

# **PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS: UM ESTUDO NO SETOR DE RECEBIMENTO E CONFERENCIA NA ALIANÇA ATACADISTA LTDA.**

Miriellen Augusta da Assunção (INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLIGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO) miriellen@iftm.edu.br  
Izabella Assunção Andretta (INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLIGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO) izaassuncao@gmail.com

## **Resumo**

A logística coordena o fluxo de produtos, desde os pontos de fornecimento até os pontos de consumo, com o intuito de atender as necessidades dos clientes ao menor custo possível. O centro de distribuição possui um papel importante dentro desse contexto, pois é o local em que a mercadoria será recebida da indústria e enviada para o varejo onde posteriormente estará ao alcance do consumidor final. Neste sentido, faz-se necessária a elaboração dos procedimentos operacionais do setor de recebimento e conferencia como ferramenta da qualidade para padronizar a melhor forma de realizar as atividades e identificar os problemas recorrentes do setor. Para assim, propor soluções que possam otimizar o processo gerando melhoria para toda a cadeia de suprimentos. Portanto o presente trabalho tem como objetivo descrever e documentar os procedimentos operacionais padronizados no setor de recebimento e conferencia de mercadorias da empresa Aliança Atacadista LTDA com base no conhecimento individual dos funcionários. A fim de garantir que o conhecimento seja compartilhado e transmitido para um número maior de pessoas, reduzir a dependência das pessoas para a realização dos procedimentos, ressaltar as melhores praticas de realização e os possíveis riscos encontrados.

**Palavras-Chaves:** (Centro de distribuição, Procedimentos Operacionais, Padronização, Qualidade)

## **1. Introdução**

A logística coordena o fluxo de produtos, desde os pontos de fornecimento até os pontos de consumo, com o intuito de atender as necessidades dos clientes ao menor custo possível. O centro de distribuição possui um papel importante dentro desse contexto, pois é o local em que a mercadoria será recebida da indústria e enviada para o varejo, onde posteriormente estará ao alcance do consumidor final.

O centro de distribuição é composto por alguns setores primordiais, sendo eles, recebimento e conferência, produção, avaria e devolução. Cada um desses setores desenvolve funções importantes e interligadas dentro da cadeia produtiva deste modelo de distribuição, mas a porta de entrada é o recebimento e conferência de mercadorias, ou seja, a reorganização deste setor tem impacto em toda a cadeia produtiva do atacado.

Para começar a reorganizar os setores é necessário mapear todas as ações que são desenvolvidas, identificar a melhor forma de realizar as atividades e elaborar um padrão que será documentado para a elaboração de treinamentos e aplicação dos procedimentos.

Para Campos (1999a), um dos problemas encontrados está no fato de se ter vários operários em vários turnos executando tarefas diferentes, portanto, salienta-se que para solucionar tal problema a comunicação com as pessoas e o treinamento para encontrar uma forma de padronizar os procedimentos possa ser o caminho utilizando-se procedimentos operacionais que padronizem as atividades a serem desenvolvidas.

Este trabalho tem como objetivo escrever e documentar os procedimentos operacionais padronizados, no setor de recebimento e conferência de mercadoria da empresa Aliança Atacadista LTDA, com base no conhecimento individual dos funcionários. A fim de documentar e disponibilizar os procedimentos para todos os funcionários do setor, diminuir as falhas no processo, embasar treinamentos, ressaltar as melhores práticas de realização e os possíveis riscos encontrados.

Neste contexto, a elaboração dos procedimentos operacionais do setor de recebimento e conferência se torna necessária para padronizar as atividades e identificar os problemas recorrentes do setor nos vários turnos. Para assim, propor soluções que visam à otimização do processo, beneficiando e promovendo melhorias para toda a cadeia de suprimentos.

## **2. Fundamentação teórica**

### **2.1. Gestão da qualidade e a importância da padronização**

Conforme o autor Paladini (2012), não é fácil definir “qualidade”, principalmente se houver a procura de um conceito que seja válido para os dias atuais. Além disso, o conceito de qualidade é extremamente dinâmico, diferente do que seria um termo técnico exclusivo, este conceito é de domínio público e, por isso, pode ser definido de qualquer modo. Por tanto, deve-se tomar cuidado para que este conceito não seja interpretado de forma equivocada pelas empresas, pois caso seja, pode gerar ações fatais para a organização.

A qualidade se resume na união de diversos elementos, é um conceito abstrato porque depende das necessidades dos clientes; é sinônimo de perfeição; pode nunca se alterar para alguns produtos e serviços; pode ser considerada como capacidade de fabricação já que o produto ou serviço deve estar conforme o seu projeto; requisito mínimo de funcionamento para alguns produtos simples e a diversidade de opções que um produto oferece.

A gestão da qualidade no processo é definida por Paladini (2012, p.26) como, “o direcionamento de todas as ações do processo produtivo para o pleno atendimento do cliente.” E por Campos (1999b, p.2), “que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Dessa forma, podemos introduzir o conceito de padronização, que é a mais fundamental das ferramentas gerenciais e na “qualidade” é considerada a base para o gerenciamento da rotina do trabalho diário.

A padronização é definida por Campos (2002), como “algo que trará melhorias em qualidade, custo, cumprimento de prazo, segurança e etc.”

Ainda conforme o autor, podemos destacar que a padronização é um meio e que o objetivo é conseguir melhores resultados, este método não é fixo, sempre pode e deve ser melhorado para que possam ser obtidos melhores resultados. Devem ser divulgados os resultados, visto que se forem melhores, todos irão adotar o método revisto. É necessário que seja registrado de forma organizada e seja conduzido o treinamento com base no que foi padronizado.

A atual situação do mercado faz com que cada vez mais as empresas estejam preocupadas com sua competitividade, e como consequência, preocupadas com a qualidade. Assim, as organizações estão juntando esforços para conseguir a melhoria continua dos processos, investindo em tecnologias em sua área de atuação para obter resultados favoráveis e reconhecimento de mercado. Causar uma boa imagem perante os consumidores, parceiros e fornecedores se tornou primordial para as corporações.

## **2.2. Procedimento operacional padrão**

De acordo com Campos (2002), o procedimento operacional é preparado para as pessoas que estão diretamente ligadas a atividade desenvolvida, ou seja, o operador, com o objetivo de atingir de forma eficiente e segura os requisitos da qualidade.

- O procedimento deverá abordar:
- Listagem dos equipamentos e materiais utilizados na tarefa;

- Padrões de qualidade;
- Descrição dos procedimentos da tarefa por atividades críticas, condições para a realização e operação, pontos proibidos de cada tarefa;
- Pontos de controle e os métodos de controle;
- Anomalias na ação.


Este deve conter todas as informações para a melhor realização da atividade, deve ser exposto de forma simples para garantir a boa compreensão dos responsáveis por executar a tarefa, deve destacar as partes críticas do processo e conter as etapas básicas que não podem deixar de ser desenvolvidas.

Tudo que for descrito no procedimento será utilizado posteriormente para a elaboração de treinamentos. Poderá conter imagens, figuras e esquemas. Campos (2002) complementa que, o bom senso indicará quais tarefas prioritárias (dos processos críticos) necessitarão do Manual de Treinamento.

É importante destacar que como descrito pelo autor, só se padroniza aquilo que é necessário padronizar, para garantir certo resultado final desejado.

Os procedimentos podem ser gerais, que são conduzidos constantemente pelo operador, ou específicos, que são levados ao operador para alguma operação especial. A figura abaixo demonstra um procedimento operacional padronizado.

Figura 1- Procedimento Operacional Padronizado

 <b>RESTAURANTE PADRÃO LTDA.</b>	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Padrão n°: RP-C-03
		Estabelecido em: 10.12.1989
<b>NOME DA TAREFA</b> Preparo de café		Revisado em: 06.05.1990
<b>RESPONSÁVEL</b> Ajudante de cozinha		Número da revisão: Terceira
<b>MATERIAL NECESSÁRIO</b>		
Chaleira	1	Porta filtro
Café em pó	--	Conector
Colher de sobremesa	1	Xicara padrão
Garrafa térmica	1	Luva térmica
Filtro de papel	--	
<b>ATIVIDADES CRÍTICAS</b>		
01- Verificar quantas pessoas tomarão café. 02- Colocar água para ferver na chaleira (1 xícara padrão por pessoa). 03- Colocar pó de café no filtro (1 colher de sobremesa por pessoa). 04- Lavar a garrafa térmica. 05- Assentar o filtro sobre a garrafa através do conector. 06- Quando a água começar a ferver colocar um pouco desta sobre o pó de tal maneira a molhar todo o pó. 07- Após trinta segundos colocar o resto da água no filtro. 08- Assim que todo o café estiver coado retirar o filtro e fechar a garrafa térmica.		
<b>MANUSEIO DE MATERIAL</b>		
1- Após cada coação lavar todo material, secar e guardar. 2- O pó de café deve ser mantido sempre na lata fechada.		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		
1- Café sempre novo (no máximo até 1 hora após coado). 2- Café na medida (nem tão fraco nem tão forte).		
<b>ACÇÕES CORRETIVAS</b>		
Caso haja reclamações de que o café está fraco ou forte verificar se foi utilizada a quantidade certa de água, a quantidade certa de pó ou se houve mudança na qualidade do pó. Em dúvida consulte a chefia.		
<b>APROVAÇÃO:</b>		
_____ EXECUTOR	_____ EXECUTOR	_____ EXECUTOR
_____ EXECUTOR	_____ EXECUTOR	_____ CHEFIA

Fonte: Campos (1999)

### 2.3. 5W2H

Segundo Campos (1999b), este método é um “check-list” utilizado para garantir que a operação seja conduzida sem nenhuma dúvida.

Este método é a união das perguntas em inglês: “*What*” (O que?), “*Who*” (Quem?), “*Where*” (Onde?), “*When*” (Quando?), “*Why*” (Por quê?), “*How*” (Como?), “*How much*” (Quanto custa?). Por este método são feitas as seguintes perguntas na organização:

- Que operação é esta? Qual o assunto?

- Quem conduz esta operação? Qual departamento responsável?
- Onde a operação será conduzida? Em que lugar?
- Quando a operação será conduzida? A que horas? Com que periodicidade?
- Porque esta operação é necessária? Ela pode ser omitida?
- Como conduzir esta operação? De que maneira?
- Quanto custa esta operação para a empresa?

### **3. Aliança Atacadista Ltda**

#### **3.1. Histórico da empresa**

No mercado desde 1995, destaca-se por apresentar uma estrutura moderna e organizada, que investe cada vez mais em projetos de ampliações. Sua sede é localizada na cidade de Uberlândia – MG e possui filiais em Brasília – DF, Catalão – GO, Aramina – SP, Vitória da Conquista – BA, Feira de Santana – BA, Barreiras – BA, Londrina – PR e Rio de Janeiro – RJ. Profissionalismo, pontualidade e segurança nas entregas são os diferenciais da empresa (ALIANÇA, 2018).

Baseado em um organograma, seu fluxo de trabalho divide a empresa em áreas que se relacionam e interagem em busca de desenvolvimento e melhores resultados, com uma área administrativa equipada com tecnologia de ponta e preparada para atender seus clientes de maneira ágil e eficiente (ALIANÇA, 2018).

#### **3.2. Mercado de atuação**

A empresa Aliança Atacadista Ltda., atua em nove Estados brasileiros e no Distrito Federal, sendo estes, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro, São Paulo, Tocantins e Sergipe. Conta com um quadro de 124 funcionários (administrativos, motoristas, manutenção e limpeza, gerência) na sede em Uberlândia – MG. Reconhecida por apresentar sólidas parcerias e estratégias diferenciadas, que favorecem a atuação no mercado, com enfoque na interação dos fatores tecnológicos aos colaboradores, a empresa garante aos seus clientes, parceiros e representantes vantagens como: confiabilidade, compromisso, segurança e satisfação, tornando-se referência no segmento de serviços de distribuição de mercadorias (ao varejo) (ALIANÇA, 2018).

### **3.3 Armazém**

O armazém comporta aproximadamente 7600 paletes, que são movimentados por uma frota composta por seis transpaleteiras elétricas, duas empilhadeiras elétricas retráteis, uma empilhadeira combustão, cinquenta paleteiras, além de uma máquina que faz limpeza do piso. Possui setores isolados e câmara resfriada, devido à variedade de itens trabalhados. As operações de expedição distribuem por semana uma média de 450 toneladas por todo o Brasil (ALIANÇA, 2018).

## **4. Metodologia**

Este trabalho se encaixa como sendo uma pesquisa descritiva, caracterizada pela coleta de dados na empresa, análise dos dados coletados, registro e apresentação destes.

A empresa em que o estágio foi realizado se chama Aliança Atacadista Ltda. Está localizada na cidade de Uberlândia-MG, atuante no mercado brasileiro a mais de 20 anos e seu foco é a distribuição de mercadorias em sua maioria pelas regiões de Minas Gerais, Bahia e Rio de Janeiro. Para otimizar o trabalho, a empresa viu a necessidade de aplicar as teorias na prática do trabalho desenvolvido. Utilizando a documentação das atividades realizadas com intuito de identificar os pontos críticos na produção.

Foi realizado um acompanhamento das atividades no setor de recebimento e conferência de mercadorias da empresa, descrito pelas atividades abaixo:

- Leitura e desenvolvimento de referencial teórico sobre o tema de qualidade e procedimentos operacionais padronizados;
- Acompanhamento in loco na empresa Aliança Atacadista Ltda. durante o período de 10/12/2015 á 10/02/2016, no setor de recebimento e conferencia de mercadorias;
- Foram desenvolvidas entrevistas com os funcionários do setor;
- Trabalho de pesquisa de campo com a observação das atividades desenvolvidas no setor;
- Em seguida, foi documentado tudo que foi observado e analisado;
- Foi passado para os funcionários do setor e para o gerente do armazém para a aprovação e validação dos procedimentos.

## **5. Elaboração dos procedimentos operacionais padronizados**

O primeiro passo foi uma reunião com todos os encarregados e o gerente do armazém para explicar o trabalho que seria desenvolvido e qual a importância de documentar os procedimentos desenvolvidos pelos funcionários.

Após todos estarem cientes deu-se início ao acompanhamento das atividades desenvolvidas no setor e as entrevistas com os funcionários. Para isso, foi utilizado o método 5W2H, as perguntas foram conduzidas de acordo com as atividades desenvolvidas pelos funcionários para que os procedimentos fossem esclarecidos.

Os envolvidos na atividade descreviam o processo enquanto iam realizando para que fosse documentado. Depois que foram acompanhados vários dias de rotina, foi definido com o gerente do armazém e com o supervisor do setor qual seria o layout dos procedimentos operacionais padronizados. Este layout deveria ser feito de forma que os funcionários conseguissem todas as informações necessárias para desenvolver as atividades de forma rápida e com o máximo de entendimento. Foram anexadas nos procedimentos imagens coletadas do sistema operacional da empresa editadas, com setas, para explicar como desenvolver o procedimento dentro do sistema.

Assim, foi desenvolvido um cabeçalho com as principais informações sobre o procedimento, no cabeçalho constam: o nome do procedimento e a área em que é realizado, um código para que o procedimento seja localizado no sistema operacional da empresa, a numeração do procedimento no setor, a versão que está disponível e as datas de emissão, vigência e revisão.

Foi descrito as informações cruciais a respeito do procedimento, primeiro se o procedimento é restrito a área de abrangência ou se influencia na cadeia produtiva do atacado. Em seguida, qual a diretoria, departamento e seção responsáveis por esse procedimento. Foi definido qual o assunto tratado e suas áreas de abrangência direta.

Antes de descrever o procedimento é identificado qual a importância e o objetivo da realização dessas atividades na empresa. Também são identificados alguns termos que são usados no procedimento com seus respectivos significados, pois se o funcionário está aplicando o procedimento pela primeira vez e tiver dúvidas sobre os termos ele pode consultar os significados a qualquer momento.

Na descrição estão todas as ações que são realizadas no procedimento, estão incluídas as ações críticas, acrescentando imagens que mostram como as ações devem ser realizadas no sistema operacional da empresa para que seja mais bem visualizada qual a ação que deve ser feita e em qual momento.



Após a descrição segue a listagem de riscos encontrados no procedimento, o trabalhador é orientado a prestar atenção nos riscos para que saiba qual o impacto na cadeia produtiva se as ações não forem realizadas corretamente. Em seguida são listados os sistemas e recursos utilizados e no final um tópico destinado aos anexos onde futuramente serão colocados os fluxogramas das atividades.

No acompanhamento das atividades foram descritos os seguintes procedimentos:

- No Apêndice A está o primeiro procedimento elaborado chamado “lançar nota fiscal de venda”. Durante a avaliação deste procedimento foram identificadas algumas melhorias para serem realizadas. Como este procedimento é realizado também por agentes externos da empresa, é muito delicado, as falhas não estão ligadas somente a empresa, assim, todas as mudanças realizadas devem ser informadas com antecedência para os terceiros. A tabela de horário de descarga não era definida e não era passada para os motoristas que realizam descargas na empresa, o que fazia com que o tempo da descarga aumentasse. Assim, foi definida uma tabela de valores relacionados a cada tipo de carga, um horário e dias da semana para a empresa realizar o recebimento. Após padronizar essas questões, foi feito um contato com todas as transportadoras que prestam serviço para a empresa para informar a nova padronização. O procedimento foi devidamente padronizado e as novas melhorias entraram em vigor. Importante frisar que como o procedimento não é fixo, é no dia-a-dia da empresa que são identificados os pontos que podem ser melhorados e assim os procedimentos podem ser alterados a qualquer momento. Este procedimento foi aprovado pela supervisão e colocado em prática.
- No Apêndice B está o procedimento de “conferencia”. Este procedimento a principio foi apenas documentado e padronizado para que todos os funcionários dos três turnos da empresa sigam exatamente as mesmas orientações, economizando tempo, já que este procedimento é um dos mais demorados no processo de recebimento. Na avaliação viu-se a necessidade de monitorar a conferência dos vários tipos de cargas para que as descargas possam ser organizadas da mais demorada para a de menor tempo.
- No Apêndice C está o procedimento de “emissão de nota de devolução”. O procedimento foi documentado para ser realizado da melhor forma encontrada. Na avaliação foi identificado que a empresa deve negociar melhor com os fornecedores o processo de devolução de mercadorias não conformes, os motoristas das

transportadoras são resistentes em levar a mercadoria de volta quando a empresa não aceita.

- No Apêndice D está o procedimento de “cadastro de novas mercadorias no sistema”. Este procedimento foi documentado e aprovado pela supervisão já que, na avaliação foi identificado que como o procedimento é interno, ou seja, não são necessários agentes externos para que ele aconteça, está sendo realizado da melhor forma e esta dever ser mantida para que todos os funcionários dos vários turnos sigam.
- No Apêndice E está o procedimento de “recolhimento de paletes”. O procedimento foi documentado e aprovado pela supervisão. Este também é delicado, visto que, a empresa aluga alguns paletes de uma empresa terceirizada, a perda destes paletes específicos gera prejuízo financeiro. Assim é muito importante que todos sigam os passos do procedimento para evitar falhas.

É importante destacar que alguns procedimentos fazem menção a outros procedimentos quando as atividades estão conectadas e uma depende da outra, quando isso acontece tem o código do procedimento dentro do sistema operacional da empresa que gera um “link” para que a pessoa termine de acompanhar as atividades.

Após a aprovação dos procedimentos, eles foram lançados no sistema operacional da empresa e disponibilizados para consulta dos funcionários. Também foi impressa uma versão física para ficar no setor a disposição para sanar dúvidas.

## **6. Conclusão**

Baseado nas teorias de gestão da qualidade e procedimentos operacionais padronizados foi realizado um acompanhamento das atividades desenvolvidas no setor de recebimento e conferência de mercadorias da empresa Aliança Atacadista Ltda. Em seguida todas as ações foram documentadas em modelo padrão e registradas no sistema operacional da empresa após a aprovação dos funcionários do setor e do gerente do armazém.

Os resultados alcançados com desenvolvimento deste projeto estão na coleta e documentação das informações acerca dos procedimentos realizados no armazém que se encontravam somente restritas aos funcionários que desempenham esses procedimentos. Assim como, melhoria no desempenho dos procedimentos, redução de retrabalho, prevenção de falhas na operação, obtenção de informações precisas a respeito dos procedimentos, elaboração de um documento disponível para consulta diária e desenvolvimento de treinamentos.

A análise deste trabalho foi positiva, os funcionários elogiaram a clareza e precisão

das informações, assim como o fácil acesso as informações para desenvolver as atividades de forma correta. Por exemplo, antes se um funcionário entrava de férias a pessoa que ficava substituindo não sabia como desenvolver as atividades porque não havia nada que documentasse o trabalho desenvolvido.

Os procedimentos que foram desenvolvidos serão usados como base para a elaboração de treinamentos para futuros colaboradores da empresa.

## **REFERÊNCIAS**

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CAMPOS, V. F. **TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999b.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2002.

CAMPOS, V. F. **Qualidade Total. Padronização de Empresas**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999a.

Site institucional da empresa Aliança Atacadista Ltda. Disponível em: < <http://www.aliancaatacadista.com.br/alianca2011/index.php?x=empresa&y=1&z=29>> Acesso em 11 de abril de 2020.

## Apêndice A – Procedimento lançar nota fiscal de venda

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			01
Código	Data de emissão	Data de Vigência	Data de revisão	Versão nº
POP_LOG_ARM_REC_001	Dez/2015	Jan/2016	Fev/2016	01
ÁREA EMITENTE: Armazém				
ASSUNTO: Lançar nota fiscal de venda				

- 1. Procedimento restrito?** Não
- 2. Diretoria:** logística
- 3. Departamento:** armazém
- 4. Seção:** recebimento
- 5. Assunto:** lançar nota fiscal de venda
- 6. Área de abrangência:** recebimento/transporte/descarga

## Apêndice B – Procedimento conferência

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			02
Código	Data de emissão	Data de Vigência	Data de revisão	Versão nº
POP_LOG_ARM_REC_002	Dez/2015			01
ÁREA EMITENTE: Armazém				
ASSUNTO: Conferência				

- 1. Procedimento restrito?** Não
- 2. Diretoria:** logística
- 3. Departamento:** armazém
- 4. Seção:** recebimento
- 5. Assunto:** conferência
- 6. Área de abrangência:** recebimento/produção/armazenagem

### Apêndice C – Procedimento emissão de nota de devolução

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			03
Código POP_LOG_ARM_REC_003	Data de emissão Dez/2015	Data de Vigência	Data de revisão	Versão nº 01
ÁREA EMITENTE: Armazém				
ASSUNTO: Emissão de Nota de Devolução				

- 1. Procedimento restrito?** Não
- 2. Diretoria:** logística
- 3. Departamento:** armazém
- 4. Seção:** recebimento
- 5. Assunto:** emissão de nota de devolução
- 6. Área de abrangência:** recebimento/compras

### Apêndice D – Procedimento de cadastro de novas mercadorias no sistema

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			04
Código POP_LOG_ARM_REC_004	Data de emissão Dez/2015	Data de Vigência	Data de revisão	Versão nº 01
ÁREA EMITENTE: Armazém				
ASSUNTO: Cadastro de novas mercadorias no sistema				

- 1. Procedimento restrito?** Não
- 2. Diretoria:** logística
- 3. Departamento:** armazém
- 4. Seção:** recebimento
- 5. Assunto:** cadastro de novas mercadorias no sistema
- 6. Área de abrangência:** recebimento

**Apêndice E** – Procedimento de recolhimento de paletes

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			07
Código POP_LOG_ARM_REC_007	Data de emissão Dez/2015	Data de Vigência	Data de revisão	Versão nº 01
ÁREA EMITENTE: Armazém				
ASSUNTO: Recolhimento de paletes				

- 1. Procedimento restrito?** Não
- 2. Diretoria:** logística
- 3. Departamento:** armazém
- 4. Seção:** recebimento
- 5. Assunto:** recolhimento de paletes
- 6. Área de abrangência:** recebimento