

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
MANUAL DE DEVOLUÇÃO			00	
Data de emissão:	Última revisão:	Próxima revisão:	Página 1 de 5	
28/08/2024	28/08/2024	28/08/2027		

Elaborado por:	Aprovado por:
Laísa Vizeu / Adla Cardoso <i>Analista de SGI</i>	Valter Zanholo <i>Gerente da Qualidade</i>

1. OBJETIVO

Este manual tem como objetivo orientar os clientes e colaboradores sobre o processo de devolução dos produtos da Brasceras, garantindo segurança, conformidade e eficiência.

2. ABRANGÊNCIA

Aplicável a todos os produtos químicos comercializados pela empresa.

3. REFERÊNCIAS

NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos – itens 8.7 e 10.2.

4. DEFINIÇÕES

- **Não-conformidade:** Não atendimento a um requisito (de produto, do sistema de gestão, de requisitos estatutários e regulamentares – legais e/ou às tarefas previstas nos procedimentos documentados).
- **RNC (Relatório de Não Conformidade):** Relatório utilizado para implementação e controle das ações de correção, corretivas e preventivas.

5. RESPONSABILIDADES

LOGÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar o processo físico de devolução de produtos. • Assegurar que os produtos retornados sejam tratados de maneira eficiente e adequada • Coordenar o transporte e armazenamento dos produtos devolvidos.
COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ponto de contato inicial para os clientes que desejam realizar devoluções. • Fornecer instruções claras e precisas aos clientes sobre como devolver produtos. • Lidar com questões e dúvidas dos clientes relacionadas ao processo de devolução.
LABORATÓRIO	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar produtos devolvidos para determinar se há não conformidades ou problemas de qualidade. • Trabalhar para identificar e resolver problemas que possam levar a devoluções recorrentes.
FINANCEIRO	<ul style="list-style-type: none"> • Lidar com reembolsos e créditos aos clientes por produtos devolvidos. • Manter registros financeiros precisos das devoluções para fins de contabilidade.

6. DESCRIÇÃO

6.1 Procedimentos Gerais para Devolução

Para condições gerais de devolução, é necessário que:

- Ao receber o produto e o cliente identificar uma não conformidade e a necessidade de devolução, o mesmo deverá imediatamente manter contato com o departamento Comercial / vendedor da

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
MANUAL DE DEVOLUÇÃO			00	
Data de emissão:	Última revisão:	Próxima revisão:	Página 2 de 5	
28/08/2024	28/08/2024	28/08/2027		

Brasceras, para comunicar a ocorrência.

- Caso a solicitação do cliente seja por avaria ocasionada pelo transporte, o departamento Comercial deve de imediato informar o transportador sobre a ocorrência.
- Seja formalizado pela Brasceras o pedido de devolução através da abertura da RNC conforme PSGI 10.2.
- A devolução seja aprovada pela Brasceras após aberta e tratada a RNC com status de Procedente.
- O produto não tenha sido utilizado ou adulterado.
- O produto esteja na embalagem original.
- A solicitação de devolução seja feita dentro do prazo estipulado pela política da empresa conforme item 8 do procedimento abaixo.
- O cliente forneça todas as informações necessárias, como código, lote, número do pedido, Nota Fiscal, descrição do problema e evidências documentais.
- Essas condições devem ser claramente comunicadas aos clientes para evitar ambiguidades e garantir um processo eficiente e seguro.

7. Condições para Devolução

7.1 Produto Danificado

Produtos que chegaram ao cliente com danos físicos, vazamentos ou contaminações.

7.2 Erro no Pedido

Produtos enviados incorretamente, que não correspondem ao pedido feito pelo cliente.

7.3 Produto com Validade Expirada

Produtos entregues com data de validade expirada ou com prazo de validade insuficiente para o uso pretendido pelo cliente.

7.4 Problemas de Qualidade

Produtos que não atendem aos padrões de qualidade ou especificações descritas no contrato de venda ou ficha técnica.

7.5 Problemas de Documentação

Produtos entregues com a documentação incorreta, como ficha de dados de segurança (MSDS), sem certificados de análise, com certificado de análise incorreto, etc.

7.6 Produtos em Não Conformidade com as Normas de Segurança

Produtos que devem ser devolvidos por questões relacionadas à segurança.

8. Prazo para Devolução:

8.1. Prazo para Produtos Danificados ou Defeituosos no Recebimento do Cliente

- **Prazo Comum:** Imediatamente após seu recebimento.
- **Condições:** O cliente deve informar imediatamente após a identificação do dano ou defeito, com fornecimento de evidências como fotos ou relatórios de inspeção.

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
MANUAL DE DEVOLUÇÃO			00	
Data de emissão:	Última revisão:	Próxima revisão:	Página 3 de 5	
28/08/2024	28/08/2024	28/08/2027		

8.2. Prazo para Erro no Pedido

- **Prazo Comum:** Imediatamente após seu recebimento.
- **Condições:** A solicitação de devolução deve ser feita logo após a identificação do erro e o produto deve estar em sua embalagem original e sem uso.

8.3 Prazo para Produtos com Validade Expirada ou Insuficiente

- **Prazo Comum:** Imediatamente após seu recebimento.
- **Condições:** O cliente deve notificar a Brasceras imediatamente após a detecção do problema, com fornecimento de informações sobre o lote e a data de validade do produto.

8.4 Prazo para Problemas de Qualidade

- **Prazo Comum:** Até 15 dias a partir da data de recebimento do produto.
- **Condições:** O cliente deve notificar a Brasceras imediatamente após a detecção do problema, com descrição detalhada e, se possível, amostras do produto.

8.5 Prazo para Problemas de Documentação

- **Prazo Comum:** Imediatamente após seu recebimento.
- **Condições:** O cliente deve notificar a falta de documentação imediatamente e fornecer detalhes do pedido.

8.6. Prazo para Alteração de Pedido pelo Cliente

- **Prazo Comum:** Até 24 horas antes do envio do produto.
- **Condições:** Pode envolver custos adicionais e deve ser feito antes da expedição.

8.7 Prazo para Produtos em Não Conformidade com as Normas de Segurança

- **Prazo Comum:** Imediatamente após seu recebimento.
- **Condições:** Seguir as diretrizes específicas fornecidas pela empresa.

8.8 Considerações Adicionais

- **Exceções:** Poderão ser aplicadas exceções em casos específicos, desde que acordadas com o cliente.

9. Transporte e Logística

9.1 Transportadora Autorizada

- **Transportadoras Preferenciais:** A empresa possui transporte próprio e acordos com transportadoras especializadas no transporte de produtos químicos. Recomenda-se o uso dessas transportadoras para garantir a conformidade com as regulamentações de transporte de materiais perigosos.
- **Opção do Cliente:** O cliente pode utilizar uma transportadora de sua escolha, desde que esta esteja qualificada para o transporte de produtos químicos e cumpra todas as normas de segurança e regulamentações aplicáveis.

	Tipo:		Código:
	MANUAL		MDEV 8.7
	Título:		Nº Revisão:
MANUAL DE DEVOLUÇÃO		00	
Data de emissão:	Última revisão:	Próxima revisão:	Página 4 de 5
28/08/2024	28/08/2024	28/08/2027	

9.2 Responsabilidade pelo Frete

Custos de Frete:

- **Produto Danificado/Defeituoso (CIF):** A empresa cobre os custos de frete para devoluções de produtos danificados, defeituosos ou enviados incorretamente.
- **Produto Danificado durante o transporte (FOB):** O transportador cobre os custos para produtos danificados durante o transporte, custos de frete para devoluções destes produtos e o custo de frete de devoluções de produtos não entregues na data sob responsabilidade do transportador.
- **Erro do Cliente:** Se a devolução for devido a erro do cliente na realização do pedido, falta de espaço no cliente ou alteração/cancelamento do pedido, o cliente é responsável pelos custos de frete.

9.3 Procedimentos de Envio de devolução

- **Coordenação com a Transportadora:** Agendar a coleta com a transportadora autorizada, fornecendo todas as informações necessárias sobre a carga e os cuidados especiais que devem ser tomados.
- **Condições de Transporte:** Garantir que o transporte seja feito em conformidade com as normas de segurança e regulamentações, incluindo a segregação de materiais incompatíveis e a manutenção de condições adequadas de temperatura, se necessário.

10. Recebimento e Inspeção da Devolução

- **Recebimento:** A equipe de recebimento da empresa deve estar preparada para receber os produtos devolvidos incluindo a verificação de quantidade e integridade.
- **Inspeção Inicial:** Ao receber a devolução, inspecionar imediatamente a embalagem para detectar quaisquer sinais de danos, vazamentos ou sinais de contaminação.
- **Inspeção Detalhada:** Verificar a conformidade do produto devolvido com a autorização de devolução (RNC), incluindo quantidade, lote, e estado geral do produto. Registrar qualquer discrepância ou problema identificado. Ao devolver e conferir o produto, o mesmo deve estar nas mesmas condições descritas na reclamação / motivo da devolução.
- **Registros fotográficos:** Tirar fotos do produto devolvido se houver danos ou discrepâncias, para documentação e futuras referências.

NOTA 01: As devoluções de produto só deverão ser descarregadas na Brasceras mediante NF de devolução emitida pelo cliente e se a área de recebimento estiver portando a RNC do produto, caso não sejam apresentados os dois itens, o produto não poderá ser descarregado.

11. Disposição Final

- **Reintegração ao Estoque:** Produtos que estão em condições aceitáveis e não foram utilizados podem ser reintegrados ao estoque, desde que passem por uma inspeção rigorosa de qualidade.
- **Descarte Seguro:** Produtos que não podem ser reintegrados ao estoque devem ser descartados de forma segura, em conformidade com as regulamentações ambientais e de segurança que são produtos danificados, contaminados ou com validade expirada.

	Tipo:		Código:	
	MANUAL		MDEV 8.7	
	Título:		Nº Revisão:	
MANUAL DE DEVOLUÇÃO		00		
Data de emissão:	Última revisão:	Próxima revisão:	Página 5 de 5	
28/08/2024	28/08/2024	28/08/2027		

12. Documentação e Registro

- **Registro de Devolução:** Manter o registro de todas as devoluções, incluindo motivo, quantidade, condição do produto, e disposição final. Esses registros devem ser mantidos para fins de auditoria e controle de qualidade.
- **Relatórios:** Elaborar relatórios periódicos sobre o processo de devolução para análise interna, ajudando a identificar tendências, problemas recorrentes e oportunidades de melhoria no processo.

13. Comunicação com o Cliente

- **Atualizações:** Manter o cliente informado sobre o status da devolução, incluindo confirmação de recebimento, resultados da inspeção e disposição final através do envio da RNC respondida ao cliente.

14. Reprocessamento ou Retrabalho

- **Identificação de Produtos:** Produtos que podem ser ajustados, reparados ou reprocessados para atender aos padrões de qualidade.

15. Informações de Contato

Para qualquer dúvida, assistência ou suporte relacionado à devolução de produtos químicos, o cliente deve entrar em contato com o departamento de atendimento ao cliente (Comercial).

16. REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo Mín.de Retenção	Descarte
FSGI 10.2.01 RNC – Relatório de Não Conformidade	Protheus: Módulo de Não Conformidades	Protheus: SGI, equipe, demais usuários	Cronológica	6 Anos	Protheus: indeterminado
Notas fiscais (venda e devolução)	Restrito ao Financeiro ou Comercial	Restrito ao Financeiro ou Comercial	Cronológica	6 Anos	Protheus: indeterminado

17. ANEXOS

Não aplicável.

18. HISTÓRICO DE MUDANÇAS

Revisão	Data	Descrição	Responsável
00	28/08/2024	Emissão do documento	Valter Zanholo