

|   |                   |                   |                 |  |
|---|-------------------|-------------------|-----------------|--|
|  | Tipo:             |                   | Código:         |  |
|   | <b>MANUAL</b>     |                   | <b>MDEV 8.7</b> |  |
|   | Título:           |                   | Nº Revisão:     |  |
| <b>MANUAL DE DEVOLUÇÃO</b>  |                   | <b>01</b>         |                 |  |
| Data de emissão:  | Última revisão:   | Próxima revisão:  | Página 1 de 5   |  |
| <b>28/08/2024</b>   | <b>09/09/2025</b> | <b>09/09/2028</b> |                 |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Elaborado por:</b>                                | <b>Aprovado por:</b>                          |
| Laísa Vizeu / Adla Cardoso<br><i>Analista de SGI</i> | Valter Zanholo<br><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

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

## 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:         |  |
|   | <b>MANUAL</b>     |                   | <b>MDEV 8.7</b> |  |
|   | Título:           |                   | Nº Revisão:     |  |
| <b>MANUAL DE DEVOLUÇÃO</b>  |                   | <b>01</b>         |                 |  |
| Data de emissão:  | Última revisão:   | Próxima revisão:  | Página 2 de 5   |  |
| <b>28/08/2024</b>   | <b>09/09/2025</b> | <b>09/09/2028</b> |                 |  |

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:<br><p style="text-align: center;"><b>MANUAL</b></p>                |   |  | Código:<br><p style="text-align: center;"><b>MDEV 8.7</b></p> |
|   | Título:<br><p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE DEVOLUÇÃO</b></p> |   |  | Nº Revisão:<br><p style="text-align: center;"><b>01</b></p>   |
|   | Data de emissão:<br><p style="text-align: center;"><b>28/08/2024</b></p> | Última revisão:<br><p style="text-align: center;"><b>09/09/2025</b></p> | Próxima revisão:<br><p style="text-align: center;"><b>09/09/2028</b></p> | <p style="text-align: right;"><b>Página 3 de 5</b></p>        |

## 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 Prazo para Problemas de Sinistro

- **Prazo Comum:** Até 48 horas após a ocorrência.
- **Condições:** Em caso de sinistro, o cliente e/ou transportador deverá comunicar a Brasceras no prazo máximo de 48 horas, apresentando evidências como fotos e boletim de ocorrência, quando aplicável.

## 8.9 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

|   |                   |                   |                      |  |
|---|-------------------|-------------------|----------------------|--|
|  | Tipo:             |                   | Código:              |  |
|   | <b>MANUAL</b>     |                   | <b>MDEV 8.7</b>      |  |
|   | Título:           |                   | Nº Revisão:          |  |
| <b>MANUAL DE DEVOLUÇÃO</b>  |                   | <b>01</b>         |                      |  |
| Data de emissão:  | Última revisão:   | Próxima revisão:  | <b>Página 4 de 5</b> |  |
| <b>28/08/2024</b>   | <b>09/09/2025</b> | <b>09/09/2028</b> |                      |  |

esteja qualificada para o transporte de produtos químicos e cumpra todas as normas de segurança e regulamentações aplicáveis.

## 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:         |  |
|   | <b>MANUAL</b>     |                   | <b>MDEV 8.7</b> |  |
|   | Título:           |                   | Nº Revisão:     |  |
| <b>MANUAL DE DEVOLUÇÃO</b>  |                   | <b>01</b>         |                 |  |
| Data de emissão:  | Última revisão:   | Próxima revisão:  | Página 5 de 5   |  |
| <b>28/08/2024</b>   | <b>09/09/2025</b> | <b>09/09/2028</b> |                 |  |

## 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<br>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 |
| 01      | 09/09/2025 | Incluído o item 8.8 Prazo para Problemas de Sinistro. | Valter Zanholo |