

	Tipo: MANUAL			Código: MDEV 8.7
	Título: MANUAL DE DEVOLUÇÃO			Nº Revisão: 04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 1 de 9

Elaborado/Revisado por: Karoline Rezende / Adla Cardoso <i>Analista de SGI</i>	Aprovado por: 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 Gequímica, 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	- 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	- 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	- Inspecionar 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	- Lidar com reembolsos e créditos aos clientes por produtos devolvidos. - Manter registros financeiros precisos das devoluções para fins de contabilidade.
QUALIDADE (SGI)	- Coordenar o processo de tratamento das reclamações por meio da abertura e gestão da RNC. - Avaliar, juntamente com as áreas envolvidas, a procedência ou improcedência das reclamações. - Coordenar as investigações técnicas, análises de causa e ações corretivas quando aplicável. - Garantir a rastreabilidade das devoluções e o cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
	MANUAL DE DEVOLUÇÃO			04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 2 de 9

6. DESCRIÇÃO

6.1 Procedimentos Gerais para Devolução

Para que uma devolução de produto seja analisada e eventualmente aceita pela Gequímica, todas as condições abaixo devem ser obrigatoriamente atendidas:

- Ao receber o produto, caso o cliente identifique qualquer não conformidade e entenda haver necessidade de devolução, deverá comunicar imediatamente o Departamento Comercial da Gequímica (vendedor responsável), relatando formalmente a ocorrência.
- A devolução somente poderá ser autorizada pelo Departamento Comercial, após abertura da RNC e conclusão da análise técnica, quando aplicável, não sendo permitida, em hipótese alguma, negociação direta com motorista, transportadora ou qualquer outra área da Gequímica.
- Nos casos em que a solicitação de devolução esteja relacionada a avaria ocasionada pelo transporte, o Departamento Comercial deverá informar imediatamente o transportador, para abertura e tratativa da ocorrência conforme responsabilidade logística.
- Não serão aceitas devoluções motivadas por características, requisitos ou expectativas reclamadas pelo cliente que não estejam formalmente definidas na especificação técnica vigente do produto da Gequímica, a qual é fornecida, comunicada e continuamente atualizada ao cliente.
- A solicitação de devolução deverá ser formalizada pela Gequímica por meio da abertura de uma RNC (Relatório de Não Conformidade), conforme procedimento PSGI 10.2.
- A devolução somente será autorizada após a análise da RNC, desde que esta seja classificada como Procedente.
- O produto não poderá ter sido adulterado, contaminado ou avariado por manuseio inadequado, devendo manter suas características originais de fornecimento.
- O produto deverá estar obrigatoriamente em sua embalagem original, íntegra e devidamente identificada.
- A solicitação de devolução deverá ser realizada dentro do prazo estabelecido na política da empresa, conforme definido no item 8 deste procedimento.
- O cliente deverá fornecer todas as informações necessárias para a análise, incluindo, mas não se limitando a:
 - Código do produto;
 - Número do lote;
 - Número do pedido;
 - Nota Fiscal;
 - Descrição detalhada do problema;
 - Evidências documentais e/ou fotográficas que comprovem a não conformidade
- Qualquer outra área da empresa que venha a ser contatada pelo cliente e aceite a devolução sem o cumprimento integral deste procedimento assumirá a responsabilidade pela decisão tomada.
- Todas as áreas envolvidas em desvios que resultem em devolução de produto estarão sujeitas à mesma pontuação referente ao peso da ocorrência, conforme critérios internos da empresa.

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
	MANUAL DE DEVOLUÇÃO			04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 3 de 9

6.2 Produtos com Alterações Identificadas Após Longo Período de Armazenamento pelo Cliente

Nos casos em que o cliente identificar qualquer alteração no produto após período de armazenamento (superior a 15 dias após seu recebimento), utilização parcial ou qualquer outra condição de estocagem sob sua responsabilidade, como, por exemplo, ocorrência de bloqueio de parafina ou qualquer outra alteração física ou de desempenho, a reclamação deverá ser formalizada junto ao Departamento Comercial da Gequímica.

O prazo de 15 dias foi estabelecido considerando que, após esse período, as condições de armazenamento, transporte interno e utilização passam a estar sob responsabilidade do cliente, tornando necessária uma investigação técnica mais abrangente antes de qualquer definição sobre a procedência da reclamação.

A ocorrência seguirá integralmente o mesmo fluxo de tratamento de uma reclamação de qualidade, mediante abertura de uma RNC (Relatório de Não Conformidade), conforme procedimento PSGI 10.2.

O cliente deverá disponibilizar o produto para análise técnica, acompanhado das informações necessárias para rastreabilidade e investigação, incluindo, sempre que possível:

- código do produto;
- número do lote;
- nota fiscal;
- data de fabricação;
- data de recebimento;
- tempo de armazenamento;
- condições de armazenamento;
- quantidade utilizada;
- quantidade remanescente;
- registros fotográficos e demais evidências pertinentes.

Após o recebimento do material, o Laboratório da Gequímica realizará a investigação técnica, incluindo, quando aplicável:

- análises laboratoriais;
- avaliação das condições de armazenamento;
- avaliação das condições de transporte;
- avaliação das condições de utilização do produto;
- comparação com as especificações técnicas vigentes.

Somente após a conclusão da investigação técnica será definido se a reclamação é procedente ou improcedente.

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
	MANUAL DE DEVOLUÇÃO			04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 4 de 9

A autorização para devolução, substituição do material, crédito comercial ou qualquer outra tratativa

dependerá do resultado dessa investigação.

A simples permanência do produto em estoque por período prolongado, sua utilização parcial ou a alegação de ocorrência de bloqueio ou outra alteração física não caracterizam, por si só, defeito de fabricação nem justificam automaticamente a devolução do produto, devendo cada ocorrência ser analisada individualmente.

6.3 – Situações em que a devolução poderá ser recusada.

A Gequímica poderá recusar a devolução quando:

- o produto apresentar sinais de adulteração;
- houver utilização indevida;
- forem constatadas condições inadequadas de armazenamento pelo cliente;
- a reclamação estiver baseada em requisitos não previstos na especificação técnica vigente;
- não forem apresentadas evidências mínimas para investigação;
- o prazo previsto neste procedimento não for observado, salvo exceções formalmente aprovadas.

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

Sempre que tecnicamente possível, problemas exclusivamente relacionados à documentação serão solucionados mediante regularização documental, sem necessidade de devolução física do produto. A devolução somente será autorizada quando a inconsistência documental comprometer requisitos legais, regulatórios, de segurança ou rastreabilidade do produto.

7.6 Produtos em Não Conformidade com as Normas de Segurança

Produtos que devem ser devolvidos por questões relacionadas à segurança.

	Tipo: MANUAL			Código: MDEV 8.7
	Título: MANUAL DE DEVOLUÇÃO			Nº Revisão: 04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 5 de 9

Consideram-se enquadrados neste item, entre outros:

- embalagem danificada que comprometa a segurança;
- vazamentos;
- ausência ou erro de rotulagem obrigatória;
- identificação incorreta do produto;
- riscos relacionados ao transporte de produtos perigosos;
- outras situações que representem risco à saúde, segurança ou meio ambiente.

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.

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 Gequímica 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 Gequímica imediatamente após a detecção do problema, com descrição detalhada e, se possível, amostras do produto.

NOTA 01: Quando a reclamação envolver produto armazenado pelo cliente por período superior a 15 dias, ou após utilização parcial, aplicar obrigatoriamente o procedimento descrito no item 6.2 deste manual.

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.

	Tipo: MANUAL			Código: MDEV 8.7
	Título: MANUAL DE DEVOLUÇÃO			Nº Revisão: 04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 6 de 9

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 Gequímica no prazo máximo de 48 horas, apresentando evidências como fotos e boletim de ocorrência, quando aplicável.

8.9 Considerações Adicionais

- Exceções poderão ser aplicadas apenas em situações específicas, desde que devidamente justificadas, registradas e formalmente aprovadas por meio da RNC (Relatório de Não Conformidade). Nenhuma devolução, acordo ou exceção poderá ser autorizada fora do fluxo estabelecido neste procedimento, sendo obrigatória a formalização da decisão na respectiva RNC, com as aprovações das áreas responsáveis.

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.

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.

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
	MANUAL DE DEVOLUÇÃO			04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 7 de 9

- **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 02: As devoluções de produto só deverão ser descarregadas na Gequímica 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.

NOTA 03: O recebimento do produto devolvido tem por finalidade permitir a investigação técnica da ocorrência e não implica, por si só, aceitação da devolução, reconhecimento da procedência da reclamação ou obrigação de substituição do material ou concessão de crédito comercial.

11. Disposição Final

- **Reintegração ao Estoque:** A reintegração ao estoque somente poderá ocorrer após conclusão da investigação técnica, aprovação formal da Qualidade e comprovação de que o produto mantém integralmente suas características físicas, químicas e funcionais, bem como sua conformidade com as especificações técnicas vigentes.
- 12. Descarte Seguro:** Produtos que não puderem ser reintegrados ao estoque deverão ser descartados em conformidade com a legislação ambiental vigente, normas de segurança aplicáveis e procedimentos internos da Gequímica, incluindo produtos danificados, contaminados, vencidos ou considerados impróprios para utilização.
- **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:** Quando aplicável, a Gequímica poderá comunicar ao cliente as ações corretivas implementadas visando evitar recorrências, preservando informações confidenciais relacionadas aos seus processos internos.

Exceções: Em situações específicas ou por decisão estratégica da empresa, o envio formal da resposta da RNC ao cliente poderá ser dispensado ou condicionado à aprovação da gerência responsável pela conta. Essa decisão deverá considerar a natureza da reclamação, os requisitos acordados com o cliente e eventuais restrições ou diretrizes estabelecidas pelo próprio cliente quanto ao recebimento de respostas formais.

Também se enquadram nesta condição os casos em que o cliente comunica uma anomalia, desvio ou oportunidade de melhoria, mas opta expressamente por não formalizar a ocorrência por meio da abertura de uma RNC. Nestas situações, a tratativa interna deverá ser realizada

	Tipo: MANUAL			Código: MDEV 8.7
	Título: MANUAL DE DEVOLUÇÃO			Nº Revisão: 04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 8 de 9

normalmente pela Gequímica, ficando o envio da resposta formal ao cliente condicionado ao alinhamento comercial e à necessidade identificada pela gerência responsável pela conta.

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
01	09/09/2025	Incluído o item 8.8 Prazo para Problemas de Sinistro.	Valter Zanholo
02	08/01/2026	Atualização do item 6.1: descrição de quando e como uma devolução deverá ser recusada; proibição de tomada de decisão referente a devolução por motorista ou transportadora; comunicação da avaria ocasionada pelo transporte, o Departamento Comercial deverá informar imediatamente o transportador para abertura e tratativa da ocorrência, não serão aceitas devoluções motivadas por características; não serão aceitas devoluções caso os requisitos ou expectativas reclamadas pelo cliente não estejam definidas na especificação técnica vigente do produto Atualização do item 7.5: inclusão da sigla FDS. Atualização do item 13: inclusão de exceções para o envio de respostas formais de RNC aos clientes.	Valter Zanholo
03	02/09/2026	Atualização do item 5: inclusão das responsabilidades da Qualidade (SGI). Atualização do item 6.1: autorização da devolução pelo Comercial após abertura da RNC e análise técnica, quando aplicável. Inclusão dos itens 6.2 e 6.3: critérios para reclamações após armazenamento superior a 15 dias e situações de recusa da devolução. Atualização dos itens 7.5 e 7.6: tratamento de problemas documentais e detalhamento das não conformidades de segurança. Atualização dos itens 8.4 e 8.9: aplicação do item 6.2 e formalização de exceções por RNC. Atualização do item 10: inclusão da Nota 02 sobre recebimento de produto devolvido. Atualização dos itens 11 e 12: critérios para reintegração ao estoque e	Valter Zanholo

	Tipo:			Código:
	MANUAL			MDEV 8.7
	Título:			Nº Revisão:
	MANUAL DE DEVOLUÇÃO			04
	Data de emissão: 28/08/2024	Última revisão: 11/09/2026	Próxima revisão: 11/09/2029	Página 9 de 9

		descarte seguro. Atualização do item 13: revisão da comunicação ao cliente sobre ações corretivas.	
04	11/09/2026	Alteração do nome Brasceras para Gequímica.	Karoline Rezende