	DEVOLUÇÕES E AVARIAS			Página 1/2
Cód. POP - 003	Data de Emissão: Jan/2026	Data de Vigência Indeterminada	Próxima Revisão: Jan/2028	Revisão nº 00
Área Emitente: Técnica Responsável				
Assunto: Descrever a sistemática de Trabalho na coleta de produtos no cliente.				

1. OBJETIVO

Descrever em Procedimento escrito à sistemática de como proceder no caso das devoluções de clientes e ou avarias de cargas.

2. HISTÓRICO DAS REVISÕES

CÓD	REVISÃO	HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO	DATA	TREINAMENTO OU INFORMAÇÃO
POP-003	00	Emissão Inicial	Jan/2026	Informativo

3. RESPONSABILIDADES

O departamento Comercial/Operacional da **CABRAL & CABRAL TRANSPORTES** em conjunto com o cliente realiza os processos de devoluções e conduzem as tratativas no caso de avarias;

Os motoristas realizam a operação de devolução;

4. DEFINIÇÕES E SIMBOLOGIAS

- 4.1- NF -Notas Fiscais;
- 4.2- CTRC - Comprovante de transporte rodoviário de cargas;
- 4.3- Devoluções-Produtos rejeitados pelo cliente final;
- 4.4- Avarias - Produto que sofreu algum tipo de não conformidade e que estão fora das especificações de qualidade;


5. REQUISITOS

- 5.1- Ordem de Coleta
- 5.2- Manifesto de Carga;
- 5.3- Notas Fiscais da carga a ser transportada
- 5.4- Equipamento específico para realizar o carregamento

6- DESCRIÇÃO

- 6.1- Os produtos seguem para ser entregues nos clientes;
- 6.2- Todos os produtos transportados deverão vir acompanhados dos seus respectivos documentos fiscais;
- 6.3- Consideram-se produtos de devolução, aqueles que são recusados pelos clientes finais por questões de divergências tais como:
 - Desacordos com os pedidos;
 - Desacordos comerciais;

Elaborado por:	Aprovado por:
Maria Edilania Santos Silva	Renata Araujo Cabral

	DEVOLUÇÃO E AVARIAS			Página 2/2
Cód. POP - 003	Data de Última Revisão: Jan/2026	Data de Vigência Indeterminada	Próxima Revisão: Jan/2028	Revisão nº 00

- Diferenças de embalagens;
- Diferenças de ICMS;
- EAN trocados;
- Outros que o cliente pode alegar no momento da entrega;

6.4- Os produtos poderão sofrer devoluções no cliente também, quando ao realizar o transporte os produtos sofrerem algum tipo de avaria ou não conformidade;

6.5- Todos os produtos recusados ou destinados à devolução, no momento da entrega, deverão ser avisados aos clientes imediatamente para serem tomadas as devidas providências;

6.6- Todos os produtos recusados que sofrerem devolução e ou avariados deverão ser devolvidos diretamente ao expedidor da carga, ou em alguns casos a carga será devolvida para a transportadora e ficará segregada em área sinalizada.

6.7- Quando o cliente final devolver a carga por eventual divergência o mesmo deverá realizar uma ressalva no verso da N.F e esta deverá seguir em cópia para Essencial, a fim de, se justificar no momento do faturamento.

7 - ANEXOS

Não Aplicável