



**Título: POLITICA CORPORATIVA DE DEVOLUCAO DE CLIENTE**

Nº: PC.SGQ.08

Revisão: 002

Tipo de Cópia: Cópia Controlada

Data: 04/12/20

Objetivo: Estabelecer regras de devoluções de clientes em atendimento às Normas de Qualidade e Sanitárias.

Página: 1/7

# ***SGQ***

## ***POLÍTICA CORPORATIVA***

### ***Devoluções de Clientes***

***Norma NBR 9001: 2015***

***Portaria 802/98***

***Rdc 16/13***

***Rdc 430/2020***

***Portaria 344/98***

**“Distribuindo Saúde para todo o Brasil”**



Elaborado

LORENA GOMES DE PAULA BAYLÃO

Revisado

BENTO CUNHA MOURA BRITO

Aprovado

MARCELO REIS PERILLO

**1. Objetivo:**

Estabelecer regras de devolução de clientes, a fim de aplicar agilidade no processo, com soluções consistentes e rápidas, sem prejuízo a operação da Hospfar e seus clientes. Em caso de existência de contrato firmado entre o CLIENTE e a HOSPFAR, os itens estabelecidos no contrato (e somente estes) deverão sobrepor os itens correspondentes desta política, sendo necessária a consulta deste pelas partes envolvidas no processo.

**Conteúdo**

**1. Objetivo: ..... 2**

**2. NORMAS.....3**

**2.1 Tipos de devolução ..... 3**

**2.2 Procedimentos internos para devoluções de clientes..... 3**

**2.3 Prazos..... 3**

**2.4 Condições dos produtos para devolução ..... 4**

**2.5 Ressarcimento e abatimento..... 4**

**2.6 Faturamento (notas fiscais)..... 5**

**2.7 Devolução de *recall* e termolábeis..... 6**

**2.7.1 RECALL..... 6**

**2.7.2 TERMOLÁBEIS (PERECÍVEIS) ..... 6**

**2.7.3 DEFEITO TÉCNICO ..... 6**

**2.8 Transporte de produtos para devolução..... 6**

**2.9 Manuseio de produtos controlados provenientes de devolução..... 7**

**2.10 Exceções..... 7**

Elaborado	Revisado	Aprovado
LORENA GOMES DE PAULA BAYLÃO	BENTO CUNHA MOURA BRITO	MARCELO REIS PERILLO

## 2. Normas

### 2.1 Tipos de devolução

- **Devolução TOTAL no ato da entrega (Recusa)** será aquela em que o CLIENTE se recusar a receber a mercadoria e a assinar o comprovante de entrega de mercadoria ou canhoto da Nota Fiscal. O CLIENTE deverá assinar por extenso, carimbar e descrever o motivo da recusa no verso da Nota Fiscal, devolvendo todas as vias ao TRANSPORTADOR juntamente com a mercadoria.
- **Devolução PARCIAL no ato da entrega** será aquela em que o CLIENTE receber, assinar por extenso e carimbar o comprovante de entrega de mercadoria ou canhoto da Nota Fiscal e que sejam retornadas no ato da entrega, devendo-se neste caso, ser emitida Nota Fiscal de devolução no formato estabelecido no item 2.6, bem como ser feito o registro de devolução junto ao SAC da HOSPFAR conforme prazo descrito no item 2.3. Devido ao grande fluxo de entregas, este tipo de devolução poderá estar indisponível para alguns clientes, devendo proceder conforme item abaixo (Devolução PARCIAL após a entrega).

Obs.: deve ser feito ressalva [com o motivo da devolução](#) no CTe de transporte.

- **Devolução TOTAL ou PARCIAL após a entrega** será aquela em que o CLIENTE receber, assinar por extenso e carimbar o comprovante de entrega de mercadoria ou canhoto da Nota Fiscal e que não sejam retornadas no ato da entrega, devendo-se neste caso ser emitida Nota Fiscal de devolução para as devoluções parciais no prazo descrito no item 2.3 e no formato estabelecido no item 2.6, bem como ser feito o registro de devolução junto ao SAC da HOSPFAR conforme prazo descrito no item 2.3.

### 2.2 Procedimentos internos para devoluções de clientes (Conforme POP. SGQ.05.01 Controle e Devolução de Produtos)

- Todas as devoluções devem ter abertura de chamado junto ao SAC ;
- [Todas as devoluções devem constar de formulário \(Registro da Qualidade-Solicitação de Devolução SDP\) integralmente preenchido e assinado pelo Responsável da Empresa.](#)
- Todas as devoluções devem ser aprovadas pela área comercial, contendo a avaliação da área e assinatura por extenso (legível) do autorizador;
- Todas as recusas (Devolução total no ato da entrega) devem ser informadas pela transportadora à área comercial que irá avaliar e autorizar o retorno da mercadoria.
- A TRANSPORTADORA não possui autorização para o retorno da mercadoria sem um contato com a área comercial.
- Em casos de devoluções cujo valor é inferior ao custo do frete, será necessário o envio de um e-mail do gerente comercial autorizando tal devolução, levando-se em consideração todos os pontos tratados nesta política, e o custo total do frete para tal retorno.

### 2.3 Prazos

- Todas as devoluções APÓS A ENTREGA (com exceção de devolução por motivo de defeito técnico, *recall*), deverão ser requeridas pelo CLIENTE junto ao SAC da HOSPFAR no prazo máximo de até 07 (sete) dias corridos, salvo exceção do item 2.7.2, contados da data de recebimento da mercadoria até a data de registro junto ao SAC.

Elaborado	Revisado	Aprovado
LORENA GOMES DE PAULA BAYLAO	BENTO CUNHA MOURA BRITO	MARCELO REIS PERILLO

- As Devoluções com carta de garantia deverão ser registradas junto ao SAC até no máximo 30 (trinta) dias após o vencimento do produto, ficando invalidada a carta passado este prazo.
- Caso seja encontrada alguma mercadoria AVARIADA ou constatada alguma FALTA após a entrega (ver [item 2.1](#)), a reclamação deverá ser realizada junto ao SAC da HOSPFAR no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, salvo exceção do item 2.7.2, contados da data de recebimento da mercadoria até a data de registro junto ao SAC. A HOSPFAR fará a análise da reclamação e, se for procedente, informará os procedimentos ao CLIENTE para eventual devolução, ou ajuste. [Transportador deve exigir que a mercadoria seja conferida no ato da entrega, sob pena de arcar com a responsabilidade de custos de frete de ida e volta, bem como de reembolso do produto avariado.](#)
- A devolução de mercadorias por motivo de *RECALL* ou DEFEITO técnico poderá ocorrer a qualquer prazo, desde que respeitadas as condições estabelecidas no [item 2.7](#).
- Após análise do requerimento de devolução, sendo a devolução procedente, a área de controle de estoque autorizará emissão de nota fiscal de devolução, que deverá ser realizada em até um dia útil após autorização e comunicação ao CLIENTE. Desta feita, a HOSPFAR autorizará a coleta da mercadoria a ser devolvida, será efetuada até 03 (três) tentativas de coleta, sendo que, caso a mercadoria, bem como a Nota Fiscal não estejam disponíveis, o pedido de devolução será cancelado e a devolução não poderá mais ser efetuada (salvo em caso de Defeito Técnico, *Recall* ou carta de garantia– ver [item 2.7](#)).

#### 2.4 Condições dos produtos para devolução

- Os produtos destinados à devolução por parte do CLIENTE deverão estar intactos, em suas devidas embalagens originais sem indícios de mau uso e/ou uso do produto, salvo em caso de devolução por avaria ou defeito técnico.
- Não poderão ser realizadas devoluções de:
  - Produtos com quantidade inferiores a uma unidade mínima de venda e estoque;
  - Produtos bonificados, ou seja, enviados gratuitamente pela indústria para distribuição gratuita à clientes, exceto em casos de *recall*;
- Não poderão ser realizadas devoluções por vencimento para mercadorias com *shelf-life* (prazo de validade) igual ou superior a quatro meses (ex.: o pedido foi faturado em janeiro e o produto tem vencimento a partir de junho), salvo em casos de acordo comercial previamente firmado entre o CLIENTE e a HOSPFAR (Carta de Garantia). Os acordos comerciais são estabelecidos com a área comercial (Gerentes de vendas) e repassados ao Gerente de Operações para que seja anexado ao processo de devolução.

#### 2.5 Ressarcimento e abatimento

- Não existe valor mínimo estipulado para qualquer motivo de devolução de mercadorias, contudo, as devoluções realizadas pelo CLIENTE que ocorrerem pelo motivo “Erro do Cliente”, ou seja, sem motivo pertinente, será passível de cobrança de custo [do transporte de ida e volta](#).
- A baixa do título referente à devolução TOTAL será realizada após a entrada das Notas Fiscais no sistema.
- As devoluções serão abatidas da premiação das equipes de venda no mês da efetivação.
- [As recusas de recebimento em razão de AVARIAS no produto, terá a transportadora total responsabilidade pelo ressarcimento à Hospfar dos produtos avariados bem como fica a Hospfar eximida dos custos do frete da mercadoria recusada e da incineração, caso essa seja a recomendação ao caso.](#)

Elaborado	Revisado	Aprovado
LORENA GOMES DE PAULA BAYLAO	BENTO CUNHA MOURA BRITO	MARCELO REIS PERILLO

## 2.6 Faturamento (notas fiscais)

- Para as devoluções PARCIAIS ou TOTAIS, após a assinatura do canhoto, ou seja, APÓS A ENTREGA, as mercadorias deverão estar acompanhadas de nota fiscal de devolução.
- A nota fiscal de devolução, para fins fiscais, deve conter obrigatoriamente as seguintes informações:
  - Saída/entrada;
  - Série;
  - CONTRATANTE
    - 
    - Natureza da operação;
    - Inscrição estadual;
    - Insc. est. do substituto tributário;
    - CNPJ;
  - DESTINATÁRIO/REMETENTE
    - Nome/Razão social;
    - CNPJ/CPF;
    - Endereço completo;
    - Inscrição estadual;
    - Data emissão;
  - TRANSPORTADOR/VOLUMES TRANSPORTADOS
    - Nome/Razão social;
    - Frete por conta (emitente/destinatário);
    - Placa do veículo;
    - CNPJ/CPF;
    - Inscrição estadual;
    - Endereço completo;
  - DADOS DO PRODUTO
    - Código do produto (conforme base de dados do CONTRATANTE);
    - Descrição dos produtos;
    - Situação tributária;
    - CFOP;
    - Lote (conforme nota fiscal de venda);
    - Unidade;
    - Quantidade a ser devolvida (que não poderá ser superior à quantidade descrita na nota fiscal de venda);

Elaborado	Revisado	Aprovado
LORENA GOMES DE PAULA BAYLÃO	BENTO CUNHA MOURA BRITO	MARCELO REIS PERILLO

- Valor unitário (deve ser o mesmo valor destacado na nota fiscal de venda);
- Valor total;
- CÁLCULO DO IMPOSTO (deve seguir a proporção pela nota fiscal de venda)
  - Desconto;
  - Base de cálculo do ICMS\*\*;
  - Valor do ICMS\*\*;
  - Base de cálculo do ICMS substituição\*\*;
  - Valor ICMS substituição\*\*;
  - Outras despesas acessórias\*\*;
- Não serão aceitas notas fiscais de devolução que não contemplem as referidas informações.

## 2.7 Devolução de Recall e Termolábeis

### 2.7.1 Recall

- As devoluções solicitadas por motivo *RECALL*, solicitado pela ANVISA ou fornecedor por identificação de desvio de qualidade do produto, deverão ser aceitas pela HOSPFAR a qualquer momento, independentemente do prazo de aquisição.

### 2.7.2 Termolábeis (perecíveis)

Não serão aceitas devoluções de produtos Termolábeis (perecíveis), salvo em caso de temperatura inadequada, devendo ser realizada no ATO DA ENTREGA de forma TOTAL ou PARCIAL (ver item 2.1) e salvo exista carta de garantia. O CLIENTE deverá descrever o referido motivo no verso da Nota Fiscal, com informação da temperatura aferida, que deverá ser efetuada no ATO DA ENTREGA pelo CLIENTE e supervisionado pelo TRANSPORTADOR que presta serviços para a HOSPFAR, devendo o mesmo acionar imediatamente o farmacêutico da TRANSPORTADORA para que as devidas providencias sejam tomadas, inclusive acionando as áreas responsáveis da HOSPFAR, ressaltando que o padrão estabelecido é de 2°C a 8°C, abaixo de 25°C ou conforme determinado do rótulo.

- Os produtos Termolábeis ao serem retornados a HOSPFAR serão avaliados pelo farmacêutico quanto a sua temperatura, sendo que em caso de desvio (fora da faixa de temperatura preconizada pelo detentor do registro) serão encaminhados para incineração.

### 2.7.3 Defeito Técnico

- As devoluções de produtos por motivo de DEFEITO TÉCNICO, somente serão aceitas nos casos em que o CLIENTE possuir um protocolo válido do fornecedor. O CLIENTE deverá informar o protocolo a HOSPFAR, que fará a confirmação deste junto ao fornecedor. Caso comprovado, esta poderá ser aceita independentemente do prazo de aquisição.

## 2.8 Transporte de produtos para devolução

- É terminantemente proibido o recolhimento de devolução por parte do representante comercial da HOSPFAR, tendo em vista que o transporte de medicamentos somente pode ser realizado por empresa que possua documentação habilitada em respeito à RDC 430/2020.
- O TRANSPORTADOR deverá somente coletar a devolução se estiver de acordo com os requisitos estabelecidos nos itens desta política.
- Para devolução TOTAL ou PARCIAL após a entrega (ver item 2.1) só é permitido ao TRANSPORTADOR coletar mercadoria proveniente de devolução, se o mesmo estiver autorizado pela HOSPFAR com a apresentação da Nota Fiscal de Devolução.

Elaborado	Revisado	Aprovado
LORENA GOMES DE PAULA BAYLÃO	BENTO CUNHA MOURA BRITO	MARCELO REIS PERILLO

- Para devolução TOTAL no ato da entrega, o TRANSPORTADOR deverá escrever uma ressalva no verso da nota fiscal, informando o ocorrido, com data, assinatura e placa do veículo, para os seguintes casos, desde que autorizado pela área comercial:
  - Ocorra mudança de endereço e a entrega não seja efetuada;
  - O cliente se recusar a cumprir qualquer um dos itens estabelecidos no item 2.1;
- Caso a devolução TOTAL ou PARCIAL, no ATO ou APÓS a entrega seja entregue na HOSPFAR lacrado (conforme padrão estabelecido pela mesma), o TRANSPORTADOR tem responsabilidade sobre a quantidade de volumes devolvidos em relação a(s) Nota(s) Fiscal(is). Caso contrário, o TRANSPORTADOR tem responsabilidade sobre a quantidade de unidades dentro dos volumes violados em relação a(s) Nota(s) Fiscal(is). O TRANSPORTADOR deverá aguardar até que a HOSPFAR faça a conferência dos itens/volumes. Caso o TRANSPORTADOR esteja indisponível para aguardar a conferência, assumirá total responsabilidade pela falta/avaria de volumes ou itens. Caso a HOSPFAR esteja indisponível, assume a responsabilidade.
- Prejuízos causados pelo transportador deverão ser ressarcidos pelos próprios.

**2.9 Manuseio de produtos controlados provenientes de devolução**

- É necessário que todas as devoluções de produtos controlados após o recebimento, sejam armazenadas separadamente em área/local de acesso restrito, até decisão sobre o destino – retornar ao estoque comercializável, retornar ao cliente ou ser destinado para segregação.

**2.10 Exceções**

- As exceções serão analisadas e encaminhadas para aprovação da Diretoria Comercial, Financeira da empresa.

2.12. Responsabilidades						
O cumprimento desta política é de responsabilidade da Área Comercial e do Setor de Operações Logísticas.						
3. Definições						
CTe - Conhecimento de Transporte eletrônico						
Recall - Recolhimento de Emergência						
Shelf-life - Prazo de Validade do Produto						
SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente						
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade						
2.13. Indicadores						
Indicador	Fórmula	Unidade de Medida	Periodicidade			
N/A	N/A	N/A	N/A			
5. Equipamentos de proteção						
N/A						
2.14. Registros						
Identificação	Quem arquiva	Onde arquiva	Tipo de arquivo	Como arquiva	Tempo de arquivo	
					No setor	Permanente
Política de Dev. Clientes	SGQ	Sistema Protheus	Eletrônico	Eletrônico	03	05 anos

Elaborado	Revisado	Aprovado
LORENA GOMES DE PAULA BAYLÃO	BENTO CUNHA MOURA BRITO	MARCELO REIS PERILLO