



**QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL PARCEIROS**  
Abertura de BO

# BOLETIM DE OCORRÊNCIA



A informação é extremamente importante no atendimento ao cliente, pois permite que o atendente forneça respostas precisas e relevantes às perguntas e necessidades do cliente seja ele interno ou externo. Além disso, a informação também ajuda a construir a confiança do cliente na empresa, mostrando que tem conhecimento e expertise em sua área de atuação.

Um bom atendimento ao cliente deve incluir a disponibilidade de informações claras e precisas, que possam ser facilmente compreendidas, garantindo assim uma experiência positiva e satisfatória.

# BOLETIM DE Ocorrência

## O que é um BO para você?

É o registro fiel da não conformidade ocorrida, desde sua identificação até sua conclusão, seja execução da entrega ou ressarcimento ao cliente.

## Qual a finalidade do BO?

Registrar não conformidade ocorrida, possibilitando possíveis ações e melhorias no processos e/ou procedimentos.



# BOLETIM DE OCORRÊNCIA

## Como registrar BO?

- Certificar-se da real não conformidade, se material realmente foi avariado ou extraviado;
- Registrar imagens do local, embalagem e etiqueta do volume envolvido na não conformidade;
- Registrar em sistema informatizado com maior volume possível de informação;
- Segregar mercadoria para preservação, avaliações e maiores tratativas e/ou envolvimento de gestores se necessário;
- Lacrar mercadoria com lacre Translovato, não havendo solicite.



# BOLETIM DE OCORRÊNCIA

## QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES INDISPENSÁVEIS NA ABERTURA DO BO?

- Descrição do ocorrido (como foi identificada a não conformidade);
- Detalhamento de nota fiscal e número de volume envolvido (01 de 05 / 03 de 20, etc..)
- Descrição dos produtos faltantes/avariados (código, referência do produto);
- Quantidade de volumes envolvidos;
- Fotos do local onde foi identificada a avaria (dentro do veículo), dano na carga e identificação da mesma (etiqueta).



# INFORMAÇÕES BÁSICAS



O tempo para descarga do veículo é de 04 horas.

O tempo para abertura de BOs

**02 horas após a  
finalização da descarga.**

(respeitando o tempo de descarga)

# INFORMAÇÕES BÁSICAS



## AVARIA EM CAIXA INTACTA

Quando identificada pelo cliente no ato da entrega avaria, onde não há dano a embalagem o documento de entrega deverá ter a ressalva de AVARIA EM VOLUME COM EMBALAGEM INTACTA para que haja tratativa junto ao embarcador e resguarde do transportador quanto a futura reclamação do cliente.

## FALTA EM CAIXAS LACRADAS

Caso cliente recebedor identifique falta em volumes sem violação, este deverá observar em CTe FALTA EM CAIXA LACRADA para que haja adequada tratativa e condução junto ao cliente, eximindo assim o transportador de responsabilidade sobre incidente.

A ausência de informações claras ou dados parciais que não esclareçam como de fato foi apresentada a carga, implicará na admissão de falha e responsabilidade sobre futura reclamação do cliente.

# Registro BO

Dados	Filtros				
Empresa	85 SJP - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA				
Data Emissão	03/07/2018	Hora Emissão	13:11	Usuário	
Data Ocorrência	03/07/2018	Hora Ocorrência	13:10		
Tipo Ocorrência	1 AVARIA PARCIAL				
Quantidade Volumes Avariados/Faltantes	1 de 1				
Funcionário	140831 THALITA REGINA BRAZ CARLOS				
Conferente					
Descrição	Recebemos NF 328983 com o volume 24/54 relacrado com fita marrom e seguirá para análise do cliente.				
Nr. Reguladora		Nr. Seguradora			
Local da Ocorrência	Outras Informações	Rastreabilidade	Vinculação de BO		
Filial Responsável	85 SJP - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA				
Tipo de Local	2 DESCARREGAMENTO				
Descrição do Local	BO preventivo				

Não foi anexado  
foto pelo OPER

☐ Foto ☒ Tiro Certo

Mesmo que seja anexada foto do volume com a fita, isso não anula a conferência.

Mercadoria com fita marrom precisa de conferência **quanto à avaria de itens e falta de itens**. Após a conferência, utilizar **lacre TL**



**TRANS** **LOVATO**  
Nosso destino é servir melhor você.

ESTE VOLUME FOI CONFERIDO E LACRADO,  
POIS SEU LACRE ORIGINAL ESTAVA VIOLADO.

# LACRE

DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ CTRC: \_\_\_\_\_ NF'S: \_\_\_\_\_  
FILIAL REMETENTE: \_\_\_\_\_  
FILIAL DESTINO: \_\_\_\_\_  
QTDE DE PEÇAS: \_\_\_\_\_  
CONFERENTE NOME: \_\_\_\_\_ CÓD.: \_\_\_\_\_  
ASSINATURA: \_\_\_\_\_

Todos os dados devem estar preenchidos de acordo com a ocorrência, colar no volume e seguir com a rota.

\* Sistema deve constar a mesma informação do lacre.

# ACOMPANHAMENTOS BO'S

## TODOS OS BO'S DEVEM TER ACOMPANHAMENTO:

Toda tratativa executada envolvendo a não conformidade deve ser registrada na aba acompanhamento.

Para cargas recebidas já com BO em sistema – é obrigatório fazer inclusão de informações em sistema **(informar em quais condições os volumes chegaram)**, não é porque já tem BO que não devemos fazer nada.

Lembre-se de executar consulta diária sobre processos que tenham responsabilidade apontada para sua unidade.



# Conferência eletrônica

Processo fundamental para maior segurança, agilidade e controle das cargas recebidas e movimentadas pela unidade.

Deve ser encarado como ponto crítico.



# BOLETIM DE OCORRÊNCIA

## Ferramentas para buscas e tratativas:

- Sistema
- Telefone
- WhatsApp
- E-mail

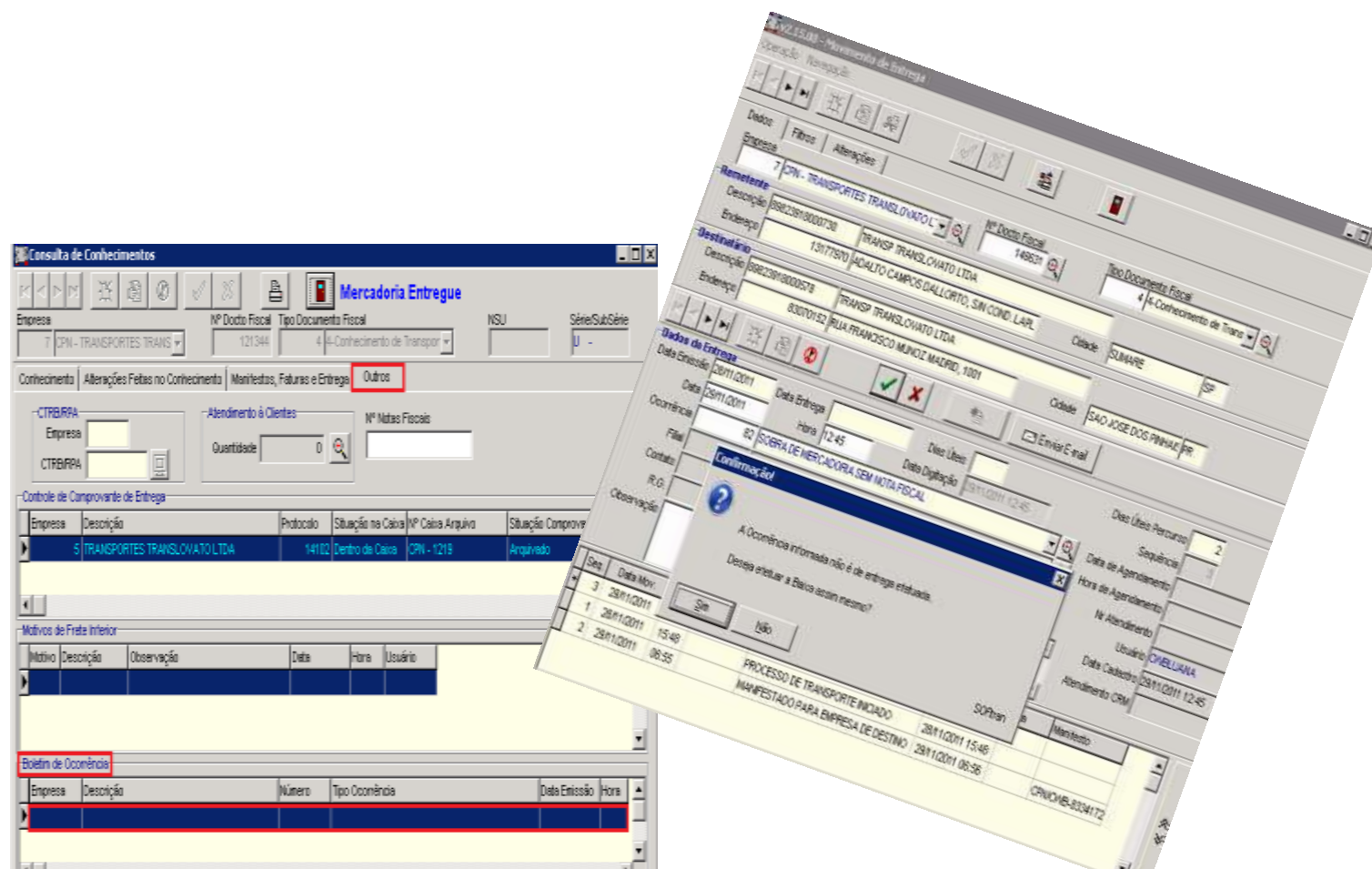
## PRAZOS PARA FINALIZAÇÃO BO

10 Dias - AVARIA

15 Dias – FALTAS, TROCAS, SOBRAS



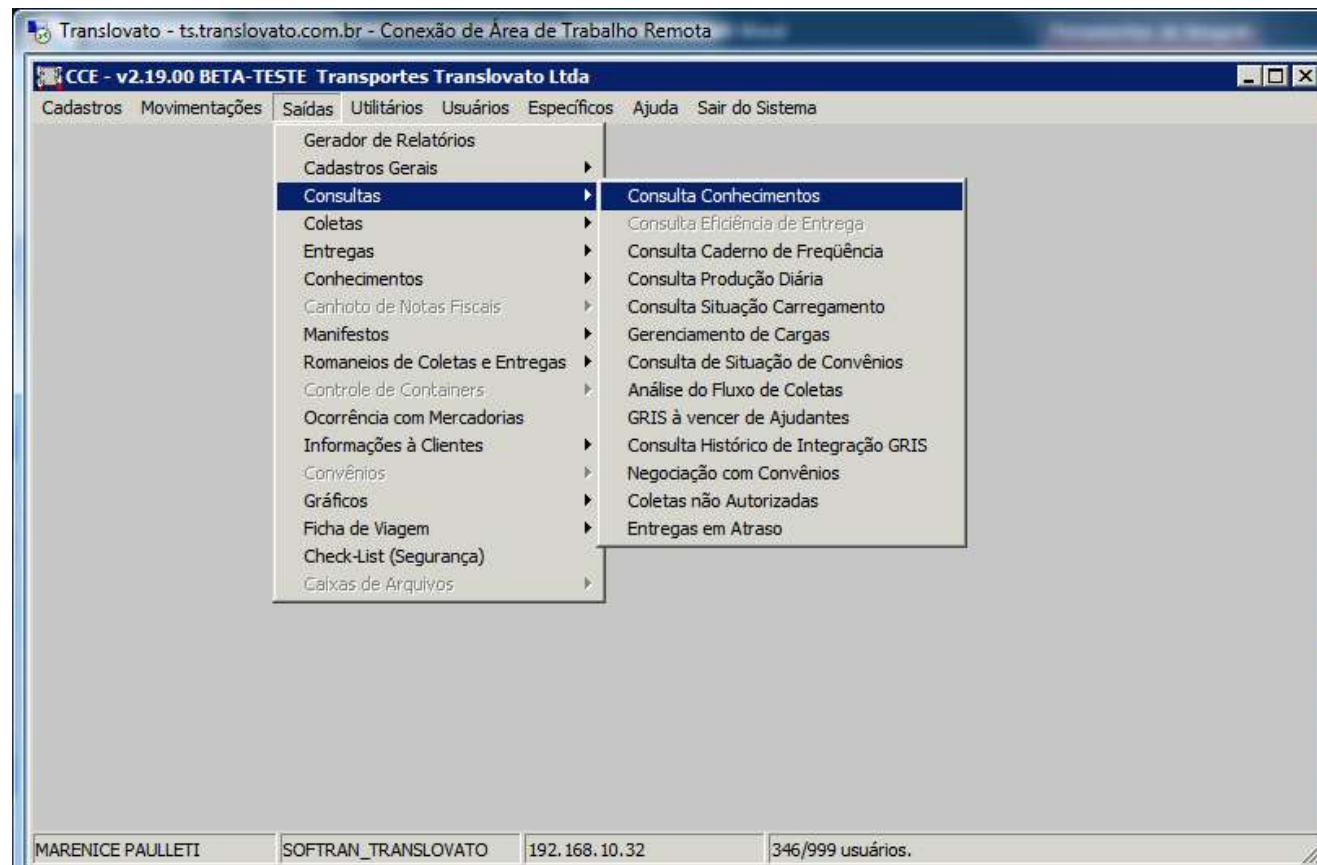
# ABERTURA BO PROCEDIMENTO PADRÃO





# Preenchimento Indispensável:

1º Passo: Coleta/Entregas; Saídas; Consultas; Consultas de conhecimentos



## Preenchimento Indispensável:

- 2º Abrir BO a partir da consulta do CTE

The screenshot displays the 'Consulta de Conhecimentos' (Knowledge Query) interface in the Translovato application. The interface is organized into several key sections:

- Top Navigation Bar:** Includes tabs for 'Filtros Principais', 'Grupos de Clientes', 'Informações Gerais', and 'Totais dos Conhecimentos'.
- Left Sidebar (Filtros Principais):** Contains a list of filters with dropdown menus and search icons, including 'Empresa', 'Empresa Destino', 'Cliente', 'Cliente Entrega', 'Remetente', 'Destinatário', 'Consignatário', and 'Redespacho'.
- Main Content Area (Form Fields):**
  - Órgão:** Fields for 'Emissão' (01/01/2014), 'Até' (09/01/2014), 'Entrega' (empty), 'Até' (empty), and 'Previsão' (empty).
  - Conhecimento:** Fields for '740634' and 'Até' (740634).
  - Tipos Doc. Fiscal:** A dropdown menu.
  - Nº Nota Fiscal:** A text input field.
  - UF Destino:** A text input field.
  - Nº Transporte:** A text input field.
  - Nº Pedido:** A text input field with a 'Até' button.
  - Marca:** A text input field.
  - Mostrar coluna de Boletim de Ocorrência:** A checkbox.
- Bottom Table:** A table with columns: 'Tipo Doc', 'Empresa', 'Nr Doc. Fiscal', 'Emissão', 'Previsão', 'Remetente', 'Agendamento', 'Entrega', 'Horário', 'Fidel Destino', 'Remetente', 'Destinatário', 'Nota Fiscal', 'Percurso', 'Peso', 'Volume', and 'Tipo F'. It contains one data row for a CT-e document from company 7, with a fiscal number of 740634, emission date 06/01/2014, and destination 'MOTO HONDA DA AMAZONIA'.
- Footer:** A status bar showing 'Usr Conhecimento Selecionado', 'Usr Movimento da Empresa', 'Início Conhecimento', and a legend for 'Entrega', 'Não Entrega', and 'Cancelado'.

# Preenchimento Indispensável:

- 3º Passo: Aba manifestos, faturas e entrega, clicar na movimentação de entrega

Translovato - ts.translovato.com.br - Conexão de Área de Trabalho Remota

Consulta de Conhecimentos

Filtros Principais | Grupos de Clientes | Informações Gerais | Totais dos Conhecimentos

Empresa: [ ] Empresa Destino: [ ] Cliente: [ ] Cliente Entrega: [ ] Remetente: [ ] Destinatário: [ ] Consignatário: [ ] Redespacho: [ ]

Datas: Emissão: 01/01/2014 Até: 09/01/2014 Entrega: / / Previsão: / /

Conhecimento: 740634

Consulta de Conhecimentos

Empresa: 7 CPN - TRANSPORTES TRANS Nº Docto Fiscal: 740634 Tipo Documento Fiscal: 57 Conhecimento Eletrônico NSU: Série/SubSérie: 0 -

Conhecimento | Alterações Feitas no Conhecimento | Manifestos, Faturas e Entrega | Outros

Romaneio de Entrega

Empresa	Rota	Romaneio	Data	Hora	Placa
1	101-CXS - CENTRO	5103	09/01/2014	08:07	MD9346

Movimento de Entrega

Data Movimento	Hora	Ocorrência	Descrição	Entregue	Data Digitação	Agendamento	Filial Entrega
08/01/2014	09:38	100	PROCESSO DE TRANSPORTE INICIAD	Não entregue	08/01/2014		001-CXS
08/01/2014	02:21	101	MANIFESTADO PARA EMPRESA DE DI	Não entregue	08/01/2014		
09/01/2014	08:06	102	MERCADORIA CHEGOU NO DEPOSITO	Não entregue	09/01/2014		

Manifestos

Número	Emissão	Hora	Data Saída	Hora	Data Chegada	Hora	Início Descarga	Hora	Fim Descarga	Hora
CPN/CXS-1045339	08/01/2014	02:21	08/01/2014	05:43	09/01/2014	06:06	09/01/2014	06:17	09/01/2014	09:20

Coletas

Empresa	Descrição	Coleta	Emissão	Requisitante	Nome
7 TRANSPORTES TRANSLOVATO LTD		95424	04/01/2014	1938645200	MOTO HONDA DA AMAZONIA LTDA

Notas Fiscais

Série	Nº Nota Fiscal	Emissão	Inscrição	Nome	Valor Mercadoria	Peso	Volume	Qt. Pares	Nº
1	5790368	31/12/2013	04337168000652	MOTO HONDA DA AMAZONIA	109,77	0,398	1	0	

Faturas

Empresa	Descrição	Nº Fatura	Emissão	Vencimento	Valor	Portador
---------	-----------	-----------	---------	------------	-------	----------

curso: IDA/TUBA/CAXIAS DO Peso: 11,30 Volume: 3 Tipo Fr: Pago

Ver Conhecimento Selecionado | Ver Movimento de Entrega | Imprimir Conhecimentos | Entregue | Não Entregue | Cancelado

## Preenchimento Indispensável:

- 4º Passo: Inserir a ocorrência descrevendo como foi identificada a não conformidade bem como mercadoria envolvida, após salvar.

Translovato - ts.translovato.com.br - Conexão de Área de Trabalho Remota

Consulta de Conhecimentos

Filtros Principais

Grupos de Clientes

Informações Gerais

Totais dos Conhecimentos

Empresa

Empresa Destino

Cliente

Cliente Entrega

Remetente

Destinatário

Consignatário

Redespacho

Dados

Emissão

Até

Entrega

Até

Previsão

Até

Tipo Docto	Empresa	Nr Docto Fiscal	Emissão	Previsão
CT-e	7	740634	06/01/2014	09/01/2014

v2.19.00 - Movimento de Entrega

Operação

Navegação

Dados

Filtros

Alterações

Empresa

7 CPN - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA

Nº Docto Fiscal

740634

Tipo Documento Fiscal

57 Conhecimento Eletrônico

Remetente

Descrição

04337168000652

MOTO HONDA DA AMAZONIA LTDA

Endereço

13340730

EST ANGELA TREVISAN CICILIATO, 200 Av In

Cidade

INDAIATUBA

SP

Destinatário

Descrição

92979111000100

MOTO CAXIAS LTDA

Endereço

95020472

RUA OS DEZOITO DO FORTE, 2555

Cidade

CAXIAS DO SUL

RS

Dados da Entrega

Data Emissão

06/01/2014

Data Entrega

09/01/2014

Dias Úteis

10:32

Data Digitação

09/01/2014 10:32

Dias Úteis Percurso

3

Ocorrência

81

EXTRAVIO PARCIAL

Sequência

7

Filial

1

CXS - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA

Data de Agendamento

09/01/2014 10:32

Contato

R.G.

Peso Chegada

% Quebra

%

Horas de Agendamento

Nr Atendimento

Usuário

CXSMARENIC

Data Cadastro

09/01/2014 10:32

Atendimento CRM

Observação

Seq.	Data Mov.	Hora	Agendamento	Descrição	Data Digitação	Rota	Manifesto
7	09/01/2014	10:32		EXTRAVIO PARCIAL	09/01/2014 10:32		
1	06/01/2014	09:38		PROCESSO DE TRANSPORTE INICIADO	06/01/2014 09:38		
2	08/01/2014	02:21		MANIFESTADO PARA EMPRESA DE DESTINO	08/01/2014 02:23		CPN/CXS-1045339
3	09/01/2014	06:06		MERCADORIA CHEGOU NO DEPOSITO DE ENT	09/01/2014 06:10		CPN/CXS-1045339
4	09/01/2014	06:17		INICIADA DESCARGA NO DEPOSITO DESTINO	09/01/2014 06:17		CPN/CXS-1045339



# Preenchimento Indispensável:

- Será automaticamente caixa para informar filial responsável e local pela não conformidade.

Translovato - ts.translovato.com.br - Conexão de Área de Trabalho Remota

Consulta de Conhecimentos

Filtros Principais | Grupos de Clientes | Informações Gerais | Totais dos Conhecimentos

Empresa: [ ] Empresa Destino: [ ] Cliente: [ ] Cliente Entrega: [ ] Remetente: [ ] Destinatário: [ ] Consignatário: [ ] Redespacho: [ ]

Dados: Emissão: 01/01/2014 Até: 09/01/2014 Entrega: [ ] Até: [ ] Previsão: [ ] Até: [ ]

v2.19.00 - Movimento de Entrega

Operação: Navegação

Dados | Filtros | Alterações

Empresa: 7 CPN - TRAN Nº Documento Fiscal: [ ] Tipo Documento Fiscal: [ ]

Remetente: Descrição: 043371680 Endereço: [ ]

Destinatário: Descrição: 929791110 Endereço: [ ]

Dados da Entrega: Data Emissão: 06/01/2014 Data: 09/01/2014 Ocorrência: [ ] Filial: [ ] Contato: [ ] R.G.: [ ] Observação: [ ]

Notas Fiscais a serem inseridas no BO

☒ 0433716800652-MOTO HONDA DA AMAZONIA LTDA

Informações a Serem Inseridas no BO

Filial Responsável: 1 CXS - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA

Tipo de Local: 2 DESCARREGAMENTO

Descrição do Local: [ ]

OK

Seq.	Data Mov.	H	Descrição	Data Mov.	H	CPN/CXS
3	09/01/2014	06:00	MERCADORIA CREGDO NO DEPOSITO DE ENT	09/01/2014 06:10		CPN/CXS-1045339
4	09/01/2014	06:17	INICIADA DESCARGA NO DEPOSITO DESTINO	09/01/2014 06:17		CPN/CXS-1045339
5	09/01/2014	08:20	DISPONIVEL NO DEPOSITO DE ENTREGA	09/01/2014 08:20		
6	09/01/2014	08:20	MERCADORIA EM TRANSITO PARA ENTREGA	09/01/2014 08:20		
7	09/01/2014	10:32	EXTRAIVIO PARCIAL	09/01/2014 10:32		

v2.19.00 192.168.10.32 SOFTRAN\_TRANSLOVATO CXSMARENIC operacao gtconhe

Ver Conhecimentos Selecionados | Ver Movimento de Entrega | Imprimir Conhecimentos | Entrega: [ ] Não Entrega: [ ] Cancelado: [ ]



## Preenchimento Indispensável:

Será exibida nova janela para informar a quantidade de volumes envolvidos na não conformidade e descrição de volumes faltantes.

The screenshot displays the 'v2.19.00 - Ocorrências com Mercadorias' window in the Translovato system. The window is divided into several sections:

- Filtros Principais:** Includes fields for Empresa, Empresa Destino, Cliente, Cliente Entrega, Remetente, Destinatário, Consignatário, and Redespacho.
- Dados:** Contains fields for Data Emissão (09/01/2014), Hora Emissão (10:39), Data Ocorrência (09/01/2014), Hora Ocorrência (10:32), and Usuário (CXSMARENIC).
- Filtros:** Includes fields for Tipo Ocorrência (3 - FALTA PARCIAL), Quantidade Volumes Avariados/Faltantes (1 de 3), Funcionário (10579 - MARENICE PAULETI), Conferente, and Descrição (detectado falta de item na descarga).
- Situação Atual:** Includes fields for Data, Responsável, and Tipo Parecer.
- Local da Ocorrência:** Includes fields for Filial Responsável (1 - CXS - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA), Tipo de Local (2 - DESCARREGAMENTO), and Descrição do Local.

A table at the bottom of the window displays a list of occurrences:

Tipo Docto	Empresa	Nr Docto Fiscal	Emissão	Previsão
CT-e	7	740634	06/01/2014	09/01/2014

## Preenchimento Indispensável:

Acompanhamento: Serve para troca de informações entre as partes envolvidas . Deve ser diária para que seja agilizada solução, lembrando o impacto que causa na satisfação dos clientes.

**v2.15.00 - Ocorrências com Mercadorias**

Operação Navegação

Dados Filtros Conhecimentos/Manifestos/NF Conhecimento Internacional Acompanhamento Pessoas Envolvidas Parecer do F

Empresa 5 CWB - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA Nº Boletim Ocorrência 25158

Data 29/11/2011 Hora 10:42 Atendimento

Funcionário 30934 LUANA CIBELE CATARINA

Empresa Func. 5 CWB - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA

Tipo de Parecer 7 VOLUMES/DOCUMENTOS LOCALIZADOS Dt. Limite Conclusão do BO

Observação

FINALIZADO COMERCIAL  
INDENIZAÇÃO COM ORDEM DE COMPRA  
INDENIZADO  
LIBERADO PAGAMENTO  
NECESSARIO PAGAMENTO  
SEGURO PRÓPRIO  
VOLUMES ACEITOS PELO CLIENTE  
VOLUMES/DOCUMENTOS LOCALIZADOS

Data Emissão	Func	Observações
* 29/11/2011	LUANA CIBELE CATARINA	VOLUMES/DOCUMENTOS LOCALIZADOS

## TIPO DE PARECERES:

02 - **Em análise**: Utilizado para troca de informações entre as partes;

07 - **Volumes / Documentos Localizados**: Utilizado para baixar BO's após localização de volumes e/ou documentos;

09 - **Volumes aceitos pelo Cliente**: Utilizado sempre que houver alguma não-conformidade e mesmo assim o cliente aceite receber mercadoria sem débito.

v2.15.00 - Ocorrências com Mercadorias

Operação Navegação

Dados Filtros Conhecimentos/Manifestos/NF Conhecimento Internacional Acompanhamento Pessoas Envolvidas Parecer do R

Empresa 5 CWB - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA Nº Boletim Ocorrência 25158

Data 29/11/2011 Hora 10:42 Atendimento

Funcionário 30934 LUANA CIBELE CATARINA

Empresa Func. 5 CWB - TRANSPORTES TRANSLOVATO LTDA

Tipo de Parecer 7 VOLUMES/DOCUMENTOS LOCALIZADOS Dt. Limite Conclusão do BO

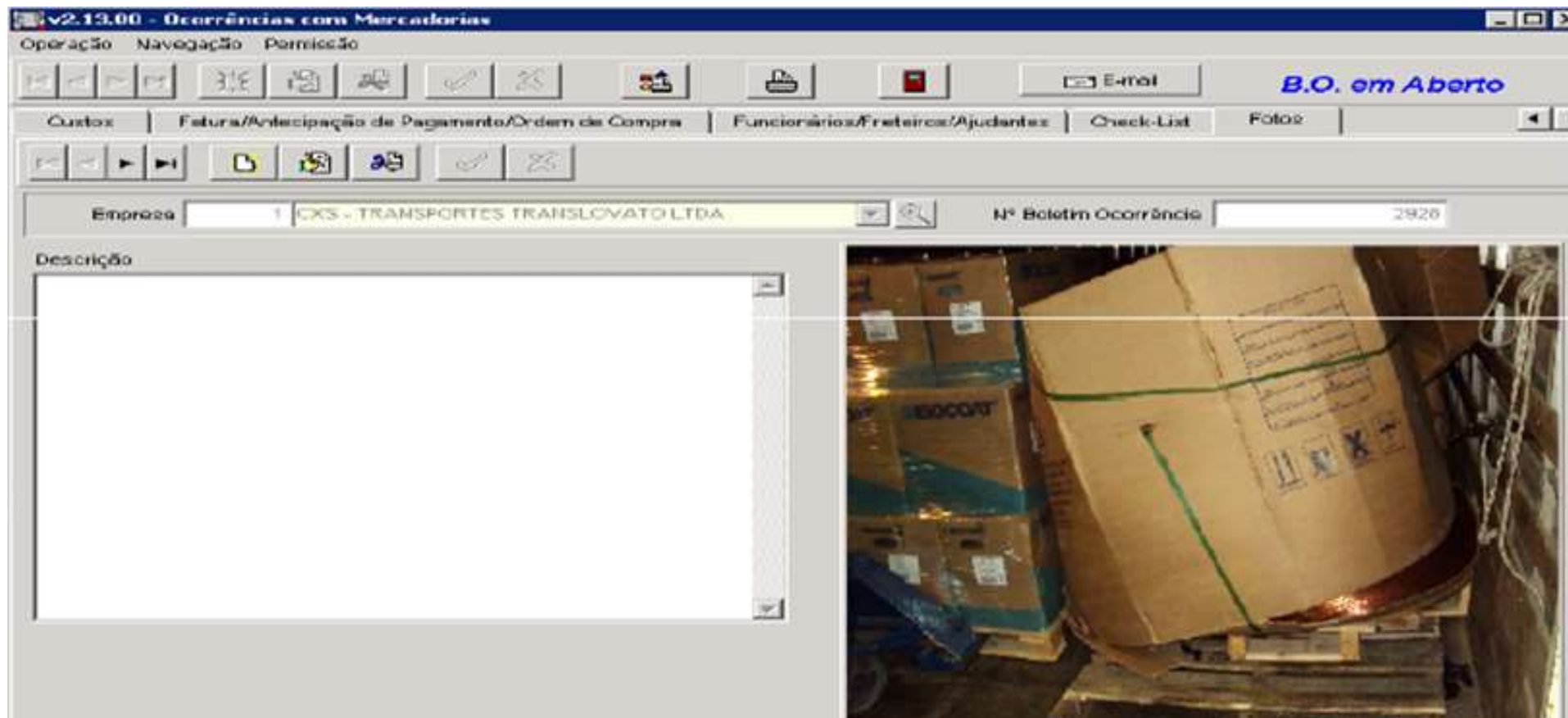
Observação

Data Emissão	Func	Observações
* 29/11/2011	LUANA CIBELE CATARINA	VOLUMES/DOCUMENTOS LOCALIZADOS

## Preenchimento Indispensável:

Fotos : Esta guia tem grande utilidade para apurarmos as causas das ocorrências bem como possibilitar as devidas ações corretivas.

- Clicar em Novo;
- Adicionar a foto;
- Salvar

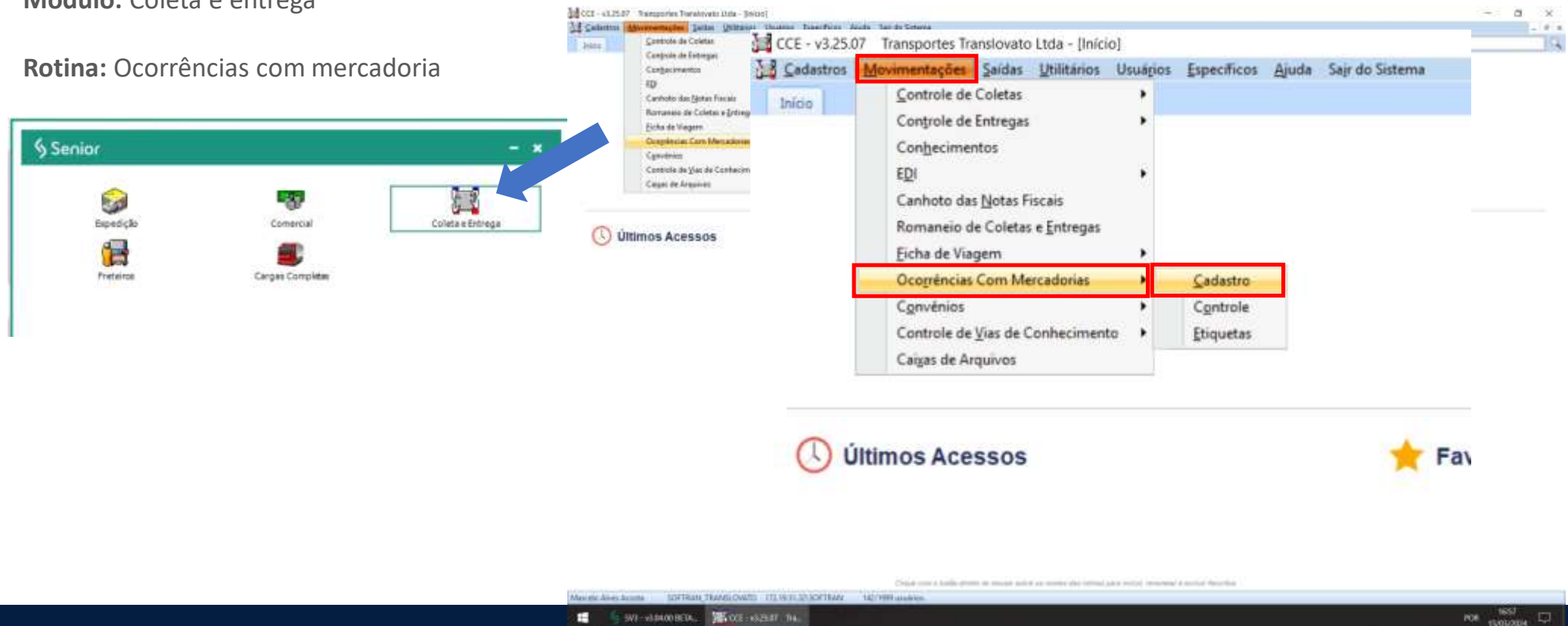


# GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES

Todo rastreio e identificação de boletim de ocorrência gerados contra a unidade pode ser identificado por simples consulta em sistema conforme segue:

**Modulo:** Coleta e entrega

**Rotina:** Ocorrências com mercadoria





# GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES

Na rotina :

Filial responsável: unidade do usuários que está gerando os dados

Listar BO's: Aberto

Conhecimento no BO: Com

Ocorrências com Mercadorias

Dados Filtros

Geral Informações Complementares

Empresa

Adiciona Tipo de Ocorrência

Adicionar Excluir Limpar Tudo

Filial Responsável

Funcionário

Solução

Nº Boletim Ocorrência

Data Emissão De / / Até / /

Data Ocorrência De / / Até / /

Ocorrência do Cliente

Situação Boletim de Ocorrência

☒ Não Verificados ☒ Acompanhamento

☒ Indenização ☒ Concluídos

☒ Solicitação de Pagamento

Filtrar Limpar Imprimir

Listar BOs: ☒ Aberto ☐ Fechado ☐ Ambos

Conhecimentos no BO: ☒ Com ☐ Sem ☐ Ambos

Empresa	Nº BO	Data Emissão	Data Ocorrência	Funcionário	Ocorrência	Local
---------	-------	--------------	-----------------	-------------	------------	-------

v3.25.07 172.19.51.32\SOFT\SOFTTRAN\_TRANS\LOVATC MTZMARCELO ccectme

## O que buscar? O que esperar?



---

Parceria

Resultado

---



---

integração

Controle

---







diálogo,



Marcelo Alves Acosta  
Coordenador de Operações - LTL  
55 (54) 9.9688-8409  
E-mail: [marcelo.acosta@translovato.com.br](mailto:marcelo.acosta@translovato.com.br)