	<b>PROCEDIMENTO</b>  <b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b>	<b>PO.OPE.011</b> Revisão: 11 Data: 14/04/2025 Página 1 de 7
---	---	---

Elaboração		Aprovação		Aprovação	
<b>Nome</b>	Cauã Pivotto	<b>Nome</b>	Marcio Lima	<b>Nome</b>	Jorgei Soares Chiochetta
<b>Setor</b>	CNO	<b>Setor</b>	CNO	<b>Setor</b>	Diretoria
<b>Cargo</b>	Analista Operacional	<b>Cargo</b>	Gerente Geral de Operações	<b>Cargo</b>	Diretor LTL/FTL

#### 1. OBJETIVO:

Estabelecer o procedimento para emissão, avaliação e baixa do Boletim de Ocorrência, com o objetivo de padronizar as ações e mitigar falhas operacionais, proporcionando maior eficiência e agilidade na resolução de problemas relacionados a transporte e carga.

#### 2. RESULTADOS ESPERADOS:

Identificação e Tratativa de situações comprovadamente relacionadas à ineficiência operacional, com base nos percentuais e valores toleráveis estabelecidos pela empresa, garantindo a melhoria contínua no transporte e minimização de prejuízos.

#### 3. CAMPO DE APLICAÇÃO:


Este procedimento aplica-se a todas as unidades da TransLovato, suas filiais, agentes e parceiros envolvidos nos processos de transporte. Abrange todas as etapas do ciclo operacional, incluindo coleta, transbordo, transporte, entrega e retorno de cargas.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:

- NBR ISO 9001:2015
- LTL Perfil de Carga
- PO.OPE.010

#### 5. DEFINIÇÕES E SIGLAS:

- **BO:** Boletim de Ocorrência
- **SPP:** Setor de Prevenção a Perdas
- **CNO:** Central Nacional de Operações
- **Agentes/Parceiros:** Transportadoras terceirizadas que prestam serviço à Translovato
- **Salvados:** Carga recuperada total ou parcial que foi indenizada ao cliente e que passa a ser propriedade da Translovato ou Agentes quando de sua responsabilidade.

	<b>PROCEDIMENTO</b>  <b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b>	<b>PO.OPE.011</b> Revisão: 11 Data: 14/04/2025 Página 2 de 7
---	---	---

## 6. RESPONSABILIDADES:

- **Área Operacional:** Responsável pela identificação e notificação de irregularidades, correta emissão do BO e demais funções envolvendo os setores operacionais e os Boletins de Ocorrência.
- **Área Comercial:** Responsável por acompanhar as tratativas comerciais e auxiliar na negociação junto ao cliente.
- **Área de Prevenção a Perdas:** Responsável pelo controle de indenizações de sua Filial e Agentes, responsável por analisar, validar e providenciar tratativas referentes a BOs, incluindo contato com clientes e parceiros para resolução de ocorrências.
- **CNO:** Responsável pelo controle e suporte das indenizações a nível Brasil, sendo responsável pela aprovação e baixa do BO dentro do seu fluxo, bem como o controle dos indicadores de desempenho e acompanhamento dos prazos de resolução.
- **Agentes/Parceiros:** Responsáveis pela emissão do BO em conformidade com procedimento, acompanhamento de casos em sua responsabilidade, tratativas e finalização quando lhe competir.

## 7. PROCEDIMENTO:

Todo Boletim de Ocorrência (BO) deve ser gerado pela unidade, agente e/ou parceiro que identificar a irregularidade no material transportado, desde que a responsabilidade seja atribuída à TransLobato.

O processo de emissão, análise e baixa do BO segue uma sequência definida para garantir que a ocorrência seja devidamente tratada, seja por ressarcimento, reposição ou resolução sem custo.


**NOTA 1** – Somente em casos específicos o BO poderá ser finalizado pelo agente e/ou parceiro responsável:

- Quando os volumes forem localizados, o BO deve ser baixado utilizando o código 7 (Volumes Localizados).
- Quando os volumes forem aceitos pelo cliente (Sem ressalva/NFD), a baixa deve ser feita com o código 9 (Volumes Aceitos pelo Cliente) dentro da aba “Acompanhamento” no BO.

### 7.1 Emissão

O emissor do Boletim de Ocorrência (BO), tem um prazo máximo de **2 horas** para a abertura do BO após a finalização da descarga, com o limite de **5 horas para a descarga**.

O tempo total, desde o início da descarga até a abertura do BO, não pode exceder **7 horas acumuladas**, independentemente da unidade ou tipo de veículo.

	<b>PROCEDIMENTO</b>  <b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b>	<b>PO.OPE.011</b> Revisão: 11 Data: 14/04/2025 Página 3 de 7
---	---	---

O emissor do BO deve detalhar claramente o ocorrido conforme instruções por tipo de ocorrência. Caso as informações sejam insuficientes, o BO será tratado como **preventivo**, e a responsabilidade recairá sobre o **emissor**.

Após a emissão, a área de **SPP** da filial analisa através de seu KPI se o BO procede:

- **Improcedente:** Se o BO for considerado improcedente, ele será tratado como **preventivo**, e o emissor será responsável pelas eventuais consequências ou custos relacionados.
- **Procedente:** O **SPP** realiza as tratativas, definindo a solução sem custo e/ou tratativas junto ao cliente, que pode incluir reposição, entrega parcial, ou devolução quando necessário. O Agente/Parceiro deve participar do processo/tratativas quando lhe competir a responsabilidade.

Abaixo segue o que é necessário de informação em cada caso:

**BO Falta (Extravio):** Deve incluir a quantidade e número do(s) volume(s) faltantes e a Nota Fiscal (NF) envolvida. Por exemplo: Volume 1 de 5 referente a NF 10. Em caso de falta total, deve ser explícito no relato que se trata de extravio integral, não sendo necessário informar a quantidade e numeração dos volumes.

**NOTA 2:** Somente é considerado **Extravio Total** quando toda a carga vinculada ao CTE foi extraviada. Se apenas uma NF estiver faltando em um CTE com agrupamento, é considerada falta parcial.


**BO Avaria/Violação:** Deve incluir a quantidade e número do(s) volume(s) avariados e a Nota Fiscal (NF) envolvida. Por exemplo: Volume 1 de 5 referente a NF 10. Bem como deve haver apontamento da descrição dos itens envolvidos. Além das informações escritas, são necessárias as fotos:

#### É Obrigatório:

- Foto do volume dentro do veículo junto as demais cargas, evidenciando carregamento inadequado da unidade de envio à unidade recebedora.
- Foto que comprove que o volume pertence ao CTE/NF do BO.
- Foto dos itens avariados dentro do volume (Evidência de Avaria).
- Foto mostrando que foi executada a conferência do volume e o mesmo foi lacrado com lacre da TL (Devidamente preenchido e nítido).

**NOTA 3:** Caso haja dúvida quanto a uma possível avaria interna, deve ser analisado se perfil de carga oferece risco ao produto interno, havendo risco deve-se conferir internamente **antes da abertura do BO**. Essa conferência deve verificar a real necessidade de abertura do BO.

**NOTA 4:** Problemas que não estão relacionados ao transporte, como desacordo de mercadoria, falta de documentação, endereço não localizado, ou quaisquer outros problemas administrativos, devem ser tratados em ACR, **não havendo necessidade de abertura de BO**.

	<b>PROCEDIMENTO</b>  <b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b>	<b>PO.OPE.011</b> Revisão: 11 Data: 14/04/2025 Página 4 de 7
---	---	---

**Ressalva em comprovante de entrega/NFD:** No momento da entrega, o destinatário deve registrar uma ressalva ou emitir uma Nota Fiscal de Devolução (NFD), especificando a falta, avaria ou desacordo. A descrição na Ressalva/NFD deve incluir o máximo de informações possível, como itens envolvidos e números das Notas Fiscais (NFs). Caso ocorra uma "**Avaria em Caixa Intacta**" ou "**Falta em Caixa Lacrada**", também devem ser mencionados.

**Avaria em Caixa/Volume Intacto:** Nessa situação, a ressalva será analisada entre os envolvidos e caso a veracidade seja comprovada, a responsabilidade será atribuída à filial responsável comercialmente (Em casos que não for possível a reversão, visto não ser falha do transporte).

**Falta em Caixa/Volume Lacrado:** Nesses casos, **não será aceita a solicitação de indenização.**

**NOTA 5:** Ressalvas/NFD realizadas após a apresentação da carga não serão aceitas, exceto em casos de coleta da Contra Ressalva quando solicitada ou conhecimentos retidos para conferência. Todas as informações sobre o estado da mercadoria devem ser registradas no momento da entrega ao cliente, a unidade deve orientar a equipe de entrega quanto ao procedimento.

**Carga Unitizada:** Refere-se ao agrupamento de volumes individuais em um único volume maior e uniforme, facilitando o manuseio, movimentação, armazenagem e transporte.

**A) Responsabilidades da Unidade Embarcadora:** Responsável por conferir e realizar a unitização adequada dos volumes, garantindo que o volume unitizado siga intacto até o destino final.


**B) Unidade de Transbordo:** Responsável por verificar a integridade e condição do volume unitizado ao recebê-lo, caso o mesmo apresente sinais de avaria ocasionado pelo transporte ou violação deve fazer registro sistêmico. A unidade de transbordo não é responsável pela conferência dos volumes internos.

**C) Unidade de Destino:** Responsável por conferir a integridade e condição do volume unitizado ao recebê-lo em seu terminal, caso o mesmo apresente sinais de avaria ocasionado pelo transporte ou violação deve fazer registro sistêmico. A unidade de entrega não é responsável pela conferência dos volumes internos.

A carga unitizada deve ser mantida dessa forma até a entrega final, sendo importante ressaltar as condições em que o palete foi entregue ao cliente (Incluindo o estado do estrecho).

Qualquer divergência **identificada na entrega** (quando não houver BO) será de responsabilidade da unidade que realizou a unitização.

**Leitura de Volumes/Conferência da Mercadoria:** Em casos de falta, serão analisadas as leituras de volumes realizadas durante o embarque e desembarque. É fundamental que as unidades efetuem essas leituras de forma rigorosa para garantir a rastreabilidade e integridade da carga ao longo do processo.

	<b>PROCEDIMENTO</b>  <b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b>	<b>PO.OPE.011</b> Revisão: 11 Data: 14/04/2025 Página 5 de 7
---	---	---

**Reimpressão de Etiquetas:** Em casos de falta de volumes, será analisada a reimpressão das etiquetas da mercadoria. Se for constatada a reimpressão da etiqueta do volume faltante sem registros subsequentes de bipagem da mercadoria, a responsabilidade recairá sobre a unidade que realizou a reimpressão.

**Troca de Volumes:** O movimento de destroca é de responsabilidade da filial embarcadora a qual etiquetou a carga incorretamente, devendo esta unidade cobrar a ação necessária dos demais envolvidos para a destroca. Em casos de indenizações, o valor será rateado entre a unidade responsável pela etiquetagem incorreta e a unidade que causou a nova ocorrência com a carga gerando a indenização.


## 7.2 Critérios que podem indeferir um pedido de ressarcimento:

- Ausência de ressalva no Comprovante de Entrega (CT-e);
- Ressalva de falta/avaria interna em caixa intacta/lacrada;
- Ressalva ilegível ou que não mencione no CT-e a numeração da Nota Fiscal reclamada, a descrição e a quantidade de produtos faltantes ou avariados;
- Retenção do comprovante de entrega por mais de 72 horas após a entrega;
- Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD) e/ou reclamação após 72 horas da entrega, especialmente se o CT-e foi retido pelo destinatário, sem mencionar a nota fiscal de origem e o motivo da devolução (por exemplo, danificado);
- Falta interna e/ou avaria em operação de Logística Reversa;
- Pedido de ressarcimento após 1 ano da emissão da nota fiscal de origem e/ou conhecimento;
- Avarias em cargas armazenadas por mais de 30 dias em nossas unidades, aguardando instruções de entrega ou devolução por parte do cliente.

## 7.3 Baixa do BO:

Após a emissão de um Boletim de Ocorrência (BO), se a mercadoria for localizada, é realizado contato com o cliente para obter a autorização para a entrega dos volumes encontrados. Nesse caso e nos casos de volumes aceitos pelo destinatário, o BO é baixado, pois não há prejuízo que justifique uma indenização por parte da Translovato ao cliente.

Nos casos em que, após toda a tratativa dos envolvidos, for necessária a indenização e não houver manifestação de cobrança do cliente, o SPP deve registrar na aba “Acompanhamento” do BO o parecer **29 - Solicitação/Avaliação de Baixa ao CNO**, sendo assim encaminhado ao CNO. Este, por sua vez, analisará e realizará a baixa do BO até que haja uma manifestação do cliente até 1 ano.

	<b>PROCEDIMENTO</b>  <b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b>	<b>PO.OPE.011</b> Revisão: 11 Data: 14/04/2025 Página 6 de 7
---	---	---

#### 7.4 Avaliação/Aprovação do BO:

Após a conclusão das tratativas pelo SPP, havendo cobrança emitida pelo cliente, o processo é submetido à análise final do SPP e aprovação da gestão operacional.

Após a liberação, o SPP registra na aba “Acompanhamento” do BO o parecer **37 – Solicitação de Aprovação do CNO**, sendo direcionado ao CNO para que possa avaliar e fazer as considerações finais, se necessário, ou aprovar o respectivo lançamento por meio do parecer **38 – Ressarcimento Autorizado**.

Em seguida, o processo retorna ao SPP para ser inserido no SoftExpert para liberação do gerente da filial e das demais instâncias necessárias para o efetivo ressarcimento ao cliente.


#### Alçadas de liberação do SoftExpert:

ALÇADAS SOFT EXPERT - FILIAIS (TERMINAL)						
FAIXA DE VALORES						
R\$: 0 a 200,00	SPP	Gerente Filial	Fiscal			
R\$: 200,01 a 500,00	SPP	Gerente Filial	Analista CNO	Fiscal		
R\$: 500,01 a 1.000,00	SPP	Gerente Filial	Analista CNO	Supervisor CNO	Fiscal	
R\$: 1.000,00 a 2.000,00	SPP	Gerente Filial	Analista CNO	Supervisor CNO	Gerente Administrativo CNO	Fiscal
Acima de R\$: 2.000,00	SPP	Gerente Filial	Supervisor CNO	Gerente Administrativo CNO	Diretor	Fiscal

ALÇADAS SOFT EXPERT - PARCEIROS (AGENTES)						
FAIXA DE VALORES						
R\$: 0 a 200,00	SPP	Gerente Filial	Fiscal			
R\$: 200,01 a 500,00	SPP	Gerente Filial	Analista CNO	Fiscal		
R\$: 500,01 a 1.000,00	SPP	Gerente Filial	Analista CNO	Supervisor CNO	Gerente Operacional CNO	Fiscal
R\$: 1.000,00 a 2.000,00	SPP	Gerente Filial	Analista CNO	Supervisor CNO	Gerente Operacional CNO	Gerente Administrativo CNO
Acima de R\$: 2.000,00	SPP	Gerente Filial	Supervisor CNO	Gerente Operacional CNO	Gerente Administrativo CNO	Diretor

#### HISTÓRICO DAS REVISÕES:

REVISÃO	DATA	JUSTIFICATIVA
00	06/08/2009	- Emissão inicial.
01	18/08/2010	- Alteração da nomenclatura Processo de Indenização para Boletim de Ocorrência; - Alteração do item 5.3 de cancelamento para baixa; - Alterações de textos devidos novo Sistema SIG; - Alterações no item avaliação.
02	30/11/2010	- Alteração no item 5.1.3.
03	06/04/2011	- Alteração item 5.2.3 e inclusão do item 6 – Registros.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b></p>	<p><b>PO.OPE.011</b></p> <p>Revisão: 11</p> <p>Data: 14/04/2025</p>
		<p>Página 7 de 7</p>

04	23/04/2012	- Inclusão do item 5.1.5.6 e alteração da Nota 1.
05	02/06/2014	- Revisão Geral.
06	24/06/2016	- Revisão Geral.
07	10/04/2017	- Revisão e alteração geral com base na implantação da nova versão ISO 9001:2015.
08	18/05/2017	- Alteração conforme descrito no Formulário de Solicitação e Análise Crítica de Mudanças.
09	18/03/2019	- Revisão Geral – periodicidade conforme procedimento QLD 01 Informação Documentada.
10	27/05/2021	- Revisão Geral e novo Template.
11	14/04/2024	- Revisão Geral.