GUIA OPERACIONAL

Gestão de ocorrências e

comprovação de entrega

Avaria, falta, devolução, atraso, recusa: como registrar, tratar e provar cada ocorrência e parar de perder a discussão (e o pagamento) com o cliente.

Para quem é: gestores operacionais e de atendimento de transportadoras que vivem a disputa “chegou / não chegou / chegou avariado” e querem processo e prova em vez de discussão.

Tecnologia que entende transporte.

A entrega só termina quando está provada

Entregar não é o fim da operação, é o começo da parte que define se você recebe. Se a comprovação some, se a avaria não foi registrada na hora, se a recusa não tem motivo documentado, a versão que vale é a do cliente. E a versão do cliente costuma custar desconto, reentrega ou fatura travada.

O canhoto de papel resolve mal: molha, some, demora dias para voltar e não mostra a hora nem o lugar. A comprovação digital foto, assinatura, GPS e horário registrados no momento da entrega muda o jogo: a prova nasce junto com a entrega e fica disponível para sempre.

O princípio: toda ocorrência registrada na hora, com evidência, é uma discussão que você ganha. Toda ocorrência registrada depois, de memória, é uma discussão que você perde.

Os 6 tipos de ocorrência e como tratar cada um

Ocorrência	O que registrar na hora	O que fazer depois
Avaria	Foto do dano, do lacre e da embalagem; descrição; assinatura do recebedor com ressalva	Abrir ocorrência, acionar seguro se aplicável, apurar origem (carregamento x transporte)
Falta / divergência de volume	Contagem no local, foto, ressalva na comprovação	Conferir com o romaneio/NF-e; verificar carregamento; comunicar embarcador
Recusa	Motivo da recusa (quem, por quê), foto da carga íntegra, horário	Retorno ou reentrega com autorização; custo de reentrega negociado; documento fiscal de devolução
Devolução	Estado da mercadoria, quantidade, motivo, assinatura	Emissão fiscal correta da devolução; baixa no estoque/faturamento
Atraso	Motivo (trânsito, fila no cliente, quebra), horário de chegada real	Comunicar cliente antes da hora prevista; registrar tempo de espera (conta como jornada)
Ausência do recebedor	Tentativa registrada (foto do local, horário, contato feito)	Reagendamento formal; custo de nova tentativa conforme contrato

O fluxo de ocorrência em 5 passos

1. Registrar na hora, pelo celular

O motorista abre a ocorrência no ato, com foto, tipo e observação. Nada de “depois eu aviso”.

2. Classificar e avisar

A base recebe o alerta, classifica a gravidade e comunica o cliente antes de ele ligar.

3. Tratar com responsável e prazo

Cada ocorrência tem dono e prazo de solução. Ocorrência sem dono vira reclamação.

4. Fechar com evidência

O encerramento registra o que foi feito e a prova (foto, aceite, documento fiscal).

5. Analisar o padrão

Mensalmente: ocorrências por tipo, cliente, rota e motorista. Padrão é onde a prevenção mora.

Os indicadores que mostram se está funcionando

1. Índice de avarias (por mil entregas)
Se sobe, o problema está no carregamento, na amarração ou na rota.

2. % de entregas com comprovação digital completa
Meta: 100%. Cada entrega sem prova é uma disputa em potencial.

3. Tempo médio de solução da ocorrência
Ocorrência aberta há semanas é cliente insatisfeito e fatura travada.

4. Custo de reentrega e devolução
O custo escondido da operação: some aparece quando alguém mede.

Nenhum desses indicadores existe em canhoto de papel. Eles nascem quando a comprovação e a ocorrência são registradas em sistema, ligadas à viagem e ao documento fiscal.

> *"Quando bate fiscalização ou contestação de cliente, eu acho qualquer operação em segundos tudo num lugar só."*
>
> **— Carlos Santos, Mega Transportes (50+ caminhões)**

Como a NFASoft ajuda

Com o sConfirmei, o motorista comprova a entrega e registra ocorrências pelo celular, foto, assinatura, GPS e horário e tudo fica ligado ao CT-e e à viagem no NFASoft. A base vê a ocorrência na hora, o cliente recebe a informação antes de reclamar, e a prova está disponível quando a fatura for contestada. A comprovação digital também dispara o faturamento, encurtando o ciclo entre entregar e receber.

Próximo passo

Quer ver como fica a comprovação e o tratamento de ocorrências na sua operação? Fale com a gente te mostramos em 10 minutos.

WhatsApp: 62 98116-8864

Site: www.nfasoft.com.br

Material informativo produzido pela NFASoft, TMS para transporte rodoviário de cargas há 25 anos. Não substitui orientação jurídica, contábil ou de segurança do trabalho. Regras e valores citados podem mudar confira a versão vigente das normas.

NFASoft — Tecnologia que entende transporte. 25 anos no setor.