


| | | | |
|---|-----------------------------|---------------|---------------|
|  | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Processo Operacional | Revisão: 03 | Página 1 de 7 |

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

| DATA | REVISÃO | RESUMO DE ALTERAÇÕES |
|------------|---------|--|
| 25/03/2018 | 00 | Emissão inicial |
| 22/02/2021 | 01 | Adequação a rotina atual |
| 27/08/2022 | 02 | Inclusão de necessidade de verificação da entrega do check list de veículos e documentos no fechamento do processo |
| 13/05/2024 | 03 | Inclusão de referencias de Instruções de trabalho de atividades específicas de transporte |

2. OBJETIVO

Definir procedimento para planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação dos serviços de transporte rodoviário de cargas.

3. APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os serviços de transporte rodoviário de cargas realizados.

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos.
- Manual do Sistema de Integrado de Gestão
- OEA - Instrução Normativa RFB nº 2154/2023 - Operador Econômico Autorizado
- RDC 430/2020
- RDC 653/2022

5. DEFINIÇÕES

5.1. Programação de Serviços: planejamento dos serviços a serem realizados, com base nas necessidades de serviços recebidas dos Clientes e disponibilidades dos veículos, com o objetivo de atender aos prazos de entregas estabelecidos e realizar o melhor aproveitamento dos veículos disponíveis para serviço.

5.2. Não Conformidade: não atendimento a um requisito especificado ou qualquer situação indesejável que esteja em desacordo ou comprometa o atendimento de algum requisito especificado.

5.3 Ocorrência Operacional: desvios identificados durante a operação ou qualquer situação indesejável que esteja em desacordo ou comprometa a operação.

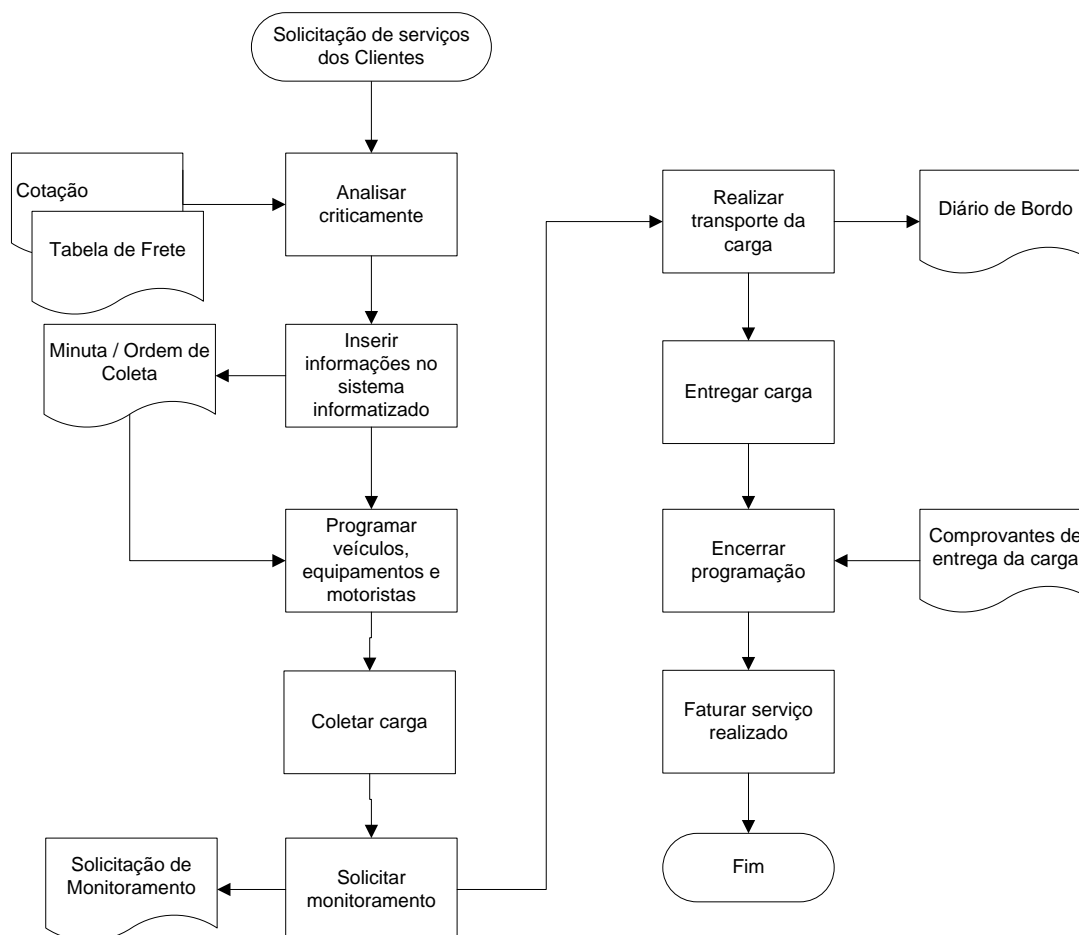
6. DESCRIÇÃO

| | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| Elaboração – Gerente de Logística | Aprovação – Diretoria |
| Gustavo Rocha | Alexandre Luiz Raffi Filho |

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------|---------------|
| | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Processo Operacional | Revisão: 03 | Página 2 de 7 |

6.1. Programação, realização e faturamento de serviços de transportes

6.1.1. A programação de motoristas, veículos e equipamentos para atendimento aos requisitos para a prestação dos serviços de transporte rodoviário de cargas, bem como a realização e faturamento dos serviços, deve ser realizada conforme definido no fluxo abaixo:



| O que faz? | Quando faz? | Quem faz? |
|---|--------------------------------|--|
| Analisar criticamente as solicitações de serviços dos Clientes ⁽¹⁾ | A cada solicitação de serviços | Equipe Operacional e/ou Gerencias e Comercial |
| Inserir informações do serviço no sistema informatizado ⁽²⁾ | A cada solicitação de serviços | Equipe Operacional e/ou Gerencia e Comercial |
| Programar motoristas, veículos e equipamentos de transporte | A cada solicitação de serviços | Equipe Operacional |
| Check list para inspeção prévia do veículo | A cada programação | Motorista (Check List - Manutenção) e colaborador designado (check list dos 17 pontos - OEA) |
| Coletar cargas ⁽³⁾ | A cada programação | Conferentes/Motoristas |
| Solicitar monitoramento da carga, se aplicável ⁽⁴⁾ | Após o carregamento da carga | Equipe Operacional |
| Transportar cargas | A cada programação | Motoristas |

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------|---------------|
| | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Processo Operacional | Revisão: 03 | Página 3 de 7 |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Entregar cargas ⁽⁵⁾ | A cada programação | Motoristas |
| Encerrar a programação do serviço | Após a conclusão do serviço | Equipe Operacional |

⁽¹⁾ As solicitações de serviços são recebidas por telefone, e-mail ou documentos de programação estabelecidos contratualmente.

⁽²⁾ Para transporte de cargas com temperatura controlada, o Cliente deve informar o range da temperatura e a **equipe Operacional**, incluir a informação na **Ordem de Coleta**.

⁽²⁾ Para garantir a rastreabilidade dos documentos, o TMS registra sempre a última alteração de dados realizada no sistema com data, horário e nome do usuário.

⁽²⁾ Toda informação inserida no sistema operacional da empresa deve ser analisada criticamente, de forma que os sistemas de medida e peso sejam perfeitamente compreendidos para o lançamento.

⁽²⁾ Toda informação deve ser analisada criticamente de forma que exista clareza para que todas as informações constantes nos documentos correspondam a mercadoria a ser transportada. Qualquer divergência deve ser imediatamente informada aos responsáveis competentes e caso necessário, às autoridades competentes.

⁽³⁾ O processo de carregamento poderá ser manual ou com empilhadeiras, paleteiras, rampas ou plataformas, conforme estrutura local, observando os cuidados especiais na execução da tarefa.

⁽³⁾ Devem ser observados os cuidados especiais com os produtos, principalmente sensíveis, de forma a garantir sua integridade, tais como:

- não jogar;
- não bater no chão ou contra outros produtos;
- não usar ferramentas que possam danificar a embalagem;
- não sujar;
- evitar arrastamento;
- ao manusear o carrinho, tomar cuidado para não danificar a embalagem e/ou pallet;
- se o produto for pesado e grande, procurar manusear por mais de uma pessoa e
- verificar na embalagem a posição correta de manuseio da carga, por exemplo: setas para baixo, para cima, verificando amarrações e usar cantoneiras, quando aplicável.

⁽³⁾ Cargas que apresentem avarias ou qualquer anormalidade devem ser fotografadas para envio imediato ao cliente.

⁽⁴⁾ A equipe operacional deve analisar criticamente a necessidade de monitoramento da carga.

⁽⁴⁾ Para transporte de cargas com temperatura controlada, a **equipe operacional** deve programar a **o Monitoramento de Temperatura**, informando o range da temperatura e comunicar o **Motorista** para acompanhamento durante o trajeto

⁽⁵⁾ O **Motorista** deve acompanhar o descarregamento do veículo e conferência da carga com as respectivas **Notas Fiscais**.

⁽⁵⁾ Após a conclusão da descarga do veículo, o **Motorista** deve solicitar o carimbo e a assinatura do responsável atestando o recebimento da carga. A **equipe Operacional** deve solicitar aos **Motoristas**,

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------|---------------|
| | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Processo Operacional | Revisão: 03 | Página 4 de 7 |

que encaminhem os comprovantes de entrega e demais documentos referentes ao serviço realizado no menor espaço de tempo possível, para que se possa realizar o encerramento do serviço.

6.1.2. Programação, realização e faturamento de serviços de transportes - Operação de DI

6.1.2.1. O procedimento para planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação de serviços específicos de DI, está definido na **IT 014 Procedimento de Operação DI**.

6.1.3. Programação, realização e faturamento de serviços de transportes – Operação DTA

6.1.3.1. O procedimento para planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação de serviços específicos de DTA, está definido na **IT 012 Procedimento de Operação DTA**.

6.1.4. Programação, realização e faturamento de serviços de transportes – Operação Exportação

6.1.4.1. O procedimento para planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação de serviços específicos de exportação, está definido na **IT 013 Procedimento Operação Exportação**.

6.1.5. Faturamento de serviços de transportes

6.1.5.1. O procedimento para planejamento, implementação e controle das atividades relacionadas ao faturamento dos serviços realizados, está definido na **IT 017 Faturamento**.

6.2. Controles do processo

| Controle aplicado | Quando faz? | Como faz? | Quem faz? |
|--|---------------------------------|---|--|
| Análise crítica das necessidades dos Clientes | A cada solicitação de serviço | <p>Analisar criticamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prazo de entrega; • locais de coleta e entrega da carga; • características da carga; • incompatibilidade da carga (química e produtos de interesse à saúde); • requisitos legais e regulamentares aplicáveis; • requisitos do Cliente; • requisitos não declarados, mas necessários para o serviço; • específicos da RODO IMPORT. | Equipe Operacional |
| Programação de veículos e motoristas | A cada solicitação de serviço | Definir motorista e veículo e/ou equipamento que irá realizar o serviço | Equipe Operacional |
| Emissão de documentos de transporte | A cada solicitação de serviço | Emitir CT-e, Nota Fiscal de Serviço ou Ordem de Coleta com informações sobre o serviço a ser realizado (veículo, motorista, carga, itinerário), conforme IT 015 | Equipe Operacional e conforme IT 017 (faturamento) |
| Análise dos dados inseridos no documento de transporte | A cada solicitação de serviço | Conferência de todos os dados imputados no documento de transporte | Equipe Operacional |
| Comunicação com Motoristas | Durante a realização do serviço | Comunicação por telefones celulares. | Equipe Operacional |
| Inspeção de veículos ⁽⁸⁾ | Conforme PR 008 | Conforme PR 008 | Conforme PR 008 |

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------|---------------|
| | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Processo Operacional | Revisão: 03 | Página 5 de 7 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Gerenciamento de riscos | Semestralmente | Consultar e liberar o Motorista e o veículo junto à Gerenciadora de Riscos para realização do serviço, Consultar todos os envolvidos na operação que possuam implicação direta na segurança da informação. | Equipe Operacional |
| Rastreamento da carga | Após carregamento do veículo | Realizar comunicação à Gerenciadora de Riscos para rastreamento da carga | Equipe Operacional |
| Garantia e integridade das cargas, conforme requisitos do Programa OEA | Durante a realização do serviço | Conforme IT 009 – Segurança da Carga | Conforme IT 009 |
| Utilização de iscas | Quando exigido pelo PGR vigente | Conforme IT 011 – Gerenciamento de Risco e Sinistro | Conforme IT 011 |
| Conferência e acompanhamento do carregamento e descarregamento do veículo | A cada carregamento e descarga de cargas | Acompanhar o carregamento e descarregamento do veículo conferindo com a Nota Fiscal , todos os volumes a serem carregados ou entregues quanto a: <ul style="list-style-type: none"> • integridade da carga (sem avarias); • quantidade de volumes (de acordo com a Nota Fiscal); • material compatível com a atividade e • verificar possibilidades de ilícitos na operação ⁽¹⁰⁾ e conforme IT 016 – Conferência e Carregamento | Motorista e conforme IT 021 |
| Monitoramento de cargas com temperatura controlada | Quando transportar cargas com temperatura controlada | Conforme descrito no Manual de Boas Práticas de Transportes | Manual de Boas Práticas de Transportes |
| Controle, tratamento e registro de não conformidades, reclamações de Clientes e ocorrências operacionais | A cada identificação de não conformidades, reclamações de Clientes e ocorrências operacionais | Conforme PR 007 – Não Conformidade e Ação Corretiva | Conforme PR 007 |
| Pontuação na Receita Federal | A cada identificação de não conformidades em processos de DTA | Elaborar uma justificativa imediatamente abordando todos os motivos que levaram a pontuação e arquivar a justificativa. Caso a pontuação seja por não conformidade motivada por falha em nosso processo, emitir um Relatório de Não Conformidade para evitar a reincidência do problema. | Equipe Operacional VCP |
| Limpeza de veículos utilizados no transporte de produtos de interesse à saúde | Quando transportar cargas de interesse da saúde | Conforme descrito no Manual de Boas Práticas de Transportes | Manual de Boas Práticas de Transportes |
| Controle de pragas em veículos utilizados no transporte de produtos de interesse à saúde | Quando transportar cargas de interesse da saúde | Conforme descrito no Manual de Boas Práticas de Transportes | Manual de Boas Práticas de Transportes |
| Práticas de carregamento, descarga e manuseio de cargas de produtos de interesse à saúde | Quando transportar cargas de interesse da saúde | Conforme descrito no Manual de Boas Práticas de Transportes | Manual de Boas Práticas de Transportes |
| Controle de avarias, extravios e devoluções aduaneiras | Quando transportar cargas de interesse da saúde | Conforme descrito no Manual de Boas Práticas de Transportes | Manual de Boas Práticas de Transportes |

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------|---------------|
| | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Processo Operacional | Revisão: 03 | Página 6 de 7 |

Nos casos em que forem identificados problemas em quaisquer itens da inspeção, o **Motorista** deve comunicar a **Equipe Operacional** para estabelecimento de ações de correção, antes do início da viagem. Estas inspeções têm como objetivo assegurar o acompanhamento constante e o controle efetivo de itens críticos de operação e segurança dos veículos.

Todos os colaboradores envolvidos nas operações onde há contato ou movimentação de carga devem verificar atentos a qualquer possibilidade de ilícito, entendendo por ilícito qualquer possibilidade de tráfico de drogas, armas, contrabando ou qualquer outra carga ilegal. Ao observar o mínimo vestígio de ilícito, informar imediatamente as autoridades competentes.

6.3. Controle de mudanças na prestação de serviços de transportes

6.3.1. A análise crítica e o controle da necessidade de mudanças significativas na prestação dos serviços de transportes deve ser realizada de acordo com os critérios definidos abaixo:

| O que faz? | Quem faz? | Informação documentada |
|--|---------------------|---|
| Análise crítica e controle das mudanças na prestação de serviços de transporte | Gerente Operacional | Plano de Ação para Gestão da Mudança ⁽⁴⁾ |

6.3.2 O Plano de Ação para Gestão da Mudança

6.3.3 deve incluir no mínimo informações sobre:

- os responsáveis que autorizam a mudança e
- os resultados e as ações resultantes da análise crítica da mudança necessária.

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR 005 Informação documentada
- PR 007 Não conformidade e ação corretiva
- Manual do Motorista
- IT 014 Procedimento de Operação DI
- IT 012 Procedimento de Operação DTA
- IT 013 Procedimento Operação Exportação
- IT 017 Faturamento
- IT 009 Segurança da Carga e
- IT 008 - Ciclo de Segurança Operacional da Frota
- IT 015 Expedição de Documentos de Transporte
- IT 016 Conferência e Carregamentos
- IT 026 Limpeza dos Veículos
- IT 027 Controle e Prevenção de Pragas Urbanas
- IT 028 Manuseio, Carregamento e Descarregamento
- IT 024 Controle de Temperatura no Transporte da Cadeia Frio
- IT 029 Procedimento para avarias, extravios e devoluções aduaneiras
- IT 025 Plano de contingência de pane no equipamento de refrigeração e manutenção preventiva

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------|---------------|
| | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Processo Operacional | Revisão: 03 | Página 7 de 7 |

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- CT-e - Conhecimento de Transporte Eletrônico
- Relatório de Não Conformidade
- Check List de manutenção
- Checklist 17 pontos
- Solicitação de Monitoramento
- Minuta
- Ordem de Coleta