 RWLOG <small>Gestão em Comércio Exterior</small>	INSTRUÇÃO DE TRABALHO		IT 002	
	Procedimento para avarias, extravios e devoluções		Revisão: 00	Página 1 de 4

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Revisão	Resumo de Alterações
03/03/2023	00	Emissão inicial

2. OBJETIVO

Definir procedimentos para tratamento adequado para as operações com avarias, extravios e devoluções

3. APLICAÇÃO / ENVOLVIDOS

Aplicação: Este procedimento se aplica a todos os serviços de transportes de produtos da saúde.

Envolvidos: Setor operacional, Setor administrativo e Responsável Técnico

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Regulamento Aduaneiro
- RDC 430/2020
- Manual de Gestão da Qualidade

5. DEFINIÇÕES

Não aplicável

6. DESCRIÇÃO


6.1. Considerações do processo aduaneiro para avarias, devoluções e extravios na operação de DTA (carga não nacionalizada).

6.1.1. É preciso considerar em primeiro lugar que devido a tratativa desta carga no processo aéreo e aeroportuário, toda carga que chega para as dependências do aeroporto possui avarias.

6.1.2. Estas avarias são classificadas e registradas pelo processo aeroportuário antes de chegar à conferência das transportadoras da seguinte forma:

- Diferença de peso
- Lacre violado
- Amassado
- Vazamento
- Quebrado

Elaboração – Diretoria	Aprovação – Gestão da Qualidade
Leandro de Santana Silverio	Gislaine Rodrigues Carlos Ramos

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO		IT 002	
	Procedimento para avarias, extravios e devoluções		Revisão: 00	Página 2 de 4

- F. Rasgado
- G. Refitado
- H. Furado
- I. Aberto
- J. Molhado
- K. Despregado
- L. Repregado
- M. Indícios de violação
- N. Riscado
- O. Sensor de impacto ativado
- P. Sensor de inclinação ativado
- Q. Carga recebida com alteração de informação
- R. Indícios de deterioração

6.1.3. O processo aduaneiro possui características distintas que o difere das operações logísticas de cargas em geral.

6.1.4. A carga oriunda do processo de DTA chega nas dependências dos aeroportos ainda não nacionalizadas, ou seja, a carga está sob a responsabilidade da **Receita Federal**.

6.1.5. A transportadora aduaneira tem autorização para retirar esta carga do aeroporto para um recinto alfandegado secundário.

6.1.6. A embalagem desta carga não pode ser violada e o transporte não está sujeito a devolução.


6.1.7. A carga é colocada no veículo da maneira que for entregue pelo armazém do aeroporto e a **Receita Federal** lacra este veículo para que a carga chegue intacta até o recinto alfandegado de destino. Neste local é realizado o descarregamento, pelos responsáveis do local da armazenagem alfandegada (porto seco)

6.1.8. Cabe a transportadora apenas o processo de transporte, sem possibilidades para nenhuma intervenção junto ao produto transportado, sendo esta carga de responsabilidade da **Receita Federal** até a nacionalização do produto.

6.1.9. Ao chegar no recinto alfandegado secundário (Porto seco) o produto será analisado pelo proprietário da carga para as devidas tratativas, sendo que todas as análises são feitas com a supervisão do responsável técnico farmacêutico do recinto alfandegado com a supervisão da ANVISA.

Todas as tratativas que serão dadas a carga avariada são de responsabilidade do expedidor da carga em conjunto com a Anvisa e Receita Federal.

6.1.9. A operação da transportadora e a característica fiscal da operação, não contempla qualquer possibilidade de transbordo da carga, inviabilizando o processo de devolução.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 002	
	Procedimento para avarias, extravios e devoluções	Revisão: 00	Página 3 de 4

6.2. Tratamento para as avarias

6.2.1. Avarias na operação aeroportuária.

6.2.1.1. Antes da carga ser alocada no veículo, o responsável pela conferência da carga tem autorização do aeroporto e da **Receita Federal** para verificar de forma visual os volumes paletizados dentro dos limites do armazém do aeroporto.

6.2.1.2. Localizadas as cargas do processo através dos extratos do Mantra nos boxes das companhias aéreas conferindo os números dos documentos fiscais aéreos, Mawb (Master) e Hawb (House) verifica-se a conformidade da totalidade dos volumes com os documentos e se as avarias da carga conferem com as mencionadas nos documentos aéreos.

6.2.1.3. As avarias encontradas são registradas no documento fiscal que acompanha a carga no transporte e comunicadas ao cliente.

6.2.1.4. A responsabilidade da Transportadora é apenas de informar o Cliente (operador logístico, despachantes importador e detentor do registro), quando as avarias detectadas não foram previamente citadas nos Mawb e Hawb.

6.2.1.5. A operação acontecerá normalmente nos casos de avarias previstas conforme praxe do setor aduaneiro.

6.2.1.6. A operação dependerá de autorização do cliente (operador logísticos, despachantes importador e detentor do registro), quando as avarias não estiverem previstas nos documentos Mawb e Hawb.

6.3. Avarias na operação rodoviária.

6.3.1. Quando a avaria ocorrer durante o trajeto rodoviário, sob a responsabilidade da transportadora, assim que a carga for descarregada no recinto alfandegado secundário (Porto seco) a ocorrência será imediatamente informada ao Cliente e para o setor de **Gerenciamento de Risco** que conduzirá a questão, para que sejam tomadas as providencias necessárias do ponto de vista documental e securitário.


6.3.2. Em hipótese alguma esta carga ficará sob a guarda da transportadora.

6.3.3. A carga do processo de DTA (carga não nacionalizada), ficará sob a guarda do recinto alfandegado até a destinação final providenciada pelo Cliente (operador logístico, despachantes importador e detentor do registro). A carga é recebida pelo cliente e no porto seco há o responsável técnico do local que sob a supervisão da ANVISA, tratará da avaria juntamente com o responsável técnico do Porto Seco.

6.4. Considerações do processo aduaneiro para avarias, devoluções e extravios na operação de DI (carga nacionalizada).

6.4.1. A operação de DI também é regida pelo Regulamento Aduaneiro. A carga após ser nacionalizada será transportada para o estoque do cliente.

Esta operação de transporte não é resultado de uma compra, ou de qualquer negociação, é um traslado da carga do cliente que está no recinto alfandegado para o seu estoque.

 RWLOG <small>Gestão em Comércio Exterior</small>	INSTRUÇÃO DE TRABALHO		IT 002	
	Procedimento para avarias, extravios e devoluções		Revisão: 00	Página 4 de 4

O documento fiscal desta operação é uma nota fiscal de entrada.

Diante disto, no caso de um sinistro, a carga será levada para o armazém do proprietário da carga, onde será analisada pelo seu setor de qualidade, que definirá o destino deste material.

Se o sinistro aconteceu por responsabilidade da transportadora, esta fará o ressarcimento de todo o prejuízo, tanto no valor da carga como a despesa para o descarte racional do resíduo.

Mas em hipótese alguma a carga ficará sob a guarda da transportadora.

6.4. 2.Tratamento para devolução

6.4.2.1 Não se aplica ao processo do transporte aduaneiro a devolução, pois a transportadora, não possui armazenagem e não contempla a possibilidade do transbordo, sendo sua operação resumida na retirada no aeroporto até o recinto alfandegado secundário e do recinto alfandegado secundário até o cliente.

De forma que a carga no processo de DTA, sua devolução é analisada e definida pelo cliente e seu corpo técnico junto com a receita federal, assim como na operação de DI a devolução também é analisada e tratada pelo corpo técnico do cliente.

6.4.3. Tratamento para extravios

6.4.3.1 O extravio no processo aduaneiro se configura na entrega da carga em outro endereço, ou na perda de volumes no aeroporto.

Quando a carga sai da responsabilidade do aeroporto e entra para o processo do transporte, ou seja, na movimentação nos limites da plataforma dos Terminais de Cargas do aeroporto pode acontecer um extravio.

6.4.4. Para o caso de extravio por erro de entrega:

6.4.4.1. Ao ser detectado a não conformidade, esta deverá ser imediatamente informada ao Cliente e a carga será redirecionada ao correto destino.

6.4.4.2. Todo e qualquer prejuízo será por conta da transportadora.

6.4.5. Quando o caso de extravio for por perda:

6.4.5.1. Ao ser detectado a não conformidade, esta deverá ser imediatamente informada ao Cliente e caberá a transportadora o ressarcimento de qualquer prejuízo e o extravio será considerado sinistro devendo seguir toda a instrução descrita para o procedimento de sinistro, especialmente a emissão do **Boletim de Ocorrência** pela Autoridade Policial.

Observação: em nenhum dos casos a carga extraviada ficará sob a posse ou armazenagem da transportadora por qualquer que seja o período.

6.4.5.2. A característica fiscal destas operações inviabiliza a posse ou armazenagem desta carga que não seja por recinto alfandegado ou o próprio cliente

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR 001 Processo de Qualificação de Clientes e Fornecedores
- PR 002 Processo de Não Conformidade e Ação Corretiva

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- Não aplicável