	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 002	
	Procedimento para avarias, extravios e devoluções	Revisão: 00	Página 1 de 3

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Revisão	Resumo de Alterações
07/04/2024	00	Emissão inicial

2. OBJETIVO

Estabelecer sistemática para emergências que necessitem de devolução/recusa de materiais e casos de sinistro.

3. APLICAÇÃO / ENVOLVIDOS

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

Envolvidos: Setor operacional, Setor administrativo e Responsável Técnico

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- RDC 430/2020
- Manual de Boas Práticas de Transportes


5. DEFINIÇÕES

Não aplicável

6. DESCRIÇÃO

6.1.1. Durante a coleta, manuseio, transporte e entrega, se houver não conformidades com o produto ou material, o motorista deve acionar o atendimento SAC, informar a ocorrência e aguardar orientação do cliente de como proceder.

Elaboração – Gestão da Qualidade	Aprovação – Diretoria
Gislaine R. C. Ramos	Rennan Carsten Laurentino

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO		IT 002	
	Procedimento para avarias, extravios e devoluções		Revisão: 00	Página 2 de 3

6.1.2. As ocorrências de não conformidade relacionadas ao transporte do produto ou material podem ser, mas não se limitam a:

DESVIO DE PRODUTO				DESVIO DE EQUIPAMENTO	
1.	Avaria	5.	Gravação da embalagem	1.	Anti choque acionado
	<i>Amassado</i>		<i>Ausente</i>	2.	Equipamento fora do nível
	<i>Rasgado</i>		<i>Incompleta</i>	3.	Avaria
	<i>Molhado</i>		<i>Incorreta</i>		Quebrado
	<i>Quebrado</i>		<i>Danificada</i>		Amassado
	<i>Lacre rompido</i>	6.	Etiqueta do produto		Lacre rompido
2.	Falta		<i>Ausente</i>	4.	Falta de componentes
3.	Sobra		<i>Incompleta</i>		
4.	Vencido		<i>Incorreta</i>		
			<i>Danificada</i>		

6.1.3. O cliente define as ações imediatas e comunica a **CARSTEN**, que procede conforme orientação:

- Continuidade da entrega: prossegue com a entrega ao cliente destinatário.
- Entrega parcial: prossegue com a entrega ao cliente destinatário e solicita a NF para retorno da quantidade autorizada para devolução no ato da entrega.
- Recusa total: solicita ao cliente destinatário a ressalva no verso da NF para a recusa e a faz a descrição do motivo.
- Retorno sem completar a entrega: veículo retorna à base da **CARSTEN** com o produto, que poderá ser entregue no cliente embarcador ou permanecer no veículo da CARSTEN até a definição do local para a entrega final, que deve acontecer o mais rápido possível.
- A Carsten não armazena nenhuma carga em nenhuma situação. A carga em condição de Não Conformidade sempre retornará ao proprietário da carga.

6.2. Situações de Emergências:


6.2.1. Em qualquer situação de emergência que impossibilite a entrega ou devolução do produto o motorista deverá comunicar o atendimento SAC.

6.1.1.1 Se o problema identificado estiver relacionado à carga, o atendimento de SAC deverá comunicar ao cliente e aguardar orientação de como proceder.

6.1.1.2. Se o problema identificado estiver relacionado com o veículo ou gerenciamento de risco, o atendimento de SAC comunica o gestor operacional.

6.2.2. Se definido pelo cliente o retorno do material para o armazém do cliente, o motorista deverá solicitar a ressalva na Nota Fiscal (se possível) e após retornar à **CARSTEN**.

6.2.2. O SAC deverá ter o controle de todos os materiais que passaram por qualquer tipo de ocorrência e manter a farmacêutica responsável por dentro de toda a situação em caso de produtos de interesse da saúde.

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

6.3. Extravio, Roubo de Carga e Acidentes durante o Transporte:

- 6.3.1. Se durante o transporte houver extravio, roubo de carga e/ou acidentes, imediatamente o motorista deverá contatar a empresa prestadora de serviço de Gerenciamento de Risco, registrar um Boletim de Ocorrência e informar ao Atendimento de SAC ou Gestor Operacional.
- 6.3.2. O Atendimento de SAC deverá informar aos departamentos da Qualidade e Comercial, para que seja comunicado ao cliente.

Nota: Fica sob responsabilidade do fabricante ou detentor do registro informar aos Órgãos Sanitários competentes em caso de sinistro.

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- MA 001 Manual de boas práticas de transporte
- IT 001 Operação de Transporte
- PR 002 Desvio de Qualidade - Não Conformidade e Ação Corretiva

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- Não aplicável