	PROCEDIMENTO	PR 002	
	OPERAÇÃO DO TRANSPORTE	Revisão: 00	Página 1 de 5

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
07/04/2024	00	Emissão inicial

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 de produtos de interesse da saúde

3. APLICAÇÃO

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

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- RDC 430/20
- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

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.

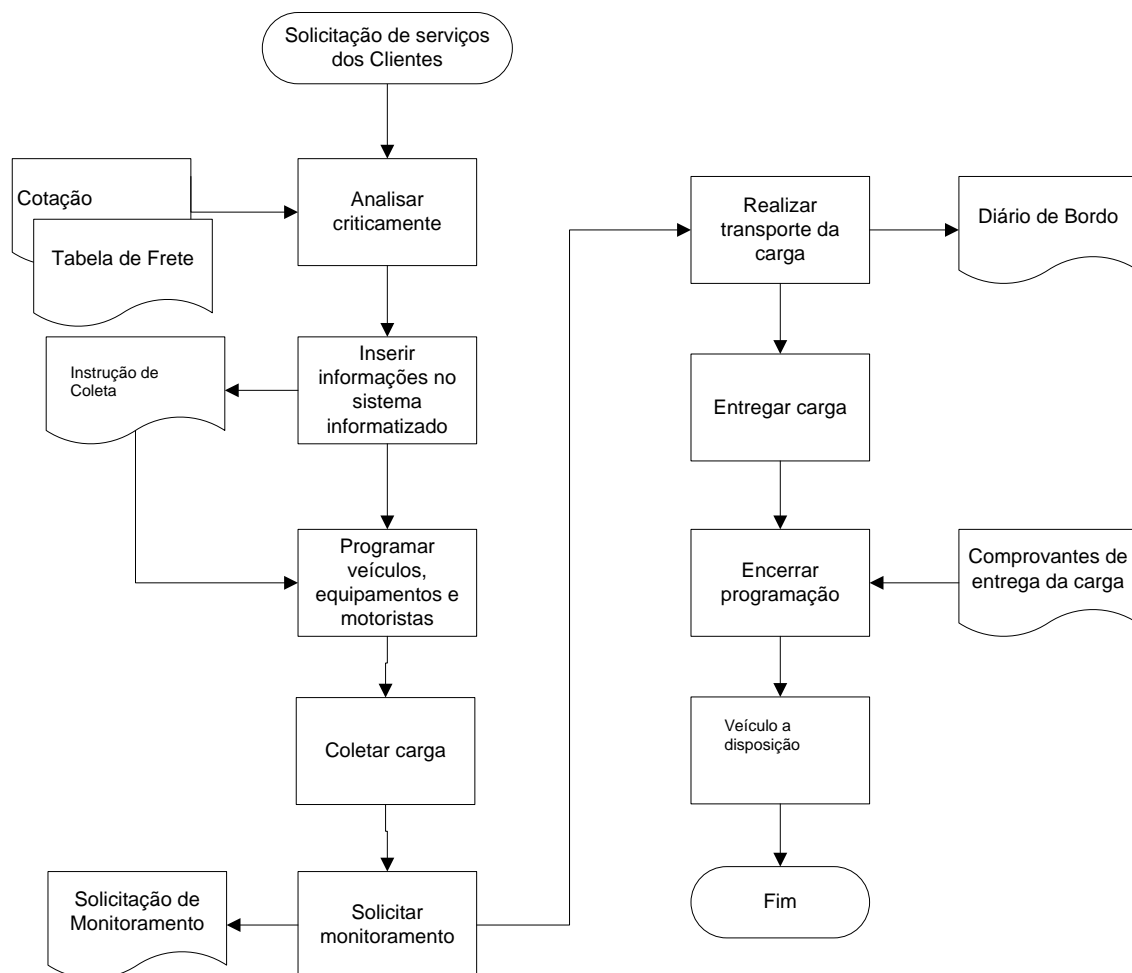
5.2. Não Conformidade: não atendimento a um requisito especificado ou qualquer situação indesejável que esteja em desacordo ou comprometa o atendimento de algum requisito especificado.

6. DESCRIÇÃO


6.1. Programação e realização:

6.1.1. A programação de motoristas, veículos e equipamentos para atendimento aos requisitos para a prestação dos serviços de transporte rodoviário de cargas:

Elaboração – Gestão de qualidade	Aprovação – Diretoria
Gislaine R.C. Ramos	Rennan Carstem Laurentino



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 Gerente de Logística
Inserir informações do serviço no sistema informatizado	A cada solicitação de serviços	Equipe Operacional
Programar motoristas, veículos e equipamentos de transporte	A cada solicitação de serviços	Equipe Operacional
Coletar cargas	A cada programação	Motoristas
Solicitar monitoramento da carga, se aplicável ⁽²⁾	Após o carregamento da carga	Equipe Operacional
Transportar cargas	A cada programação	Motoristas
Entregar cargas ⁽³⁾	A cada programação	Motoristas
Encerrar a programação do serviço	Após a conclusão do serviço	Equipe Operacional


	PROCEDIMENTO	PR 002	
	Processo Operacional	Revisão: 00	Página 3 de 5

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

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

(3) O **Motorista** deve acompanhar o descarregamento do veículo e conferência da carga com as respectivas **Notas Fiscais**, quando permitido pelo cliente.


(3) 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**, 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.

	PROCEDIMENTO	PR 002	
	Processo Operacional	Revisão: 00	Página 4 de 5

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; • requisitos legais e regulamentares aplicáveis; • requisitos do Cliente; • requisitos não declarados, mas necessários para o serviço; • específicos da CARSTEN. 	Equipe Operacional e ou Gerente de Logística
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).	Equipe Operacional e ou ADM
Comunicação com Motoristas	Durante a realização do serviço	Comunicação por rádios e/ou telefones celulares.	Equipe Operacional
Inspeção de veículos ⁽⁴⁾	A cada solicitação de serviço	Visualmente a cada saída do veículo	Equipe Operacional
Gerenciamento de riscos	Semestralmente ou conforme PGR do cliente	Consultar e liberar o Motorista e o veículo junto à Gerenciadora de Riscos para realização do serviço	Equipe Operacional e ou Gerente de Logística
Rastreamento da carga	Após carregamento do veículo	Realizar comunicação à Gerenciadora de Riscos para rastreamento da carga	Equipe Operacional
Recebimento de comprovantes de entrega de cargas	A cada entrega de carga no destinatário	Solicitar comprovante de entrega das cargas nos locais de destino	Motorista
Acompanhamento do carregamento e descarregamento do veículo	A cada carregamento e descarga de cargas	<p>Acompanhar o carregamento e descarregamento do veículo conferindo com a Nota Fiscal, todos os volumes a serem carregados ou entregues quanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • integridade da carga (sem avarias); • quantidade de volumes (de acordo com a Nota Fiscal) e • material compatível com a atividade. 	Motorista e ou conferente
Controle, tratamento e registro de não conformidades, reclamações de Clientes	A cada identificação de não conformidades, reclamações de Clientes e ocorrências operacionais	Conforme PR 002	Conforme PR 002
Controle dos documentos de entrega da carga e check list do veículo e documentos	A cada chegada da operação realizada	Ao receber os documentos da finalização da entrega conferir comprovante de recebimento e check list de veículos e documentos	Equipe Operacional

⁽⁴⁾ 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.

	PROCEDIMENTO	PR 002	
	Processo Operacional	Revisão: 00	Página 5 de 5

6.3. Check List de Veículo e documento

A cada viagem o motorista deverá fazer primeiramente o Check list de veículos e documentos, verificando as condições do veículo e a regularidade dos documentos, seguindo os passos do formulário “ Check list de veículos e documentos”.

O Check list será entregue a equipe operacional que enviará ao setor da manutenção para verificar a condição do veículo e se cabível aprovar as correções necessárias.

6.4 Identificação, rastreabilidade e situação:

Toda carga transportada pela **Carsten** passa por processo de inspeção. Quando da realização da operação de transporte são necessários os documentos fiscais obrigatórios, ou seja, notas fiscais e CTe.

7.0. Controle de mudanças na prestação de serviços de transportes

7.1. 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 de Logística	Plano de Ação para Gestão da Mudança

7.1.2 O **Plano de Ação para Gestão da Mudança** 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.

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR 002 Não conformidade e ação corretiva
- Manual de Boas Práticas do Transporte

9. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- CT-e - Conhecimento de Transporte Eletrônico
- Relatório de Não Conformidade
- Check List de Veículo e Documentos
- Solicitação de Monitoramento
- Diário de Bordo
- Controle de Carregamentos
- Instrução de Coleta