	PROCEDIMENTO	PR 002	
	Processo Operacional	Revisão: 00	Página 1 de 5

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
15/01/2026	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.

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 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.

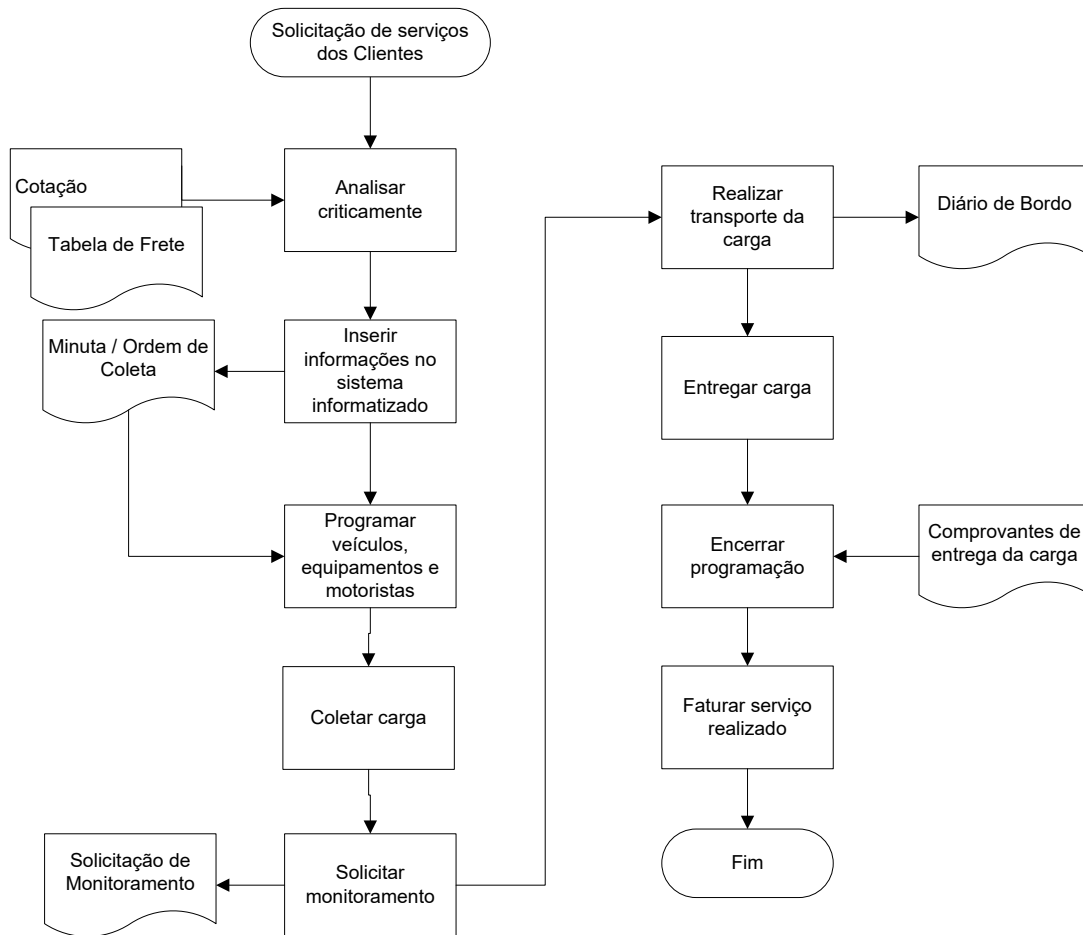
5.3 Ocorrência Operacional: desvios identificados durante a operação ou qualquer situação indesejável que esteja em desacordo ou comprometa a operação.

6. DESCRIÇÃO


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:

Elaboração – supervisor de Operações	Aprovação – Gerente Operacional
Adilon Rubim	Felipe Passos



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
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
Entregar cargas ⁽⁵⁾	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) 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.


(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 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; loais 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; <p>específicos da VEG.</p>	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)	Equipe Operacional
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
Gerenciamento de riscos	Semestralmente	<p>Consultar e liberar o Motorista e o veículo junto à Gerenciadora de Riscos para realização do serviço,</p> <p>Consultar todos os envolvidos na operação que possuam implicação direta na segurança da informação.</p>	Equipe Operacional
Rastreamento da carga	Após carregamento do veículo	Realizar comunicação à Gerenciadora de Riscos para rastreamento da carga	Equipe Operacional
Conferência e 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); material compatível com a atividade e 	Motorista
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
Limpeza de veículos utilizados no transporte de produtos de Alimentos	Quando transportar cargas de alimentos	Analisar criticamente a situação de limpeza do veículo e vigência do controle de pragas	Equipe Operacional

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

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.

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	Gestor da qualidade	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

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

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