



RV ÍMOLA

(11) 2404-7070
rvimola@rvimola.com.br

Av. Lauro de Gusmão Silveira, 479
Jd. São Geraldo CEP 07042-110 - Guarulhos, SP

POLÍTICA DE RECEBIMENTO GERAL





Sumário

1. Objetivo.....	4
2. Agendamento de entregas	4
2.1. Central de Agendamento.....	4
3. Instruções de Recebimento	5
3.1. Horário de recebimento	5
3.2. Recebimento Fiscal	5
3.3. Recebimento Físico	6
4. Capacidade de Recebimento (em unidades)	6
5. Orientações Gerais.....	6
5.1. Utilização de uniformes	7
5.2. Utilização de EPI'S (equipamentos de proteção individual).....	7
5.3. Utilização de telefone celulares.....	7
5.4. Alimentos e tabagismo	7
5.5. Documentação pessoal e do veículo	8
5.6. Acesso aos Centros de Distribuição	8
5.7. Quantidade de ajudantes	8
6. Paletização	9
6.1. Paletização e normas	10
7. Tipos de Veículos	10
7.1.	11
Arrumação da Carga dentro do Veículo	11
8. Separação dos itens	11
8.1. Prazo mínimo de recebimento (Validade).....	11
8.2. Amarração dos produtos no palete	12
8.3. Separação de SKU no mesmo palete	12
8.4. Caixas fracionadas.....	12
9. Transportadoras/motoristas e ajudantes.....	13
9.1. Acesso as instalações da RV Ímola.....	13
9.2. Motoristas.....	13
9.3. Ajudantes	13
9.4. Chapas.....	13
9.5. Liberação de acesso	13



10.	Tratamento de Divergências.....	14
10.1.	Devolução parcial.....	14
10.2.	Mercadoria em desacordo com a NF.....	14
10.3.	Produto Danificado	15
10.4.	Inversão.....	15
10.5.	Irregular.....	15
10.6.	Dados Illegíveis	15
10.7.	Devolução total (Recusa)	15
11.	Atendimento às boas práticas de transporte (BPT).....	16
12.	Informações sobre segurança do trabalho e prevenção de acidentes	16
13.	Considerações Finais.....	17
14.	Referências.....	17
15.	Histórico de Revisões.....	17



1. Objetivo

Este documento tem a finalidade de definir os procedimentos a serem cumpridos por todos os fornecedores que realizam entregas nas unidades RV Ímola, visando o cumprimento das Boas Práticas, definidos nas legislações vigentes e que visam garantir a qualidade e integridade dos produtos recebidos.

2. Agendamento de entregas

2.1. Central de Agendamento

O processo de recebimento de mercadorias no CD se inicia na Central de Agendamento que é a área responsável por realizar a validação do agendamento de entregas e fazer o processo de análise da consistência das Notas Fiscais.

O agendamento se inicia através do encaminhamento por e-mail da Nota Fiscal, AF de compra, dados completos do veículo, motorista e ajudante.

O referido e-mail deverá ser encaminhado com, no mínimo 03 (três) dias úteis anteriores a data que se pretende realizar a entrega, 01 (um) dia útil para análise de documentação e 02 (dois) úteis para agendar o recebimento:

- Campinas – UNICAMP:
agendamento.unicamp@rvimola.com.br
- Demais clientes:
agendamento@rvimola.com.br

A Central de Agendamento realiza as validações dos documentos, e informa por e-mail ao fornecedor a data e horário agendada para entrega.

Durante a validação se for constatada a ausência de algum documento, ou alguma inconsistência nas informações, a Central de Agendamento retorna o e-mail ao fornecedor informando o insucesso no agendamento e solicitando as devidas correções.



No ato da validação, pode ocorrer a exclusão de determinada Nota Fiscal enviada pelo fornecedor/transportador.

Só serão recebidas Notas Fiscais relacionadas no e-mail de agendamento encaminhado pela Central de Agendamento.

O não cumprimento desta política, pode resultar na recusa do agendamento no ato da entrega.

Nota 01: A RV Ímola se reserva ao direito de realizar o cancelamento de entregas, sem aviso prévio, em casos de ocorrências não programadas. Havendo a necessidade de novo agendamento.

3. Instruções de Recebimento

3.1. Horário de recebimento

Os horários de recebimento são separados em Recebimento Fiscal e Recebimento Físico.

O horário de funcionamento do recebimento do CD é de segunda a sexta das 08:00 horas às 17:00 horas.

3.2. Recebimento Fiscal

O Recebimento Fiscal é realizado no ato da chegada do veículo ao centro de distribuição. Caso o veículo chegue fora do horário estabelecido, não será realizado o recebimento e, a carga incidirá no status de No-Show.

Para as unidades RV que estão localizadas dentro de Condomínios Logísticos, recomenda-se que o veículo se apesente na portaria principal com no mínimo 30 minutos de antecedência, para realizar os procedimentos de segurança locais.

No ato da entrega das DANFES deverá ser informado o cliente, horário agendado, e dados da transportadora.



Nota 02: Não serão aceitas Notas Fiscais ou procedimentos que não atendam a legislação vigente.

3.3. Recebimento Físico

O Recebimento Físico é o recebimento da mercadoria propriamente dita, ocorre somente após a finalização do recebimento fiscal.

Após o recebimento fiscal, o motorista será informado sobre a doca onde deverá encostar para que seja realizado o descarregamento da mercadoria.

Atenção: Após concluído o processo de recebimento com a entrega dos comprovantes/canhotos assinados, o caminhão não pode permanecer nas dependências dos centros de distribuição da RV Ímola.

4. Capacidade de Recebimento (em unidades)

Os centros de distribuição da RV Ímola possuem uma capacidade máxima diária de recebimentos de unidades.

A capacidade máxima engloba o recebimento de mercadorias de todos os fornecedores da RV Ímola, de forma que a capacidade de recebimento diária não poderá ser utilizada por um único fornecedor.

5. Orientações Gerais

A seguir serão abordadas algumas orientações para a realização de entrega de mercadorias nos centros de distribuição da RV Ímola.

O não cumprimento dos itens descritos a seguir, implicará no não prosseguimento do processo de recebimento e consequentemente recusa do mesmo.



5.1. Utilização de uniformes

Todos os colaboradores que realizarem as entregas devem estar devidamente identificados com o crachá da empresa a qual prestam serviços, e preferencialmente com uniforme.

Fica expressamente proibida a entrada destes colaboradores trajando blusa do tipo **regata, camisas ou vestimentas alusivas à times esportivos, bermuda, boné, saias, vestido, chinelo e sapato aberto.**

5.2. Utilização de EPI'S (equipamentos de proteção individual)

É obrigatória a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), para a realização da atividade de descarga de veículos, tais como: **botas de segurança com biqueira e luvas de proteção.**

Para cargas refrigeradas, são necessários os EPIs adequados para tal operação, como luvas e jaquetas térmicas.

5.3. Utilização de telefone celulares

É proibido filmar, fotografar ou utilizar celulares nas docas de recebimento.

Caso o prestador de serviço, fornecedor/transportador precise utilizar o celular, ele deve ir até o seu veículo e realizar a ligação.

5.4. Alimentos e tabagismo

Em cumprimento as normas internas da RV Ímola, e legislação local , é **proibido** o consumo de qualquer tipo de alimentos na área interna dos centros de distribuição.

É terminantemente proibido fumar nas áreas internas dos CD's. O consumo de cigarro só poderá ser realizado em áreas identificadas e destinadas para tal finalidade, quando houver tais áreas.



5.5. Documentação pessoal e do veículo

Todos os prestadores de serviço devem portar documento de identificação pessoal e crachá da empresa a qual estão vinculados.

Os documentos de identificação apenas serão aceitos caso possuam foto e estejam válidos. São aceitos todos os documentos de identidade permitidos pela legislação vigente, entre eles:

- RG;
- CNH (obrigatório para motoristas);
- Carteira de Trabalho;
- Passaporte.

Todos os veículos que acessam as instalações da RV Ímola, devem obrigatoriamente possuir documentação regularizada (licenciamento do veículo), essa documentação será verificada no momento de liberação da entrada do veículo.

Para o caso no qual a documentação é digital, a mesma deverá conter o código de barras que permite confirmar sua autenticidade.

5.6. Acesso aos Centros de Distribuição

Não é permitida a entrada de menores de 18 anos nos centros de distribuição, mesmo que dentro da cabine do caminhão.

Não é permitida a entrada de pessoas que não estejam em serviço.

5.7. Quantidade de ajudantes

A quantidade de ajudantes deverá ser proporcional a quantidade de volumes entregues, respeitando o quadro abaixo:



DE 1 A 500 VOLUMES	DE 501 A 1.000 VOLUMES	DE 1.001 A 2.000 VOLUMES	DE 2.000 A 3.000 VOLUMES	DE 3.000 A 4.000 VOLUMES	DE 4.000 A 5.000 VOLUMES
• 1 AJUDANTE	• 2 AJUDANTES	• 3 AJUDANTES	• 4 AJUDANTES	• 5 AJUDANTES	• 6 AJUDANTES

Nota 03: a quantidade máxima de volumes por entrega, independente da quantidade de ajudantes, não pode exceder 5.000 volumes.

Observação: A quantidade de ajudantes se aplica a cada veículo apresentado. Os ajudantes deverão estar presentes em nossos CD's no momento da chegada do veículo no CD.

No momento que o veículo for direcionado a doca para iniciar-se o descarregamento, todos os ajudantes deverão estar presentes nos CD's. Caso contrário a mercadoria será recusada, e deverá ser solicitado um novo agendamento.

6. Paletização

Para as cargas entregues em paletes, estes devem todas as entregas devem ser realizadas **somente em palete CHEP ou PBR, de plástico ou madeira tratada por HT**, não sendo permitida a entrega em paletes descartáveis.

Os paletes devem estar em bom estado de conservação e limpeza e, será realizada uma inspeção visual no ato da entrega da mercadoria.

Caso esteja fora dos padrões de qualidade, a mercadoria que estiver no palete será devolvida.

Observação: Para as cargas fracionadas é necessário o cumprimento da norma vigente quanto a alocação das mercadorias no veículo.

As mercadorias não podem estar alocadas diretamente no piso do veículo, deverá estar disposto sobre o palete ou estrado de plástico.



6.1. Paletização e normas

Acima de 3 camadas o palete deve estar devidamente strechado. Serão aceitos somente paletes com strech transparente;

Toda mercadoria deve estar paletizada;

Para paletes sobrepostos, a altura máxima é de 2,60m, sempre que transportados empilhados.

7. Tipos de Veículos

Para os itens materiais para produtos de saúde não tem necessidade de ser um tipo específico de veículos.

Os veículos deverão possuir piso reforçado, uma vez que serão utilizadas paleteiras manuais para a retirada da carga;

Os veículos devem apresentar bom estado de conservação, de higiene e limpeza, conforme. Além da inspeção física dos veículos, os registros que comprovem a execução da limpeza interna do baú, devem estar disponíveis e podem ser solicitados. Caso o veículo se apresente-se em más condições, a mercadoria poderá ser devolvida;

Todos os veículos devem apresentar documentação que comprove a realização do controle de pragas.



7.1. Arrumação da Carga dentro do Veículo

As mercadorias devem estar organizadas de forma a manter a sua integridade e evitar avarias.

A simbologia das caixas deve ser respeitada.

A altura máxima de empilhamento, sempre que indicada na caixa, não poderá de maneira alguma ser ultrapassada.

8. Separação dos itens

As mercadorias deverão estar separadas loteadas de acordo com a compatibilidade da carga na ordem:

➤ Agrupadas por Nota Fiscal

Deverão ser separadas/loteadas pela Nota Fiscal, devendo os produtos da mesma Nota Fiscal estarem agrupados no mesmo carro.

➤ Agrupadas por SKU

Dentro da divisão de Nota Fiscal, os produtos de mesmo SKU deverão estar agrupados.

8.1. Prazo mínimo de recebimento (Validade)

Cada tipo de mercadoria possui um prazo mínimo de validade, para o recebimento. Mercadorias com prazo de validade inferior ao informado no quadro abaixo, não serão recebidas, podendo ser recusadas/devolvidas. Exceções serão tratadas a parte e dependerão da anuência do cliente.

TIPO DE PRODUTO	VALIDADE MÍNIMA
ALIMENTOS	12 MESES
MEDICAMENTOS	12 MESES
PERFUMARIA	12 MESES



8.2. Amarração dos produtos no palete

Em casos de amarrações, todas as etiquetas de identificação devem estar viradas para fora, com as informações visíveis. Caso contrário, não poderá ser realizada a conferência.

Nos paletes, devem constar o número da Nota Fiscal, quantidade de volumes e lote.

Caso não sejam entregues paletes fechados, os volumes devem estar referenciados com o número da NF.

8.3. Separação de SKU no mesmo palete

É permitida a entrega de até 10 SKU por palete, desde que eles venham separados nos formatos descritos a seguir:

- SKU / Lote / Validade e NF na mesma camada;
- No palete deve constar o número da Nota Fiscal, quantidade de volumes e lote.

A mercadoria dever estar organizada, de modo que, qualquer conferente consiga realizar a identificação e a separação da carga.

A RV Ímola recusará a carga em casos em que haja qualquer dificuldade para identificar os produtos e/ou dificuldade na separação, seja por desordem na arrumação da carga ou falta de conhecimento por parte dos ajudantes.

8.4. Caixas fracionadas

Mercadorias fracionadas, misturadas com outros SKU serão recebidas, desde que os SKU's sejam separados por colmeia ou saco bolha, além da identificação na caixa de embarque, ex. "Embalagem Incompleta" e "Embalagem Fração".

É de responsabilidade do fornecedor a organização da carga no ato do recebimento. Todas as caixas fracionadas devem estar identificadas como caixa fracionada.

É de responsabilidade do fornecedor/transportador realizar o ajuste da carga.



9. Transportadoras/motoristas e ajudantes

9.1. Acesso as instalações da RV Ímola

Todos os motoristas e ajudantes, deverão se apresentar na portaria, ao chegar no centro de distribuição da RV Ímola.

O acesso será permitido somente após a entrega da documentação do veículo, motorista e ajudantes, bem como, das Notas Fiscais.

9.2. Motoristas

A área de circulação dos motoristas se limita ao pátio de manobras, doca de devolução (parte externa) e, mediante autorização, o acesso à área interna da Doca.

9.3. Ajudantes

A área de circulação dos ajudantes se limita a área interna das docas, não sendo permitido que adentrem a outras áreas do centro de distribuição.

9.4. Chapas

Não é autorizada a entrada de chapas nas dependências da empresa.

Observação: Em caso de chamada dos motoristas/ajudantes para deslocamento até as docas para o início do descarregamento, o motorista/ajudante que não estiverem no local, a carga será recusada, e deverá ser realizado um novo agendamento.

Qualquer ocorrência com motoristas e ajudantes, incidirá no bloqueio de acesso do colaborador, ficando este permanentemente bloqueado de acessar as instalações.

9.5. Liberação de acesso

É necessário o cadastro do motorista e ajudantes na portaria da RV Ímola.



10. Tratamento de Divergências

A unidade de medida para devolução segue conforme o formato de compras. (caixa ou unidades).

Serão consideradas para o processo de devolução parcial apenas as notas cujo as divergências não excederem 25% dos SKU's citados em cada nota fiscal, caso as divergências fiquem acima desta porcentagem será recusado toda a nota fiscal.

As disponibilizações dos comprovantes de entrega estão condicionadas a retirada das devoluções físicas e/ou dos documentos relacionados as divergências de entrega.

Atenção: Todas as mercadorias serão devolvidas no ato do recebimento, em hipótese alguma ficaremos com mercadorias para posterior devolução.

10.1. Devolução parcial

Neste processo, podem ocorrer situações em que, o fornecedor/transportador pode enviar uma mercadoria em desacordo, conforme itens explicados abaixo. Desta forma, devemos prosseguir conforme estabelecido em cada situação a seguir.

10.2. Mercadoria em desacordo com a NF

a) **Sobra de Produtos:** Quantidade recebida fisicamente é maior do que a quantidade informada na Nota Fiscal, devolve a quantidade de unidades referente ao SKU excedente. É preenchido o comprovante de devolução/coleta, não é emitida Nota Fiscal de devolução, é feito apenas a ressalva no manifesto, CTE ou Canhoto da NF.

b) **Falta de unidades:** Quantidade recebida fisicamente é menor do que a quantidade informada na Nota Fiscal. Devolve o volume/caixa de embarque do SKU. Para esta divergência é emitido uma Nota Fiscal de devolução por falta, o motorista assina o comprovante de devolução/coleta de mercadoria que afirma que o mesmo retirou a NFD.



10.3. Produto Danificado

a) Produto danificado: Quando é identificada alguma ocorrência ou irregularidade que impede a comercialização/utilização do produto, é feita a devolução da unidade do danificada. É emitida uma NFD e retirado no ato da entrega pelo motorista/transportadora.

10.4. Inversão

Quando a Nota Fiscal diverge com o físico recebido é emitida uma NFD para 100% do SKU e retirado no ato da entrega pelo motorista/transportadora.

10.5. Irregular

Quando é identificada alguma ocorrência ou irregularidade que impede o recebimento, armazenagem ou a comercialização do produto. Divergência ou defeito nas informações/etiquetas do produto, lote divergente no SKU, produtos fora dos padrões de armazenagem para transporte, tempo para retorno na regularização de inconsistência excedido, defeitos de fabricação e quaisquer outras ocorrências que não atendam a necessidade da companhia no seu fluxo logístico. É devolvido ao transportador com a recusa da nota.

10.6. Dados Ilegíveis

Quando não for possível identificar e/ou não estiver legível dados da mercadoria. A nota será recusada e retirada no ato da entrega pelo motorista/transportadora.

10.7. Devolução total (Recusa)

Qualquer uns dos motivos parciais (ou não cumprimento dos pontos citados na política) que atinjam acima de 25% dos SKU's da Nota Fiscal, será devolvida toda a mercadoria/Nota Fiscal.

Atenção: É OBRIGATÓRIO que todas as transportadoras aceitem devoluções parciais ou totais no ato da entrega. Caso isso não aconteça, o veículo poderá ser recusado.



Importante: Em casos de dois ou mais veículos da mesma transportadora não será autorizado à liberação do mesmo enquanto a conferência de cada veículo não estiver finalizada. Cada veículo deverá retirar a devolução que entregou.

O Canhoto só será liberado após 100% da conferência de toda as mercadorias.

Observação: As devoluções realizadas pela RV Ímola se limitam a emissão de N.F e a realização da ressalva no canhoto.

11. Atendimento às boas práticas de transporte (BPT)

Para que a empresa transportadora exerça suas atividades de transporte, alguns requisitos de qualidade devem ser seguidos:

A transportadora de medicamentos deve possuir AFE (autorização de funcionamento), alvará sanitário, responsável legal, responsável técnico e AE- Autorização especial (Portaria Anvisa 344), em cumprimento a RDC 430/2020 que define a obrigatoriedade do contratante do serviço de transporte de entregar medicamentos somente às empresas devidamente autorizadas e licenciadas para esta atividade.

A empresa deve possuir ainda procedimentos operacionais padrão e manual de boas práticas de transporte que sejam compatíveis com as normas e legislações vigentes.

Nota 04. A qualquer tempo a RV Imola se resguarda ao direito de requerer tais documentações, através do Departamento de Qualidade da empresa. Em caso de não recebimento quando exigido, a transportadora não poderá realizar agendamentos.

12. Informações sobre segurança do trabalho e prevenção de acidentes

Os veículos **não poderão** circular nas dependências da empresa com as portas abertas;

É proibido movimentar o veículo com pessoas no interior do baú;

É obrigatório que todos os veículos de grande porte tenham alarme sonoro de ré;



É proibido estacionar qualquer veículo em cima das faixas de pedestres;

É obrigatório o uso de botas de segurança com biqueira durante o descarregamento de mercadorias.

13. Considerações Finais

O não cumprimento dos procedimentos citados anteriormente implicará em recusa.

Todos os critérios normatizados acima entrarão na avaliação de desempenho dos fornecedores/transportadores.

A infração das normas contidas nesse manual, poderão resultar na proibição de entrada da empresa infratora nas dependências da RV Ímola.

14. Referências

<http://portal.anvisa.gov.br/farmacopeia-brasileira>

Resolução de Diretoria Colegiada – RDC nº 430, de 08 de outubro de 2020, que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos – ANVISA.

15. Histórico de Revisões

Revisão	Resumo de Alterações
00	Emissão Inicial.