

Assunto:

## Remoção de Importação

### 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
10/01/2020	00	Emissão inicial.
27/05/2020	01	Revisão nos itens: 6.5.2, 6.5.3, 6.7, 6.8 e 6.10.
24/09/2020	02	Revisão no item 6.5.9.

### 2. OBJETIVO

Descrever as etapas do atendimento para os processos de remoção de importação.

### 3. APLICAÇÃO

Atendimento ao cliente.

### 4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- SASSMAQ / 2014 - Sistema de Avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade – ABIQUIM;
- Instrução Normativa RFB (Receita Federal Brasileira) nº 1598;
- Manual do Sistema Integrado de Gestão.

### 5. DEFINIÇÕES

**EDI** - *Electronic Data Interchange*, é uma troca eletrônica de documentos que funciona com duas ou mais organizações de forma padronizada;

**BL** - É a abreviação de Bill of Lading, um documento emitido pelo armador ou agente de carga para transporte marítimo;

**DI** - Declaração de Importação, é o documento que formaliza e une as informações relacionadas ao processo de importação e servirá como base para o despacho aduaneiro de importação;

**Gare** - Guia de Arrecadação Estadual, é o documento utilizado para recolher ICMS e demais receitas públicas estaduais;

**Packing list** - Também chamado como romaneio de carga, consiste em facilitar a identificação e localização de qualquer produto embalado dentro de um lote;

**FISPQ** - Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos, tem como objetivo fornecer informações sobre vários aspectos dos produtos químicos quanto à segurança, à saúde e ao Meio Ambiente;

**Dead line** - É a data limite ou prazo máximo para cumprimento de uma exigência;

**Demurrage** - Uma multa que é aplicada pelo armador ao importador pelo atraso na devolução do container;

**ACC** - Análise Crítica do Cliente.

**Eprofessional** - Sistema informatizado utilizado para verificar o armador do container.

### 6. DESCRIÇÃO

	<b>Instrução de Trabalho</b>		<b>Página 2 de 12</b>
	Código:	Data Elaboração:	Data Revisão:
	<b>IT.ATC.01</b>	<b>10/01/2020</b>	<b>24/09/2020</b>
	Versão Revisão:	<b>Documento Controlado</b>	
<b>02</b>			
<b>Assunto:</b>			
<b>Remoção de Importação</b>			

### 6.1. Documentação

O cliente/despachante envia através de e-mail e/ou telefone e/ou EDI a programação para a entrega da carga no cliente, em seguida o atendente analisa o processo e identifica a necessidade do cliente contida na ACC.

Com as cópias dos documentos em mãos já se inicia o lançamento no sistema informatizado.

Assim que o cliente / despachante disponibilizar os documentos originais, o atendente deve checar se esta documentação foi enviada por e-mail ou se está disponível para retirada no escritório do despachante, onde deve ser solicitado ao motoboy a retirada de imediato.

Com os documentos em mãos o atendente analisa e confere se estão de acordo, e para alguns terminais portuários é necessário que a via original seja entregue no registro para que seja liberado o agendamento para carregamento.

### 6.2. Documentos obrigatórios no processo

- Nota Fiscal;
- BL;
- DI;
- Gare e comprovante de pagamento e/ou Exoneração;
- Packing list;
- Ficha de emergência, para produtos classificados como químico perigoso;
- FISPQ, para produtos classificados como químico perigoso.

### 6.3. Agendamento

Após validação dos documentos pelo terminal portuário o atendente deve verificar junto ao planejamento Gelog um horário de janela que atenda a programação do cliente e após isso o atendente realiza o agendamento junto ao terminal portuário.

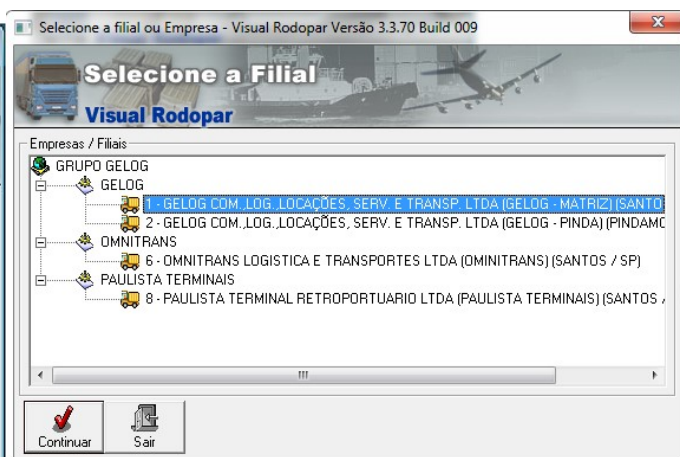
### 6.4. Programação de Remoção

Com os documentos e cronograma de carregamento em mãos, o atendente deve lançar as informações no sistema informatizado.

O atendente deve informar o login e a senha, que deve ser pessoal e intransferível, em seguida seleciona a filial de acordo.

**Assunto:**

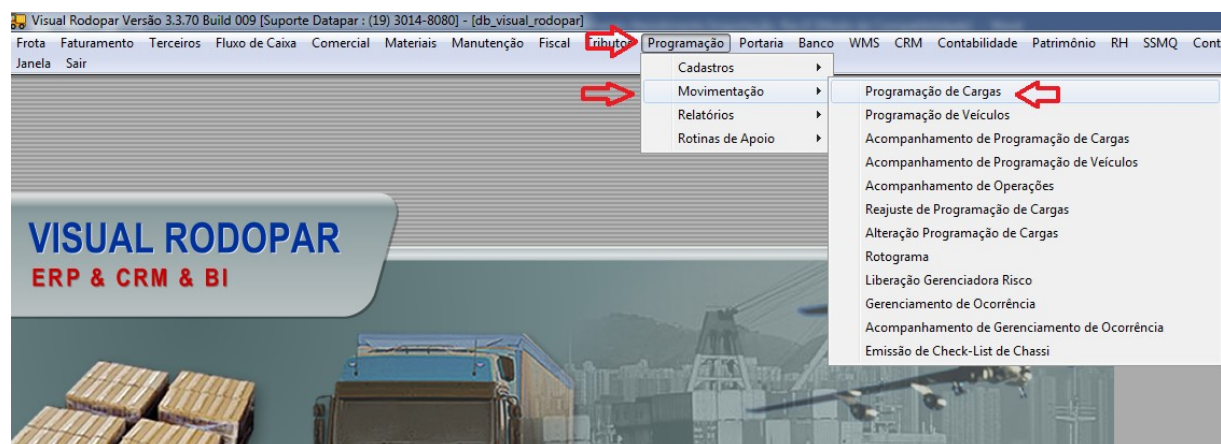
## Remoção de Importação



### 6.5. Lançamento de Remoção

#### 6.5.1. Acessar os campos seguintes para acesso ao campo de programação de carga:

Programação > Movimentação > Programação de cargas;



#### 6.5.2. Geral

Após realizado os trâmites do item 6.5.1 irá abrir a tela de programação de carga para lançamento do processo.

**Filial > tipo de carga > tomador de Serviço > linha > data Retirada/dead Line > data Entrega > remetente > terminal de coleta > terminal de entrega > tabela > observação (campo não obrigatório)**

#### 6.5.3. Descritivo Aba Geral

**Filial:** Lançar a filial de acordo com o fechamento do cliente junto ao comercial;

**Assunto:**

## Remoção de Importação

**Tipo de Carga:** Utilizar "Rem. Isento" para carregamentos que não serão cobrados do cliente; Utilizar "Remoção" para operações que serão cobradas do cliente, e que deverão ser removidas apenas para armazenagem na Gelog; Utilizar "Remoção + Desova" para operações que serão cobradas do cliente, e que deverão ser removidas para a Gelog para desova;

**Tomador de Serviço:** Sempre será o pagador do serviço, contratante do frete;

**Linha:** A linha é definida de acordo com o município de origem e destino da carga. Exemplo: Carregamento na Santos Brasil Tecon para a Gelog, será utilizado a linha (Guarujá x Santos);

**Data retirada/Dead line:** Sempre será o horário de agendamento no terminal portuário;

**Data Entrega:** Repetir a mesma data e horário do item acima;

**Remente:** Lançar conforme remetente da nota fiscal de entrada;

**Terminal de coleta:** Seguir conforme DI ou instrução do cliente;

**Terminal de entrega:** Gelog;

**Carma IMO:** Flegar este campo apenas se a carga for considerada classificada como IMO para transporte rodoviário;

**Tabela:** Cada cliente terá uma tabela de acordo com suas operações, para consulta-la e incluir no campo "Tabela" deverá clicar em "F2" e selecionar a tabela de acordo com a operação, para casos que a tabela não constar no sistema acionar o comercial;

**Observação:** Campo livre para incluir qualquer observação que haja necessidade de o planejamento visualizar. Exemplos: Horário de agendamento no terminal, cubagem, vencimento de armazenagem, envio de ajudantes e etc.

Frota Faturamento Terceiros Fluxo de Caixa Comercial Materiais Manutenção Fiscal Tributos Programação Portaria Banco WMS CRM Contabilidade Patrimônio R  
Janela Sair

**Programação de Cargas**  
Visual Rodopar

Gerar Prog. Veículo Multiplicar Rateio de Frete Incluir Salvar Cancelar Excluir Imprimir Buscar Voltar

Situação: [ ]

Geral  Composição da Carga  Inf. Adicionais  Documentos  Prog.Desalocadas  Reajustes  Cadência  Anexo  Aduanas/Despachantes

Filial: [ ]  Alçada  Contrato Serviço VR: [ ] ACT: [ ]  
 Nº Prog.: [ ] Ordens Serviço (WMS): [ ] Tipo Carga: [ ] Contrato Serviço: [ ] Modelo: [ ] DST: [ ]  
 Tomad. Serv: [ ] Contato: [ ] Fone: [ ] - WMS: [ ]  
 End. Adicional: [ ] Ramal: [ ] Fax: [ ] - Cotação: [ ]  
 Linha: [ ] Imp. pelo arquivo: [ ]  
 Cód. Horário: [ ]  
 Data Pedido: // : : Data Retirada/Dead Line: // : : Data Entrega: // : :

Remente: [ ]  
 Consignatário: [ ]  
 Redespacho: [ ]  
 Terminal de Coleta: [ ]  
 Terminal de Entrega: [ ]  
 Região: [ ]  
 Placa: [ ]  
 Frota: [ ]  Carga IMO

Tipo Cálculo: [ ] Valor Cálculo: [ ] Taxa Variável: [ ]  
 Observação: [ ] Fatura Combinada: //  Refrigerado

Aéreo  Composição de Frete  Ferroviário Temperatura Mínima: [ ]  
 Internacional Temperatura Máxima: [ ]  
 End. Coleta: [ ]  
 Filial Atend.: [ ]  
 Tabela: [ ] Diferencial: [ ]  
 Parc. Redespacho / SubContratante: [ ] Tipo Veículo Retirada: [ ] Nº Viagens (internacional): [ ]

Incluído em: [ ] Incluído por: [ ] Atualizado em: [ ] Atualizado por: [ ]

**Assunto:**

## Remoção de Importação

### 6.5.4. Aéreo

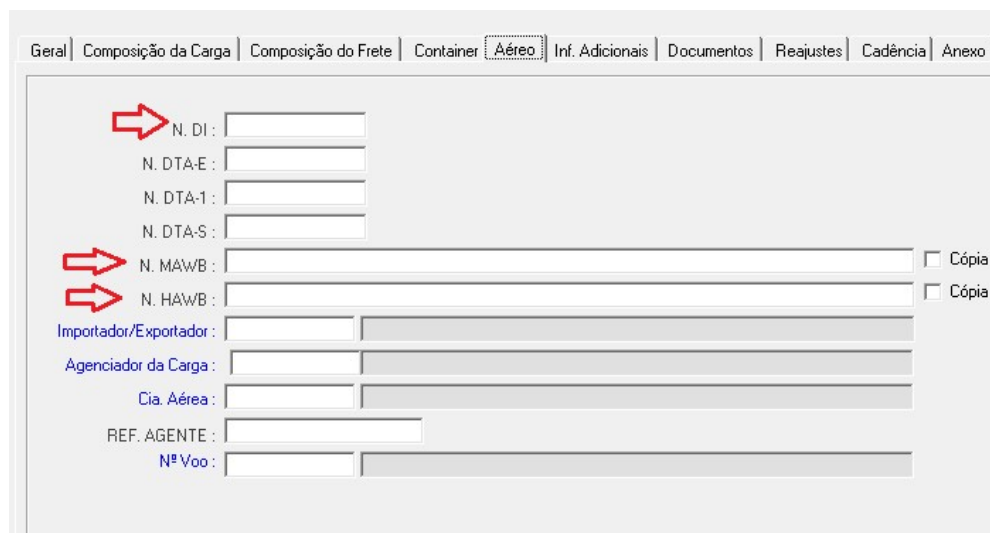
N. DI > N.MAWB > N.HAWB

### 6.5.5. Descritivo Aba Aéreo

**N.DI:** Lançar o número da DI (Declaração de Importação);

**N. MAWB:** Utilizar este campo apenas quando o processo for liberado com BL Master (Bl do armador);

**N.HAWN:** Utilizar este campo apenas quando o processo for liberado com BL House (Bl do agente);



Geral | Composição da Carga | Composição do Frete | Container | **Aéreo** | Inf. Adicionais | Documentos | Reajustes | Cadência | Anexo

N. DI :   
 N. DTA-E :   
 N. DTA-1 :   
 N. DTA-S :   
 N. MAWB :   Cópia  
 N. HAWB :   Cópia  
 Importador/Exportador :   
 Agenciador da Carga :   
 Cia. Aérea :   
 REF. AGENTE :   
 N° Voo :

### 6.5.6. Contêiner

Incluir Reserva CNT > Porto > Ag. Navegac: > Porto de Coleta > Porto Entrega > Navio > Free time

### 6.5.7. Descrição da Aba Contêiner

**Reserva CNT:** Este campo é utilizado apenas para exportação, mas como é um campo obrigatório para lançamento, utilizar "." neste campo;

**Porto:** Lançar o porto de destino que consta BL;

**Free time:** Utilizar este campo apenas quando o cliente informar o vencimento da Demurrage, para os casos que não tivermos esta informação deixar em branco;

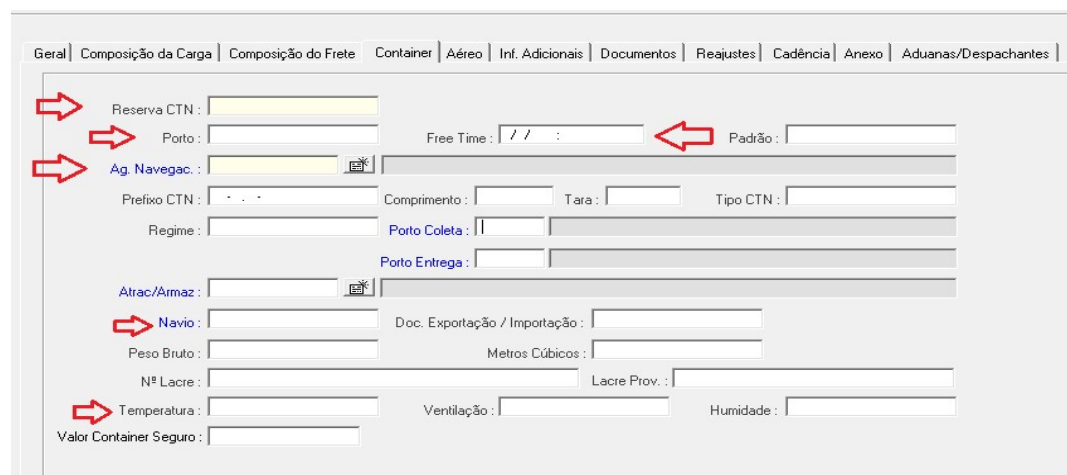
**Ag. Navegac:** Este campo é para lançamento do armador, quando o processo for liberado com BL master utilizar o armador do BL master, quando o processo for liberado com BL house consultar o armador no aplicativo *eprofessional*;

**Navio:** Utilizar o navio da DI;

**Temperatura:** Utilizar este campo apenas para containers Reefers ligados, sempre utilizando a temperatura do BL ou informado pelo cliente;

**Assunto:**

## Remoção de Importação



Reserva CTN :

Porto :  Free Time :  /  :  Padrão :

Ag. Navegac. :

Prefixo CTN :  Comprimento :  Tara :  Tipo CTN :

Regime :  Porto Coleta :

Porto Entrega :

Atrac/Armaz :

Navio :  Doc. Exportação / Importação :


Peso Bruto :  Metros Cúbicos :

Nº Lacre :  Lacre Prov. :

Temperatura :  Ventilação :  Humidade :



Valor Container Seguro :

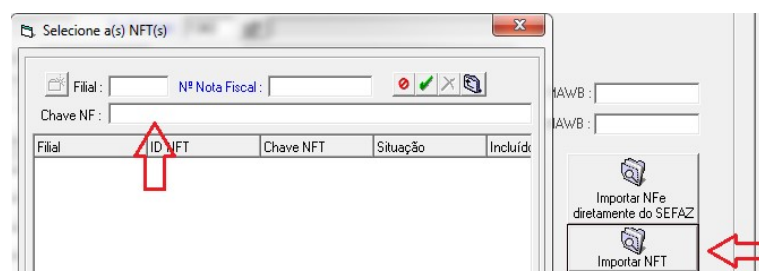


Realizado os itens acima clicar no botão salvar , onde irá gerar o número do processo e incluído no *checklist* documento conforme item 7.

### 6.5.8. Composição da Carga

Importar NFT > Chave NF

Colher a chave de acesso com o leitor de código de barras e clicar no botão  e depois incluir no botão , feito isto os dados da nota serão importados para a composição de carga, onde apenas os dados de série, número de nota, chave de acesso, peso bruto e valor da NF estarão de acordo, os demais deverão ser editados e lançados conforme processos em mãos.



Selezione a(s) NFT(s)

Filial :  Nº Nota Fiscal :

Chave NF :

Filial	ID NFT	Chave NFT	Situação	Incluído

IAWB :

IAWB :

Importar NFe diretamente do SEFAZ

Importar NFT

Quando for processo de **carga solta** não serão necessárias as informações (**Prefixo CTN > Comp > Tipo CTN**), as demais se fazem obrigatórias.

Os campos (**Destinatário, terminal de coleta, terminal de entrega**), serão importados direto das informações que foram inclusas na aba geral, porém são campos editáveis caso necessário.

### 6.5.9. Composição de carga (aba subproduto)

#### ABA Subproduto

Após realizado a importação do PRODUTO o Subproduto deverá ser preenchido automaticamente.

**Assunto:**

## Remoção de Importação

Caso a NF não seja importada automaticamente, deverá ser enviado por e-mail a NF, pagador e Filial ao **gerenciamento de risco** que analisará o produto e vinculará o grupo de risco adequado. Após o cadastro o gerenciamento irá retornar na mesma via do e-mail com o código do Sub Produto que deverá ser utilizado.

Em Sub produtos que se enquadrarem como perigoso e não importarem automaticamente, além dos e-mails acima deverá também constar o **[sig@grupogelog.com.br](mailto:sig@grupogelog.com.br)** e neste mesmo e-mail, deverá ser informado a tabela do item 6.9 com as informações da IMO, ficha e FISPQ, onde após o cadastro, o Gerenciamento estará retornando com o código na tabela e o SIG estará vinculando a ONU e órgãos regulamentadores adequado.

### 6.5.10. Descrição da Composição da Carga

**Destinatário:** Sempre será o destino informado na NF de entrada;

**Terminal de Coleta:** Seguir instrução do item 6.4.3;

**Terminal de Entrega:** Seguir instrução do item 6.4.3;

**Produto:** É o tipo de embalagem que estamos transportando, para transporte de container será lançado o tipo do contêiner descrito no BL e para os transportes de carga solta o tipo de embalagem que será carregado;

- Exemplo Container: 20'dry, 40'HC;
- Exemplo Carga Solta: Pallets; Engradado, Caixas;

**Natureza:** É o produto que iremos carregar e deve ser lançado exatamente conforme descrito na nota fiscal;

**Espécie:** Este é um campo livre, onde devemos descrever em extenso o tipo de embalagem que estamos transportando, idem ao item "Produto";

**Qtde:** É a quantidade de embalagem que iremos transportador, para os casos de carga solta essa quantidade estará informada na DI e/ou NF e/ou BL.

**Ref. Cliente:** Deve ser lançado a referência exigida pelo cliente, essa referência poderá ser localizada na NF e/ou DI e em outros o cliente poderá estar informando, essa referência sairá na documentação emitida para transporte e faturamento para o cliente;

**Ref. Despachante:** Deve ser lançado a referência do despachante ou outra referência exigida pelo cliente, essa referência poderá ser localizada na NF e/ou DI e em alguns casos o cliente poderá informar, conforme referência acima também sairá na documentação;

**Reserva CTN:** Preencher conforme item 6.5.7;

**Prefixo CTN:** Lançar a numeração do container conforme BL;

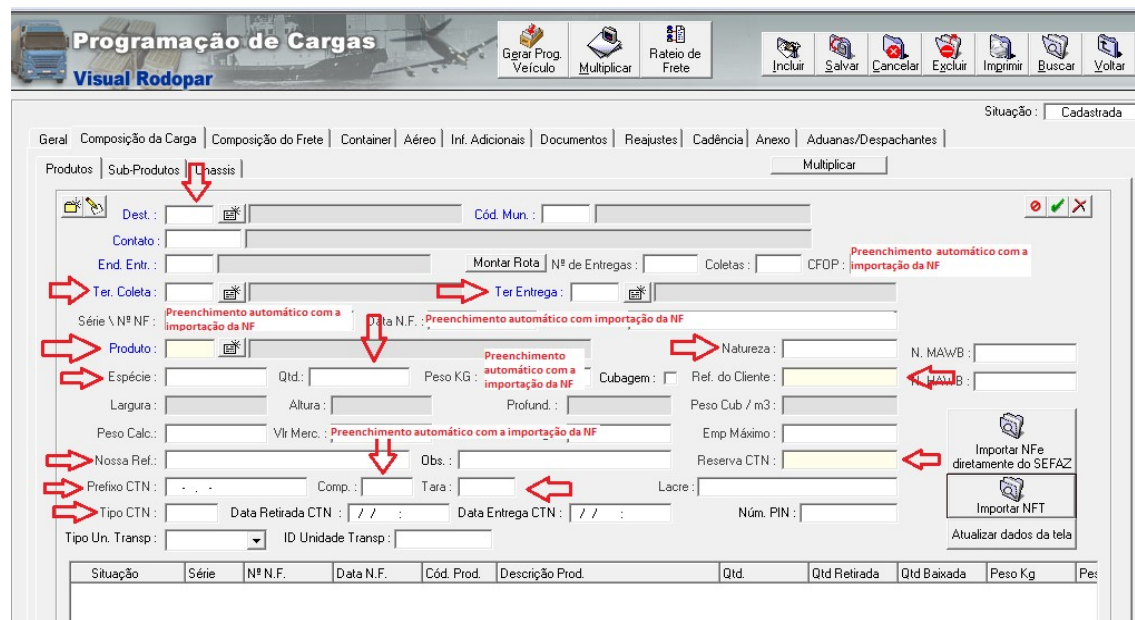
**Comp:** Lançar o tamanho do container, informações no BL;

**Tara:** Lançar a tara do container conforme BL;

**Tipo CTN:** Lançar a espécie do container conforme BL.

**Assunto:**

## Remoção de Importação



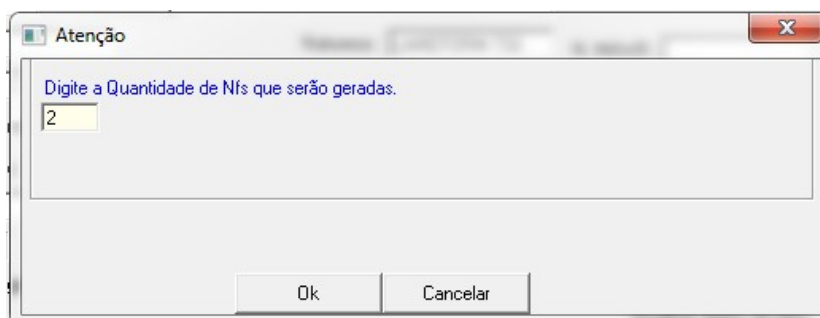
Feito o lançamento da nota fiscal na composição de carga, clique em Salvar



### 6.5.11. Multiplicação de nota fiscal

O campo "multiplicar"  será utilizado todas às vezes que o processo tiver mais de uma nota fiscal por contêiner, após lançamento da primeira nota fiscal o atendente deverá clicar no campo "multiplicar" e selecionar a quantidade de notas que este processo possui e clicar em "OK". Após multiplicação, o atendente deverá entrar em cada nota fiscal e alterar os dados de acordo com a documentação em mãos.

**Atenção:** Se atentar para os processos de container onde a tara deverá ser informada apenas na 1ª nota fiscal e nas demais deverá manter o campo em branco.



### 6.5.12. Informações adicionais

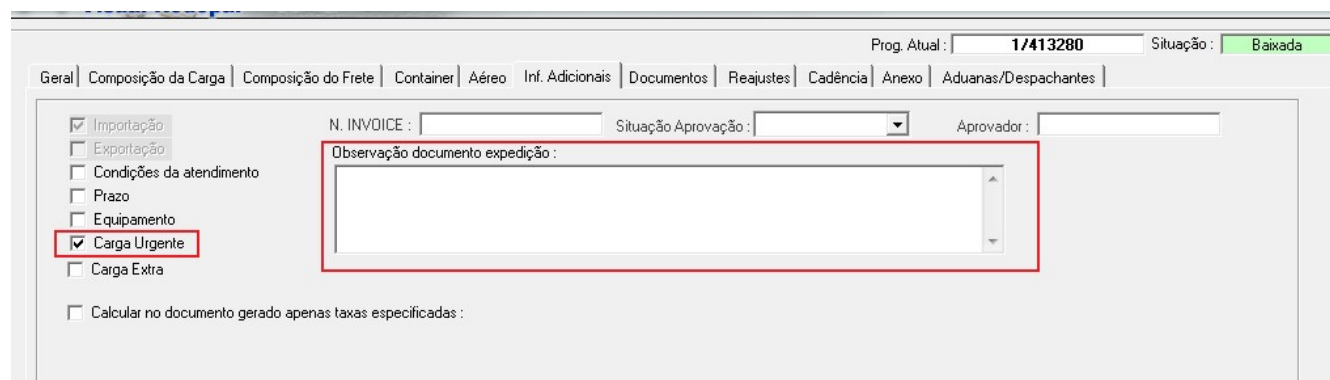
Utilizar o campo de observação abaixo para informações que devem sair no CT-e e para visualização do cálculo. Exemplo: Cobrar 2 ajudantes, cobrar taxa de urgência e etc...

O campo "carga urgente" após ser flegado dará um destaque em vermelho na programação de carga, onde o planejamento poderá identificar a criticidade do processo.



**Assunto:**

**Remoção de Importação**



**6.6. Checklist Documental**

O **FR.ATC.05 – Checklist Documental** deverá ser preenchido conforme abaixo e liberado para expedição juntamente com o processo de importação, este *checklist* está disponível em rede.

CHECK LIST DOCUMENTAL			
1º PREENCHER COM O NOME DO CLIENTE	CLIENTE:	DATA REMOÇÃO:	1º PREENCHER A DATA DA REMOÇÃO
2º PREENCHER COM O NÚMERO DA DI	DI / DATA / REF:	DATA VIAGEM:	2º PREENCHER A DATA DA VIAGEM
3º NOME DO ARMADOR	ARMADOR:	RODOPAR:	3º PREENCHER COM O NÚMERO DA PROGRAMAÇÃO GERADA NO RODOPAR
4º NOME DO TERMINAL DE RETIRADA	TERMINAL:		
	E-MAIL DEVOLUÇÃO VAZIO: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	NOTA FISCAL - DANFE: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	CERTIFICADO IMPORTAÇÃO: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	DECLARAÇÃO IMPORTAÇÃO: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	B.L. ou C.T.A.C.: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	GARE: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	ICMS / EXONERAÇÃO: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	PACKING LIST: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	INVOICE: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	CERTIFICADO DE ANALISE: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	CERTIFICADO / LAUDO TANK: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	CARREFOUR - CTPI ORIGINAL: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	Nº PALLET - COLGATE: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	TERMO DE AVARIA: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	FICHA DE EMERGENCIA: OK ( ) N ( )	OBS: _____	
	MONTAGEM DO PROCESSO		LANÇAMENTO NO SISTEMA
	NOME:	NOME:	
	DATA:	DATA:	
	ASSINATURA	ASSINATURA	
	LIBERAÇÃO PARA REMOÇÃO		LIBERAÇÃO PARA VIAGEM
	NOME:	NOME:	
	DATA:	DATA:	
	ASSINATURA	ASSINATURA	
	* É OBRIGATORIO O PREENCIMENTO DOS ITENS CITADOS ACIMA *		

O CHECK LIST AO LADO É PARA SER PREENCHIDO DE ACORDO COM OS DOCUMENTOS LIBERADOS COM O PROCESSO, ONDE DEVE SER ANÁLISADO E PREENCHIDO DE ACORDO

APENAS A PESSOA RESPONSÁVEL PELO LANÇAMENTO DO PROCESSO NO RODOPAR PODE PREENCHER O CAMPO AO LADO

**6.7. Solicitação de Desova**

Os processos que tiverem necessidade de desova deverão ser informados via e-mail antecipadamente ao armazém e devolução de vazio, informando obrigatoriamente os dados abaixo:

**Assunto:**

## Remoção de Importação

E-mails a serem copiados: [devolucao@grupogelog.com.br](mailto:devolucao@grupogelog.com.br); [armazem@grupogelog.com.br](mailto:armazem@grupogelog.com.br); [programacao@grupogelog.com.br](mailto:programacao@grupogelog.com.br)

Para processos classificados como IMO, manter o procedimento e incluir o email [sig@grupogelog.com.br](mailto:sig@grupogelog.com.br), informando que o processo e/ou unidade é classificada.

- Numeração do contêiner;
- Previsão de chegada do contêiner na Gelog;
- Vencimento da demurrage (Caso o cliente venha informar);
- Tipo de container;
- Notas fiscais;
- Nome do cliente;

### 6.8. Armazenagem de contêiner Reefer

Os contêineres reefers que tiverem necessidade de ligação em nosso Pátio deverá ser consultada a temperatura no BL ou por e-mail com o cliente, e após confirmação enviar e-mail com os dados abaixo:

E-mails a serem copiados: [gate@grupogelog.com.br](mailto:gate@grupogelog.com.br); [luizsantos@grupogelog.com.br](mailto:luizsantos@grupogelog.com.br); [planejamento@grupogelog.com.br](mailto:planejamento@grupogelog.com.br); [programacao@grupogelog.com.br](mailto:programacao@grupogelog.com.br)

- Numeração do container;
- Temperatura;
- Cliente.

### 6.9. Remoção de produto perigoso (classificado para transporte rodoviário)

Após importação da chave NF (Item 6.5.8) deverá ser consultado se o subproduto já está com as informações de **ONU – Classe – Risco** vinculadas no subproduto importada automaticamente no sistema.

**Programação de cargas > Composição da carga > Subprodutos > Inserir novo item  > F2 no campo produto > Lançar o código do produto no campo "Código" > Atualizar**

Prog. Atual : 1/412361 Situação : Cadastrada

Produtos Sub-Produtos Chassis

Produto : 2469 PESTICIDA A BASE DE ORGANOFOSFORADOS, LÍ

Código fiscal : 3949 Qtd : 15.840,0000 Vlr total : 456.348,42 Desconto : Vlr IPI : Vlr ICMS :

Ref. do Cliente : 000000000000377? Peso KG :

Produto	Descrição	Código fiscal	Qtd	Vlr total	Desconto	Vlr IPI	Incluído em	Incluído por
2469	PESTICIDA A BASE DE ORGANOFOSFORADOS, LÍQUID...	3949	15840	456348,42			22/05/2019 16:0...	GLEDSON SILVA

**Assunto:**

## Remoção de Importação



Visual Rodopar

Prog. Atual: 1/412361 Situação: Cadastrada

[CONSULTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TRANSPORTES] - Visual Rodopar Versão 3.3.70 Build 009

**Pesquisa Avançada**

Filtros

Código: 2469 Descrição: Cód. Ref.:

Situação: Ativo Grupo: Classif. ONU:  Produto Controlado?

Tipo: Sub-produto Classe Risco: Número Risco: Especie:

Fantasia:

Cód. Referência	É Pallet	Classif. ONU	Grupo	Classe Risco	Número Risco	Atualizado em	Atual
0000000000000...	N	3018	III	6.1	60	13/03/2019 12:44:00	NAT

Caso a **ONU – Classe e Risco** não estejam cadastradas conforme tela acima, deverá ser enviado um e-mail ao [sig@grupogelog.com.br](mailto:sig@grupogelog.com.br) ; [almoxarifado@grupogelog.com.br](mailto:almoxarifado@grupogelog.com.br) ; [programacao@grupogelog.com.br](mailto:programacao@grupogelog.com.br) conforme modelo abaixo para cadastro, e para produtos nunca transportados deverá ser solicitado a ficha de emergência e FISPQ ao cliente para análise do SIG e cadastro no sistema.

VINCULO DE ONU AO PRODUTO	
<b>CÓDIGO DO PRODUTO/RODOPAR:</b>	<b>10856</b>
<b>NOME DO EXPORTADOR:</b>	<b>BASF</b>
<b>NOME DO PRODUTO:</b>	<b><u>FLUXAPYROXAD TECH</u></b>
<b>NOME APROPRIADO PARA EMBARQUE:</b>	<b>FICHA EM ANEXO</b>
<b>ONU:</b>	<b>3077</b>
<b>CLASSE:</b>	<b>49</b>
<b>RISCO:</b>	<b>90</b>

### 6.10. Nota de armazenagem

A nota de armazenagem deverá ser solicitada para o cliente a partir do momento que tiver a informação que a carga deverá ser armazenada na Gelog, após recebimento dessa nota fiscal deveremos enviar para a área Armazém para cobertura e procedimentos internos.

## 7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR.SIG.01 - Informação documentada
- PR.SIG.02 - Não conformidade e ação corretiva
- IT.ATC.02 - Coleta de Exportação
- IT.ATC.03 - Instrução de Entrega

## 8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

**Assunto:**

**Remoção de Importação**

- Sistema informatizado;
- FR.ATC.05 – Checklist Documental
- Mensagem eletrônica de cadastros de produto;
- Mensagem eletrônica de solicitações de clientes.

**9. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO**

	<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>
01	Dayane Alves - Coordenadora de Atendimento ao Cliente	Jéssica Magalhães – Analista de Qualidade	Viviane Garcia - Coordenadora do Sistema Integrado de Gestão  Renato Resende – Gerente de Atendimento ao Cliente
02	Dayane Alves – Coordenadora de Atendimento ao Cliente	Jéssica Magalhães – Analista de Qualidade	Blancher Sousa – Gerente Operacional