

Assunto:

Instrução de Entrega

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
10/01/2020	00	Emissão inicial.
27/05/2020	01	Revisão nos itens 6.1, 6.5.8 e 6.5.3.
24/09/2020	02	Revisão no item 6.5.9.

2. OBJETIVO

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

3. APLICAÇÃO

Atendimento ao cliente.

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Manual do Sistema Integrado de Gestão;
- Manual do Atendimento ao Cliente;
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- SASSMAQ / 2014 - Sistema de Avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade – ABIQUIM;
- Operador Econômico Autorizado - Instrução Normativa RFB nº 1.598/2015.

5. DEFINIÇÕES

IMPORTAÇÃO: Importação é o processo comercial e fiscal que consiste em trazer um bem, que pode ser um produto ou um serviço, do exterior para o país de referência.

CABOTAGEM ENTREGA: cabotagem é a navegação entre portos marítimos, sem perder a costa de vista. A cabotagem contrapõe-se à navegação de longo curso, ou seja, aquela realizada entre portos de diferentes nações.

DTA – Declaração de Trânsito Aduaneiro: o regime de Trânsito Aduaneiro é um benefício concedido a importadores e exportadores, que permite o transporte de suas mercadorias de um recinto alfandegado a outro mais vantajoso para o desembarço da carga, através dos modais aéreo ou rodoviário.

NOTA FISCAL: o regime de nota fiscal se define em operações de transferência, que não estarão em recintos alfandegados, onde o cliente por uma necessidade e logística interna solicita a transportadora à transferência de uma carga de um estabelecimento a outro.

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

BL - 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;

	Instrução de Trabalho		Página 2 de 12
	Código:	Data Elaboração:	Data Revisão:
	IT.ATC.03	10/01/2020	24/09/2020
	Versão Revisão:	Documento Controlado	
02			
Assunto:			
Instrução de Entrega			

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 contêiner;

ACC - Análise Crítica do Cliente;

Eprofessional - Sistema informatizado utilizado para verificar o armador do contêiner;

CTAC - Conhecimento de Transporte Aquaviário de Cargas.

CE MERCANTE – Conhecimento Eletrônico, foi criado através da portaria nº 328/2001 do Ministério de Transportes é um número gerado pelo Sistema Eletrônico de Controle da Arrecadação do Adicional ao Frete para Renovação da Marinha Mercante;

Armador – Denomina-se armador o proprietário dos navios e dos contêineres utilizados no transporte de mercadorias em águas nacionais ou internacionais.

6. DESCRIÇÃO

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 no **FR.COM.02 - Análise Crítica do Cliente**.

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

Importação: O cliente / despachante disponibilizará 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 no campo, onde deve ser solicitado ao motoboy a retirada de imediato.

Cabotagem Entrega: Toda a documentação será disponibilizada via e-mail pelo cliente ou será liberada pelo armador para retirada em seu escritório.

Nota fiscal: Denomina-se nota fiscal os processos de transferência entre plantas, onde o cliente solicita a coleta e entrega via e-mail. Em alguns casos o cliente poderá anexar a NF no e-mail de instrução, ou enviar a NF apenas após a coleta do processo para emissão documental de transporte e entrega da carga.

DTA: Toda a documentação será disponibilizada via e-mail pelo cliente ou despachante responsável.

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

6.2. Documentos obrigatórios

Importação

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

Assunto:

Instrução de Entrega

Cabotagem desembarque

- Nota fiscal;
- CTAC;
- BL;
- Ficha de emergência, para produtos classificados como químico perigoso;
- FISPQ, para produtos classificados como químico perigoso.

DTA

- DTA;
- BL;
- CE Mercante;
- Ficha de emergência, para produtos classificados como químico perigoso;
- FISPQ, para produtos classificados como químico perigoso.

Nota Fiscal (Transferência)

- Nota fiscal;
- Certificado de análise, apenas em alguns produtos e sempre é comunicado e enviado pelo cliente.

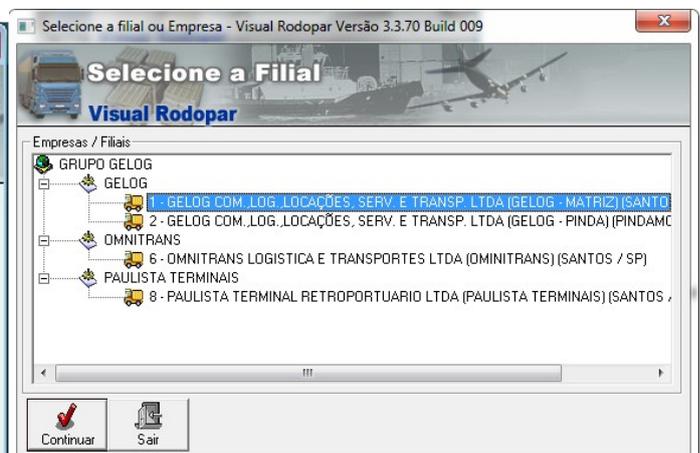
6.3. Agendamento

Após validação dos documentos pelo terminal portuário o atendente deve verificar junto ao setor planejamento da 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 Entrega

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.



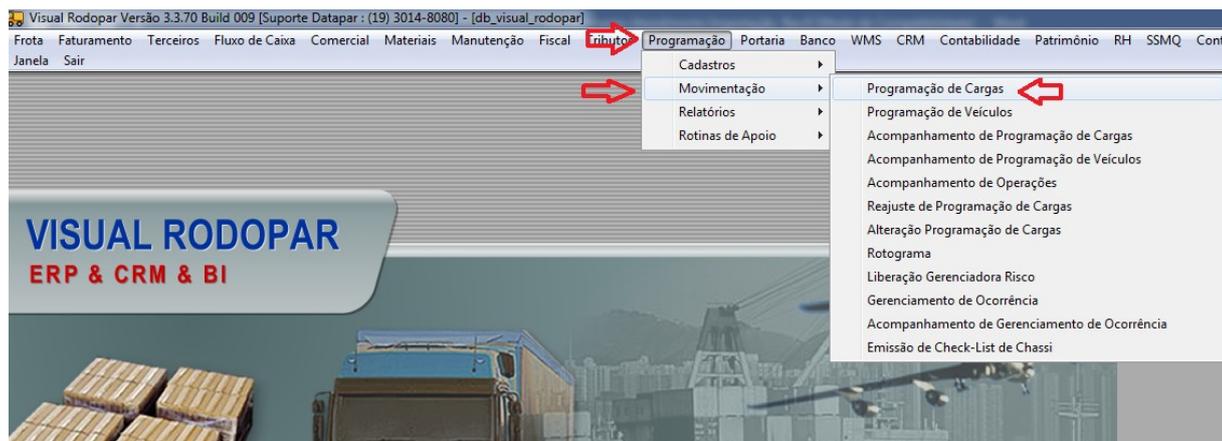
6.5. Lançamento

Assunto:

Instrução de Entrega

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 7.5.1 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;

Tipo de Carga: Importação: Utilizar o campo "Importação"; **Cabotagem Entrega:** Utilizar o campo "Cabotagem (entrega)"; **Nota Fiscal:** Utilizar o campo "Nota Fiscal"; **DTA:** Utilizar o campo "DTA (Marítimo)";

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 um cliente em Barueri (Guarujá x Barueri);

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

Data Entrega: Sempre será a data/horário programado para entrega no cliente;

Remente: Lançar conforme remetente da nota fiscal de entrada ou emissor da NF de saída, apenas para os processos de **DTA** considerar o expedidor do BL;

Terminal de coleta: Importação: Considerar o local de coleta informado na DI; **Cabotagem:** Considerar o local de coleta informado no CTAC; **DTA:** Considerar o local de coleta informado na DTA; **Nota fiscal:** Considerar o local de coleta informado via e-mail pelo cliente;

Terminal de entrega: Seguir conforme nota fiscal e/ou instrução do cliente, apenas para os processos de DTA considerar o local de entrega informado na DTA, haja visto que este tipo de operação não possui NF;

Carga 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;

Assunto:

Instrução de Entrega

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.Deslocadas Reajustes Cadência Anexo Aduanas/Despachantes

Filial: _____ Alçada: Contrato Serviço VR: _____
 Nº Prog.: _____ Ordens Serviço (WMS): _____ Tipo Carga: _____ Contrato Serviço: _____ Modelo: _____
 Tomad. Serv: _____ Contato: _____ Fone: () - _____ WMS: _____
 End. Adicional: _____ Ramal: _____ Fax: () - _____
 Linha: _____ Cód. Horário: _____ Imp. pelo arquivo: _____ Cotação: _____
 Data Pedido: // : Data Retirada/Dead Line: // : Data Entrega: // : _____
 Remetente: _____
 Consignatário: _____
 Redespacho: _____
 Terminal de Coleta: _____
 Terminal de Entrega: _____
 Região: _____
 Placa: _____
 Frota: _____ Carga IMO
 Tipo Cálculo: _____ Valor Cálculo: _____ Taxa Variável: _____
 Observação: _____ Fatura Combinada: // Refrigerado
 End. Coleta: _____ Aéreo Composição de Frete Ferroviário Container Temperatura Mínima: _____
 Filial Atend.: _____ Internacional Temperatura Máxima: _____
 Tabela: _____ Diferencial: _____
 Parc. Redespacho / SubContratante: _____ Tipo Veículo Retirada: _____ Nº Viagens (internacional): _____

Incluído em: _____ Incluído por: _____ Atualizado em: _____ Atualizado por: _____

6.5.4. Aéreo

N. DI > N.MAWB > N.HAWB

6.5.5. Descritivo Aba Aéreo

N.DI: Importação: Lançar o número da DI (Declaração de Importação); **Cabotagem:** Lançar o número do CTAC; **DTA:** Lançar o número da DTA;

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

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

Assunto:

Instrução de Entrega

Geral	Composição da Carga	Composição do Frete	Container	Aéreo	Inf. Adicionais	Documentos	Reajustes	Cadência	Anexo
<p> ➔ N. DI : <input type="text"/></p> <p>N. DTA-E : <input type="text"/></p> <p>N. DTA-1 : <input type="text"/></p> <p>N. DTA-S : <input type="text"/></p> <p> ➔ N. MAWB : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Cópia</p> <p> ➔ N. HAWB : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Cópia</p> <p>Importador/Exportador : <input type="text"/></p> <p>Agenciador da Carga : <input type="text"/></p> <p>Cia. Aérea : <input type="text"/></p> <p>REF. AGENTE : <input type="text"/></p> <p>Nº Voo : <input type="text"/></p>									

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 no BL, para Cabotagem considerar o porto que consta no CTAC;

Free time: Utilizar este campo apenas quando o cliente informar o vencimento da Demurrage, para os casos que não tivermos esta informação considerar dois dias depois da entrega no cliente. Exemplo: Entrega no cliente em 23.09.2019, considerar data de *free time* 25.09.2019;

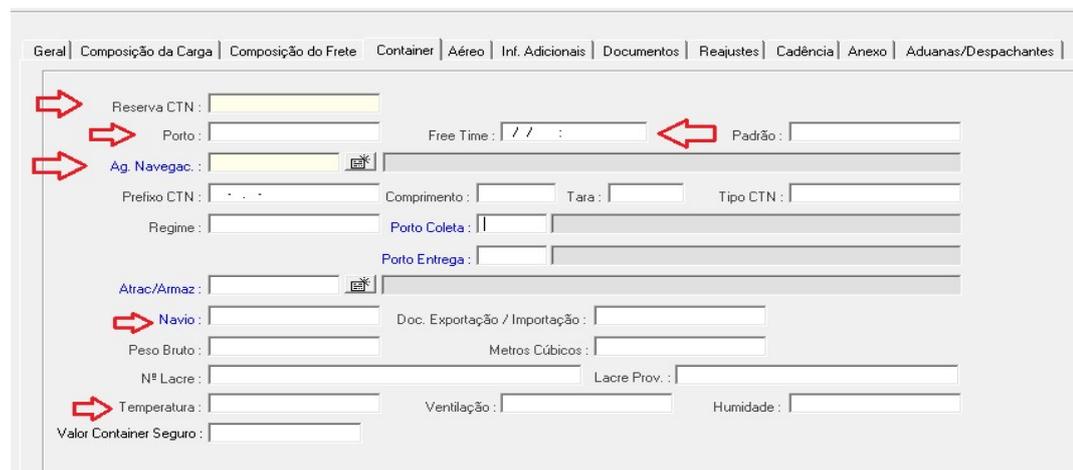
Ag. Navegac: Este campo é para lançamento do armador, quando o processo for liberado com BL master utilizar o armador do BL master, quando o processo for liberado com *BL house* consultar o armador no aplicativo *eprofissional*;

Navio: Importação: Utilizar o navio da DI; **Cabotagem:** Utilizar o navio do CTAC; **DTA:** Utilizar o navio do BL;

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

Assunto:

Instrução de Entrega



Form fields include: 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.

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.



Dialog box 'Selezione a(s) NFT(s)' with fields: Filial, Nº Nota Fiscal, Chave NF. Table with columns: Filial, ID NFT, Chave NFT, Situação, Incluído. Buttons: 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.

Obs.: Os processos de DTA por não ter NF não poderá ser importado, sendo necessário lançar a composição da carga de forma manual e para efeito de sistema a série da NF e número da NF deverá ser considerado "1" e apenas nos casos de DTA o campo "Vir.Merc" deverá ser lançada com o valor correspondente ao valor da mercadoria mencionado na DTA + 35% do imposto retido, a somatória destes valores serão considerados como valor da mercadoria.

Assunto:

Instrução de Entrega

6.5.9. Composição de carga (aba subproduto)

ABA Subproduto

Após realizado a importação da NF o Subproduto deverá ser preenchido automaticamente.

Caso a NF não seja importada automaticamente, deverá ser enviado a NF, pagador e Filial para os e-mails abaixo, onde o gerenciamento de risco irá analisar o produto e vincular o grupo de risco adequado, em processos de DTA que não possuem NF, deverá informar além dos dados acima, o produto e NCM para cadastro de acordo. Após o cadastro a área de **Gerenciamento de Risco** 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 e neste mesmo e-mail, deverá ser informado a tabela do item 6.7 com as informações da IMO, ficha e FISPQ, onde após o cadastro, a área de Gerenciamento de Risco estará retornando com o código na tabela e a área Sistema Integrado de Gestão estará vinculando a ONU e órgãos regulamentadores adequados.

6.5.10. Descrição da Composição da Carga

Destinatário: Importação e Cabotagem Entrega: Processos onde o cliente efetua a entrega com NF de entrada o destinatário sempre será o emitente da nota fiscal, em processos que o cliente emite uma nota fiscal de saída o destinatário será lançado de acordo com o destinatário da NF; **DTA:** Considerar o consignatário do BL; **Nota Fiscal:** Considerar o destinatário da NF ou destinatário solicitado por e-mail pelo cliente;

Terminal de Coleta: Seguir instrução do item 6.5.3;

Terminal de Entrega: Seguir instrução do item 6.5.3;

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

- Exemplo Contêiner: 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 transportar, 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 7.5.7;

Prefixo CTN: Lançar a numeração do contêiner conforme BL e para os processos de Cabotagem considerar a numeração do contêiner do CTAC;

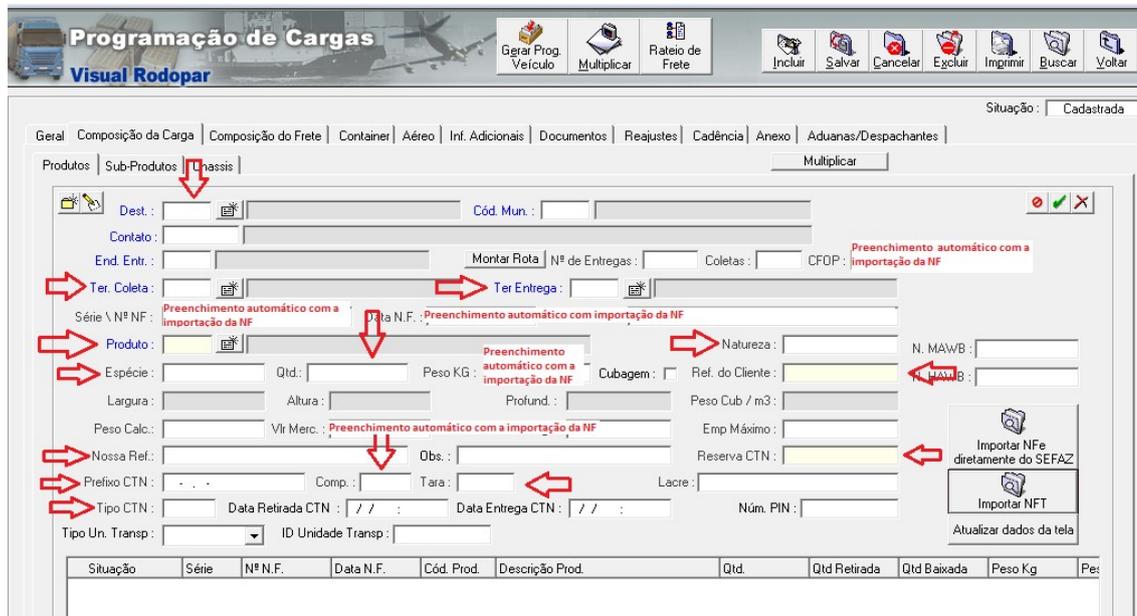
Comp: Lançar o tamanho do contêiner, informações no BL e para os processos de Cabotagem poderá ser localizado no CTAC;

Tara: Lançar a tara do contêiner conforme BL ou CTAC;

Tipo CTN: Lançar a espécie do contêiner conforme BL ou CTAC.

Assunto:

Instrução de Entrega



Feito o lançamento

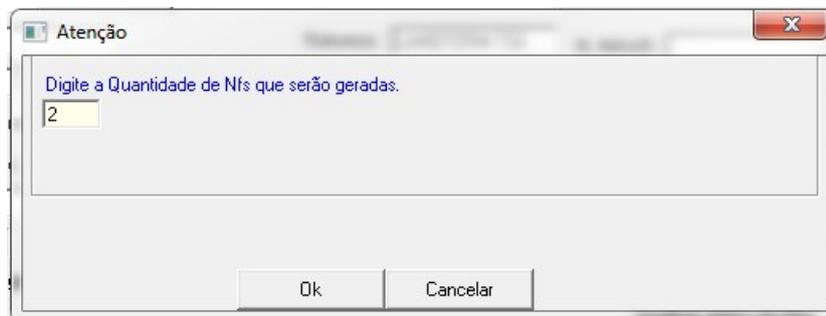
da nota fiscal na composição de carga, clique em Salvar



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 contêiner onde a tara deverá ser informada apenas na 1ª nota fiscal e nas demais deverá manter o campo em branco.

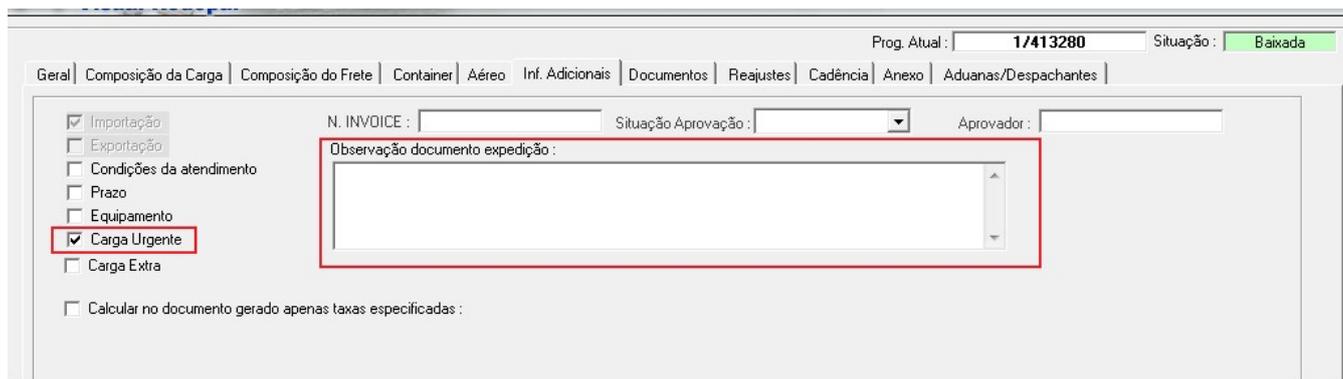


6.5.12. Informações adicionais

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:

Instrução de Entrega



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:
2º PREENCHER COM O NÚMERO DA DI	DI / DTA / REF:
3º NOME DO ARMADOR	ARMADOR:
4º NOME DO TERMINAL DE RETIRADA	TERMINAL:
	DATA REMOÇÃO:
	DATA VIAGEM:
	RODOPAR:
	1º PREENCHER A DATA DA REMOÇÃO
	2º PREENCHER A DATA DA VIAGEM
	3º PREENCHER COM O NÚMERO DA PROGRAMAÇÃO GERADA NO RODOPAR
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: _____
NF PALLET - COLGATE: OK () N ()	OBS: _____
TERMO DE AVARIA: OK () N ()	OBS: _____
FICHA DE EMERGENCIA: OK () N ()	OBS: _____
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	
* É OBRIGATORIO O PREENCIMENTO DOS ITENS CITADOS ACIMA *	

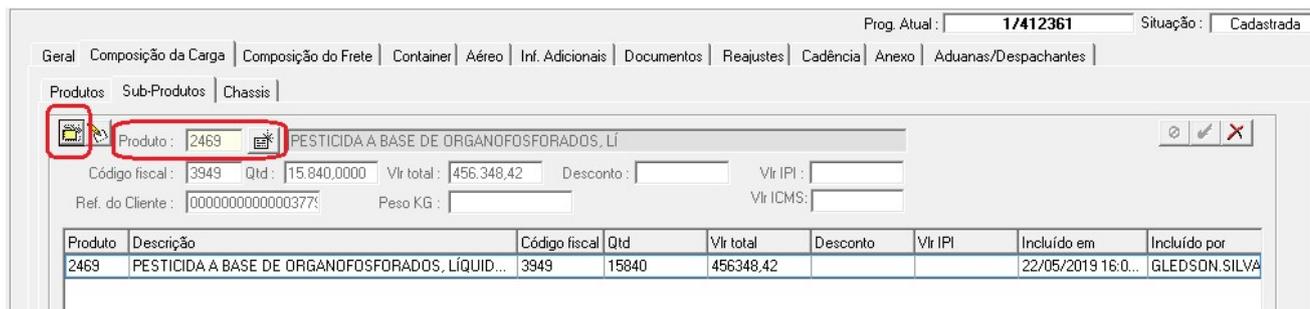
6.7. Transporte de produto perigoso (classificado para transporte rodoviário)

Após importação da chave NF (Item 7.5.8) deverá ser consultado se o subproduto já está com as informações de **ONU – Classe – Risco** vinculadas no subproduto importada automaticamente no sistema.

Assunto:

Instrução de Entrega

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



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



Cód. Referência	É Pallet	Classif. ONU	Grupo	Classe Risco	Número Risco	Atualizado em	Atual
00000000000000...	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 ; almoxarifado@grupogelog.com.br ; 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	
CÓDIGO DO PRODUTO/RODOPAR:	10856
NOME DO EXPORTADOR:	BASF
NOME DO PRODUTO:	FLUXAPYROXAD TECH
NOME APROPRIADO PARA EMBARQUE:	FICHA EM ANEXO
ONU:	3077
CLASSE:	49
RISCO:	90

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

Assunto:

Instrução de Entrega

- PR.SIG.01 - Informação documentada;
- PR.SIG.02 - Não conformidade e ação corretiva;
- IT.ATC.01 - Remoção de Importação;
- IT.ATC.02 - Instrução de Entrega.

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- FR.COM.02 - Análise Crítica do Cliente;
- FR.ATC.05 – Checklist Documental
- Sistema informatizado;
- Mensagem eletrônica de cadastros de produto;
- Mensagem eletrônica de solicitações de clientes.

09. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

	Elaboração	Revisão	Aprovação
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