Sumário

01 - Antes do inicio das atividades dentro do armazém 2

02 - Condutas que devem ser seguidas dentro do armazém 2

03 – Entrada de Mercadoria 2

3.1) Ao autorizar a entrada do veículo para descarga no armazém 2

3.2) Ao receber as mercadorias e realizar a conferência 2

3.3) Ao orientar o transportador no término da descarga 3

3.4) - Ao endereçar as mercadorias 3

04 – Processos Operacionais 4

4.1) - Ao efetuar a limpeza e organização diária dos armazéns e recintos de trabalho 4

4.2) - Ao efetuar a aplicação de filme strech nas cargas em geral 4

4.3) - Ao efetuar a montagem de kit´s, serviço de embalagem, etiquetagem e outros serviços nas cargas em geral 4

4.4) - Ao efetuar a movimentação mecanizada dos produtos quando solicitado 5

4.5) Ao operar a máquina empilhadeira 5

4.6) Ao efetuar a inspeção diária de empilhadeira 6

4.7) Ao etiquetar produtos que não contém etiqueta de código de barras 6

4.8) Ao ser informado sobre o cancelamento do Picking 6

4.9) Ao receber relatório de derrubada e abastecimento 6

4.10) Ao efetuar a limpeza e organização diária do espaço demarcado no armazém 7

05 – Processo de Saída 7

5.1) Ao analisar os status de programação dos Picking 7

5.2) Ao realizar a separação das mercadorias 7

5.3) Ao realizar a conferência de Picking 7

5.4) Ao realizar o processo de embalagem dos pedidos 8

5.5) Ao colar as etiquetas de identificação de volume 8

5.6) Ao realizar a guardar da mercadoria na área de rota 8

5.7) Ao separar manifesto e ou romaneio 8

5.8) Ao realizar a conferência para embarque 9

5.9) Ao autorizar o carregamento dos produtos 9

5.10) Ao efetuar a movimentação mecanizada para saída de mercadorias 9

5.11) Ao orientar o motorista no término do carregamento 10

5.12) – Ao realizar atendimento de coletas 10

5.13) Em caso de ser necessário efetuar o carregamento de cargas em geral na expedição de produtos 10

**Operacional de Armazenagem**

**Operador de Empilhadeira**

**01 - Antes do inicio das atividades dentro do armazém**

a) Deverá estar equipado com os EPI’s fornecidos pela empresa;

b) Deverá utilizar os EPIs conforme orientado em treinamento;

c) Deverá respeitar o uso dos EPIs conforme a atividade que estará sendo executada;

d) Após a colocação dos EPIs deverá assinar o check-list de uso diário de EPI;

**02 - Condutas que devem ser seguidas dentro do armazém**

a) Não deverá em hipótese alguma jogar os volumes, batê-los ou subir, nos mesmos;

b) Nunca deverá “pegar carona ou fornecer carona” nas empilhadeiras sob risco de acidente;

c) Deverá respeitar todas as placas de sinalização do galpão;

# **03 – Entrada de Mercadoria**

## **3.1) Ao autorizar a entrada do veículo para descarga no armazém**

Realizará a autorização para a entrada do veículo da seguinte forma:

a) Deverá localizar o veículo e solicitar ao motorista que estacione no local (doca) designado para descarga das mercadorias;

b) Deverá informar ao motorista que é proibido circular nas docas, salvo exceções autorizadas pela equipe de recebimento. O mesmo deve permanecer ao lado do veículo acompanhando o processo de descarga.

e) Em caso onde o motorista tenha que entrar no armazém, que só poderá ocorrer mediante autorização do Supervisor Operacional, o mesmo deverá ser informado que não é permitido entrar no galpão munido de telefones móveis, câmeras e/ou rádios portáteis, e deverá a todo momento estar acompanhado pelo Conferente.

## **3.2) Ao receber as mercadorias e realizar a conferência**

a) Receberá o *apontamento de Recebimento* (Transferência, Devolução ou Cross Docking) impresso preenchido com os detalhes das mercadorias, dados de nota e dados do depositante;

b) Antes de iniciar o processo de descarga mecanizada deverá informar o Encarregado Operacional sobre a necessidade de uso da empilhadeira;

c) Em conjunto com o Encarregado Operacional deverá avaliar a segurança do processo, bem como a forma de empilhamento, visando a integridade dos funcionários e da carga;

d) Após autorização do Encarregado Operacional, deverá seguir as orientações de descarga e conferir as quantidades dos itens conforme a unidade de medida informada no apontamento e designar mercadoria ao local apropriado;

e) Em caso de encontrar irregularidades (Sobras, Faltas e/ou Avarias) deverá informar imediatamente o Encarregado Operacional para que o mesmo realize a constatação da irregularidade;

f) Deverá seguir a orientação do Encarregado Operacional, e descrever as ocorrências encontradas durante o processo de entrada das mercadorias no apontamento de recebimento, sendo:

* Veículo recebido com lacre de segurança Nº (se houver). Foram recebidos Nº volumes acompanhados do Danfe Nº dizendo conter os produtos discriminados no mesmo. O processo de descarga e conferência foi realizado na presença do motorista/transportador. O Armazém (nome) se isenta de quaisquer responsabilidades sobre as mercadorias ora recebidas;

g) Deverá apontar as quantidades recebidas, e os serviços executados no recebimento;

h) Os produtos novos originários de um processo de transferência devem ter suas medidas e peso coletados, e suas informações repassadas a área de recebimento.

i) Deverá anotar o horário de término da descarga, assinar o apontamento de recebimento e coletar os dados e a assinatura do motorista.

Importante: Deverá solicitar ao motorista que assine igual ao seu documento oficial RG/CNH.

## **3.3) Ao orientar o transportador no término da descarga**

a) Após realizar o processo de descarga, deverá orientar ao motorista para fechar o compartimento de carga do veículo;

b) Deverá solicitar ao motorista se dirija a sala da coordenação, onde será feito sua liberação e a entrega dos documentos relacionados a descarga;

## **3.4) - Ao endereçar as mercadorias**

a) Deverá efetuar a guarda dos produtos conforme relatório de endereçamento e *etiqueta do endereço,* sempre observando se a quantidade de caixas informado na etiqueta de endereço corresponde a quantidade física do palete;

b) Deverá assinar a *etiqueta de endereço* antes de alocar os paletes, para que haja a rastreabilidade dos serviços efetivamente realizados.

c) Caso observe que o palete não caberá no endereço designado, o Assistente de Logística ou o Encarregado Operacional deverá ser informado imediatamente, para que seja realizado a avaliação do ocorrido, a troca do endereço, bem como avalie o processo;

d) Deverá obedecer ao empilhamento máximo permitido para cada tipo de produto;

e) Deverá manter o alinhamento nas ruas e endereços, obedecendo o layout e organização do armazém;

f) Deverá seguir as instruções adicionais do Encarregado Operacional sempre que solicitado;

# **04 – Processos Operacionais**

## **4.1) - Ao efetuar a limpeza e organização diária dos armazéns e recintos de trabalho**

a) Diariamente fará a limpeza e organização dos setores de trabalho dos armazéns;

b) Fará o recolhimento dos resíduos de operação e os depositará no local previamente designado para resíduos existente em cada unidade armazenadora. Irá depositá-los separadamente, ou seja, papel e papelão em um local, madeiras e plásticos em outro e assim por diante;

## **4.2) - Ao efetuar a aplicação de filme strech nas cargas em geral**

a) Procederá a aplicação de filme strech nas cargas em geral (na entrada ou na saída de mercadorias) quando instruído pelo Encarregado operacional ou Assistente de logística;

b) Deverá fazê-lo de forma que o filme fique tensionado o bastante para garantir que a carga não tombará durante o transporte;

c) Informará ao Encarregado operacional ou Assistente de logística a quantidade de paletes que foram aplicados o filme strech para que o mesmo efetue o lançamento do serviço;

d) Deverá manter as etiquetas ou inscrições das caixas para fora, de forma a permitir que o Conferente possa efetuar a leitura de todos os volumes, mesmo depois de aplicado o filme strech;

## **4.3) - Ao efetuar a montagem de kit´s, serviço de embalagem, etiquetagem e outros serviços nas cargas em geral**

a) Procederá a realização de algum serviço quando instruído pelo Encarregado operacional ou Assistente de logística envolvido na operação;

b) Deverá a cada serviço realizado avisar o Encarregado operacional ou Assistente de logística para que seja realizado o lançamento do serviço para posterior cobrança.

## **4.4) - Ao efetuar a movimentação mecanizada dos produtos quando solicitado**

a) Deverá conforme a solicitação do Conferente, Assistente de logística e Encarregado Operacional movimentar os paletes, colocando-os em local que propicie agilidade nas operações;

b) Deverá movimentar os paletes com produtos para o local definido pelo Encarregado Operacional, Assistente de Logística e ou Conferente e efetuar o armazenamento, obedecendo as seguintes condições:

a) O empilhamento máximo permitido para cada tipo de produto;

b) Alinhamento das ruas e pilhas, de forma que a organização do armazém prevaleça;

c) Verificar se a resistência das caixas é propicia para o empilhamento que está sendo realizado, visando evitar o tombamento de pilhas pós-arrumação;

d) Armazenar os produtos obedecendo a separação por códigos, visando facilitar a localização e separação, atentar-se quanto a data de validade e realizar o FIFO quando necessário;

e) Seguir as instruções adicionais do Encarregado Operacional;

f) Quando solicitado anotar em formulário próprio os paletes movimentados e entregar ao Encarregado Operacional ou assistente de logística para lançamento no apontamento de serviços.

g) Deverá assinar a *etiqueta de endereço* quando for realocar os paletes, para que haja a rastreabilidade dos serviços efetivamente realizados.

## **4.5) Ao operar a máquina empilhadeira**

a) Deverá solicitar instruções ao Encarregado Operacional ou Assistente de Logística sempre que julgar necessário ou desconhecer o produto que irá movimentar;

b) Deverá respeitar os limites máximos e mínimos de empilhamento dos produtos, demonstrados em embalagens;

c) Verificar se armazenamento dos produtos não oferecem riscos à sua integridade física ou dos demais funcionários e pessoas do local;

d) Efetuará a operação do equipamento empilhadeira de forma segura a obedecer às sinalizações do local;

e) Deverá paralisar a operação caso observe qualquer sinal de risco de acidente;

f) Deverá paralisar a operação caso observe que sua máquina empilhadeira apresente algum problema que interfira na segurança das pessoas, instalações e mercadorias;

g) Deverá alinhar as ruas e pilhas de forma a preservar a estética e organização do local de armazenamento;

Importante: Deverá cumprir ordens somente de seus superiores hierárquicos lembrando que é de obrigação do Operador de Empilhadeira estar com sua habilitação totalmente legalizada e em dia, e avisar a empresa com antecedência de 02 meses antes o vencimento da mesma, para que haja tempo hábil para providências quanto a sua renovação, a fim de não prejudicar o andamento do serviço na operação.

## **4.6) Ao efetuar a inspeção diária de empilhadeira**

a) Deverá para controle de manutenção das empilhadeiras ser preenchido diariamente o *Relatório de Inspeção Diária de Equipamentos*, onde:

* Cada operador deverá zelar pelo equipamento mantendo o mesmo sempre em perfeitas condições de trabalho e segurança.
* Nesta ficha serão checados como: óleo do cárter, óleo do hidráulico, óleo de embreagem, sistema de refrigeração/arrefecimento, sistema de freios, sistema hidráulico, sistema de direção, sistema elétrico, pneus rodas, sendo que o operador assinará diariamente a ficha de inspeção ao término da vistoria.
* As irregularidades encontradas deverão ser comunicadas por escrito no *Relatório de Inspeção Diária de Equipamentos* e comunicadas ao Encarregado Operacional.

Obs.: A pasta com os relatórios diários deverá ficar de posse do Encarregado Operacional em arquivo para fácil acesso quando solicitado.

## **4.7) Ao etiquetar produtos que não contém etiqueta de código de barras**

a) Deverá etiquetar os volumes de forma que as mesmas estejam em local visível e no ato da guarda deverá respeitar o empilhamento e organização do espaço.

b) Não realizar a armazenagem caso os produtos não contenham o código de barras;

## **4.8) Ao ser informado sobre o cancelamento do Picking**

a) Quando as mercadorias ainda não tenham sido separadas, deverá retornar o *Picking* para o recebimento.

b) Quando as mercadorias estiverem separadas, deverá realizar a guarda dos produtos, remanejando os itens para um endereço designado pelo Encarregado Operacional ou Assistente de Logística;

c) Deverá conferir se os volumes guardados correspondem ao Picking cancelado;

## **4.9) Ao receber relatório de derrubada e abastecimento**

a) ao receber documentação verificar endereços que devem ser movimentados para a área de separação e os que serão realocados;

b) Os paletes que precisarem ser realocados devem ser endereçados novamente, e o operador de empilhadeira deve solicitar ao encarregado operacional ou o assistente de logística para que gere uma nova etiqueta de palete com os dados atualizados;

c) Quando houver a necessidade de realocar as caixas no palete baixado (derrubada) deverá se atentar para que os produtos estejam em conformidade com o conteúdo das demais caixas do palete.

## **4.10) Ao efetuar a limpeza e organização diária do espaço demarcado no armazém**

a) Diariamente fará a limpeza e organização do seu setor de trabalho;

b) Fará o recolhimento dos resíduos avariados e os depositará no local previamente designado pelo encarregando operacional. Irá depositá-los separadamente, ou seja, papel e papelão em um local, madeiras e plásticos, sendo que no caso de descarte de vidro deve-se tomar os cuidados de embalar de forma que evite acidentes de trabalho, o mesmo procedimento deve ser adotado ao fazer o descarte de laminas e demais materiais perfurocortantes em outro e assim por diante;

# **05 – Processo de Saída**

## **5.1) Ao analisar os status de programação do Picking**

a) Deverá obedecer a programação informada pelo encarregado;

## **5.2) Ao realizar a separação das mercadorias**

a) Deverá se dirigir ao endereço apontado pelo picking e realizar o processo de separação da seguinte forma:

* Deverá separar os produtos que constam no relatório de separação;
* Deverá assinar o Picking;
* Deverá deixar o Picking junto aos produtos separados, sempre próximo a mesa de conferência;
* Deverá realizar o acondicionamento da carga do forma ordenada (por código/item) facilitando a identificação para a conferência.

## **5.3) Ao realizar a conferência de Picking**

a) Deverá logar no sistema WMS digitar o número do picking para dar início ao processo de conferência;

b) Deverá checar o relatório de Picking e conferir se o mesmo condiz com os produtos separados.

c) Deverá realizará a leitura do código de barras dos produtos conforme o picking, nesta etapa todos os itens pertencentes ao picking devem ser lidos, nunca realizar a leitura de um único volume para fechamento das quantidades no sistema;

d) Caso a etiqueta ou código de barras do produto não faça a leitura no sistema WMS, o Encarregado Operacional deve ser informado imediatamente para que tome as medidas necessárias;

e) Se durante o processo de conferência for encontrado algum erro na separação dos produtos, deverá apontar a irregularidade no picking e informar ao Encarregado Operacional;

## **5.4) Ao realizar o processo de embalagem dos pedidos**

a) No ato de encaixotar os produtos deverá se atentar ao tipo, tamanho e marca das caixas, bem como a integridade das embalagens;

b) Deverá se atentar ao modelo das caixas utilizadas, pois existem depositantes que possuem marca própria para as caixas e fitas;

c) As caixas de depositantes que possuírem insumos para preenchimento de espaço vazio devem ter o seu conteúdo todo ocupado, não havendo espaço para movimentação dos conteúdos armazenados;

c) Deverá obedecer a cubagem da embalagem, respeitando a integridade do conteúdo armazenado;

d) No fechamento das caixas deverá aplicar a fita de modo que os volumes estejam lacrados, e permaneçam invioláveis durante o percurso.

## **5.5) Ao colar as etiquetas de identificação de volume**

a) Deverá colar a etiqueta de identificação de volumes em local visível e voltada para o lado de fora do palete de acordo com o picking conferido;

b) Deverá atentar-se para a colagem correta das etiquetas em seus respetivos volumes;

## **5.6) Ao realizar a guardar da mercadoria na área de rota**

a) Deverá seguir com o palete até a área de rota e alocar as caixas em suas respetivas áreas, preservando a organização e otimizando os espaços vazios;

b) Deverá manter alinhado as ruas e pilhas de forma que a organização do armazém prevaleça;

c) Deverá verificar se a resistência das caixas é propicia para o empilhamento que está sendo realizado, visando evitar o tombamento das pilhas;

d) Deverá armazenar os produtos obedecendo a separação por etiqueta de identificação, visando facilitar a localização e o embarque dos itens, sempre se atentando para não misturar produtos de separações diferentes;

Importante: nunca deixar os paletes vazios acumulados na área de rota;

## **5.7)** **Ao separar manifesto e ou romaneio**

a) Na área de rota deverá separar e conferir os volumes conforme indicação do romaneio e ou manifesto;

b) Após a conferência deverá checar se o volume total de caixas confere com o descrito no romaneio e manifesto;

c) Deverá manter os paletes segregados por romaneio e ou manifesto e de forma alinhada, facilitando o carregamento pelo motorista;

d) Deverá informar no documento de romaneio e ou manifesto a quantidade de paletes e o nome do motorista.

e) Deverá deixar o documento em local visível para posterior embarque.

## **5.8) Ao realizar a conferência para embarque**

Os processos de conferência para embarque de mercadorias poderão ser realizados da seguinte maneira:

a) Receberá o *manifesto ou romaneio de carga* com todos os detalhes das mercadorias a serem recebidas;

b) Deverá conferir as quantidades de produtos descritas no manifesto de carga e as quantidades de produtos separadas;

c) Deverá colher a assinatura do motorista (nome legível), placa do veículo, número do RG e assinar o documento indicando quem realizou liberação do material e entregá-lo ao assistente de logística;

Importante: Deverá sempre que colher a assinatura do Motorista nos documentos, e comparar a assinatura do mesmo com a assinatura do RG ou CNH.

## **5.9) Ao autorizar o carregamento dos produtos**

a) Realizará a autorização para a entrada do veículo da seguinte forma:

* Deverá localizar o veículo e solicitar ao motorista que estacione na doca designada para carregamento das mercadorias;
* Deverá solicitar ao motorista que acompanhe o carregamento e verifique se os volumes estão conforme o romaneio e ou manifesto de carga.
* Deverá solicitar ao motorista que não entre no armazém se não for necessário, e durante este período o motorista deve estar sempre acompanhado o processo.
* Deverá colher a assinatura do motorista (nome legível), placa do veículo, número do RG no e entregá-lo ao responsável designado para efetuar a digitalização e guarda do arquivo;

Importante: Deverá sempre que colher a assinatura do Motorista nos documentos, comparar a assinatura do mesmo com a assinatura do RG ou CNH.

## **5.10) Ao efetuar a movimentação mecanizada para saída de mercadorias**

a) Deverá movimentar os paletes necessários para acondicionar as cargas, colocando-os em local que propicie agilidade nas operações;

b) Deverá movimentar os paletes com produtos para o local definido pelo Encarregado Operacional ou pessoa responsável e efetuar o carregamento, obedecendo as seguintes condições:

* O empilhamento máximo permitido para cada tipo de produto;
* Verificar se a resistência das caixas é propicia para o empilhamento que está sendo realizado, visando evitar o tombamento e avarias;

c) Seguir as instruções adicionais do Encarregado Operacional;

d) Deverá passar para o Encarregado Operacional a quantidade de paletes movimentados para posterior lançamento dos serviços executados;

## **5.11) Ao orientar o motorista no término do carregamento**

a) Deverá solicitar ao motorista que aguarde a entrega dos documentos na área de expedição;

b) Deverá confirmar com o motorista o volume carregado e coletar a assinatura do mesmo no manifesto e ou romaneio;

## **5.12) – Ao realizar atendimento de coletas**

a) Ao receber os documentos para coleta, deverá ir até a área designada (rota 9 ou área de parceiros, etc...) e trazer a carga para carregamento;

b) Deverá solicitar ao motorista que confira a quantidade de volumes, carregados bem com a integridade das caixas;

b) Deverá coletar a assinatura do responsável (nome legível), no DACTE (quando for transportador e próprio cliente) e na nota fiscal (quando for o próprio cliente) e liberar motorista;

c) O motorista deve ser liberado com todas as notas que compõem o carregamento;

d) Os documentos assinados devem ser encaminhados para a expedição, que fará a digitalização do processo;

## **5.13) Em caso de ser necessário efetuar o carregamento de cargas em geral na expedição de produtos**

a) Realizará o acompanhamento dos produtos a serem expedidos, conforme instruções do encarregado operacional e do Conferente envolvidos na operação, pois cada produto requer um tipo de cuidado que será informado antes do início do carregamento;

b) Ao carregar os volumes deverá separar os produtos por códigos, referências, facilitando a conferência de embarque que será efetuado pelo Conferente, e fará a montagem da carga de forma fique segura (“amarrada”) no veículo;

c) Deverá manter as etiquetas ou inscrições das caixas para fora, de forma a permitir que o Conferente possa efetuar a leitura de todos os volumes;