

Manual de Transportes

ISMA

Rua Santa Cruz, 1495 - Bairro Santa Cruz - Mogi Mirim - SP - CEP: 13800-440

www.isma.com.br

Este documento foi emitido pela organização ISMA – Industria Silveira de Móveis de Aço cujo sistema de gestão é certificado pela Fundação Vanzolini, com referência na ISO 9001:2015



ÍNDICE

1. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	3
1.1. SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTES (ID).....	3
1.2. CARREGAMENTOS E DESCARREGAMENTOS.....	4
1.2.1. CUIDADOS NO CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO - LINHA DE MÓVEIS E ESTANTERIA:.....	4
1.2.2. CUIDADOS NO CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO - LINHA DE ARMAZENAGEM E ESTANTERIA INDUSTRIAL:.....	4
1.2.3. CUIDADOS NO CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO - LINHA DE DESLIZANTES.....	5
1.3. CANHOTOS DAS NFS, CTE's E COMPROVANTE ENTREGAS.	5
1.4. ORDEM DE EMBARQUE DE CARGAS.....	6
2. PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA	6
2.1. EPI's	6
2.2. ENTRADAS NAS DEPENDÊNCIAS	7
2.3. SAÍDAS DAS DEPENDÊNCIAS.....	8
2.4. COMPORTAMENTO	8
3. PONTOS DE ATENÇÃO	8
4. AVALIAÇÕES	9
4.1. AVARIAS COM RECUPERAÇÃO.....	9
4.2. AVARIAS SEM RECUPERAÇÃO	9
5. ÍNDICE DE PERFORMANCE	9
6. CONTATOS:	10

INTRODUÇÃO

Este Manual tem como objetivo apresentar e esclarecer os procedimentos para entrega dos produtos da ISMA, das linhas de Móveis, Estanteria, Estanteria Industrial, Armazenagem e Deslizantes.

Em busca da excelência operacional e padronização dos procedimentos para atendimento aos nossos clientes, em parceria com os nossos Transportadores, desenvolvemos este Manual à fim de que sejam esclarecidas eventuais dúvidas de fornecedores a respeito de procedimentos de entrega, assim como também fornecer os principais contatos com os responsáveis por esse trabalho.

A equipe de Logística da ISMA tem como uma de suas atribuições fazer toda a conferência do material embarcado, bem como sua Operação de Descarga, a fim de minimizar toda e qualquer não conformidade no ato da entrega do mesmo evitando desta forma qualquer transtorno aos nossos clientes.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Oferecer e produzir em aço soluções objetivas em móveis e sistemas de armazenagem, honrando os compromissos assumidos para garantir a satisfação dos clientes. Promovemos a melhoria contínua dos processos com foco na eficiência, visando a competitividade, a rentabilidade e o estreitamento da relação com nossos fornecedores.

Investimos em capacitação de nossos colaboradores, buscando o crescimento profissional bem como da organização e do trabalho em equipe.

Buscamos a preservação do meio ambiente com a redução dos resíduos fabris e com o uso consciente dos recursos naturais.

1. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

1.1. SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTES (ID)

As Transportadoras homologadas receberão as mensagens via e-mail para acessar ao Portal Isma e verificar as respectivas cotações e necessidades para a operação de carregamento e descarregamento.

O fornecedor de transporte deverá atender às solicitações que serão descritas na cotação da ID e responder a mesma também via Portal Isma no menor tempo possível. A cotação é de modalidade menor preço por atendimento ao conteúdo cotado.

As Solicitações de Transportes (ID) são fechadas e enviadas via e-mail com as respectivas informações sobre carregamento (destino, data e horário).

1.2. CARREGAMENTOS E DESCARREGAMENTOS

Preferencialmente, os carregamentos serão efetuados de segunda à sexta das 07h00hs às 16h00hs, salvo as necessidades da ISMA.

1.2.1. CUIDADOS NO CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO - LINHA DE MÓVEIS E ESTANTERIA:

Será efetuado em caminhões fechados tipo Baú, salve a necessidade da ISMA. O carregamento é de responsabilidade da ISMA e será fornecido tiras de papelão para a carga de Móveis e cantoneiras para a carga de Estanteria para auxílio à amarração dos carregamentos.

É de responsabilidade da Transportadora verificar o número de volumes carregados, local de entrega e disposição da carga a ser transportada.

Para o descarregamento é obrigatório o uso de carrinhos manuais, evitando assim que os Móveis e ou Estanteria sejam arrastados e ou danificados durante o manuseio e acondicionamento evitando avarias devido a sua fragilidade.

1.2.2. CUIDADOS NO CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO - LINHA DE ARMAZENAGEM E ESTANTERIA INDUSTRIAL:

Será efetuado em caminhões abertos, tipo grade baixa e ou sider. Para caminhões grade, tipo graneleiro, será permitido mediante aviso antecipado e autorização do Depto. Logística.

O carregamento é de responsabilidade da ISMA e será feito através de empilhadeira, salvo o material que não estiver paletizado, a ISMA fornecerá sua mão de obra para o mesmo bem como calços de madeira, cantoneiras, papelão e ou outros utensílios utilizados no carregamento.

É de responsabilidade da Transportadora acompanhar a disposição da carga a ser transportada, onde o motorista deverá permanecer no veículo, travar a carga com cintas com catraca, enlonar, amarrar com corda e verificar local de entrega.

Para o descarregamento é obrigatório seguir as orientações da ID para que os produtos não sejam arrastados e ou danificados durante o manuseio e acondicionamento, evitando avarias devido a sua fragilidade.

1.2.3. CUIDADOS NO CARREGAMENTO E DESCARREGAMENTO - LINHA DE DESLIZANTES

Será efetuado em caminhões baú. Para caminhões abertos tipo grade baixa e ou sider, será permitido mediante aviso antecipado e autorização do Depto. Logística.

O carregamento é de responsabilidade da ISMA e será feito através de empilhadeira, salvo o material que não estiver paletizado, a ISMA fornecerá sua mão de obra para o mesmo bem como calços de madeira, cantoneiras, papelão e ou outros utensílios utilizados no carregamento.

É de responsabilidade da Transportadora acompanhar a disposição da carga a ser transportada, onde o motorista deverá permanecer no veículo, travar a carga com cintas com catraca, enlonar, amarrar com corda e verificar local de entrega.

Para o descarregamento é obrigatório seguir as orientações da ID para que os produtos não sejam arrastados e ou danificados durante o manuseio e acondicionamento, evitando avarias devido a sua fragilidade.

Observação Importante: Qualquer alteração na operação de descarga, solicitada pelo cliente da ISMA, deverá ser comunicado ao departamento de Logística para sua autorização. Não conseguindo contato deverá colher o Nome e nº. RG da pessoa que está solicitando as respectivas alterações mediante a suspensão do pagamento do CTe.

1.3. CANHOTOS DAS NFS, CTE's E COMPROVANTE ENTREGAS.

Todos os Canhotos das NF's, CTe's e Controles de Entrega deverão ser enviados a ISMA conforme abaixo:

- Canhotos das NF's deverão ser enviados para a ISMA devidamente preenchidos com Nome e nº. RG.

- CTe's e suas respectivas faturas deverão ser fechadas e enviadas para a ISMA a cada decêndio, assim, todos os dias 10, 20 e 30 de cada mês com os pagamentos agendados para 30 dias dos mesmos.
- Comprovantes de Entrega deverão ser enviados para ISMA devidamente preenchidos com Nome e nº. RG (do receptor) juntamente com os canhotos.

Observação Importante: Os CTe's deverão constar o nº da NF e da ID da ISMA, bem como o envio nas datas solicitadas acima mediante a suspensão do pagamento do respectivo CTe.

1.4. ORDEM DE EMBARQUE DE CARGAS

Ao Transportador é obrigatório informar o número da ID na portaria ISMA para liberação de sua entrada para carregamento, devendo mencionar:

- Local de Embarque
- Solicitante
- Local de Entrega
- Horário da Chamada
- Nome do Motorista
- Placa do Veículo
- Modelo/Marca do Veículo

2. PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA

2.1. EPI's

- É obrigatório ao motorista/ajudantes estarem devidamente trajados (camisa manga curta e calça comprida) e com os EPI's mínimos necessários (protetor auricular, óculos de segurança, capacete e sapato de segurança) para efetuar entrega e descarregamento dos nossos produtos nas dependências dos nossos clientes.
- O não cumprimento da solicitação mencionada acima implicará na suspensão da transportadora e de sua participação por tempo indeterminado das cotações no Portal de Negócio ISMA.

2.2. ENTRADAS NAS DEPENDÊNCIAS

- Nas dependências da ISMA, não será permitido à entrada de motoristas e/ou ajudantes que estejam trajando bermudas, camisa aberta ou mesmo sem camisa e chinelos.
- Dirigir-se pessoalmente a portaria e identificar: Nome do Fornecedor, transportadora e cliente de destino do material; (ID-Ordem de Embarque de Cargas).
- Aguardar autorização de entrada na portaria;
- Somente o motorista deverá permanecer dentro do veículo quando estiver entrando na ISMA.
- Os ajudantes poderão adentrar-se pela porta lateral da Portaria da ISMA e não é permitido viajar no estribo ou na carroceria do caminhão;
- Caso esteja portando (no corpo) algum objeto eletrônico manual como celulares, MP3, walkman, etc., deverão informar na portaria para não haver problemas na saída;
- A partir do momento que o veículo entrar no portão principal, o motorista deverá abrir a porta do baú, bem como retirar parte da lona do veículo, caso o veículo seja aberto, para que seja efetuada a inspeção. A inspeção também acontecerá dentro da cabina do veículo;
- Após a inspeção, dirigir-se até a Expedição informada e aguardar o Expedidor recepcioná-lo;
- Atenção com o limite de velocidade, não ultrapassar de 10 km / hora;
- É obrigatório o uso do cinto de segurança e trava quedas para enlonamento da carga, sendo de responsabilidade da transportadora a orientação aos seus colaboradores.
- Não jogar papéis no chão;
- Não transitar nas dependências da empresa, o motorista deverá permanecer junto do seu veículo;

- Não é permitido fumar;
- Não deixar as portas do caminhão aberta e ao varrer o lixo do mesmo descartar e, local correto;
- Não manusear ou operar qualquer equipamento da empresa sem autorização;
- Não utilizar rádios ou similares;
- Não realizar reparos mecânicos nos veículos;

2.3. SAÍDAS DAS DEPENDÊNCIAS

- Após o carregamento, o veículo deverá ser estacionado próximo a portaria e aguardar a liberação da NF e seus respectivos registros para liberar sua saída;
- Também na portaria, o motorista deverá abrir o baú para inspeção de saída.
- Os ajudantes deverão sair pela porta lateral da Portaria devolvendo suas respectivas identificações;

2.4. COMPORTAMENTO

Como a ISMA é uma empresa preocupada com o bem-estar de seus colaboradores e também visa sempre um ambiente agradável de trabalho, solicita que todos os Transportadores, bem como as Transportadoras que estiverem adentrando em suas dependências, tenham um comportamento respeitoso perante as demais pessoas, não somente aos funcionários, mas também aos demais fornecedores e transportadoras que estiverem dentro do nosso armazém. Caso algum fornecedor ou transportador não se porte de maneira respeitosa iremos pedir a sua retirada e estaremos comunicando a vossa empresa do ocorrido.

Pedimos também que qualquer manifestação onde o fornecedor ou transportador entenda que foi desrespeitado por algum de nossos colaboradores, solicitamos que seja informado imediatamente ao Depto. Logística explicando-lhe o ocorrido.

3. PONTOS DE ATENÇÃO

- Sugerimos que a Nota Fiscal seja separada pelo transportador por entrega (itinerário). Dessa maneira, o Lead Time das entregas estará em conformidade com o transportador e caso o mesmo não seja cumprido, deverá entrar em contato com o Depto. de Logística da ISMA para um novo agendamento em no máximo 12hs.

- Atenção para o devido preenchimento das CTC's, retorno dos Canhotos de NF's e Controle de Entregas mencionados no item 1.3.
- As Não Conformidades ocorridas durante entrega estão sendo explicadas no item 4.
- O Lead Time das mercadorias para entrega é de até 24hs para grande São Paulo e interior, salve as observações destacadas na Solicitação de Transporte (ST).

4. AVALIAÇÕES

Mensalmente o Departamento de Logística irá apurar e avaliar os registros dos seus fornecedores de transportes que se envolveram em reclamações de Clientes, tais como: avaria de transporte, problemas de entrega (local de entrega, prazo de entrega, cordialidade do motorista, insubordinação do motorista em relação ao local solicitado para o descarregamento do Produto, ausência de auxiliar para descarregamento, etc...) e outras atribuições que estiverem descritas na ID que não forem prontamente atendidas.

4.1. AVARIAS COM RECUPERAÇÃO

Os produtos avariados durante o transporte, que após análise for verificado que há condições de reforma, será realizado levantamento de custo e repassados para o Depto. Financeiro realizar desconto em Duplicata conforme abaixo:

- Reforma – 30% valor do produto
- Repintura – 10% valor do produto

4.2. AVARIAS SEM RECUPERAÇÃO

Os produtos avariados durante o transporte, que após análise for verificado que não há condições de reforma, será realizado levantamento e cobrado o valor de custo de fabricação e repassados para o Depto. Financeiro realizar desconto em Duplicata e fica a critério do fornecedor de transporte decide se irá retirar o produto.

5. INDICE DE PERFORMANCE

Quando detectado problemas de transportes durante o mês, o Depto. Logística irá notificar o cliente via e-mail informando o custo do mesmo.

Havendo problemas de transportes durante três meses consecutivos, ou seis meses não consecutivos, a transportadora será excluída temporariamente, somente

poderá voltar a fornecer o transporte mediante Ação Corretiva registrada conforme FQ SGQ 23 - Relatório de Ação Corretiva, já com a análise de eficácia realizada.

Caso haja reincidência, após a exclusão temporária, aplicar-se-á a exclusão definitiva.

6. CONTATOS:

Depto. Logística: (19) 3814-6000 Ramal: 7681 ou Ramal: 7649

(19) 8141-8018 ou 8141-7826



Elaborador por: Anderson Rosa Mauch – Supervisor de Logística

Revisado por: Sérgio Poletini – Sup. Inspeção da Qualidade.

Luiz Guilherme Gonçalves – Técnico Segurança Trabalho

Revisão 06 – 16 de Maio de 2018.

