

MIGUEL SIMÕES DA SILVA
PAULA CRISTINA TULIO

PROPOSTA DE NORMALIZAÇÃO DE UMA EMPRESA DO RAMO DE
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS: UM ESTUDO DE CASO

Monografia apresentada para obtenção do
Título de Especialista em Controladoria,
Setor de Ciências Sociais e Aplicadas,
Universidade Federal do Paraná.
Prof. Orientador: Doutor Sérgio Bulgacov

CURITIBA

1999

RESUMO

O segmento de cargas rodoviárias apresenta-se com diversificadas modalidades de operacionalização dentro e fora das organizações.

Os “ditos” profissionais do transporte rodoviário de cargas adquiriram experiência profissional no dia-a-dia, executando atividades na coleta e entrega de mercadorias de um cliente denominado no segmento como sendo de origem, ou seja, aquele que realiza uma venda, em cuja entrega necessita-se da utilização do serviço de transportador de qualquer natureza (rodoviário, aéreo, marítimo, fluvial) até o cliente de destino, que é aquele que procede a aquisição da mercadoria.

Numa operação como esta, além das modalidades de cargas citadas (coleta e entrega), apareceram outras, tais como: manuseio, distribuição, encaminhamento, utilização de formulários necessários e até obrigatórios para o transportador, tal qual o conhecimento de transporte rodoviário de cargas, documento este denominado como sendo a nota fiscal do transportador, acompanhado por um formulário de manifesto de carga, onde se pode relacionar os conhecimentos emitidos para uma mesma localidade.

Com a evolução tecnológica gerada pela abertura dos mercados comuns, houve a necessidade dos segmentos, para gerar continuidade de seus negócios, em aprimorar seus controles e a buscarem a profissionalização de suas empresas, deixando de lado a aprendizagem quotidiana adquirida longinquamente com anos de serviço e pondo em prática o profissionalismo nas operações, através da aplicação da disciplina de se organizar e definir metodologias padrões com vistas a

normalização de seus procedimentos operacionais e administrativos, objetivando a mudança das pessoas envolvidas no processo.

Para a empresa "AB" definiu-se que a padronização de seus procedimentos adviria da implementação e aplicação de um manual para o transporte de cargas rodoviárias, contemplando o ciclo de uma operação com aplicação de todas as modalidades de cargas, desde o cliente que originou a operação, passando pela unidade de negócio que dará seqüência e encaminhamento até seu destino, no atendimento operacional que pode iniciar na técnica de atender um telefonema de cliente até na realização de uma operação especial, também na aplicação e uso de recursos informatizados, advindos de software específicos para a transmissão de dados entre unidades operacionais, visando agilidade na recepção das informações e por fim na padronização documental, aplicados específica e coerentemente nas operações de transporte rodoviário de cargas.

O resultado obtido pela empresa "AB" com a implementação do trabalho, que se originou com a manualização das operações de cargas, foi a melhoria profissional dos funcionários que começaram a executar atividades visando o processo de qualidade que uma carga gera, os benefícios financeiros com as reduções dos processos de indenizações, ocasionados por danos, avarias, extravios, além de outros no transporte de cargas, bem como pela satisfação dos clientes em trabalhar com a empresa "AB".

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	- Ciclo do Negócio.....	26
FIGURA 2	- Acessar ao Programa Pcanewhere.....	53
FIGURA 3	- Entrada no Ícone Transferência com a Matriz.....	54
FIGURA 4	- Procedimentos de Conectando.....	55
FIGURA 5	- Transferência de Arquivos.....	56
FIGURA 6	- Iniciar Transferência de Arquivos.....	58
FIGURA 7	- Status de Transferência de Arquivos.....	59
FIGURA 8	- Encerra Conexão.....	60
FIGURA 9	- Conexão Encerrada.....	61
FIGURA 10	- Ordem de Coleta de Cargas.....	63
FIGURA 11	- Etiqueta Sinalizadora.....	64
FIGURA 12	- Declaração de Remessa de Bens.....	65
FIGURA 13	- Conhecimento de Transporte Rodoviário de Cargas....	68
FIGURA 14	- Etiqueta de Encomenda Expressa.....	73
FIGURA 15	- Manifesto de Carga.....	75
FIGURA 16	- Mapa de Viagem.....	78
FIGURA 17	- Relação de Entrega.....	80
FIGURA 18	- Relatório Caixa de Encomendas.....	82
FIGURA 19	- Relatório de Remessa.....	85
FIGURA 20	- Relatório de Anormalidade.....	86
FIGURA 21	- Ficha Cadastral.....	88

FIGURA 22 - Conhecimento de Transporte Rodoviário Internacional	91
FIGURA 23 - Manifesto Internacional de Carga Rodoviária e Declaração de Trânsito Aduaneiro.....	95
FIGURA 24 - Relatório Caixa de Encomendas Internacional.....	102

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	- Unidades de Negócio.....	19
QUADRO 2	- Terminal de Cargas.....	20
QUADRO 3	- Loja / Tráfego.....	21
QUADRO 4	- Estação Rodoviária.....	21
QUADRO 5	- Tipo Filial.....	23
QUADRO 6	- Unidades Utilizadas Somente para Coleta.....	23
QUADRO 7	- Unidades Utilizadas Somente para Entrega.....	24
QUADRO 8	- Unidades Utilizadas para Coleta e Entrega.....	24
QUADRO 9	- Encaminhamento.....	25
QUADRO 10	- Menu 1 – Rotinas Especiais do CPD.....	50
QUADRO 11	- Menu 2 – Rotinas de Integração com Filiais e Agências.....	51
QUADRO 12	- Menu 3 – Geração de Movimento da Filial para a Matriz.....	51

ÍNDICE

RESUMO.....	ii
LISTA DE FIGURAS.....	Iv
LISTA DE QUADROS.....	Vi
1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 O Processo de Normalização na Empresa AB.....	14
2 METODOLOGIA.....	16
3 DESENVOLVIMENTO.....	17
3.1 Análise das Rotinas e Elaboração de um Processo Operacional.....	17
3.2 Descrição do Fluxo Operacional da Empresa AB do Ramo de Transporte Rodoviário de Cargas.....	18
3.2.1 Cliente origem.....	18
3.2.2 Unidades de Negócios.....	18
3.2.2.1 Unidades de Negócios Próprias.....	19
3.2.2.1.1 Terminal de Cargas.....	20
3.2.2.1.2 Loja / Tráfego.....	20
3.2.2.1.3 Estação Rodoviária.....	21
3.2.2.2 Unidades de Negócios Terceirizadas.....	22
3.2.2.2.1 Tipo Filial.....	22
3.2.2.2.2 Unidade Utilizada Somente para Coleta.....	23
3.2.2.2.3 Unidades Utilizada Somente para Entrega.....	24
3.2.2.2.4 Unidades Utilizada para Coleta e Entrega.....	24
3.2.3 Transbordo.....	25

3.2.4	Cliente Destino.....	25
3.2.5	Ciclo do Negócio.....	25
3.3	Descrição das Fases do Processo de Encomendas.....	27
3.3.1	Coleta.....	27
3.3.2	Recepção.....	27
3.3.3	Atendimento de Balcão.....	28
3.3.4	Triagem.....	28
3.3.5	Encaminhamento.....	29
3.3.6	Distribuição.....	29
3.3.7	Entrega.....	29
3.3.8	Operações Especiais.....	30
3.3.9	Operações Internacionais.....	30
3.4	O Papel dos Manuais no Processo Operacional.....	31
3.5	Proposta de Normalização Geral através da Implantação de um Manual para Cargas Rodoviárias.....	33
3.5.1	Atendimento Operacional.....	34
3.5.1.1	Serviços de Informações.....	34
3.5.1.1.1	Atendimento no Balcão.....	34
3.5.1.1.2	Atendimento pelo Telefone.....	34
3.5.1.2	Documentos Exigidos para o Transporte Nacional.....	35
3.5.1.3	Documentos Exigidos para o Transporte Internacional.....	35
3.5.1.4	Clientes Especiais.....	36
3.5.1.5	Modalidades do Serviço.....	36

3.5.1.5.1 Coleta.....	36
3.5.1.5.2 Entrega.....	36
3.5.1.5.3 Mercadorias a Retirar no Balcão.....	36
3.5.1.5.4 Mercadorias a Despachar no Balcão.....	37
3.5.1.6 Condições para Aceitação da Encomenda.....	37
3.5.1.6.1 Natureza da Carga.....	37
3.5.1.6.2 Local de Destino.....	38
3.5.1.6.3 Frete para Localidades Não Atendidas.....	38
3.5.1.6.4 Limites de Peso.....	39
3.5.1.7 Devolução de Mercadoria.....	40
3.5.1.8 Transferência de Responsabilidade no Pagamento do Frete.....	41
3.5.1.9 Utilização de Tabelas de Preços.....	42
3.5.1.10 Tipos de Pagamentos.....	42
3.5.1.10.1 CIF	42
3.5.1.10.2 FOB.....	43
3.5.1.11 Cobrança.....	43
3.5.1.11.1 Cobrança no Pagamento a Vista.....	43
3.5.1.11.2 Cobrança no Pagamento a Prazo.....	43
3.5.1.11.3 Cobrança de Pagamento em Conta Corrente.....	44
3.5.1.12 Modalidade Cortesia.....	45
3.5.1.13 Modalidade Sped Box.....	45
3.5.1.14 Ocorrência em Encomenda.....	45
3.5.1.15 Sinistro.....	46

3.5.1.16	Processo de Indenização.....	47
3.5.1.17	Deslocamento do Veículo Vazio.....	48
3.5.1.18	Responsabilidades por Mercadorias e/ou Produtos não Transportados.....	48
3.5.1.19	Contratação de Empresa de Transporte.....	48
3.5.1.20	Armazenagem.....	48
3.5.2	Geração do Movimento Diário.....	50
3.5.2.1	Transmissão de Dados via Pcanywhere.....	52
3.5.2.2	Como Acessar o Pcanywhere.....	52
3.5.3	Formulários Padrões.....	62
3.5.3.1	Ordem de Coleta de Cargas.....	62
3.5.3.2	Etiqueta Sinalizadora.....	64
3.5.3.3	Declaração de Remessa de Bens.....	65
3.5.3.4	Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga.....	66
3.5.3.5	Etiqueta de Encomenda Expressa.....	73
3.5.3.6	Manifesto de Carga.....	74
3.5.3.7	Mapa de Viagem.....	77
3.5.3.8	Relação de Entrega.....	79
3.5.3.9	Relatório Caixa de Encomendas.....	81
3.5.3.10	Relatório de Remessa.....	84
3.5.3.11	Relatório de Anormalidade.....	86
3.5.3.12	Ficha Cadastral.....	87
3.5.3.13	Conhecimento de Transporte Rodoviário Internacional.....	90

3.5.3.14 Manifesto Internacional de Carga Rodoviária e Declaração de Trânsito Aduaneiro.....	94
3.5.3.15 Relatório Caixa de Encomenda Internacional.....	101
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	104
5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106

1 – INTRODUÇÃO

A revolução no processo manufatureiro mundial desencadeada por personalidades como Thomas A. Edison e Henri Ford, possibilitou a produção em massa de produtos baratos, que antes necessitavam de muitas horas/homem de trabalho manual, e precedeu a revolução no sistema de vendas, ocorrida em resposta ao acúmulo de produtos que excediam as necessidades locais de consumo.

Desenvolveram-se com os anos modernos processos de colocação de mercadorias, mas uma questão permaneceu, a de como transportar os produtos da fábrica ao consumidor a um custo mínimo com alta qualidade de serviço.

Para responder a esta questão surgiu a necessidade de aperfeiçoar os sistemas de transporte tanto no suprimento, quanto na distribuição física e o termo logística, empregado para descrever o largo espectro de atividades relativas a movimentação eficiente de produtos acabados do final da linha de produção ao consumidor, passou a ser cada vez mais difundido.

A palavra logística vem do francês "loger", que significa acomodar, ajeitar ou receber. Seu uso foi, inicialmente aplicado na arte militar, onde cuidava do transporte de suprimentos e acantonamento de tropas. Com o Tempo tornou-se um termo empresarial relacionado a administração do fluxo de materiais, produtos ou homens, entre os vários pontos de operação de uma organização UELZE (1974).

As atividades logísticas abrangem fretes de transporte, armazenagem, estoques, seleção e localização de fábricas e armazéns, processamento de pedidos, previsões de demanda e nível de serviços oferecidos aos clientes UELZE (1974).

Os avanços na área da tecnologia de informação aumentaram a capacidade de se administrar a empresa como um todo, com conceitos mais sofisticados, inclusive os relativos a área logística.

Graças a esses avanços, a ligação entre planejamento e controle tornou-se muito estreita.

O planejamento organizacional sistematiza informações internas e externas, possibilitando o estabelecimento de mecanismos de controle. O planejamento estratégico corresponde a um conjunto de providências a serem tomadas pelo executivo para a situação onde o futuro tende a ser diferente do passado, entretanto, a empresa tem condições e meios de agir sobre as variáveis e fatores de modo a exercer influência OLIVEIRA (1998).

O planejamento constante e sistemático reduz a incerteza envolvida no processo decisório e conduz ao alcance de objetivos, desafios e metas estabelecidos. Estes devem ser avaliados por um eficiente sistema de controle, para que se garanta a manutenção ou mesmo o aumento da eficiência e eficácia na sua consecução.

No segmento de transporte rodoviário de cargas, a falta de um planejamento operacional padronizando as operações por meio de normalização específica, pode gerar descontroles internos e uma incidência elevada de pagamento de indenizações a clientes, ocasionado por avarias, extravios, violação e até por roubo e furtos de cargas, elevando o custo da empresa pela incrementação de mais elementos dedutíveis da receita operacional bruta.

1.1 – O processo de normalização da empresa “AB”

No ano de 1966 a empresa “AB” iniciou suas atividades no segmento de cargas, operando com pequenas encomendas acopladas basicamente em bagageiros de ônibus e posteriormente atuando especificamente no transporte de cargas, com a incrementação de frota de caminhões.

As operações se realizavam com os recursos disponíveis, não havendo padrões e procedimentos para desenvolvimento das modalidades de cargas.

A medida que se incrementavam novos negócios, com o passar do tempo, observou-se a necessidade de modernização, mas havia falha na operação básica da empresa por aplicação de técnicas aprendidas quotidianamente e não pela profissionalização do segmento, resultando em reclamações de clientes e em indenizações que representavam considerável percentual da receita operacional da Organização.

A administração da empresa “AB” tomou a decisão de implementar procedimentos e padrões operacionais com vistas a profissionalização do segmento de cargas.

A necessidade de se implantar estratégias operacionais tornou-se mais evidente, pois o grau de descontrole operacional e administrativo alargou-se assustadoramente.

A falta de procedimentos técnicos aplicados no manuseio, distribuição, coleta, entrega e outras modalidades de cargas resultou em custo gerados por indenizações advindas de avarias e danos, além de outras situações que ocasionavam despesas.

O passo para solucionar operacionalmente o problema advém da implantação de normas e procedimentos, abrangendo todas as unidades operacionais da empresa "AB", que primeiramente devem ser classificadas e preparadas para o processo de padronização.

Essas normas e procedimentos contemplam todas as rotinas e padrões de atendimento, de funcionamento por fluxo operacional, pela utilização de formulários padrões e da integração por meio de transmissão de dados ao sistema com a automação das informações processadas interna e externamente a organização.

Na área de Transporte Rodoviário de Cargas e Encomendas é necessária uma análise das rotinas de embarque e desembarque de mercadorias, sua distribuição dentro da loja e dos veículos, do sistema de coleta e entrega e até mesmo da cobrança dos serviços prestados, para que se possa padronizar o atendimento e atingir a satisfação dos clientes através da qualidade.

2 - METODOLOGIA

Este estudo de caso foi realizado em Curitiba, Joinville, Ponta Grossa, São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre e Uruguaiana, no ano de 1998, tendo como base o público envolvido com operações de cargas e encomendas rodoviárias de mercadorias. A coletânea de dados que adveio da observação de rotinas de trabalho e procedeu-se diretamente nas unidades de negócios, interna e externas da Organização.

As unidades de negócios foram classificadas para que suas rotinas operacionais comportassem uma normalização de procedimentos.

Participou-se de operações cotidianas das unidades de negócios da organização, bem como de terceirizadas, procedendo pesquisa por indagações a colaboradores e coletâneas de dados praticados desde o início das atividades diárias até o término dos turnos de trabalho.

Instalou-se uma comissão de trabalho com vistas a normalizar as operações de cargas e encomendas rodoviária, destacando seus procedimentos através de fluxos operacionais, elaboração de formulários padrões, do atendimento ao cliente e da transmissão de informações processadas das unidades de negócios.

Após este estudo observacional foi proposto a elaboração de um manual de cargas e encomendas, objetivando a normalização das operações da empresa "AB".

3 - DESENVOLVIMENTO

3.1 - Análise das Rotinas e Elaboração de um Processo Operacional

A análise de rotinas é um trabalho realizado pelo analista de processos, profissional que substituiu o antigo analista de O & M dentro das organizações, e que é responsável pela criação de um processo produtivo para o negócio.

Sem processo não se pode melhorar a maneira de fazer, perde-se produtividade e a empresa paga desnecessariamente pela desorganização. CRUZ (1997).

O analista de processos formaliza o início, o meio e o fim do conjunto de atividades que produzem, transformam ou montam o produto ou serviço, através de um trabalho de levantamento e documentação do processo operacional e da análise de suas rotinas.

Basicamente existem três instrumentos para levantar e documentar o processo operacional: a entrevista, os formulários de coleta de dados e a observação direta.

A técnica de observação direta, também chamada de observação em campo, requer prática para ser utilizada. O observador coloca-se de forma conveniente, a fim de observar a atividade objeto de sua análise. Esta observação pode ser feita aberta, ou secretamente quando não se quer quando não se quer que influenciar o resultado.

A observação direta permite que o analista conheça mais detalhadamente o objeto de estudo, facilita o levantamento, a análise e a conclusão do trabalho.

Esta técnica porém, requer tempo, e imparcialidade para não interferir no andamento normal das atividades.

Após o levantamento e a documentação do processo operacional, tem-se em mãos informações para aumentar a produtividade e melhorar a qualidade dos produtos ou serviços. Estas informações serão sintetizadas no ciclo operacional, que é uma representação gráfica da seqüência das operações.

O próximo passo é a análise das rotinas deste processo, dos pontos positivos e negativos, e das ameaças e oportunidades, para então desenvolver-se soluções com a simplificação e a racionalização processual.

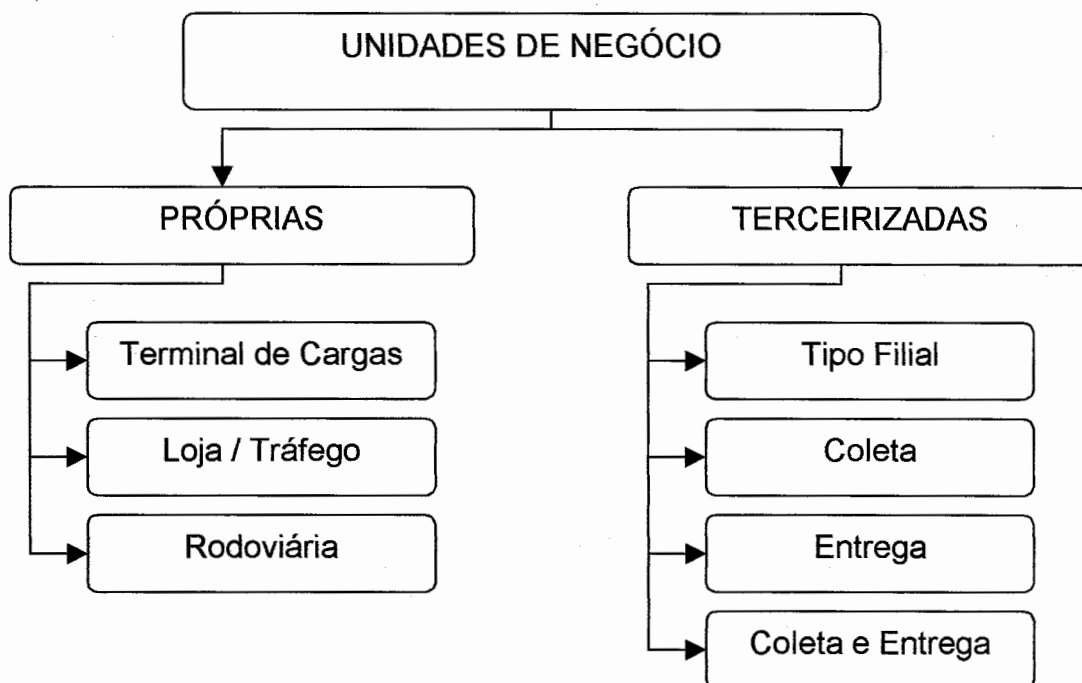
3.2 – Descrição do Fluxo Operacional da Empresa “AB” do Ramo de Transporte Rodoviário de Cargas

3.2.1 – Cliente Origem

É onde se inicia a encomenda, conforme demonstrado na figura 1.

3.2.2 – Unidades de Negócio

São unidades operacionais de negócio, demonstrada na figura 1, com objetivo de transitar e circular produtos, mercadorias e objetos em geral, organizadas em unidades próprias e terceirizadas, conforme demonstrado no quadro 1, a seguir:



Quadro 1 - Demonstração de Unidades de Negócios

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.2.1 – Unidades de Negócio Próprias

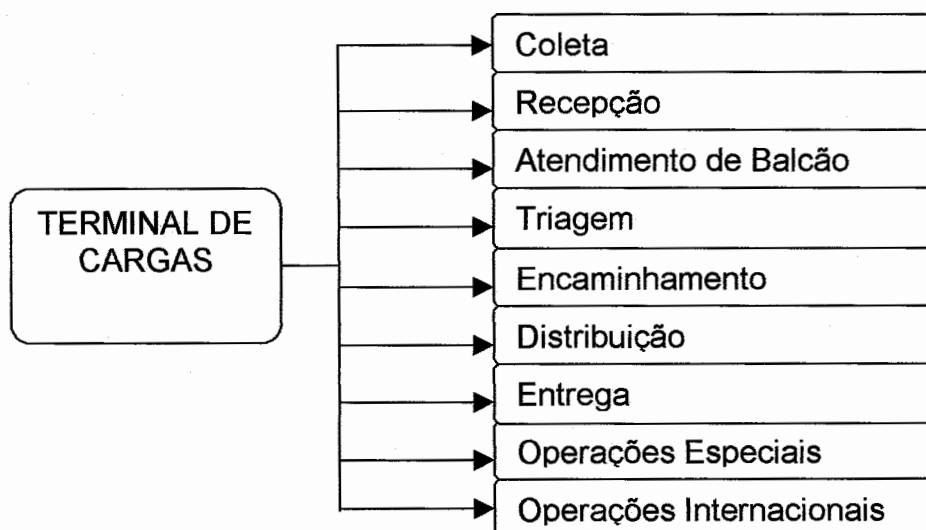
São unidades cuja constituição jurídica origina-se da unidade matriz, ou seja, “são filiais”.

Classificam-se em 03 (três) tipos:

- Filiais com terminais de cargas;
- Filiais com lojas junto a garagens e/ou tráfego; e
- Filiais com atuação em Estações Rodoviárias.

3.2.2.1.1 – Terminal de Cargas

Terminais de Cargas são unidades de negócio com estrutura de depósito independentes, que operam todas as fases do processo de encomendas, conforme demonstrado no quadro 2, a seguir:



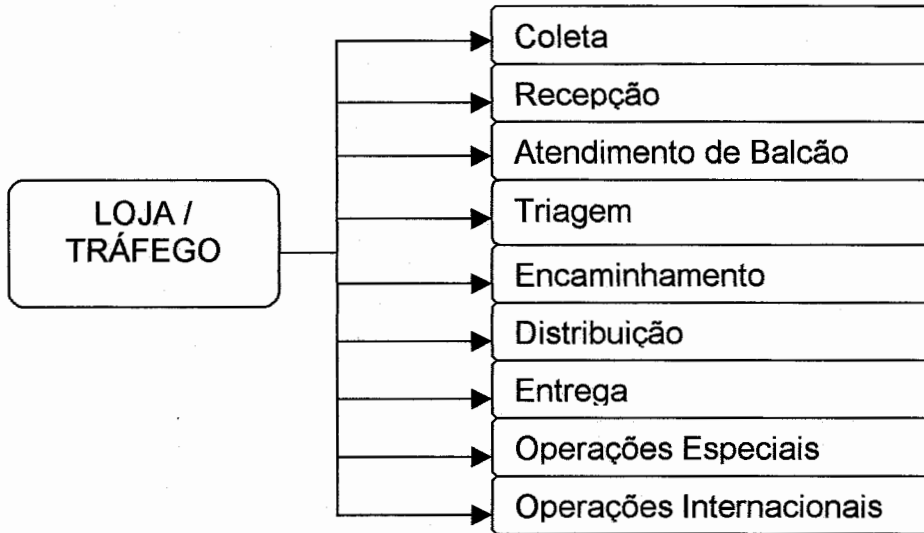
Quadro 2 – Demonstração da estrutura de um terminal de cargas

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.2.1.2 – Loja / Tráfego

Filiais com lojas junto a garagens ou tráfegos são unidades de negócio cuja estrutura funciona em conjunto com as operações normais de garagens e/ou tráfegos, conforme demonstrado no quadro 3, a seguir.

Operam todas as fases do processo de encomendas, tal como os terminais, exceto pelo fato de não disporem de grandes depósitos.

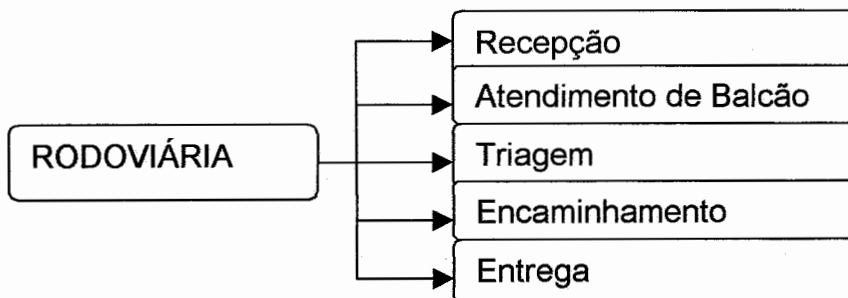


Quadro 3 – Demonstração da estrutura de uma Loja e/ou Tráfego

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.2.1.3 – Estação Rodoviária:

Filiais com atuação em estações rodoviárias são unidades de negócio operando em conjunto com os guichês desta e, normalmente seguem horários e regras das operações de ônibus daquele terminal, operando as seguintes fases do processos de encomendas, conforme quadro 4, a seguir:



Quadro 4 – Demonstração da estrutura de rodoviária que opera com cargas e encomendas

Fonte – PLUMA (1998)

Nota : Eventualmente pode ser utilizada uma unidade da Estação Rodoviária para operações especiais.

3.2.2.2 – Unidades de Negócio Terceirizadas:

Unidades de negócio terceirizadas são unidades pertencentes a terceiros prestadores de serviço para a empresa.

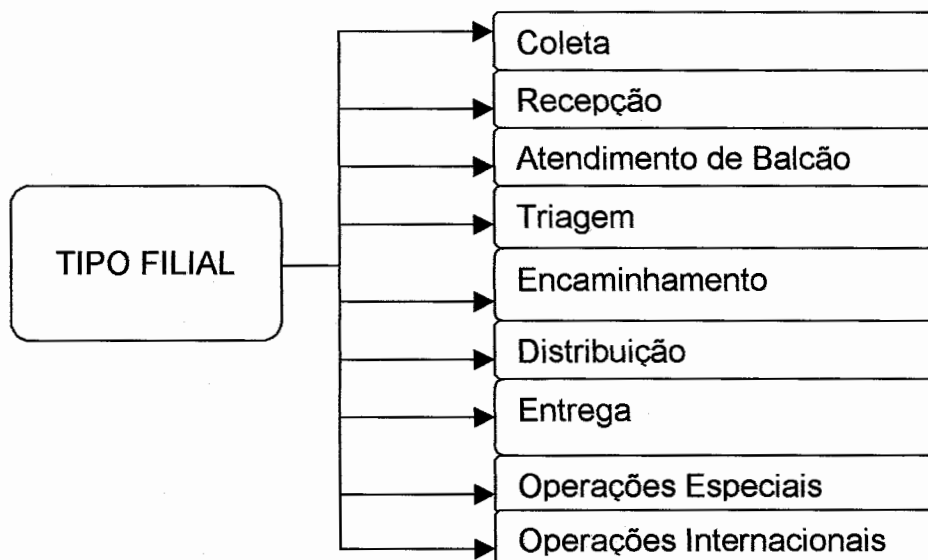
Sua finalidade é o atendimento ao cliente, com atividades operacionais de cargas em unidades de negócio do tipo filial, somente coleta, somente entrega e com coleta e entrega.

As unidades de negócios terceirizadas são regidas por contrato padrão, disciplinado pela área comercial.

3.2.2.2.1 – Tipo Filial

Tipo filial é uma unidade de negócio terceirizada que executa operações de cargas, tais como: coleta, recepção, atendimento de balcão, triagem, encaminhamento, distribuição, entrega, operações especiais e operações internacionais.

Responde pelas áreas em que atua como se fosse uma filial, conforme quadro 5 a seguir:

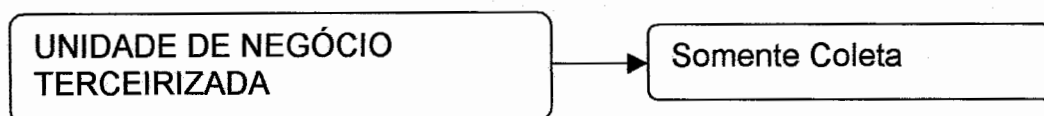


Quadro 5 – Demonstração da estrutura de uma unidade com operações do tipo filial

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.2.2.2 – Unidades Utilizadas Somente Para Coleta

As unidades utilizadas somente para coleta são unidades de negócio terceirizadas, que atuam exclusivamente com o processo de coleta, conforme demonstrado no quadro 6, a seguir:



Quadro 6 – Demonstração da estrutura de uma unidade de negócio terceirizada com operação de Coleta

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.2.2.3 – Unidades Utilizadas Somente Para Entrega

As unidades utilizadas somente para entrega são unidades de negócio terceirizadas, que atuam exclusivamente no processo de entrega de cargas, conforme demonstrado no quadro 7, a seguir:

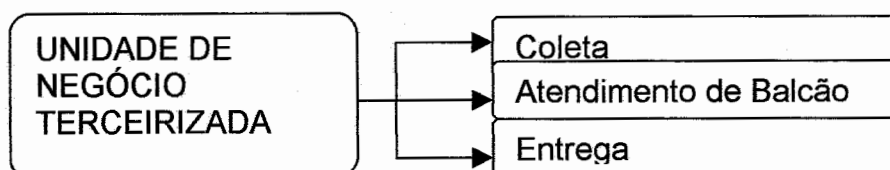


Quadro 7 – Demonstração da estrutura de uma Unidade de Negócio Terceirizada com operação de Entrega

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.2.2.4 – Unidades Utilizadas para Coleta e Entrega

As unidades utilizadas para coleta e entrega são unidades de negócio terceirizadas, cujas atribuições básicas são operações de coleta, atendimento de balcão e de entrega de encomendas, conforme demonstrado no quadro 8, a seguir:



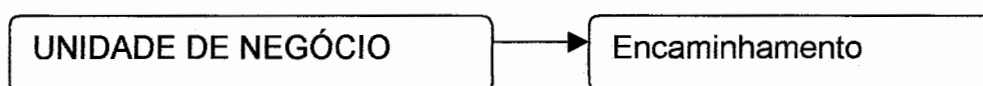
Quadro 8 – Demonstração da estrutura de uma unidade de negócio terceirizada com operação de coleta, atendimento de balcão e de entrega

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.3 – Transbordo

A operação de transbordo é a operação de conexão de cargas entre unidades de negócios, de acordo com a figura 1, adiante, visando a continuidade da rota. Tem como atribuição o encaminhamento à unidade de destino, conforme demonstra o quadro 9, a seguir.

A tendência para maior centralização na manutenção de estoques aumenta a importância dos pontos de redistribuição de cargas IMAM (1997).



Quadro 9 – Demonstração da estrutura de uma unidade de negócio que poderá realizar uma operação de transbordo

Fonte – PLUMA (1998)

3.2.4 – Cliente Destino

O cliente destino é o finalizador do processo de transporte de cargas e encomendas, conforme figura 1, adiante.

Este cliente pode vir a ser o novo cliente origem, para tanto deve-se proceder a um atendimento preferencial, visando sua satisfação pelo serviço prestado.

3.2.5 – Ciclo do Negócio

A figura 1 mostra o ciclo de um negócio envolvendo uma operação de cargas, desde o cliente origem (item 3.1.1) até o cliente destino (item 3.1.4), a saber:

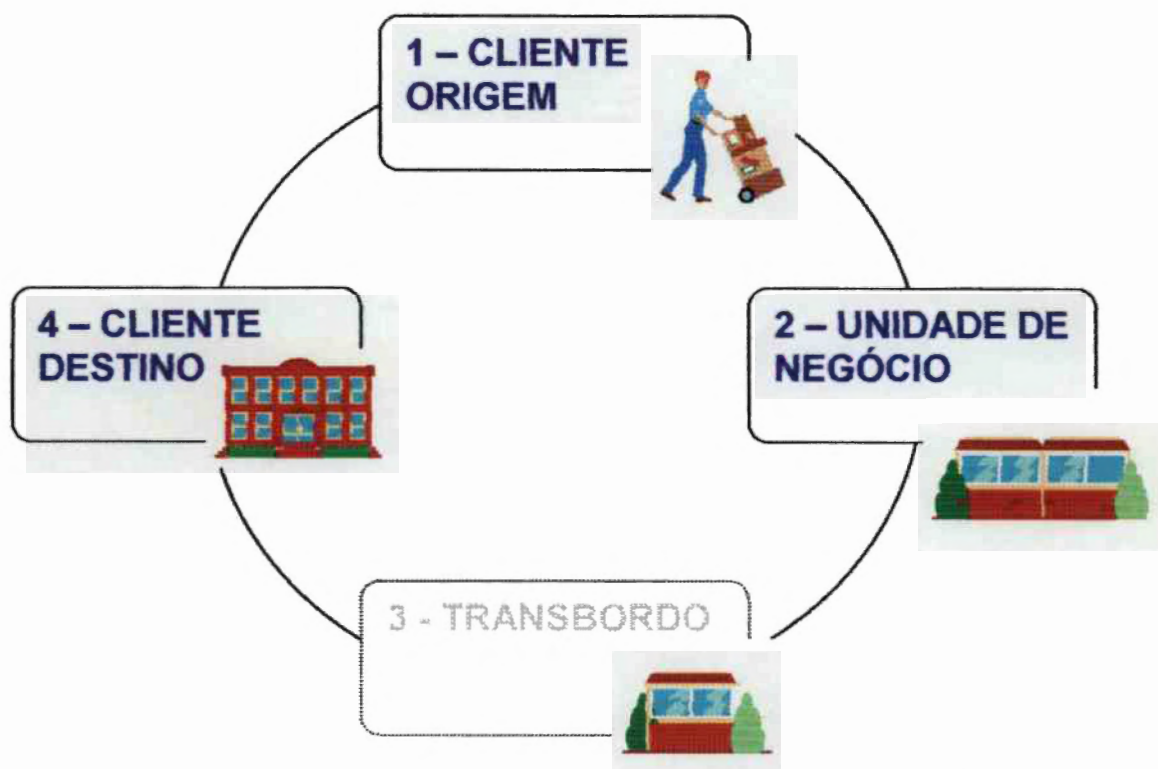


Figura 1 - Demonstração sintética do ciclo do negócio de uma operação de cargas e encomendas rodoviária, desde o início do processo quando se coleta a mercadoria do cliente origem (desenho 1), passando por uma unidade de negócio para distribuição e rotinização da carga (desenho 2), podendo ou não a mercadoria ser transbordada para uma outra transportadora que não iniciou o processo (desenho 3) e chegando a mercadoria ao seu destino com o processo de entrega ao cliente final (desenho 4).

Fonte – PLUMA (1998)

3.3 – Descrição das Fases do Processo de Encomendas

3.3.1 – Coleta

O processo de coleta pode ocorrer através da solicitação do cliente, via telefone ou através da coleta automática.

A coleta é efetuada por veículo da frota própria ou de terceiro, cujas informações de localização e endereçamento são repassadas pelo atendente ao motorista coletor.

Nos grandes centros a comunicação pode se dar através de sistemas de rádio, para agilizar os contatos e evitar perda de tempo e deslocamentos desnecessários.

Formulários necessários ao coletor:

- Ordem de Coleta de Cargas; e
- Etiqueta Sinalizadora.

3.3.2 – Recepção

O processo de recepção ocorre quando a mercadoria chega na unidade de negócio, sendo recebida por funcionário responsável que procede a conferência da nota fiscal ou declaração de remessa.

Deve o recepcionista atentar-se ao “Peso” (utilização de balança) e/ou cubagem da encomenda (efetuada em volumes consideráveis no tamanho e de pouco peso, sendo necessário as medidas de comprimento, largura e altura), procedendo o cálculo do frete, conforme “fórmula padrão” mencionada no manual de cargas e, se necessária, a lacração da embalagem com fita adesiva.

Formulários necessários ao recepcionista da unidade:

- Declaração de Remessa de Bens;
- Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga; e
- Etiqueta de Encomenda Expressa.

3.3.3 – Atendimento de Balcão

O atendimento ocorre sempre que um cliente dirige-se até uma das unidades de negócio, levando diretamente sua encomenda no balcão, cujo processo de conferência e necessidades documentais obedecem aos mesmos procedimentos da recepção.

Formulários necessários ao atendente de balcão:

- Etiqueta Sinalizadora;
- Declaração de Remessa de Bens;
- Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga; e
- Etiqueta de Encomenda Expressa.

3.3.4 – Triagem

O processo de triagem ocorre após a recepção ou atendimento de balcão na unidade de negócio.

Na seqüência, procede-se a separação por praças de entrega, visando a facilitação dos embarques para a continuação do processo de transferência (via cargueiro, ônibus ou qualquer outro meio).

3.3.5 – Encaminhamento

O processo de encaminhamento de uma encomenda se dá posteriormente a triagem, cuja unidade, de posse dos manifestos de carga, adequado aos veículos o embarque das encomendas até a unidade de negócio de destino, ou de transbordo/conexão.

Formulários necessários para o encaminhamento de encomenda:

- “Notas fiscais das mercadorias” ou Declaração de Remessa de Bens;
- Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga;
- Manifesto de Carga; e
- Mapa de Viagem.

3.3.6 – Distribuição

Distribuição é o processo efetuado na unidade de negócio de destino da encomenda, que recepciona a carga, procedendo a conferência e a separação por praça ou setor onde esta é distribuída. A operação de entrega deve ser acompanhada documentalmente pelo CTRC e demais documentos da carga e pode ocorrer por frota própria ou terceirizada.

3.3.7 – Entrega

As entregas podem ocorrer por veículos da frota própria ou terceirizada.

O processo de entrega ocorre, na unidade de negócio destinatária, com a emissão do formulário relação de entrega, posteriormente aos procedimentos de conferência.

A entrega pode ainda ocorrer no balcão da loja quando o cliente retira a mercadoria.

Formulários necessários para a entrega:

- Relação de entrega;
- Via comprovante de entrega do CTRC; e
- Via tomador do serviço do CTRC quando o destinatário for o pagador do frete.

3.3.8 – Operações Especiais

Estas operações visam ao atendimento de clientes especiais.

Clientes especiais são aqueles que mantêm contrato de prestação de serviço para o transporte de produtos e mercadorias com a Empresa, regidos por critérios diferentes dos usualmente aplicados às cargas.

Os procedimentos operacionais de recepção, atendimento, coleta, distribuição e entrega obedecem a regras específicas, visando o cumprimento contratual e a satisfação do cliente especial.

3.3.9 – Operações Internacionais

As operações internacionais referem-se ao transporte de produtos, mercadorias e objetos em geral para fora do território nacional.

Os procedimentos para execução de uma operação internacional de transporte de encomenda devem estar acordados com processos aduaneiros de cada país, devendo os clientes ter ciência dos procedimentos.

Portanto, para a recepção e o atendimento de uma operação desta natureza, os colaboradores das unidades de negócio devem estar bem informados, principalmente quanto a documentação exigida e a prazos de entrega.

Formulários necessários para uma operação internacional:

- Ordem de Coleta de Cargas;
- Etiqueta Sinalizadora;
- Conhecimento de Transporte Rodoviário Internacional;
- Etiqueta de Encomenda Expressa;
- Manifesto Internacional de Carga Rodoviária e Declaração de Trânsito Aduaneiro; e
- Mapa de viagem.

3.4 – O Papel dos Manuais no Processo Operacional

Em grandes empresas onde a multiplicidade de informações dificulta a racionalização do processo operacional, necessita-se de um suporte para adquirir, transmitir e preservar essas informações, e este é o papel dos manuais, ou seja, documentos previamente estudados e perfeitamente identificados com os fins para os quais se destinam.

Em empresas de grande porte, o uso de manuais é imprescindível, devido a multiplicidade de controles e a abrangência de seus sistemas operacionais que dificultam a manutenção de uma visão sistêmica pela alta administração na tomada de decisões.

Além disso, uma de suas importantes funções dentro de uma empresa é a de catalogar e manter atualizadas determinadas informações técnicas e administrativas.

Os manuais podem ser classificados em diversos grupos, porém os mais comuns são:

A - Manual de Organização ou Regimento Interno

Sua função é apresentar a estrutura formal de uma empresa tal como foi delineada pelo seu regulamento, definindo autoridade, responsabilidade, atividades-fins e meio, bem como relações criadas, coordenando esforços para atingir objetivos em comum.

B - Manual de Diretrizes e Políticas

Próprio para empresas de maior porte, pois à medida que uma empresa cresce e aproxima-se da organização de linha e assessoria, este tipo de manual torna-se mais necessário para expor as intenções da alta administração quanto as obrigações a assumir, para possibilitar mudanças de rumo para a empresa se necessário, e para que os clientes saibam o que esperar da empresa.

C - Manual de Normas e Procedimentos ou Manual de Instruções

Este tipo de manual detalha a rotina de uma função específica, reduz o tempo necessário para o treinamento e o número de erros, e possibilita reavaliar esta rotina na busca de menores custos.

D - Manual de Formulários

Quando se deseja criar ou modificar um sistema de trabalho administrativo, este tipo de manual é muito útil, e ainda, quando se quer introduzir novos formulários alterar o lay-out destes ou o seu fluxo.

Deve descrever a finalidade de um formulário, seu emitente e destinatário, a frequência com que será emitido e a quantidade por talão, a forma de preenchimento e o prazo de arquivamento. Deve ainda especificar se o formulário é novo ou serve para substituir outro e quando este entra em vigor.

E - Manual de Padrões

Seus principais objetivos são de reduzir custos através da uniformidade e de aperfeiçoar planos gerais, produtos e serviços.

Os manuais de Organização e o de Políticas e Diretrizes se aplicam principalmente as áreas de Pesquisa e Desenvolvimento, Planejamento de Produtos, Vendas e Serviços e de Propaganda. Já os manuais de Procedimentos e de Padrões se aplicam as áreas de Engenharia Técnica e Industrial, Compras, Controle de Qualidade, Planejamento e Produção.

Os manuais devem ser numerados e entregues somente a quem os utiliza, tendo assim um controle para atualizá-los, incluir documentos quando necessário e recolhê-los em caso de demissão ou transferência de um usuário.

3.5 – Proposta de Normalização Geral Através da Implantação de um Manual para Cargas Rodoviárias

Conforme já citado anteriormente, a falta de padronização das atividades operacionais na empresa “AB” e de sua normalização geram procedimentos errôneos no processo de cargas, com reflexos nas operações de coleta, manuseio, distribuição, encaminhamento, entrega, além de outros, e conseqüente indenizações de cargas seja por avarias, extravios, furtos ou roubos e outros.

Diante disso acredita-se que a implementação de um manual de normas e procedimentos venha a contribuir para as operações da empresa, profissionalizando os funcionários, reduzindo as perdas com indenizações e gerando satisfação aos clientes com o atendimento operacional de uma empresa profissionalizada.

Os itens, a seguir, normalizam a forma de atendimento operacional, das transmissões de dados via sistema automatizado e dos procedimentos para utilização e preenchimento de formulários padrões.

3.5.1 – Atendimento Operacional

3.5.1.1 – Serviços de Informações

Os atendentes ao prestarem uma informação a um cliente devem atentar-se para algumas considerações:

3.5.1.1.1 - Atendimento no Balcão:

- Usar de cordialidade.
- Muitos clientes são conquistados pelo atendimento eficiente, por meio de uma informação concisa e vale lembrar aos colaboradores: “a primeira impressão é a que fica”.

3.5.1.1.2 - Atendimento pelo Telefone:

- Repassar ao cliente as informações solicitadas referentes a atividade operacional da empresa.

- Não deixar o telefone “tocar” mais de 03 (três) vezes, fato este que pode ser entendido pelo cliente como “desinteresse pela atividade”.
- Não tratar o cliente como “peteca”, ou seja, proceder a melhor informação possível, não deixando o cliente esperar além do necessário.

3.5.1.2 – Documentos Exigidos para o Transporte Nacional

Para o atendimento de uma operação nacional de cliente, os colaboradores devem solicitar os seguintes documentos:

- Nota Fiscal do emitente; e
- Declaração de Remessa de Bens, se não houver nota fiscal.

A declaração de remessa de bens é um formulário padrão e é fornecido para preenchimento pelo cliente remetente da mercadoria e/ou objeto.

3.5.1.3 - Documentos Exigidos para o Transporte Internacional

Para o atendimento de uma operação internacional, os colaboradores devem informar ao cliente que este deve ter um despachante para desembaraço da transação na fronteira e solicitar os seguintes documentos :

- Nota fiscal do emitente;
- Fatura comercial; e
- Certificado de origem (nacionalidade do material).

O fornecimento destes documentos pelo cliente é obrigatório para a realização da operação internacional.

3.5.1.4 – Clientes Especiais

O atendimento aos clientes especiais é diferenciado pela sua natureza, face a manutenção de contrato de prestação de serviço com esta modalidade de cliente, visando ao transporte de mercadorias.

Os procedimentos operacionais de recepção, atendimento, coleta, distribuição e entrega obedecem a regras específicas, visando o cumprimento contratual e a satisfação do cliente especial.

3.5.1.5 – Modalidades do Serviço

São as seguintes modalidades de serviço prestado:

3.5.1.5.1 – Coleta

Os clientes podem solicitar a coleta de encomendas diretamente de seu domicílio por meio de contato telefônico.

3.5.1.5.2 – Entrega

O serviço de entrega de encomendas ocorre no domicílio do cliente de destino ou diretamente no balcão da unidade de negócio.

3.5.1.5.3 – Mercadorias a Retirar no Balcão

Obedece, esta modalidade de serviço, aos mesmos procedimentos de uma entrega normal, mas o cliente dirige-se até uma das unidades de negócio e executa a retirada da encomenda, conforme indicação do cliente remetente.

3.5.1.5.4 – Mercadorias a Despachar no Balcão

É mais uma das modalidades de serviço que executa-se aos clientes, para tanto os clientes devem dirigir-se às unidades de negócios.

3.5.1.6 – Condições para Aceitação da Encomenda

A Organização adota alguns critérios operacionais necessários para aceitação de uma carga ou encomenda, visando sempre a satisfação dos clientes origem ou de destino.

3.5.1.6.1 – Natureza da Carga

Ao recepcionar uma carga, os colaboradores devem estar atentos para a natureza das mercadorias, principalmente quanto aos riscos que poderão trazer determinadas modalidades de encomendas, afetando a operação de despacho, de transporte, aos próprios colaboradores e também ao patrimônio da Organização.

Para tanto, faz-se necessário observações do conteúdo da carga que é transportada.

Se as cargas são consideradas normais, ou seja, caso não haja identificação de cargas frágeis, perecíveis, urgentes, etc., e estiverem de acordo, a operação ocorre sem adoção de procedimentos específicos.

Se as cargas enquadram-se como especiais, também recebem tratamento especial, face a natureza de definições.

Algumas “dicas” aos colaboradores para identificação de conteúdos frágeis, perecíveis, urgentes, valiosos, perigosos, além de outros:

- Observar atentamente a descrição dos produtos mencionados na nota fiscal e/ou declaração de remessa de bens;
- Observar se há mercadorias duvidosas em relação ao constante no documento;
- Na dúvida quanto a veracidade das encomendas, solicitar ao cliente que abra a embalagem, a fim de comprovar sua veracidade;
- Em caso de recusa pelo cliente, não aceitar tal encomenda, devendo proceder a devolução ao cliente.
- Cargas perigosas, tais como: inflamáveis, tóxicas, explosivos, armas de fogo, substâncias venenosas, infecciosas e corrosivas, drogas, além de outras “não devem ser transportadas”.

3.5.1.6.2 – Local de Destino

O atendente ao recepcionar um cliente que se dirige até a unidade de negócio ou através de contato telefônico, deve ter consigo uma tabela de praças, evitando transtornos operacionais para a Organização e principalmente para o efetivo atendimento ao cliente.

3.5.1.6.3 – Frete para Localidades não Atendidas

Os colaboradores devem ter ciência de que em localidades onde não haja unidades de negócio para atendimento a clientes, podem recorrer a operações do segmento de “redespacho”, as quais são efetuadas por outro transportador, não integrante das unidades terceirizadas, a fim de prosseguir com a encomenda até o cliente de destino.

Obrigatoriamente, nas operações de redespacho, o cliente de origem já procede a indicação da transportadora terceirizada que dará prosseguimento à carga até o cliente destinatário.

Convém destacar que após redespachada a encomenda, fica responsável pela continuidade do processo o outro transportador envolvido.

3.5.1.6.4 – Limites de Peso

Para correto atendimento na coleta à domicílio ou no caso da encomenda ser trazida diretamente ao balcão das unidades de negócios pelo cliente, deve-se seguir as orientações básicas e observância aos “limites de pesagem” das mercadorias a serem transportadas, a saber:

$$\mathbf{PC = C \times L \times A \times PP}$$

Onde:

PC = Peso Cubado (em quilograma)

C = Comprimento (em metro)

L = Largura (em metro)

A = Altura (em metro)

PP = Peso Padrão (300 Kg)

Como aplicar a Fórmula:

PC = ?

C = 2,0 m (metro)

L = 0,8 m

A = 1,2 m

PP = 300,0 Kg

PC = 2,0 x 0,8 x 1,2 x 300,0

PC = 576,0 Kg (é o resultado do peso cubado em quilograma)

- Se o Peso Cubado for > (maior) que o Peso Real = Tarifa por Peso Cubado.
- Se o Peso Cubado for < (menor) que o Peso Real = Tarifa por Peso Real constante na nota fiscal.

3.5.1.7 - Devolução de Mercadoria

Para efetuar-se a devolução de mercadoria deve-se:

- Contatar o cliente remetente da mercadoria, a fim de confirmar se procede a devolução. De preferência, ligar do próprio estabelecimento do cliente destinatário, no ato da entrega.
- Coletar observação do cliente destinatário, no verso da via comprovante de entrega do CTCR e na 1ª via da nota fiscal da mercadoria, especificando o motivo pela não aceitação da mercadoria, colocando data, carimbo e assinatura do cliente destinatário.
- Participar a unidade de negócio de origem sobre a ocorrência e solicitar as providências necessárias, encaminhando a documentação na forma a seguir:
 - 1ª via do CTCR: Tomador do Serviço;
 - 2ª via do CTCR: Comprovante de Entrega; e
 - Mercadoria acompanhada da Nota Fiscal.
- Emitir frete de retorno da mercadoria.

- Comunicar a área de Contas a Receber, no mesmo dia da ocorrência, via comunicação interna e/ou e-mail, sobre a devolução, informando:
 - N.º do CTRC, série e UF;
 - Unidade de negócio a quem foi devolvida a mercadoria; e
 - Nome completo e CGC do cliente, quando correntista.
- Neste caso o cliente remetente paga tanto o frete de remessa quanto o frete de devolução da mercadoria.

Se eventualmente o cliente remetente não aceitar o retorno da mercadoria, deve ser contatada do próprio estabelecimento do cliente destinatário a área Comercial sobre os procedimentos a serem tomados.

3.5.1.8 – Transferência de Responsabilidade no Pagamento do Frete:

O FOB (frete a pagar) deve ser recebido no ato da entrega da mercadoria.

O FOB é uma nomenclatura utilizada para o transporte marítimo, sendo adaptado para o transporte rodoviário de cargas.

Caso o cliente destinatário se recuse a pagar o frete, alegando não ser sua a responsabilidade pelo pagamento, o colaborador deve, antes de entregar a mercadoria, contatar daquele estabelecimento o cliente remetente, a fim de confirmar a informação.

Uma vez confirmada a responsabilidade de pagamento pelo remetente, deve-se registrar o acordo no verso da 2ª via do CTRC (comprovante de entrega), apondo carimbo e assinatura, além do telefone e nome completo das pessoas contatadas,

tanto da origem quanto do destino, autorizando a entrega da mercadoria livre de frete e que o cliente remetente se compromete a pagar o referido frete.

Fretes debitados em conta corrente também devem ter por escrito (verso do comprovante de entrega), autorização do Cliente responsável pelo pagamento, caso haja transferência de responsabilidade.

Deve-se comunicar a área de Contas a Receber, via comunicação interna e/ou e-mail, preferencialmente no mesmo dia, sobre todas as transferências de fretes, informando:

- N.º do CTRC, série e UF;
- Unidade de negócio a quem foi transferido o frete; e
- Nome completo e CGC do cliente, quando correntista.

3.5.1.9 – Utilização de Tabelas de Preços

Para atendimento aos clientes, os colaboradores devem ter consigo tabelas de preço, a fim de agilizar o atendimento e facilitar a negociação com o cliente.

3.5.1.10 – Tipos de Pagamentos

Os pagamentos podem ocorrer como segue:

3.5.1.10.1 – CIF – Frete pago pelo Remetente, cuja nomenclatura também adveio do transporte marítimo, sendo adaptado para o transporte rodoviário.

- A Vista = Pagamento no ato da prestação do serviço;
- A Prazo = Pagamento programado ou através de cheque pré-datado; ou
- Conta Corrente = Pagamento através de fatura.

3.5.1.10.2 – FOB – Frete pago pelo Destinatário:

- A vista = Pagamento no ato da entrega da mercadoria;
- A Prazo = Pagamento através de cheque pré-datado no ato da entrega da mercadoria; ou
- Conta Corrente = Pagamento através de fatura.

3.5.1.11 – Cobrança

Os procedimentos adotados para cobrança encontram-se destacados a seguir:

3.5.1.11.1 - Cobrança do Pagamento a Vista

Esta forma de cobrança refere-se ao pagamento em moeda corrente ou com cheque bancário, podendo ocorrer as seguintes modalidades:

- CIF a vista = Deve-se dar entrada em relatório caixa na data da emissão do conhecimento; ou
- FOB a vista = Deve-se dar entrada em relatório caixa na data da entrega da mercadoria.

O valor recebido a vista do cliente deve ser depositado em conta corrente e enviado o comprovante de depósito anexo ao relatório caixa correspondente.

3.5.1.11.2 – Cobrança de Pagamento A Prazo

Esta forma de cobrança refere-se a data programada ou com cheque pré-datado, conforme segue:

A - Cobrança de pagamento com data programada: Deve-se somente aceitar esta condição para frete CIF (pago pelo remetente), efetuando a cobrança no máximo em 07 (sete) dias a partir da emissão do conhecimento, dando entrada em relatório caixa na data do recebimento.

B - Cobrança de pagamento com cheque pré-datado: Pode ocorrer em duas modalidades, conforme prazo preestabelecido para cada Unidade de Negócio:

- CIF: Dar entrada em relatório caixa através de cheque pré-datado na data da emissão do CTRC; ou
- FOB: Dar entrada em relatório caixa através de cheque pré-datado na data da entrega da mercadoria.

Nenhuma mercadoria pode ser entregue livre de frete, salvo em casos de transferência de responsabilidade, mediante acordo entre remetente e destinatário, com ressalva e assinatura do remetente na via comprovante de entrega do CTRC.

Toda transferência de frete deve ser comunicada à área de contas a receber na data da ocorrência e ser formalizada por escrito.

3.5.1.11.3 – Cobrança de Pagamento em Conta Corrente

Esta modalidade é aceita somente para clientes correntistas e cadastrados que estejam com a conta corrente ativa.

Formas de Cobrança em Conta Corrente:

- BANCO: Pagamento através de bloqueto bancário; ou
- CARTEIRA: Pagamento através da filial, via relatório caixa.

3.5.1.12 – Modalidade Cortesia

Cortesia é uma modalidade de frete que é mantida pela Organização, com objetivo de beneficiar aqueles clientes que além de serem correntistas, também mantêm faturamento satisfatório de cargas.

Convém destacar que as cortesias liberadas, sob a forma de frete, são de responsabilidade das gerências e encarregados das unidades de negócios, estando disciplinadas em circulares internas da área de contas a receber.

3.5.1.13 – Modalidade Speed Box

Speed Box é uma das modalidades de serviço prestados aos clientes, visando o encaminhamento de remessas (caixa rápida), tais como: documentos, amostras, catálogos, listas de preços, provas de materiais, além de outras remessas que não detenham valor comercial declarado.

Algumas considerações do “Speed Box”:

- O volume não poderá conter correspondência;
- As remessas de produtos são feitas sem conter o valor comercial;
- Os pacotes ou envelopes devem conter “menos de 01 (um) Kg”;
- O cliente não pode ser contribuinte do ICMS; e
- A Tarifa é única para despachos entre Unidades de Negócios.

3.5.1.14 – Ocorrência em Encomenda

Considera-se como passíveis de indenizações as seguintes modalidades de ocorrências em cargas:

- Avaria Parcial = decorrente de danos ocasionados na encomenda com possibilidades de reparo.
- Avaria Total = decorrente de danos ocasionados na encomenda sem possibilidades de reparo, ou seja, encomenda 100% avariada.
- Violação = É o comprometimento parcial ou total de uma encomenda identificada pela falta da encomenda diferente do constante em nota fiscal e/ou declaração de remessa de bens e que quando sejam constatados “sinais claros” de violação.
- Extravio = Decorrente do desaparecimento parcial ou total de uma encomenda.
- Furto ou Roubo = Decorrente do desaparecimento da encomenda após o processo de conferência feita pelos colaboradores nas unidades de negócios, ocasionado por atos de má fé, devendo o responsável pela unidade proceder registro da ocorrência em delegacia de polícia.
- Assalto = Decorrente de atos de marginais, visando roubar e furtar cargas alocadas nas unidades de negócio, em veículo de coleta, de entrega ou de terceiro, para os quais deve ser registrada ocorrência policial.

3.5.1.15 – Sinistro

Nas operações de cargas em que hajam danos ou extravio de mercadorias, os clientes estão cobertos por um “seguro facultativo” declarado por remessa de encomenda, sendo a cobertura até aquele limite segurado.

A responsabilidade é limitada ao valor efetivamente declarado ou valor da nota fiscal.

Para esta modalidade de seguro, a empresa cobre também o valor do frete pago.

O seguro terrestre apresenta garantias básicas e responde pelas perdas que vierem a sofrer os bens transportados em virtude de colisão, incêndio, inundações, roubo, além de outros SILVA (1984).

Também há no seguro terrestre garantias adicionais, aplicáveis em cada caso, de acordo com a conveniência do segurado e segundo as características próprias dos objetos transportados SILVA (1984).

3.5.1.16 – Processo de Indenização

O processo de indenização se inicia na unidade de negócio quando ao recepcionar o desembarque de encomendas seja constatado irregularidade parcial ou total em mercadorias.

Também pode ocorrer irregularidade em mercadorias no depósito, nos processos de entrega, de coleta ou com terceiros.

Nestas situações os colaboradores responsáveis pelo desembarque, vigilância do depósito, entregadores ou coletores devem anotar as irregularidades constatadas em formulário padrão de anormalidade, no campo pertinente ao “conferente”, repassando à gerência e/ou encarregado da unidade de negócio que também procede anotações em campo específico.

O encaminhamento deve ser feito para a Assessoria Jurídica, a fim de diligenciar e apurar o fato ocorrido, informando a diretoria da Organização e posterior retorno ao cliente.

3.5.1.17 – Deslocamento de Veículo Vazio

Na ocorrência de deslocamento de veículo vazio, assume a responsabilidade a gerência e/ou encarregado da unidade que proceder a liberação do veículo.

3.5.1.18 – Responsabilidade por Mercadorias e/ou Produtos não Transportados

Assume a responsabilidade pelas mercadorias não transportadas o colaborador que proceder a coleta ou aquele que aceitar a remessa no balcão.

3.5.1.19 – Contratação de Empresas de Transporte

A empresa também pode recorrer aos serviços prestados por empresas de transporte, a fim de efetuar o transporte de cargas e encomendas até as unidades de negócios ou diretamente aos clientes.

Objetivando a contratação desta modalidade de serviço de transporte, quando efetivamente necessário, deve a gerência e/ou encarregado das unidades de negócios proceder um cadastramento da empresa que realizará o transporte da carga.

A forma de pagamento se dá através de nota fiscal fornecida pela empresa prestadora do serviço, cuja descrição deve ser “transporte de cargas”.

3.5.1.20 – Armazenagem

As mercadorias e objetos em geral devem obedecer a critérios de armazenagem que facilite o manuseio no depósito ou na loja, por ocasião da distribuição para as áreas.

Em termos simples, armazenagem é a estocagem de materiais. Não depende unicamente da melhor utilização do espaço do chão, mas também da altura IMAM (1997).

Os colaboradores devem acondicionar as mercadorias estrategicamente, por localidades e se possível, em "pallets", facilitando o embarque e desembarque da encomenda em todo processo operacional.

Se os produtos são recebidos em forma solta é preciso decidir se precisam ser paletizados. Se for o caso, será feito dentro do veículo ou no chão, fora do veículo IMAM (1997).

As mercadorias também são armazenadas com "adequação ao peso e a natureza", conforme destacado em itens específicos deste manual, garantindo a integridade da carga para o manuseio durante o processo de carga e descarga, bem como no momento da entrega ao cliente destinatário, evitando situações atípicas de uma operação que são as ocorrências e que podem gerar uma "indenização".

Deve-se observar se as mercadorias e/ou objetos em geral a transportar, encontram-se embaladas de acordo, ou seja, em caixas ou recipientes adequados ao seu conteúdo.

Os volumes devem estar acondicionados no veículo de forma a "suportar as condições normais de transporte", no manuseio durante a operação, de não causar ferimentos em pessoas ou danos e/ou avarias em outras encomendas.

Os colaboradores envolvidos no processo também devem atentar-se para mercadorias que podem causar danos à saúde e as demais mercadorias e/ou objetos em geral transportados.

3.5.2 - Geração do Movimento Diário

O Centro de Processamento de Dados absorve as informações da unidade de negócio própria ou terceirizada, gerando o movimento entre unidades, através de disquete ou por meio de transmissão de arquivos, via Embratel.

Essa transmissão deve ser realizada, obrigatoriamente, após o término de todo o movimento do dia, ou seja, depois de serem emitidos os conhecimentos e manifestos.

Para gerar o movimento entre unidades de negócios, deve-se acessar o sistema, conforme os menus 1, 2 e 3, adiante:

EMPRESA "X" Usuário : CPD	QUARTA FEIRA, 30 DE JUNHO DE 1999 12:37 SISTEMA - OPERACIONAL Sistema Integrado Transportes Menu Geral dos Sistemas - Fil. 1 OPERACIONAL..... 2 COLETA 3 ENTREGA 4 COTACAO DE FRETE 5 ROTINAS ESPECIAIS / CPD.... 6 INDEXA ARQUIVOS TECLE F10 PARA SAIR DO SISTEMA	Conexão Numero 1
-------------------------------------	---	------------------

Quadro 10 – Menu de Rotinas Especiais do CPD

Fonte – PLUMA (1998)

EMPRESA "X" Usuário : CPD	QUARTA FEIRA, 30 de JUNHO 1999 12:53 SISTEMA - OPERACIONAL Conexão Numero 1
Sistema Integrado Transportes Rotinas CPD.....022	
<ul style="list-style-type: none"> 1 Gerenciador de Impressoras 2 <i>Solicitação de Serviços</i> 3 ROTINA INTEGRACAO FILIAIS/AGE 4 Exclusões Periódicas 5 Acessa DISPC 	
TECLE F10 PARA SAIR DO SISTEMA	

Quadro 11 - Menu de Rotinas de Integração com Filiais e Agências

Fonte – PLUMA (1998)

EMPRESA "X" Usuário : CPD	QUARTA FEIRA, 30 de JUNHO 1999 12:58 SISTEMA - OPERACIONAL Conexão Numero 1
Sistema Integrado Transportes ROTINAS INTEGRACAO FILIAIS/AGE	
<ul style="list-style-type: none"> 1 Gera Movto AGENCIA--> FILIAL 2 Gera Movto FILIAL --> MATRIZ 3 Atual. Movto AGENCIA--> FILIAL 4 Atual. Movto MATRIZ --> FILIAL 5 Atual. Movto MTZ-->FIL c/disq. 	
TECLE F10 PARA SAIR DO SISTEMA	

Quadro 12 - Menu de Geração de Movimento da Filial para a Matriz

Fonte – PLUMA (1998)

3.5.2.1 - Transmissão de Dados via PcAnywhere

O programa PcAnywhere permite realizar a transmissão do(s) arquivo(s) de movimento diário de encomendas, o mesmo movimento que segue em disquete.

Para isso é necessária uma linha telefônica direta ou uma extensão da linha do fax. Se a linha utilizada pelo computador for a mesma do aparelho de fax, este deve estar desligado ou deve-se colocar um chaveador que alterne entre o fax e o computador.

O processo para gerar o arquivo é o seguinte: deve-se entrar no sistema nas opções 5 - Rotinas Especiais/CPD, 3 - Rotina Integração Filial/Age e 2 - Gera Movto Filial -> Matriz; informar a data do movimento e quando aparecer a seguinte mensagem " Deseja copiar arquivo para disquete? (S/N): ", informar N (não) quando for transmitir e S (sim) quando for enviar o movimento por disquete.

3.5.2.2 - Como acessar o PcAnywhere

- a) Clicar no botão Iniciar;
- b) Ir até a opção Programas;
- c) Ir até a opção pcANYWHERE32; e
- d) Clicar na opção pcANYWHERE.

A figura 2 mostra como acessar ao programa "Pcanywhere":

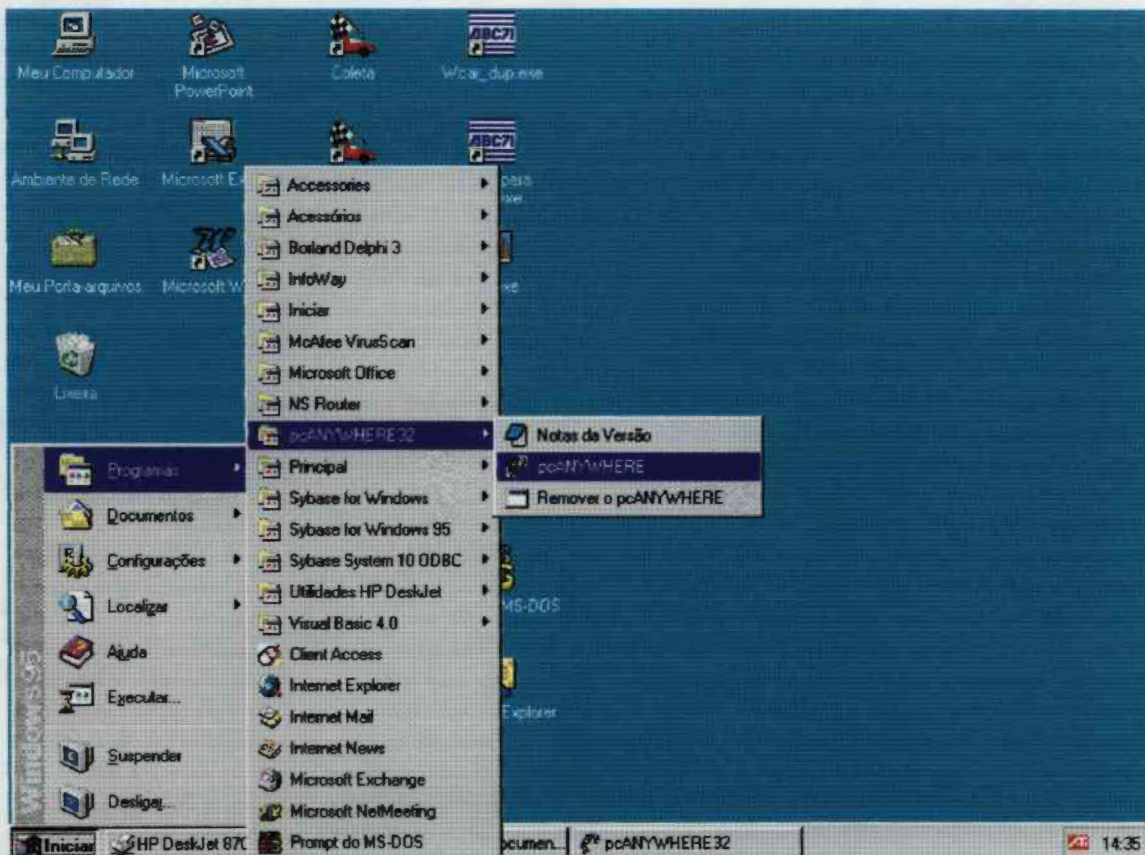


Figura 2 - Acessar ao Programa "Pcanywhere"

Fonte – PLUMA (1998)

A figura 3 mostra como entrar no ícone Transferência com a Matriz

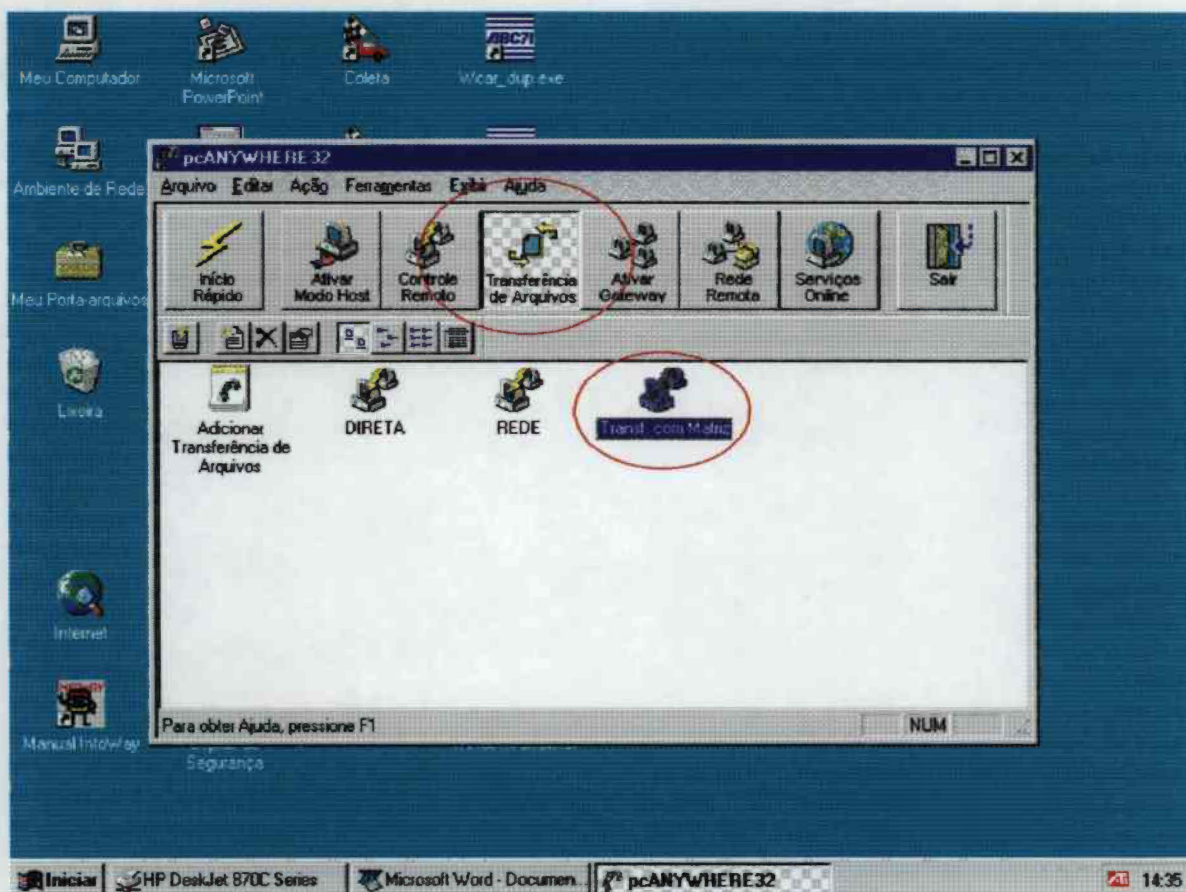


Figura 3 - Entrada no ícone Transferência com a Matriz

Fonte – PLUMA (1998)

OBS.: Se a opção Transferência de Arquivos não estiver em cor (tom) diferente dos demais, deve-se clicar em cima deste botão para que apareçam as opções a seguir:

Adicionar Transferência de Arquivos: Direta - Rede

Transf. com Matriz - esta é a opção em que ocorre a transferência de arquivos.

Clicar 2 vezes no botão Transf. com Matriz (ou deixá-lo em tom diferente e teclar <enter>).

A figura 4 mostra os procedimentos de Conectando. . .

- Durante a conexão há um tom de discagem semelhante ao de um aparelho de telefone.

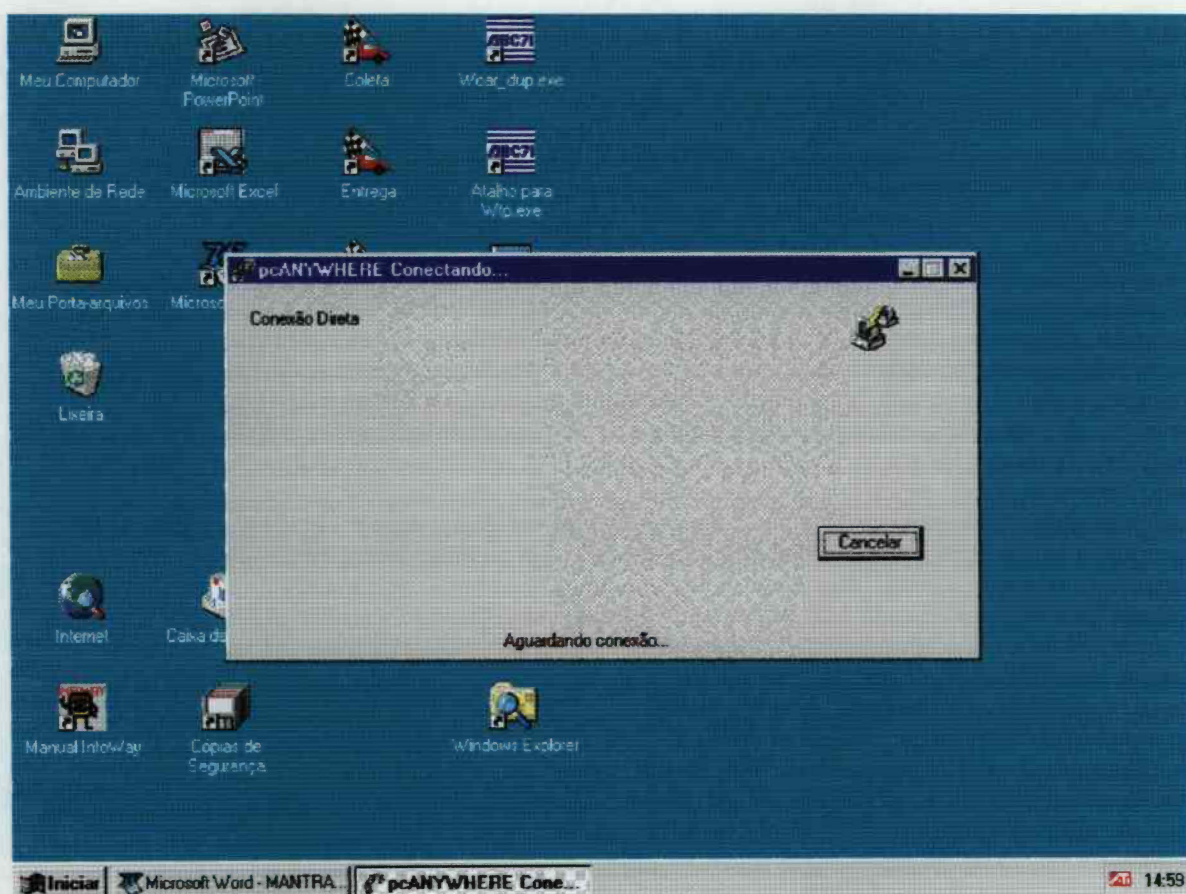


Figura 4 - Conectando. . .

Fonte – PLUMA (1998)

A figura 5 mostra o processo de Transferência de arquivos:

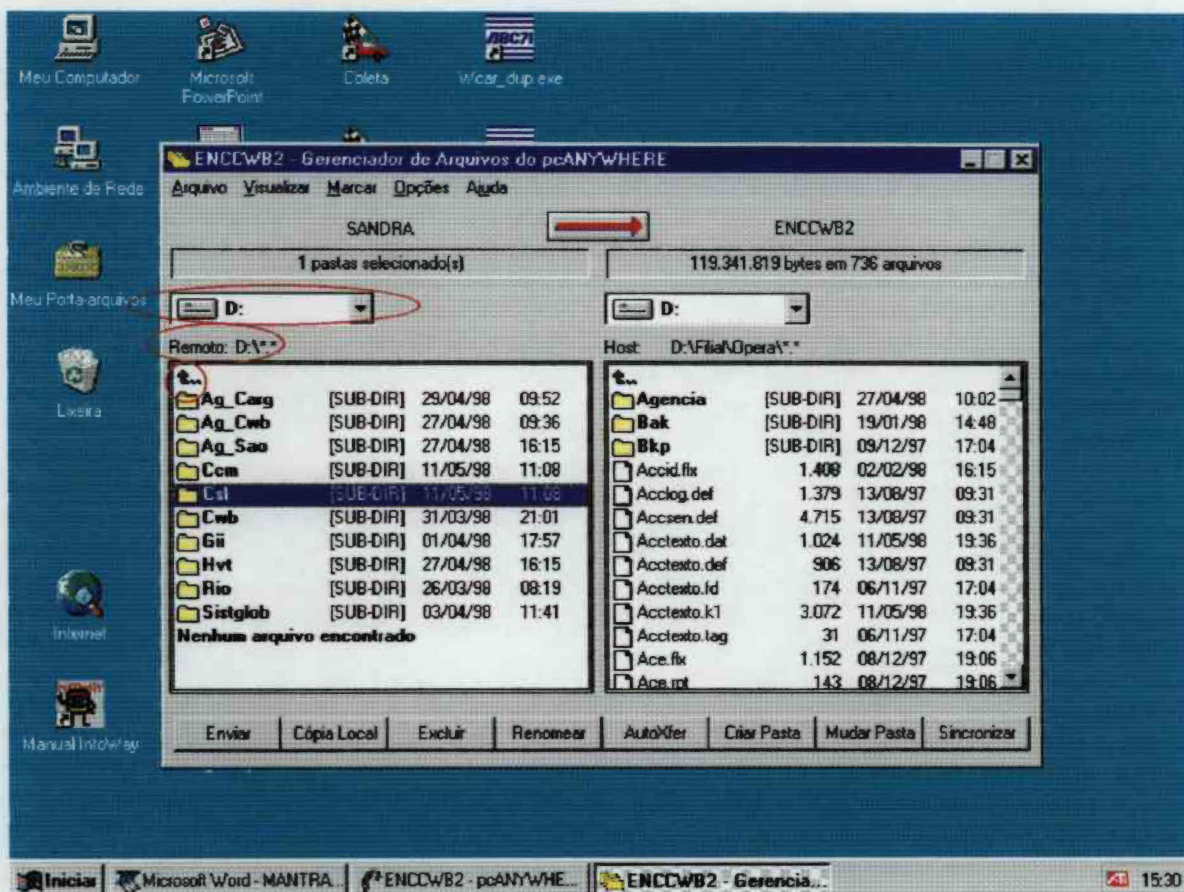






Figura 5 - Transferência de arquivos


Fonte – PLUMA (1998)

O lado esquerdo da tela refere-se ao computador da filial e o lado direito ao da matriz.



Na parte da filial deve-se selecionar o drive **D:** - para as filiais que possuem servidor e **C:** - para as filiais que possuem somente um micro.

O campo **Remoto:** deve estar em **C:\FILIAL\OPERA*.***, se não estiver, clicar duas vezes nesta flecha  até que apareça o arquivo  Filial. Quando aparecer,

clicar duas vezes em  Filial e depois mais duas vezes em  Opera. Selecionar o arquivo

 **CSLMTZ05.IMP**, onde **CLS** refere-se à sigla da sua filial e **MTZ** é a sigla da matriz e **05** refere-se ao movimento do dia em que foi gerado o arquivo (de 01 à 31). Para selecionar o arquivo, clicar em qualquer um dos arquivos que aparecem na tela e digitar a sigla correspondente à filial, feito isso é só procurar o arquivo que se deseja enviar.

Na parte da Matriz o operador deve selecionar o drive C.

O campo **Host:** deve estar em **C:\FILIAL\CSL*.***, se não estiver, clicar duas vezes nesta flecha  até que apareça a sua filial, por exemplo  Csl. Aparecendo a sigla de sua filial, clicar duas vezes até que apareçam os arquivos enviados anteriormente.

Para efetuar o envio deve-se clicar em cima do arquivo selecionado, permanecer com o botão do mouse pressionado e arrastar para o lado referente à tela da Matriz (lado direito).

Aparece na figura 6, a tela mostrando como Iniciar Transferência de Arquivos:

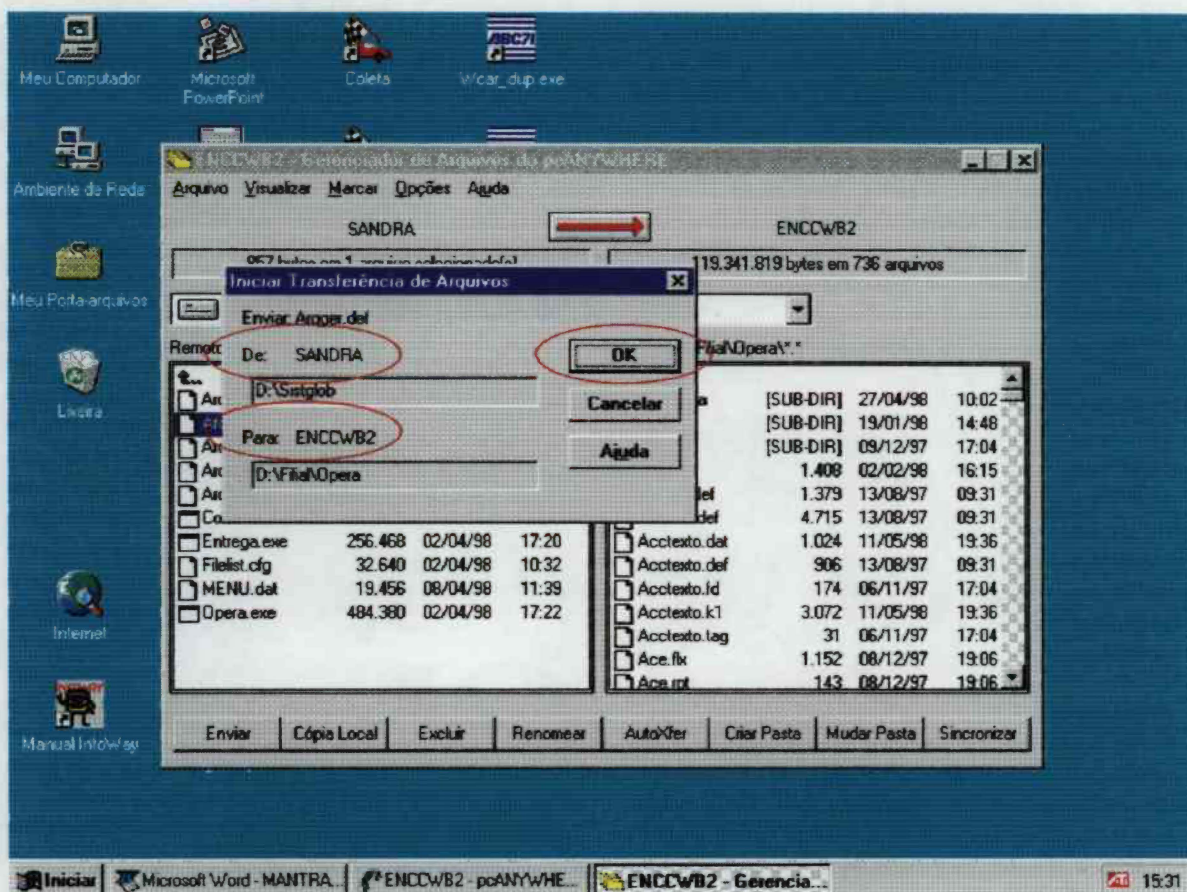


Figura 6 - Iniciar Transferência de Arquivos

Fonte – PLUMA (1998)

O “De”: refere-se ao diretório em que você selecionou o arquivo de movimento e o “Para”: refere-se ao diretório em que é copiado o arquivo de movimento para a Matriz. Clicar no botão OK.

Depois de confirmado, aparecerá na figura 7, a tela Status de Transferência de Arquivos:

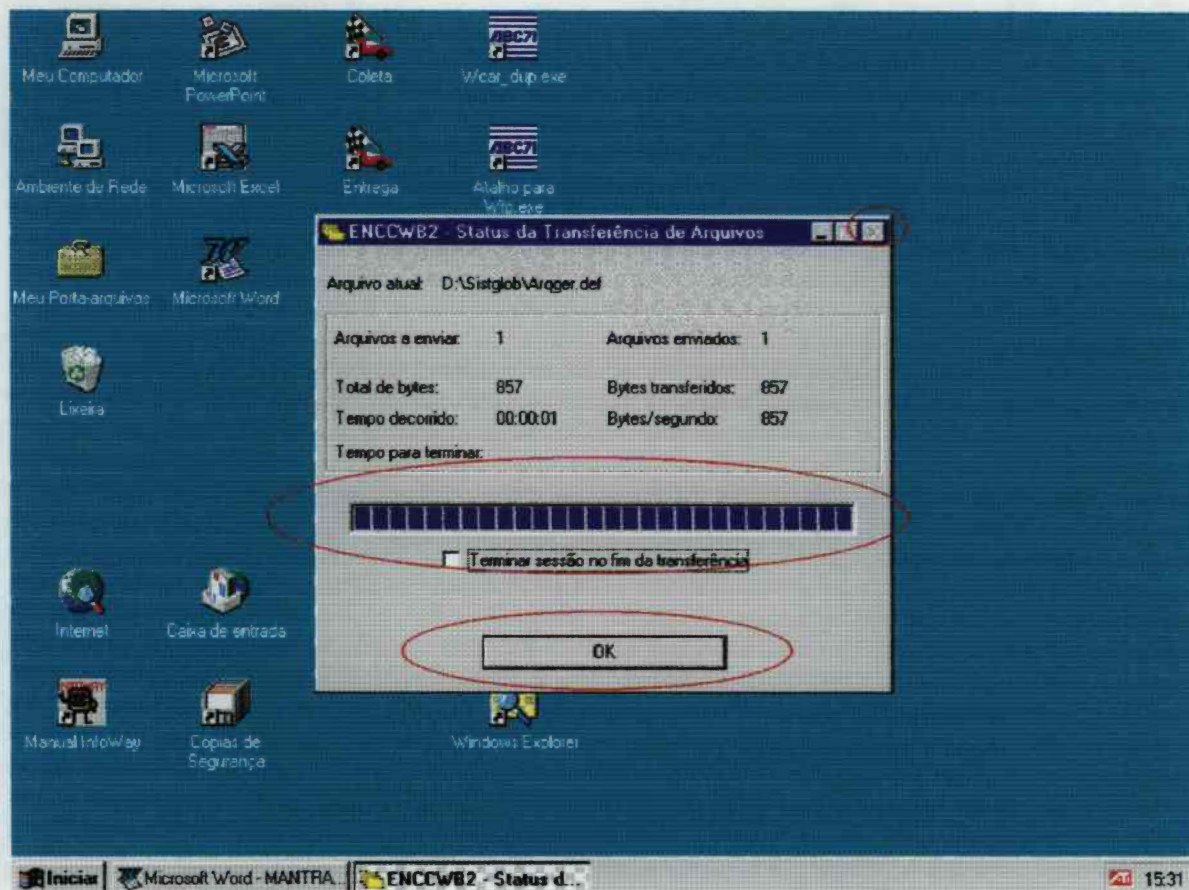


Figura 7 - Status de Transferência de Arquivos

Fonte – PLUMA (1998)

Quando termina a sessão de transferência, a barra deve estar totalmente preenchida, sendo assim: clicar no botão OK.

Para fechar a tela, clicar no botão "x" do canto superior direito.

A figura 8 mostra como será Encerrado a Conexão:

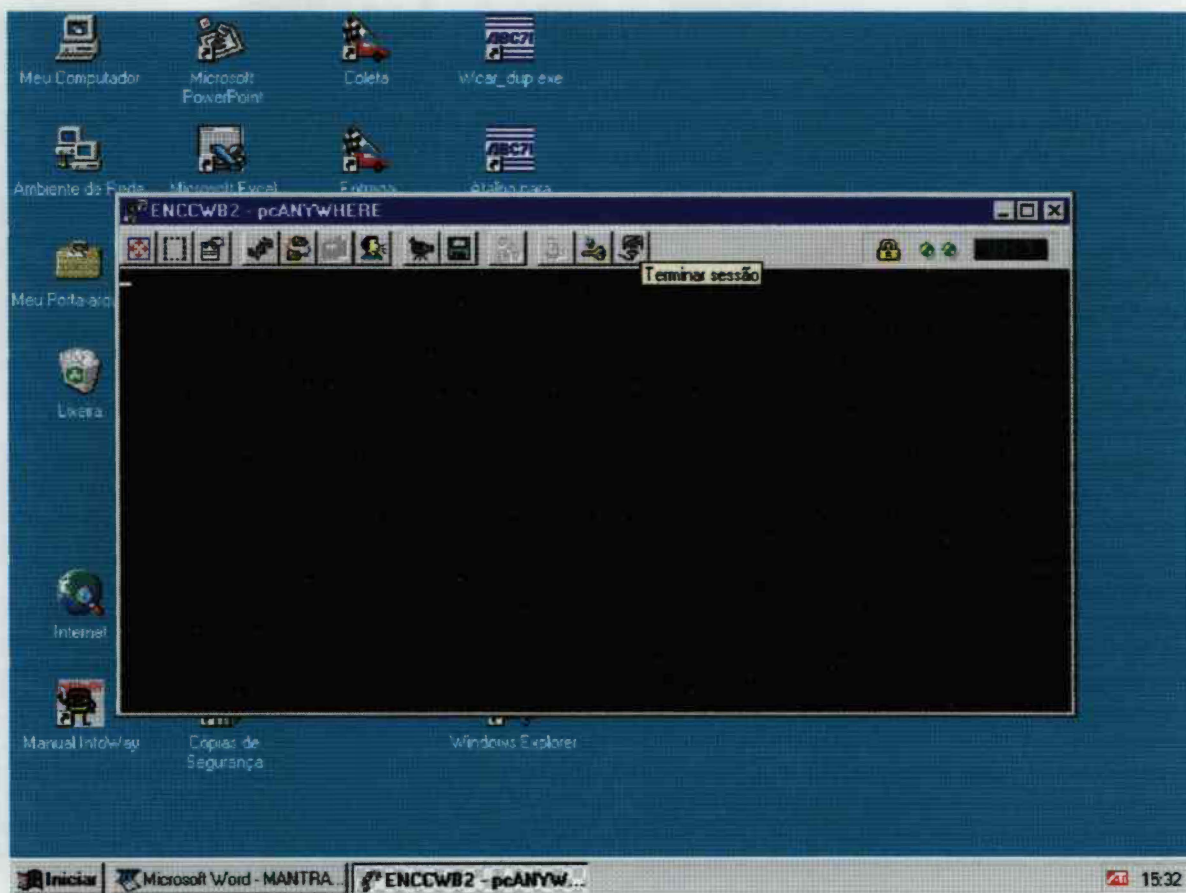



Figura 8 - Encerra Conexão

Fonte – PLUMA (1998)

Para encerrar a transmissão deve-se clicar no botão  - Terminar Sessão.

E confirmar a seguinte pergunta: Terminar sessão remota? Clicar no botão OK.

Assim, já está efetuada a transmissão do arquivo.

A figura 9 mostra a Conexão encerrada

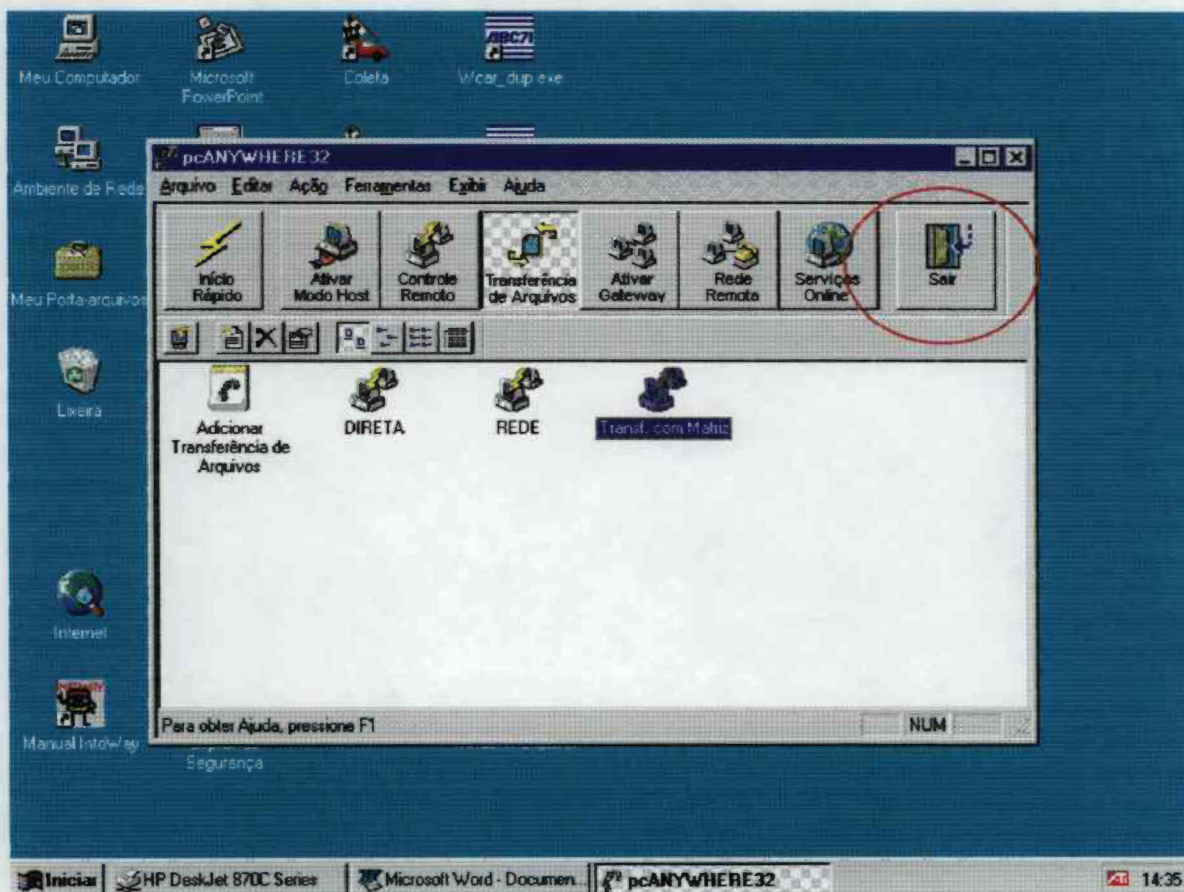


Figura 9 - Conexão encerrada

Fonte – PLUMA (1998)

Para voltar à tela principal do Windows, deve-se clicar no botão Sair.

3.5.3 - Formulários Padrões

3.5.3.1 – Ordem de Coleta de Cargas

A ordem de coleta de cargas é um formulário interno, conforme figura 10, adiante, que serve para coletar mercadorias, produtos e/ou objetos em geral de clientes à domicílio.

O preenchimento pode ser efetuado em máquina de datilografia para aquelas unidades de negócios que não possuam sistema informatizado ou via sistema, devendo o usuário consultar o manual da “Sist Global” – módulo Sistema de Coleta.

Se a mensagem for repassada via rádio a ordem de coleta não deve conter a assinatura do cliente.

O formulário é emitido em 03 (três) vias de destinação, a saber:

1ª via = Acompanha o transportador (Unidade emitente)

2ª via = Remetente (cliente)

3ª via = Fisco

Serve para atividades operacionais e de controle da Organização, não tendo efeito fiscal.

				ORDEM DE COLETA DE CARGAS SÉRIE ÚNICA SC	
				1ª VIA - TRANSPORTADOR	
				Nº 001901 (1)	
REMETENTE: ENDEREÇO: (2) BAIRRO: CGC: TELEFONE:			MUNICÍPIO: INSC. EST.:		UF:
			DESTINTÁRIO: (3) DESTINO: (4)		TELEFONEMA RECEBIDO ÀS (5) HORAS FRETE: (6) () CIF FOB ()
DESCRIÇÃO DA CARGA A SER COLETADA					
QUANTIDADE DOS VOLUMES	PESO	ESPÉCIE DO VOLUME OU MERCADORIA		NOTA FISCAL Nº	DATA EMISSÃO
(7)	(8)	(9)		(10)	(11)
					
OBS.: (12)					
PONTO DE REFERÊNCIA: (13)					
TIPO DE CARGA: (14) PESADA () VOLUMOSA () MEDIDAS (15)					
ORDEM DE COLETA CARGA S-Ú Nº 001901		DATA: (16) LOCAL:		ASSINATURA DO CLIENTE (17)	

Figura 10 - Ordem de Coleta de Cargas

Fonte – PLUMA (1998)

- Forma de preenchimento:

Campo 1 = N.º seqüencial impresso de série do formulário.

Campo 2 = Dados pertinentes ao remetente da mercadoria, devendo informar endereço, bairro, Município, Estado, telefone, nº do Cadastro Geral de Contribuinte – CGC e inscrição estadual.

Campo 3 = Nome ou razão social do destinatário.

Campo 4 = Cidade de destino da mercadoria.

Campo 5 = Horário da solicitação da coleta.

Campo 6 = Informar o tipo de frete CIF ou FOB.

Campo 7 = Especificar a quantidade de volumes.

Campo 8 = Especificar o peso total a transportar.

Campo 9 = Descrição do produto e/ou volume.

Campo 10 = Mencionar a numeração da nota fiscal.

Campo 11 = Colocar a data de emissão da nota fiscal.

Campo 12 = Colocar o nome completo do emitente da ordem de coleta.

Campo 13 = Especificar o ponto de referência do local a ser coletado.

Campo 14 = Tipo de carga a ser transportada (pesada ou volumosa).

Campo 15 = Especificação das medidas da mercadoria.

Campo 16 = Especificar o local e a data da emissão da coleta.

Campo 17 = Destinado a assinatura do cliente, quando a coleta não for transmitida via rádio.

3.5.3.2 – Etiqueta Sinalizadora

A etiqueta sinalizadora é considerado um formulário interno da Organização e sua finalidade é a sinalização dos volumes quanto ao seu manuseio “Para Cima”, “Frágil”, conforme mostra a figura 11, a seguir:



Figura 11 - Etiqueta Sinalizadora

Fonte – PLUMA (1998)

Campo 1 = Especificação da modalidade da pessoa jurídica ou física que está despachando a mercadoria.

Campo 2 = Colocar a data de emissão da declaração de remessa.

Campo 3 = Mencionar o nº do CTRC.

Campo 4 = Colocar a data de emissão do CTRC.

Campo 5 = Colocar a quantidade de volumes a ser transportado.

Campo 6 = Mencionar a espécie do volume (peça, caixa, envelope)

Campo 7 = Descrição da mercadoria e/ou objetos em geral.

Campo 8 = Especificação pelo cliente de “valor fictício” atribuído a mercadoria e/ou objeto.

Campo 9 = Dados referente ao cliente remetente, sendo o nome da pessoa jurídica ou física, CGC ou CPF, nome do representante legal e nº da carteira de identidade.

Campo 10 = Data de emissão da declaração de remessa de bens.

Campo 11 = Destinado a assinatura do cliente.

Campo 12 = Especificação do destinatário da remessa de bens.

3.5.3.4 – Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga – CTRC

O CTRC é a nota fiscal de prestação de serviço para o transporte de cargas.

Toda mercadoria para ser transportada deve estar acompanhada de nota fiscal e CTRC, salvo em caso do transporte de objetos em geral, cujo documento fiscal é a Declaração de Remessa de Bens, mencionada no item “10”, do presente manual, acompanhada também por CTRC.

O CTRC, conforme mostra a figura 13, adiante, poderá ser preenchido de forma datilografada ou manualmente para aquelas Unidades de Negócios que não possuam sistema informatizado.

Para aquelas Unidades que possuam sistema, seu preenchimento deverá ocorrer com base no manual da "Sist Global" – módulo Operacional.

O CTRC contém 05 (cinco) vias, cuja destinação será:

1ª = Pagador do frete

2ª = Comprovante de entrega

3ª = Fisco do Estado emitente

4ª = Fixa (unidade emitente)

5ª = ICMS

Campo 4) CÓDIGO

4.1) - Dentro do Estado: São todas as operações de transporte dentro do seu próprio Estado.

562 - usado quando o cliente destinatário, for CONTRIBUINTE DO ICMS (Firma com Inscrição Estadual).

563 - usado quando o cliente destinatário NÃO FOR CONTRIBUINTE DO ICMS (Pessoa Física e Firmas isentas de Inscrição Estadual).

4.2) - Fora do Estado: São todas as operações de transporte para outro Estado.

662 - usado quando o cliente destinatário for CONTRIBUINTE DO ICMS (Firma com Inscrição Estadual).

663 - usado quando o cliente destinatário NÃO FOR CONTRIBUINTE DO ICMS (Pessoa Física e Firmas isentas de Inscrição Estadual).

Campo 5) REMETENTE: Preencher razão social completa quando for Firma e nome completo quando for Pessoa Física.

Campo 6) ENDEREÇO: Conforme consta na nota fiscal.

Campo 7) MUNICÍPIO: Conforme consta na nota fiscal

Campo 8) UF: Unidade Federativa do local de procedência do remetente

Campo 9) INSCRIÇÃO ESTADUAL: Preencher corretamente o número da Inscrição Estadual do cliente. Quando não a possuir, deve constar "ISENTA".

Campo 10) CGC / CPF:

- Pessoa Jurídica - preencher corretamente o CGC
- Pessoa Física - preencher corretamente o CPF

Campo 11) DESTINATÁRIO: Preencher todos os dados de acordo com a nota fiscal e explicação nos itens 5 à 10, porém do destinatário.

Campo 12) FRETE: O tipo de frete deve ser assinalado corretamente no conhecimento, conforme consta na nota fiscal.

Campo 13) CIF: FRETE PAGO pelo remetente

Campo 14) FOB: FRETE A PAGAR pelo destinatário

Campo 15) C/ CORRENTE: FRETE A FATURAR para o remetente ou destinatário

Campo 16) CALCULADO ATÉ:

Campo 17) COLETA: Local em que está sendo emitido o conhecimento.

Campo 18) ENTREGA: Local em que é entregue a mercadoria.

Campo 19) TIPO DE ENTREGA: Assinalar conforme opção do cliente (Sim ou Não).

NOTA: O novo modelo de conhecimento é alterado para:

TIPO DE ENTREGA:

- ENTREGA NORMAL (até o domicílio do cliente).
- RETIRA (cliente retira no balcão).
- REDESPACHO.

Campo 20) REDESPACHO: Utilizar essa opção quando a praça referente ao local de entrega não for atendida pela empresa.

Campo 21) PAGO: Calcular o valor e transcrever para o campo REDESPACHO, para composição do frete.

Campo 22) A PAGAR: Somente assinalar este campo. Não calcular valor.

Campo 23) CONSIGNAÇÃO: Utilizar quando outra transportadora entregar a mercadoria para a empresa "x" levar até o cliente.

Campo 24) CONHECIMENTO: Anotar o número do CTCR da transportadora que repassou a carga.

Campo 25) EMPRESA / CGC / ENDEREÇO / MUNICÍPIO e UF: Preencher os dados da Transportadora que nos consignou a carga.

Campo 26) NATUREZA DA CARGA: Colocar o tipo do produto (peças, plásticos, confecções)

Campo 27) QUANTIDADE: Preencher o n.º de volumes

Campo 28) ESPÉCIE: Colocar o tipo de embalagem (caixa, fardo, pacotes, etc.)

Campo 29) PESO MERCADORIA: Todo despacho deve ser pesado quando da sua recepção, objetivando confirmar ou corrigir o peso expresso na nota fiscal. Caso haja divergência, o peso constante na nota fiscal deve ser colocado no campo de observação do conhecimento.

Campo 30) M³: Aplicar para mercadoria leve, porém volumosa.

Campo 31) PESO CUBADO: Peso encontrado para mercadorias volumosas, porém de peso leve.

Obs.: Se o peso cubado for menor que o peso da mercadoria deve ser considerado o Peso Real.

Campo 32) NOTAS FISCAIS: Número da nota fiscal. Caso sejam várias usar o campo de observação.

Campo 33) VALOR DA MERCADORIA: Valor que consta na nota fiscal ou somatória das notas, quando for mais de uma.

Campo 34) FRETE PESO: Calcular conforme o preço em vigor.

Campo 35) FRETE VALOR: Calcular conforme o preço em vigor.

Campo 36) SEC / CAT: Calcular conforme tabela de preço em vigor.

Campo 37) REDESPACHO: No caso de redespacho pago combinar o valor com a área Comercial.

Campo 38) DESPACHO: Não preencher.

Campo 39) PEDÁGIO: Só cobrar nos casos autorizados pela Matriz.

Campo 40) OUTROS: Caso constem, devem ser cobrado do cliente.

Campo 41) VALOR DA PRESTAÇÃO: Somatória de todos os valores.

Campo 42) BASE DE CÁLCULO: Repetir o Valor da Prestação. Nos casos de isenção de ICMS não preencher.

Campo 43) ALÍQUOTA: Aplicar conforme alíquotas distintas a cada Estado, exceto nos casos de isenção de ICMS.

Campo 44) VALOR ICMS: Aplicar a alíquota correspondente a cada Estado sobre o valor da prestação, salvo em caso de isenção do ICMS.

Campo 45) VALOR DO FRETE: O valor do frete pode ser com ICMS (repetir o valor da prestação) ou sem ICMS (deduzir o valor do ICMS) do total da prestação), de acordo com o regulamento de cada Estado.

Campo 46) LOCAL DE EMISSÃO: Local em que está sendo emitido o conhecimento.

Campo 47) DATA: Data de emissão do conhecimento

Campo 48) NOME DO EMITENTE: Nome de quem emitiu o conhecimento.

Campo 49) OBSERVAÇÕES: Mencionar fatos que não constem nos itens deste CTRC, bem como de ocorrências.

Campo 50) LOCAL, DATA E ASSINATURA: É a efetiva confirmação do recebimento da carga pelo cliente destinatário.

3.5.3.5 – Etiqueta de Encomenda Expressa

É um formulário, conforme mostra a figura 14, adiante, que deve ser utilizado em “todas” as embalagens de encomendas, visando a identificação entre as unidades de negócios de origem e de destino.

É preenchido de forma manual, devendo conter o número de volumes, unidade de origem, a numeração do CTCR, número da nota fiscal, data da saída da mercadoria e especificação da unidade de destino.

O diagrama mostra duas versões de uma etiqueta de encomenda expressa. A primeira versão, no topo, é preenchida com campos numerados em círculos vermelhos: 1. Vol. N°, 2. Conh. n°, 3. N.F., 4. Origem, 5. Data e 6. Destino. Abaixo dos campos, o texto "ENCOMENDA EXPRESSA" está impresso em uma fonte grande, azul e em negrito. A segunda versão, na base, é idêntica em layout, mas os campos estão vazios e não possuem os números circunscritos.

Figura 14 - Etiqueta de Encomenda Expressa

Fonte – PLUMA (1998)

- Forma de preenchimento:

Campo 1 = Especificar a quantidade de volumes a transportar.

Campo 2 = Colocar o nº do CTRC.

Campo 3 = Colocar o nº da nota fiscal da mercadoria a ser transportada.

Campo 4 = Especificação da Unidade de Negócio de origem.

Campo 5 = Especificar a mesma data constante do CTRC.

Campo 6 = Mencionar a cidade de destino da mercadoria.

3.5.3.6 – Manifesto de Carga

É um documento fiscal que deve acompanhar qualquer modalidade de carga ou encomenda transportada.

O manifesto de carga, mostrado na figura 15, a seguir, poderá ser datilografado naquelas unidades de negócios que não detenham sistema automatizado.

Para aquelas unidades que possuam sistema informatizado devem consultar o Manual da “Sist Global” – módulo Operacional, a fim de procederem seu preenchimento.

O manifesto deve conter as especificações das unidades de origem e de destino, data, numeração e valores dos CTRC's e notas fiscais, além da descrição do veículo transportador e horários de saída e chegada.

O manifesto de carga é preenchido em 03 (três) vias, a saber:

- 1ª via = Transporte da carga
- 2ª via = Fiscalização
- 3ª via = Arquivo

ORIGEM (2)						DESTINO (3)		DATA (4)	
CONHECIMENTO		DESTINATÁRIO	QUANT. DE VOLUMES	NOTAS FISCAIS Nº	REMETENTE	PESO	VALOR DECLARADO DAS MERCADORIAS	VALOR DO FRETE	
NÚMERO (5)	SÉRIE (6)								
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
TOTAIS (14)									
VEÍCULO MARCA: (18)		PLACA: (19)	LOCAL: (20)	UF: (21)	TIPO: (22)	Nº FROTA: (23)			
NOME MOTORISTA: (24)			R.G.: (25)	UF: (26)	CNH: (27)				
SAÍDA DA MERCADORIA				CHEGADA DA MERCADORIA					
HORÁRIO: (28)		CONFERIDO POR: (29)		HORÁRIO: (30)		CONFERIDO POR: (31)		MOTORISTA: (32)	
OBSERVAÇÕES (33)									

Figura 15 - Manifesto de Carga

Fonte – PLUMA (1998)

- Forma de preenchimento:

Campo 1 = N.º seqüencial impresso de série do formulário.

Campo 2 = Unidade de Negócio de origem.

Campo 3 = Unidade de Negócio de destino.

Campo 4 = Colocar o nº do CTCR.

Campo 5 = Colocar a série do CTCR.

Campo 6 = Especificar o nome/razão social do destinatário da mercadoria.

Campo 7 = Quantidade de volume a ser transportada.

Campo 8 = Mencionar o nº da nota fiscal do remetente da mercadoria.

- Campo 9 = Colocar o nome/razão social do remetente da mercadoria.
- Campo 10 = Especificar o peso da mercadoria.
- Campo 11 = Especificar o valor total constante na nota fiscal.
- Campo 12 = Especificar o valor total do frete constante no CTRC.
- Campo 13 = Mencionar o somatório da quantidade de volumes.
- Campo 14 = Mencionar o somatório da quantidade de peso.
- Campo 15 = Mencionar o somatório do total dos valores das mercadorias.
- Campo 16 = Mencionar o somatório total dos valores dos fretes.
- Campo 17 = Colocar a marca do veículo transportador.
- Campo 18 = Especificar a placa do veículo.
- Campo 19 = Especificar o local de origem do veículo.
- Campo 20 = Estado de origem do veículo.
- Campo 21 = Tipo de veículo (camioneta, caminhão, ônibus)
- Campo 22 = Especificar o nº da frota.
- Campo 23 = Mencionar o nome do motorista do veículo.
- Campo 24 = Colocar o nº do RG do motorista.
- Campo 25 = Mencionar o Estado emitente do RG.
- Campo 26 = N.º da Carteira Nacional de Habilitação do motorista.
- Campo 27 = Colocar o horário de saída do veículo da origem.
- Campo 28 = Assinatura do responsável pela liberação do veículo transportador.
- Campo 29 = Colocar o horário de chegada do veículo no destino.
- Campo 30 = Assinatura do responsável pelo recebimento do veículo.
- Campo 31 = Assinatura do motorista que executou o transporte das mercadorias.

Campo 32 = Mencionar, se houver, observações diversas, tais como: nº de lacre, documento interno.

3.5.3.7 – Mapa de Viagem

Mapa de viagem é um formulário, conforme mostrado na figura 16, adiante, que tem como finalidade de transcrever o trajeto do transporte rodoviário entre as unidades de negócios, sendo anotado manualmente ou datilografado pelo colaborador na saída do veículo, bem como em todo o trajeto por onde este proceda parada.

O mapa deve ser preenchido contendo o percurso, número do manifesto, quantidade, peso e total do frete, bem como as ocorrências, se houverem, além de horários de chegada e saída e esquema da viagem.

Campo 9 = Totalização de volume, peso e de frete.

Campo 10 = Menção de ocorrências durante o trajeto.

Campo 11 = Especificação do horário de saída e a quilometragem do veículo.

Campo 12 = Assinatura do responsável pela liberação do carro no setor de tráfego.

Campo 13 = Especificação de horário de chegada, saída e da quilometragem do veículo na unidade de negócio.

Campo 14 = Assinatura do responsável pela liberação do carro na Unidade de Negócio.

Campo 15 = Especificação do esquema da viagem mencionando o local, horário de chegada e saída, quilometragem de chegada e saída, além do nº do lacre e assinatura do responsável pela liberação do carro.

Campo 16 = Resumo da viagem em quantidades de quilômetros rodado, do consumo de óleo diesel, média por quilômetro rodado e assinatura dos motoristas que procederam a viagem.

3.5.3.8 – Relação de Entrega

Na relação de entrega são relacionados todos os CTRC's emitidos para entrega, sendo seu preenchimento manualmente para aquelas unidades de negócios que não possuam sistema informatizado.

Para Unidades que detenham sistema por automação é consultado o Manual da "Sist Global" - módulo Sistema de Entrega.

Campo 6 = Mencionar a Unidade federativa do CTRC de origem.

Campo 7 = Especificar o nome/razão social do cliente que irá receber a mercadoria.

Campo 8 = Quantidade de volumes a ser entregue.

Campo 9 = Mencionar o valor do frete.

Campo 10 = Especificar o tipo de frete.

Campo 11 = Colocar a data do acerto do CTRC.

Campo 12 = Mencionar o nº do relatório caixa que originou os CTRC's a vista.

Campo 13 = Colocar a data de reprogramação de pagamentos e/ou entrega de mercadoria.

Campo 14 = Forma de pagamento do CTRC (moeda corrente, cheque bancário).

Campo 15 = Fechamento do somatório recebido em cheque, em moeda corrente e totais.

Campo 16 = Assinatura do motorista ou balconista que procedeu a entrega.

Campo 17 = Assinatura do conferente que procedeu o acerto.

Campo 18 = Assinatura do responsável pelo setor de acerto de contas.

3.5.3.9 – Relatório Caixa de Encomendas

O relatório caixa de encomendas, demonstrado na figura 18, adiante, tem como base a demonstração do movimento financeiro diário da Unidade, contemplando todas as entradas e saídas de numerários, sendo elaborado de forma datilografada, em 03 (três) vias (1ª e 2ª via para a matriz – Contas a Receber e a 3ª via permanece para controle da unidade de negócio emitente.

O preenchimento e envio deste relatório, pelas unidades de negócios, deve ocorrer diariamente.

MOVIMENTO DIÁRIO DE ENCOMENDAS										REL.: 89985	
										DATA / / 1	
FILIAL / AGÊNCIA			CÓD		CGC						
CONHECIMENTOS EMITIDOS											
SER	NÚMERAÇÃO		NOMA DE CONHECIMENTO			FRETES		VALOR			
	A	SE	A PAGAR			SE					
	A	SE	CONFIDENTE			SE					
	A	SE	PAGO (*)								
	A	SE									
	A	SE									
	A	SE									
										TOTAL (*) B RS	
CONHECIMENTOS RECEBIDOS FRETE A PAGAR											
NÚMERO	SER	UF	NÚMERO	SER	UF	NÚMERO	SER	UF	NÚMERO	SER	UF
										TOTAL (*) C RS	
OUTRAS RECEITAS											
TPO ⇒ F-FATURA - B-RECIBO ERIC R-RECIBO - O-OUTRO											
TI	NÚMERO	LCF	TI	DM	RC	ALC	TI	NÚMERO	VALOR		
										TOTAL (*) D RS	
DESPESAS											
TPO ⇒ O-CHEQUE - B-RECEB O-OUTROS											
TI	NÚMERO	VALOR	TI	NÚMERO	VALOR	TI	NÚMERO	VALOR			
										TOTAL (*) E RS	
FECHAMENTO DO MOVIMENTO											
OBSERVAÇÃO				SALDO DO RELATÓRIO ANTERIOR Nº				R\$ RS			
				RESUMO (A+B+C+D)				R\$ RS			
				SUB TOTAL				R\$ RS			
				REMESSA FVD Nº				R\$ RS			
				SALDO RETIDO				DATA / / R\$ RS			
NOME DO EMITENTE				CONFERENTE MATRIZ				DATA			
CONHECIMENTOS FRETE A PAGAR PARA FATURAR											
NÚMERO	SER	UF	C.C.C. CLIENTE PAGADOR			NÚMERO	SER	UF	C.C.C. CLIENTE PAGADOR		
						SOMA		RS			

Figura 18 - Relatório Caixa de Encomendas

Fonte – PLUMA (1998)

- Forma de preenchimento:

Campo 1 = Colocar a data referente ao dia do movimento.

Campo 2 = Colocar o nome da Unidade de Negócio própria ou agência terceirizada.

Campo 3 = Colocar o código da cidade de origem.

Campo 4 = Colocar o CGC da Unidade de Negócio ou agência terceirizada.

Campo 5 =

- Série: Preencher a série referente aos CTCRC's emitidos.
- Numeração: Lançar a numeração inicial e final de cada seqüência numérica dos CTCRC's emitidos.
- Soma dos CTCRC's: Total de cada seqüência numérica.
- Valor dos fretes: Deve-se separar as vias de ICMS (5ª via) por tipo de frete (a vista, a pagar, conta corrente) e colocar os valores correspondentes nos respectivos campos, devendo as vias seguir anexas ao relatório.

Os CTCRC's cancelados deverão ser encaminhados (todas as vias), anexas ao relatório para a área de Contas a Receber.

Campo 6 = Lançar o nº, série e UF de todos os CTCRC's recebidos, preenchendo o valor total no campo correspondente. Devem ser enviadas as vias comprovantes de entrega de todos os conhecimentos lançados neste campo com a respectiva assinatura do cliente e carimbo da empresa que recebeu a mercadoria.

Campo 7 = Lançar o tipo, nº e valor dos documentos recebidos, preenchendo a soma total no campo correspondente, devendo estes documentos seguirem anexos ao relatório para verificação.

Juros de faturas devem somar-se ao valor principal e lançado no mesmo quadro, devendo o recibo da fatura acompanhar o relatório.

Campo 8 =Lançar o tipo, nº, valor e soma total dos documentos. Todos os documentos lançados neste campo devem ser anexados ao relatório.

Campo 9 =

- Saldo do Relatório Anterior: Informar o nº do relatório anterior e o valor que ficou retido.
- Resumo: Informar o resultado dos itens "A" + "B" + "C" – "D".
- Subtotal: Colocar o valor correspondente.
- Remessa: Colocar o nº, data e valor do TVD.
- Saldo Retido: Colocar o valor que ficou retido e o motivo no campo de observação.

Campo 10 = Preencher o nº, série e UF de origem dos CTRC's.

3.5.3.10 – Relatório de Remessa

O relatório de remessa serve para o envio de documentos (comprovante de entrega do CTRC e 1ª via do manifesto de carga) para a área Comercial, sendo preenchido de forma datilografada ou manualmente, conforme mostra a figura 19, adiante.

O preenchimento e envio deste relatório, pelas unidades de negócios, deve ocorrer diariamente.

3.5.3.11 – Relatório de Anormalidade

Tem como finalidade padronizar os procedimentos a serem executados pelos colaboradores, por ocasião de ocorrências em cargas, nos processos operacionais de desembarque, no depósito, na entrega ou na coleta, conforme mostra a figura 20.

Nestas situações o colaborador responsável deve anotar as irregularidades constatadas no formulário padrão de anormalidade no campo pertinente ao “conferente”, repassando à gerência e/ou encarregado da unidade de negócio, que também proceder anotações em campo específico.

O encaminhamento deve ocorrer para a Assessoria Jurídica, a fim de diligenciar e apurar o fato ocorrido, informando a diretoria da Organização e posterior retorno ao cliente.

RELATÓRIO DE ANORMALIDADE
1 – DO CONFERENTE (Nome, Rubrica e Data):
2 – DA GERÊNCIA / ENCARREGADO DA UNIDADE DE NEGÓCIO (Nome, Rubrica e Data):
3 – DA ASSESSORIA JURÍDICA (Nome, Rubrica e Data):
4 – DA DIRETORIA (Nome, Rubrica e Data):
5 – DO RETORNO AO CLIENTE (Nome, Rubrica e Data):

Figura 20 - Relatório de Anormalidade

Fonte – PLUMA (1998)

- Forma de preenchimento:

Campo 1 = Descrição da anormalidade ocorrida com encaminhamento à gerência e/ou encarregado da unidade de negócio, contendo nome, assinatura e data.

Campo 2 = Conhecimento da ocorrência, encaminhando a Assessoria Jurídica, mencionando nome, assinatura e data.

Campo 3 = AJUR toma conhecimento da ocorrência e informa a diretoria, apondo nome, assinatura e data.

Campo 4 = Informação e tomada de decisão da anormalidade ocorrida, contendo nome, assinatura e data.

Campo 5 = Retorno ao cliente sobre a tomada de decisão, contendo nome, assinatura e data.

3.5.3.12 – Ficha Cadastral

Serve como base para o cadastramento de novos clientes, conforme mostra a figura 21 (frente e verso), a seguir, sendo preenchido de acordo com as solicitações do próprio formulário, de forma datilografada pelo próprio cliente para posterior aprovação pela unidade de negócio e gerências Comercial e de Contas a Receber.

FICHA CADASTRAL		N°
1 - OBJETIVO DO CADASTRO:		
CLIENTE CORRENTISTA <input type="checkbox"/>	ENCOMENDAS <input type="checkbox"/>	PASSAGENS <input type="checkbox"/>
AGÊNCIA <input type="checkbox"/>	ENCOMENDAS <input type="checkbox"/>	PASSAGENS <input type="checkbox"/>
		CÓD. SRV# <input style="width: 100px;" type="text"/>
2 - DADOS CONSTITUTIVOS DO CLIENTE:		
PESSOA JURÍDICA () CGC N° _____		
PESSOA FÍSICA () CPF N° _____		
RAZÃO SOCIAL/NOME: _____		
INSCR. EST.: _____	INSCR. MUN.: _____	MICRO EMPRESA () SIM () NÃO
ENDEREÇO: _____	UF: _____	BAIRRO: _____
CIDADE: _____	CEP: _____	CX. POSTAL: _____
TELEFONE: () _____	FAX: () _____	E-MAIL: _____
END./PÇA PAGTO.: _____	UF: _____	BAIRRO: _____
CIDADE: _____	CEP: _____	CX. POSTAL: _____
TELEFONE: () _____	FAX: () _____	E-MAIL: _____
PESSOA P/CONTATO: _____	DEPTO: _____	
3 - SÓCIOS OU PRINCIPAIS ACIONISTAS:		
	NOME	DATA NASC.
A) _____		RGN°
B) _____		CIC N°
C) _____		
4 - REFERÊNCIAS COMERCIAIS:		
	NOME	END.
A) _____		CIDADE
B) _____		FONE
5 - REFERÊNCIAS BANCÁRIAS:		
	NOME	AGÊNCIA
A) _____		CIDADE
B) _____		FONE
6 - DADOS COMPLEMENTARES:		
A) RAMO DE ATIVIDADE: _____		
B) CAPITAL SOCIAL (R\$): _____		FATURAMENTO MENSAL (R\$): _____
C) MOVIMENTAÇÃO MENSAL DE FRETES (VALOR R\$): _____		
D) MOVIMENTAÇÃO MENSAL ESTIMADA DE FRETES C/A EMPRESA (VALOR R\$): _____		
7 - TIPO DE MERCADORIA:		
INDICAR PESO/VOLUME/M3 V. MÉDIO A SER TRANSPORTADO: _____		
_____ LOCAL _____	_____ DATA _____	_____ CARIMBO CGC E ASS. DO CLIENTE _____

Figura 21 - Ficha Cadastral (frente)

Fonte – PLUMA (1998)

8 - ESPAÇO PARA USO DA EMPRESA FILIAL OU PROMOTOR		
PRAZO DE PAGTO: _____		
COMISSÃO DA AGÊNCIA: _____		
TIPO DE TABELA: _____		
CONDIÇÕES COMERCIAIS		

RESPONSÁVEL PELO CLIENTE	<input type="checkbox"/> FILIAL	<input type="checkbox"/> PROMOTOR (INFORMAR Nº PRONTUÁRIO _____)
_____ LOCAL	_____/_____/_____ DATA	_____ CARIMBO / ASS. GERÊNCIA

9 - ESPAÇO PARA USO DA EMPRESA
CONDIÇÕES GERAIS

_____ CARIMBO / VISTO / DATA

10 - ESPAÇO PARA USO DA EMPRESA
FONTE DE CONSULTA: SERASA - ____/____/____ <input type="checkbox"/> SEM RESTRIÇÕES <input type="checkbox"/> COM RESTRIÇÕES (PREENCHER ÍTEM ABAIXO)
RESTRIÇÕES DO CADASTRO:

LIMITE DE CRÉDITO (R\$): <input style="width: 100px;" type="text"/>
_____ CARIMBO / VISTO / DATA

Figura 21 - Ficha Cadastral (verso)

Fonte – PLUMA (1998)

3.5.3.13 – Conhecimento Transporte Rodoviário Internacional

O CTRI, conforme demonstra a figura 22, adiante, é a nota fiscal de prestação de serviço para o transporte de cargas e encomendas internacional.

O CTRI deve ser preenchido sem erros, rasuras, emendas ou borraduras e em máquina de datilografia, sendo emitido em 05 (cinco) vias de destinação, a saber:

- 1ª via = Despachante internacional
- 2ª via = Despachante nacional
- 3ª via = Agente de fronteira
- 4ª via = Destinatário
- 5ª via = Cliente remetente

O CTRI é fornecido e preenchido pelas Unidades de Negócios que procedam operações internacionais, sendo seu fornecimento controlado pela área de Contas a Receber.

<p>CRT Conhecimento Internacional de Transporte Rodoviário Carga de Porte Internacional por Carretera</p> <p><small>O transporte realizado ao amparo deste Conhecimento Internacional de Transporte Rodoviário está sujeito às disposições do Convenio sobre o Contrato de Transporte e a Responsabilidade Civil do Transportador Terrestre Internacional de Mercadorias, as quais incluem toda estipulação contrária as mesmas em prejuizo do remetente ou do consignatário. El transporte realizado bajo esta Carta de Porte Internacional está sujeto a las disposiciones del Convenio sobre el Contrato de Transporte y la Responsabilidad Civil del Portador en el Transporte Terrestre Internacional de Mercancias, las cuales anulan toda estipulación que se aparte de ellas en perjuicio del remitente o del consignatario.</small></p>				
1 Nome e endereço do remetente / Nombre y domicilio del remitente		2 Número / Numero		
4 Nome e endereço do destinatário / Nombre y domicilio del destinatario		3 Nome e endereço do transportador / Nombre y domicilio del portador		
6 Nome e endereço do consignatário / Nombre y domicilio del consignatario		5 Local e país de emissão / Lugar y país de emisión		
9 Notificar a: / Notificar a:		7 Local, país e data em que o transportador se responsabiliza pela mercadoria / Lugar, país y fecha en que el portador se hace cargo de las mercancías		
		8 Local, país e prazo de entrega / Lugar, país y plazo de entrega		
		10 Transportadores sucessivos / Portadores sucesivos		
11 Quantidade e categorias de volumes, marcas e números, tipos de mercadorias, contêineres e acessórios / Cantidad y clases de bultos, marcas y numero, tipo de mercancías, contenedores e accesorios.		12 Peso bruto em Kg / Peso bruto en Kg		
		13 Volume em m ³ / Volume en m. cu.		
		14 Valor / Valor Moeda / Moneda		
11 Custas a pagar / Gastos a pagar	Na origem / Monto remitente	Moeda / Moneda	Na destino / Monto destinatario	Moeda / Moneda
Frete / Flete				
Outros / Otros				
Total / Total				
16 Declaração do valor das mercadorias / Declaración del valor de las mercancías				
17 Documentos anexos / Documentos anejos.				
18 Instruções sobre formalidades de alfândega / Instrucciones sobre formalidades de aduana.				
19 Valor do frete externo / Monto del flete externo				
20 Valor de reembolso contra entrega / Monto de reembolso contra entrega				
21 Nome e assinatura do remetente ou seu representante / Nombre y firma del remitente o su representante		22 Declaração e observações / Declaraciones y observaciones		
Data / Fecha				
As mercadorias consignadas neste Conhecimento de Transporte foram recebidas pelo transportador, aparentemente em bom estado, sob as condições gerais que figuram no verso. Las mercancías consignadas en esta Carta de Porte fueron recibidas por el portador aparentemente en buen estado, bajo las condiciones generales que figuran el dorso.		FORMULÁRIO Nº001088		
23 Nome, assinatura e carimbo do transportador ou seu representante / Nombre, firma y sello del portador o su representante		24 Nome e assinatura do destinatário ou seu representante / Nombre y firma del destinatario o su representante		
Data / Fecha		Data / Fecha.		

Figura 22 - Conhecimento de Transporte Rodoviário Internacional

Fonte – PLUMA (1998)

- Forma de preenchimento:

Campo 1 – Número e endereço do remetente, inclusive o País do remetente da mercadoria.

Campo 2 – Número do CRT composto de 11 dígitos

Campo 3 – Razão Social e endereço do transportador, inclusive o País da Matriz.

Este campo será pré impresso na confecção d formulário.

Campo 4 – Nome e endereço do destinatário, inclusive o País de destino da mercadoria.

Campo 5 – Local e País onde ocorrer a emissão do CRT.

Campo 6 – Nome e endereço do consignatário, inclusive o País de destino. Repetir os dados do destinatário caso seja a mesma pessoa.

Campo 7 – Local, País e data em que a mercadoria for efetivamente entregue ao transportador.

Campo 8 – Local, País de destino e prazo acordado entre a empresa “x” e o remetente para entrega da mercadoria.

Campo 9 – Notificar A: nome, endereço e telefone da pessoa ou agente a quem deve ser notificada a chegada da mercadoria. Repetir os dados do destinatário caso seja a mesma pessoa.

Campo 10 – Transportadores sucessivos, devendo ser preenchido se a empresa adotar este procedimento.

Campo 11 – Quantidade de volumes, segundo as categorias com as respectivas marcas e números constantes dos mesmos, descrição resumida das mercadorias.

Campo 12 – Peso bruto total em quilogramas das mercadorias amparadas pelo CRT.

Campo 13 – Volume total em m³ das mercadorias amparadas pelo CRT.

Campo 14 – Valor total das mercadorias conforme nota fiscal.

Campo 15 – Discriminar o frete e qualquer outro custo assumido.

Campo 16 – Valor declarado das mercadorias, no caso do remetente, optar por substituir o limite de responsabilidade do transportador. Repetir o campo 14 caso não houver.

Campo 17 – Discriminar os documentos anexados do CRT: fatura comercial, nota fiscal, certificado de origem, etc.

Campo 18 – Consignar as instruções que garantam ao remetente o cumprimento das formalidades aduaneiras durante a realização do transporte, indicando ainda, caso necessário, a alfândega de entrada no País de destino.

Campo 19 – Valor do frete externo, caso exista desde a origem até a fronteira do País de destino.

Campo 20 – Valor do reembolso da mercadoria.

Campo 21 – Nome e assinatura do remetente ou de seu representante.

Campo 22 – Qualquer declaração, observação ou instrução relacionada ao transporte.

Campo 23 - Nome, assinatura e carimbo do transportador colocando a data de emissão.

Campo 24 – Assinatura sobre carimbo do destinatário em sinal de recebimento das mercadorias.

3.5.3.14 – Manifesto Internacional de Carga Rodoviária e Declaração de Trânsito Aduaneiro.

O MIC / DTA, mostrado na figura 23, adiante, é um documento fiscal que deve acompanhar qualquer modalidade de carga transportada internacionalmente.

O MIC / DTA deve ser datilografado e não conter rasuras, emendas ou borraduras, a fim de evitar transtornos operacionais em aduanas.

O MIC / DTA deve conter as especificações das unidades de origem e de destino, data, numeração e valores dos CTRI's e denominação dos documentos anexos (nota fiscal, certificado de origem e fatura comercial), além da descrição do veículo transportador e horários de saída e chegada.

O MIC / DTA é preenchido em 05 (cinco) vias.

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 2px 10px; display: inline-block;">MIC / DTA</div> Manifesto Internacional de Carga Rodoviária/Declaração de Trânsito Aduaneiro Manifesto Internacional de Carga por Carretera/Declaración de Tránsito Aduaneiro			
1 Nome e endereço do transportador / Nombre y Domicilio del Porteador		3 Trânsito aduaneiro / Tránsito aduanero <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
		4 Nº	5 Folha / Hoja
		6 Data de emissão / Fecha de emisión	
7 Alfândega, cidade e país de partida / Aduana, ciudad y país de partida			
2 Cadastro geral de contribuinte / Rol de contribuyente		8 Cidade e país de destino final / Ciudad y país de destino final	
9 CAMINHÃO ORIGINAL: Nome e endereço do proprietário CAMION ORIGINAL: Nombre y domicilio del propietario		16 CAMINHÃO SUBSTITUTO: Nome e endereço do proprietário CAMION SUBSTITUTO: Nombre y domicilio del propietario	
10 Cadastro geral de contribuinte / Rol de contribuyente	11 Placa do caminhão / Placa del camión	17 Cadastro geral de contribuinte / Rol de contribuyente	18 Placa do caminhão / Placa del camión
12 Marca e número / Marca y numero	13 Capacidade de tração (t.) / Capacidad de arrastre (t.)	19 Marca e número / Marca y numero	20 Capacidade de tração (t.) / Capacidad de arrastre (t.)
14 Ano / Año	15 <input type="checkbox"/> Semi-reboque / Semiremolque <input type="checkbox"/> Reboque / Remolque	21 Ano / Año	22 <input type="checkbox"/> Semi-reboque / Semiremolque <input type="checkbox"/> Reboque / Remolque
23 Nº do conhecimento / Nº carta de porte	24 Alfândega de destino / Aduana de destino		33 Remetente / Remitente
25 Moeda / Moneda	26 Origem das mercadorias / Origen de las mercancías		34 Destinatário / Destinatario
27 Valor FDT / Valor FDT	28 Frete em US\$ / Flete en US\$		35 Consignatário / Consignatario
30 Tipo dos volumes / Tipo de bultos	31 Quantidade de Volumes / Cantidad de bultos	32 Peso bruto (kg.) / Peso bruto (kg.)	36 Documentos anexos / Documentos anexos
37 Número de lacres / Numero de los precintos			
38 Marcas e números dos volumes, descrição das mercadorias / Marcas y numeros de los bultos, descripción de las mercancías			
Declaramos que as informações prestadas neste Documento são a expressão da verdade, que os dados referentes às mercadorias foram transcritos exatamente conforme a declaração do remetente, os quais são de sua exclusiva responsabilidade, e que esta operação obedece ao disposto no Convênio sobre Transporte Internacional Terrestre dos Países do Cone Sul. Declaramos que las informaciones prestadas en este Documento son expresión de verdad, que los datos referentes a las mercancías fueron transcritos exactamente conforme a la declaración del remitente, los cuales son de su exclusiva responsabilidad, y que esta operación obedece a lo dispuesto en el Convenio sobre Transporte Internacional Terrestre de los Países del Cono Sur.		40 Nº DTA, rota e prazo de transporte / Nº DTA, ruta y plazo de transporte	
39 Assinatura e carimbo do transportador / Firma y sello del porteador		41 Assinatura e carimbo da Alfândega de Partida / Firma y sello de la Aduana de Partida	
Data / Fecha		Data / Fecha	

Figura 23 - Manifesto Internacional de Carga Rodoviária e Declaração de Trânsito Aduaneiro (frente)

Fonte – PLUMA (1998)

País de partida / País de partida

<p>Observações / Observaciones</p>	<p>Certifico que foram verificadas as informações constantes neste Manifesto Internacional de Carga Rodoviária / Declaração de Trânsito Aduaneiro e na documentação anexa, assim como a integridade dos elementos de segurança da unidade de transporte identificados neste documento na chegada no seu destino, e que foi concluída a operação de trânsito no território nacional.</p> <p><i>Certifico que fueron verificadas las informaciones que constan en este Manifesto Internacional de Carga por Carretera / Declaración de tránsito Aduanero y en su documentación anexa, así como la integridad de los elementos de seguridad de la unidad de transporte identificada en este documento, en la salida de este país, e que fue completada la operación de tránsito en el territorio nacional.</i></p> <p>Assinatura e carimbo da Alfândega de Saída / Firma y sello de la Aduana de Salida.</p> <p>Data / Fecha</p>
------------------------------------	---

País de trânsito / País de tránsito

<p>Rota e prazo de transporte / Ruta y plazo de transporte</p>	<p>Observações / Observaciones</p>
<p>Data / Fecha</p> <p>Certifico que foram verificadas as informações constantes neste Manifesto Internacional de Carga Rodoviária / Declaração de Trânsito Aduaneiro e na documentação anexa, assim como a integridade dos elementos de segurança da unidade de transporte identificados neste documento na entrada neste país.</p> <p><i>Certifico que fueron verificadas las informaciones que constan en este Manifesto Internacional de Carga por Carretera / Declaración de tránsito Aduanero y en su documentación anexa, así como la integridad de los elementos de seguridad de la unidad de transporte identificada en este documento, en la entrada a este país.</i></p> <p>Assinatura e carimbo da Alfândega de Entrada / Firma y sello de la Aduana de Entrada</p> <p>Data / Fecha</p>	<p>Certifico que foram verificadas as informações constantes neste Manifesto Internacional de Carga Rodoviária / Declaração de Trânsito Aduaneiro e na documentação anexa, assim como a integridade dos elementos de segurança da unidade de transporte identificados neste documento, na saída deste país, e que foi concluída a operação de trânsito no território nacional.</p> <p><i>Certifico que fueron verificadas las informaciones que constan en este Manifesto Internacional de Carga por Carretera / Declaración de tránsito Aduanero y en su documentación anexa, así como la integridad de los elementos de seguridad de la unidad de transporte identificada en este documento, en la salida de este país, e que fue completada la operación de tránsito en el territorio nacional.</i></p> <p>Assinatura e carimbo da Alfândega de Saída / Firma y sello de la Aduana de Salida.</p> <p>Data / Fecha</p>

País de destino / País de destino

<p>Observações / Observaciones</p>	<p>Observações / Observaciones</p>
<p>Certifico que foram verificadas as informações constantes neste Manifesto Internacional de Carga Rodoviária / Declaração de Trânsito Aduaneiro e na documentação anexa, assim como a integridade dos elementos de segurança da unidade de transporte identificados neste documento na entrada neste país.</p> <p><i>Certifico que fueron verificadas las informaciones que constan en este Manifesto Internacional de Carga por Carretera / Declaración de tránsito Aduanero y en su documentación anexa, así como la integridad de los elementos de seguridad de la unidad de transporte identificada en este documento, en la entrada a este país.</i></p> <p>Assinatura e carimbo da Alfândega de Entrada / Firma y sello de la Aduana de Entrada</p> <p>Data / Fecha</p>	<p>Certifico que foram verificadas as informações constantes neste Manifesto Internacional de Carga Rodoviária / Declaração de Trânsito Aduaneiro e na documentação anexa, assim como a integridade dos elementos de segurança da unidade de transporte identificados neste documento na chegada no seu destino, e que foi concluída a operação de trânsito.</p> <p><i>Certifico que fueron verificadas las informaciones que constan en este Manifesto Internacional de Carga por Carretera / Declaración de tránsito Aduanero y en su documentación anexa, así como la integridad de los elementos de seguridad de la unidad de transporte identificada en este documento, en la llegada a su destino, y que fue completada la operación de tránsito.</i></p> <p>Assinatura e carimbo da Alfândega de Entrada / Firma y sello de la Aduana de Entrada</p> <p>Data / Fecha</p>

Figura 23 - Manifesto Internacional de Carga Rodoviária e Declaração de Trânsito Aduaneiro (verso)

Fonte – PLUMA (1998)

- Forma de preenchimento:

Dados do Transportador:

Campo 1 – Nome e endereço, inclusive País da Empresa transportadora.

Campo 2 – Número de inscrição da Empresa no cadastro geral de contribuintes CGC.

Dados do Manifesto:

Campo 3 – Assinalar o campo “SIM” no caso do MIC/DTA ter caráter de documento de trânsito aduaneiro internacional (sistema porta a porta). Caso negativo assinalar o campo “NÃO”.

Campo 4 – Número do MIC/DTA.

Campo 5 – Número total de folhas que formam o jogo completo do MIC/DTA. Caso houver mais de um CRT para manifestar, usar mais folhas de continuação conforme a necessidade.

Campo 6 – Data de emissão do MIC/DTA.

Campo 7 – Alfândega, cidade e País onde é iniciada a operação de transporte internacional, informando ainda, nos respectivos campos, o código do local de desembarço da operação de trânsito.

Campo 8 – Cidade e País de destino final da mercadoria.

Dados do veículo transportador:

Campo 9 – Nome ou razão social e endereço, inclusive País da empresa proprietária do veículo.

Campo 10 – Número de inscrição do proprietário do veículo no cadastro geral de contribuintes – CGC, sendo pessoa jurídica, no caso de pessoa física o nº do CPF.

Campo 11 – Placa do caminhão.

Campo 12 – Marca e número do chassis do veículo.

Campo 13 – Capacidade total do veículo, ou seja, carga mais peso do veículo.

Campo 14 – Ano de fabricação do veículo.

Campo 15 – Assinalar o campo correspondente nos casos em que o caminhão fracionar um reboque ou semi reboque, respectivamente, indicando ainda o número da placa.

Campos 16 à 22 – Este quadro deve ser preenchido se houver substituição do caminhão, obedecendo as mesmas instruções dos campos 9 à 15, respectivamente.

Dados da Carga:

Campo 23 – Número do conhecimento de transporte rodoviário internacional, com os 11 dígitos.

Campo 24 – Alfândega correspondente ao destino final da mercadoria informando ainda nos respectivos campos o código da unidade aduaneira.

Campo 25 – Código/nome da moeda na qual está expresso o valor das mercadorias.

Campo 26 – País do qual as mercadorias são originárias, informando ainda, nos respectivos campos o código do País.

Campo 27 – Valor das mercadorias.

Campo 28 – Valor do frete expresso em dólar dos Estados Unidos da América.

Campo 29 – Valor do seguro que cobre as mercadorias.

Campo 30 – Código do tipo do volume constante da tabela de código de embalagens.

Campo 31 – Quantidade dos volumes que contém as mercadorias acobertadas pelo conhecimento de carga.

Campo 32 – Peso bruto dos volumes expresso em KG.

Campo 33 – Nome e endereço inclusive País do remetente das mercadorias.

Campo 34 – Nome e endereço, inclusive País do destinatário das mercadorias.

Campo 35 – Nome e endereço, inclusive País do consignatário da mercadoria, caso o consignatário seja o próprio destinatário, repetir os dados deste.

Campo 36 – Discriminar todos os documentos entregues pelo remetente, que acompanham a mercadoria durante o transporte internacional.

Campo 37 – Este campo será preenchido pela empresa nos casos em que o MIC/DTA não tenha caráter de documento de trânsito aduaneiro.

Campo 38 – Marcas e números identificadores dos volumes e descrição resumida das mercadorias.

Compromisso do transportador:

Campo 39 – Assinatura do transportador ou seu representante legal e data.

Campos 40 e 41 – Uso exclusivo das Alfândegas.

Folha de continuação:

Campos 1, 4, 6 e 23 à 29 – Estes campos devem ser preenchidos como anteriormente descritos no item 1 da folha de rosto.

Campo 5 – Número relativo a respectiva folha de continuação seguido de barra e quantidade total de folhas, inclusive folha de rosto que perfazem o jogo completo do MIC/DTA.

Subtotais:

Campo 42 – Quantidade de volumes indicado no campo 31 da mesma folha de continuação.

Campo 43 – Peso bruto indicado no campo 32 da mesma folha de continuação.

Totais folha anterior:

Campo 44 – Quantidade de volumes constante do campo 31, caso a folha anterior seja a primeira do MIC/DTA. Nos demais casos, quantidade constante do campo 46 da folha de continuação anterior.

Campo 45 – Peso bruto constante do campo 32, caso a folha anterior seja a primeira do MIC/DTA. Nos demais casos, peso bruto constante do campo 47 da folha de continuação anterior.

Totais acumulados:

Campo 46 – Quantidade relativa a soma dos campos 42 e 44 da mesma folha de continuação.

Campo 47 – Peso bruto relativo a soma dos campos 43 e 45 da mesma folha de continuação.

3.5.3.15 – Relatório Caixa de Encomenda Internacional

O relatório caixa de encomendas, mostrado na figura 24, adiante, tem como base a demonstração do movimento financeiro diário internacional da unidade, sendo elaborado de forma datilografada, em 03 (três) vias.

O preenchimento e envio do relatório deve ocorrer diariamente pelas unidades de negócios.

Campo 3 =

- Numeração: Colocar o nº do formulário e o nº do CTCRC preenchido na unidade de negócio.
- Valor do Frete: Lançar o valor do CTCRC em Dólar no campo correspondente ao tipo de frete.
- Total dos CTCRC's: Lançar a somatória dos CTCRC's por tipo de frete e converter para Real, conforme câmbio do dia.

Campo 4 = Idem ao campo "3".

Campo 5 = Deve ser consultado na Gazeta mercantil de São Paulo.

Campo 6 =

- Saldo do relatório anterior.
- Frete pago emitido: Colocar o valor em Real dos CTCRC's emitidos a vista.
- Frete a pagar recebido: Colocar o valor em Real dos CTCRC's frete a pagar recebidos na Unidade de Negócio.
- Subtotal: Somatória do saldo retido + frete a pagar recebido.
- Cheques pré-datados: Colocar o valor recebido em cheques pré-datados.
- Remessa: Colocar o valor do depósito.
- Saldo retido: Lançar o valor do saldo retido.

Campo 7 = Anotações gerais que se fizerem necessárias.

Campo 8 = Nome e assinatura do Colaborador que emitiu o relatório.

Campo 9 = Nome e assinatura do encarregado da Unidade de Negócio.

Campo 10 = Data de emissão do relatório.

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste trabalho procurou-se conhecer além da teoria, a prática das operações do segmento rodoviário de cargas, executando tarefas simples como coletar uma mercadoria, atender um telefonema de cliente solicitando uma coleta de mercadoria, acompanhar uma transação comercial realizada por um promotor de vendas, executar um manifesto de carga com base em inúmeros conhecimentos do transporte rodoviário de cargas, além de outras atividades práticas e pertinentes a este segmento.

Após o processo de entrevista, acompanhamento e participação ativa nas operações de cargas, em várias unidades de negócios próprias e terceirizadas, observou-se que a falta de procedimentos formalizados explicativos e orientativos gerava muitas situações atípicas de ocorrências e anormalidades, além de perda financeira para a organização.

Iniciou-se então o processo de normalização com a elaboração do manual de cargas, o qual definiu-se em etapas de atendimento operacional, transmissão de arquivos e formulários padrões, itens estes abordados com profundidade e praticidade nas operações da empresa “AB”.

Este manual teve aplicação na empresa “AB”, após decisão da diretoria em promulgá-lo, sendo então estendido aos funcionários.

O resultado obtido inicialmente, com a aplicação do manual foi a satisfação do cliente, o qual observou que a empresa prestadora de serviços iniciava um processo de melhoria, visando assegurar que a sua mercadoria chegasse com êxito até o seu

destino final, observação esta efetuada por clientes que participaram da novação de procedimentos.

Outro resultado auferido com a aplicação do manual foi a redução significativa de processos de indenização, seja por extravio, danos ou perdas de encomendas.

5 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CRUZ, Tadeu. *Sistemas, Organização e Métodos: Estudo Integrado das Novas Tecnologias de Informação*. São Paulo, Atlas, 1997.
- CURITIBA 1. *Normas de Procedimentos Pluma/Vaspex*. Curitiba, Empresa Pluma – Gerência Comercial, 1998.
- CURITIBA 2. *Manual de Viagens Especiais/Fretamentos*. Curitiba, Empresa Pluma – Gerência Comercial, 1998.
- CURITIBA 3. *Manual de Aprovação de Crédito com Menos Risco*. Curitiba, Empresa Pluma – Gerência de Contas a Receber, 1998.
- CURITIBA 4. *Manual de Cargas e Encomendas*. Curitiba, Empresa Pluma, 1998.
- DAEMON, Dalton, NAIME, Antoninho Muza, WILLIAMS, Ari Quintanilha. *Comércio Internacional: Transportes, Armazenagem, Seguros e Preços*. Porto Alegre, Globo, 1979.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e Prática*. 12ª edição. São Paulo, Atlas, 1998.
- ROCHA, Luiz Oswaldo Leal da. *Organização e Métodos: Uma Abordagem Prática*. 5ª edição. São Paulo, Atlas, 1986.
- SÃO PAULO. *Gerenciamento da Logística e Cadeia de Suprimentos*. Logistics Training International. São Paulo, IMAM, 1996.
- SÃO PAULO 1. *Software Sistema de Entrega: Manual do Usuário*. São Paulo, Empresa Sist Global, 1998.
- SÃO PAULO 2. *Software Sistema de Coleta: Manual do Usuário*. São Paulo, Empresa Sist Global, 1998.

SÃO PAULO 3. Software S.I.T. Operacional: Manual do Usuário. São Paulo, Empresa Sist Global, 1998.

SÃO PAULO 4. Software Modelos de Relatórios: Operacional, Entrega, Ocorrências e Avarias. São Paulo, Empresa Sist Global, 1998.

SILVA, Ernesto Viriato Alves da. ABC do Seguro. São Paulo, Pioneira, 1984.

UELZE, Reginald. Logística Empresarial: Uma Introdução à Administração dos Transportes. São Paulo, Pioneira, 1974.