	PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS	
	Código: TASK-0038	Revisão: 00
	Data: 23/03/2021	Página: 1 / 3
TÍTULO:	Irregularidades na Exportação Aérea	

1) Objetivo

Este documento apresenta as possíveis irregularidades que podem ocorrer no processo de Exportação Aérea, considerando serviços de agenciamento de carga prestados pela empresa TASK LOGÍSTICA.

2) Aplicação

Aplica-se ao segmento de Exportação aérea para cargas gerais.

3) Termos e Definições

- ✓ Booking – Reserva de carga junto a cia marítima ou aérea para determinado navio/voo
- ✓ AWB – Airway Bill – Conhecimento de Transporte Aéreo
- ✓ Mawb – Master Airway Bill – Conhecimento de Transporte Aéreo “mãe”
- ✓ Hawb – House Airway Bill – Conhecimento de Transporte Aéreo “filhote”
- ✓ Claim – Carta Protesto, de Reclamação ou Reivindicação

4) Requisitos de Possíveis Irregularidades

4.1 Divergência de peso

Apresentação de divergência de peso na carga / volumes ao chegar no aeroporto de destino em relação ao peso aferido na origem.

CAUSAS

- ✓ Peso apurado de forma incorreta na origem.
- ✓ Peso apurado de forma incorreta no destino.
- ✓ Divergência de precisão entre balanças.

AÇÃO DE CONTENÇÃO

- ✓ Enviar ao destino o ticket de pesagem do aeroporto de origem.
- ✓ Solicitar um novo processo de pesagem da carga no destino.
- ✓ Efetuar um pedido de Carta de Correção (CCA) junto a Cia. Aérea.
- ✓ Se o cliente julgar necessário, poderá ser acionado a seguradora (caso o cliente tenha seguro).

PLANO DE AÇÃO


- ✓ Analisar a raiz do problema para evitar reincidência.
- ✓ Solicitar ao exportador que reconfirme o peso da mercadoria e verificar ticket de pesagem do terminal.

4.2 Divergência de volumes

A carga apresenta divergência física de volumes ao chegar no aeroporto de destino em relação a quantidade de volumes declarados no conhecimento de embarque.

CAUSAS

- ✓ Embarque parcial de volumes.

 GLOBAL LOGISTICS SERVICES	PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS	
	Código: TASK-0038	Revisão: 00
	Data: 23/03/2021	Página: 2 / 3
TÍTULO:	Irregularidades na Exportação Aérea	

- ✓ Falta de identificação (etiquetas) nos volumes.
- ✓ Perda de volumes por parte da Cia. Aérea

AÇÃO DE CONTENÇÃO

- ✓ Solicitar nova contagem de volumes ao agente no destino.
- ✓ Se o cliente julgar necessário, pode ser acionado a seguradora (caso o cliente tenha seguro).
- ✓ Se a Cia. Aérea confirmou que todos os volumes chegaram no destino apesar da divergência apontada, o problema poderá ser a falta de identificação (etiquetas) que podem ter se descolado dos volumes durante o manuseio da carga durante o trânsito internacional.
- ✓ Solicitar a Cia. Aérea para que a mesma informe a data de chegada do volume faltante caso tenha sido embarque parcial ou solicitar que a Cia. Aérea de início na busca dos volumes em caso de perda.
- ✓ Em caso de perda, abrir claim junto a Cia. Aérea para que o cliente seja indenizado.
- ✓ A empresa deverá acordar com o cliente a forma da restituição ser efetuada, bem como a reposição do item perdido.

PLANO DE AÇÃO

- ✓ Não autorizar embarques parciais
- ✓ Reforçar na origem que as etiquetas sejam devidamente fixadas nos volumes.
- ✓ Buscar a raiz do problema para que sejam feitas melhorias.
- ✓ Emitir RNCs contra as Cias. Aéreas recorrentes.

4.3 Avarias causadas pela Cia. Aérea

Apresentação de avaria física ao chegar no aeroporto de destino.

CAUSAS

- ✓ Manuseio de forma incorreta da carga por parte da Cia. Aérea.
- ✓ Fatores climáticos.

AÇÃO DE CONTENÇÃO


- ✓ Se o cliente julgar necessário, pode ser acionado a seguradora (caso o cliente tenha seguro), solicitação de fotografias e visita a carga para verificação física da mesma.
- ✓ Em caso de avarias que comprovem dano a mercadoria, abrir claim junto a Cia. Aérea para que o cliente seja indenizado.
- ✓ A empresa deve acordar com o cliente a forma da restituição ser efetuada, bem como a reposição do item perdido.

PLANO DE AÇÃO

- ✓ Orientar ao agente na origem e a Cia. Aérea que o manuseio da carga seja feito de forma adequada.
- ✓ Verificar se pode ter havido ação fraudulenta em casos de embalagens abertas, refitadas etc, para evitar possível inclusão de contrabando e suspender o embarque.
 - Se positivo, acionar imediatamente a RFB e PF da origem/destino.

4.4 Extravio da carga por parte da Cia. Aérea

A carga pode ser extraviada pela Cia. Aérea após ter sido entregue pelo agente de cargas no aeroporto de origem.

	PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS	
	Código: TASK-0038	Revisão: 00
	Data: 23/03/2021	Página: 3 / 3
TÍTULO:	Irregularidades na Exportação Aérea	

CAUSAS

- ✓ Falta de rastreabilidade da Cia. Aérea.

AÇÃO DE CONTENÇÃO

- ✓ Solicitar ao agente de cargas na origem que acione a Cia. Aérea para que inicie a buscas pelos volumes perdidos.
- ✓ Em caso de extravio confirmado, abrir claim junto a Cia. Aérea para que o cliente seja indenizado.
- ✓ A empresa deve acordar com o cliente a forma da restituição ser efetuada, bem como a reposição do item perdido.

PLANO DE AÇÃO

- ✓ Buscar a raiz do problema para que sejam feitas melhorias.
- ✓ Emitir RNCs contra as Cias. Aéreas reincidentes.

4.5 Extravio documental por parte da Cia. Aérea

O conhecimento de embarque pode ser extraviado pela Cia. Aérea após ter sido entregue pelo agente de cargas no aeroporto de origem.

CAUSAS

- ✓ Falta de rastreabilidade da Cia. Aérea.
- ✓ Falha humana

AÇÃO DE CONTENÇÃO

- ✓ Solicitar ao agente de cargas na origem que acione a Cia. Aérea para que inicie a buscas pela documentação.
- ✓ Em caso de extravio confirmado, solicitar que o agente de cargas na origem emita um novo jogo de documentos e envie para a Cia. Aérea poder seguir com o embarque.

PLANO DE AÇÃO

- ✓ Buscar a raiz do problema para que sejam feitas melhorias.
- ✓ Emitir RNCs contra as Cias. Aéreas reincidentes.

4.6 Divergência de valores/cotação

O embarque pode apresentar divergências de valores de compra e venda

CAUSAS

- ✓ Informações inexatas no ato da cotação
- ✓ Custo extra decorrente de algum problema na origem
- ✓ Erro humano na análise dos custos e emissão da cotação.

AÇÃO DE CONTENÇÃO

- ✓ Informar ao cliente a divergência apontada e repassar o custo correto ao cliente.
- ✓ Em caso de o cliente não aceitar o custo extra, a empresa para assumir tal despesa deverá ter autorização da Gerência/Diretoria.

PLANO DE AÇÃO

- ✓ Se atentar a todas as informações e esclarecer dúvidas com o cliente e o agente sobre o escopo da operação.
- ✓ Revisar a proposta antes do envio, fazendo análise crítica dos valores.