

## SUMÁRIO

### 1. OBJETIVO

### 2. SÍMBOLOS E/OU SIGLAS

### 3. DEFINIÇÕES

### 4. RESPONSABILIDADES

### 5. PROCEDIMENTOS

#### 1. OBJETIVO

Descrever o processo de utilização do **Protocolo de BO** para garantir o rastreamento eficiente de volumes, controle de movimentações e resolução de ocorrências operacionais, assegurando a integridade dos registros e a transparência na comunicação entre unidades envolvidas.

#### 2. SÍMBOLOS E/OU SIGLAS

**SPP** - Setor de Prevenção a Perdas

**CNO** - Central Nacional de Operações

**EXP** - Expedição

**BO** - Boletim de Ocorrência

#### 3. DEFINIÇÕES

**BO (Boletim de Ocorrência)** - Registro digital em sistema (ERP) referente a não conformidade ocorrida na movimentação da carga.

**PROTOCOLO DE BO** – Documento que acompanha a carga servindo de referência para seu rastreio e controle.

**Manifesto** – Documento que relaciona cargas embarcadas descrevendo dados (embarcadores, destinatários, peso, volumetria, etc.) e seu destino.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### UNIDADE DE IDENTIFICAÇÃO

- Identificar a não conformidade e registrá-la no sistema via BO.
- Certificar-se de que carga possui embalagem compatível ao seu transporte.
- Gerar o Protocolo de BO em duas vias.
- Disponibilizar documentação e a carga ao setor expedição e operacional.

- Acompanhar o envio do volume até a chegada à unidade de destino.

## UNIDADE RECEBEDORA

- Conferir a carga e os documentos recebidos.
- Registrar o recebimento e proceder com a baixa do BO no sistema, indicando a resolução da pendência ou informações pertinentes ao seu reembarque.
- Comunicar imediatamente eventuais divergências ou problemas no recebimento.

## 5. PROCEDIMENTOS

### 5.1. Identificação da Pendência

- Ao identificar a sobra ou localização da carga, o registro em sistema deve ser executado de imediato para que todos envolvidos no processo tomem ciência observando:
  - Integridade física da carga (verificar se há avarias ou faltas).
  - Status da ocorrência em sistema.
  - Informar a equipe envolvida sobre a localização da carga.

### 5.2. Abertura do BO

- Registrar formalmente a ocorrência no sistema, especificando detalhes da pendência, como:
  - Descrição da mercadoria.
  - Quantidade (Volumetria).
  - Condição do volume (Integridade).
  - Localização atual e destino pretendido.

### 5.3. Emissão do Protocolo de BO

- Gerar o Protocolo de BO a partir do sistema o mesmo deve ser impresso em **duas vias** sendo:
  1. **Via 1:** Fixada ao volume fisicamente de forma visível e legível. Anotar manualmente o nome da pessoa e unidade responsável por este recebimento.
  2. **Via 2:** Direcionada ao setor de expedição junto a carga para ser anexada ao manifesto de cargas seguindo assim junto aos demais documentos participantes do manifesto em questão.
- Após a emissão e direcionamento, o envio do volume deve ser informado no sistema através da aba “Acompanhamento” do BO.



#### 5.4. Vínculo ao Manifesto

- A equipe de expedição deve vincular o BO ao manifesto através da aba “Protocolos” para assegurar seu rastreamento e confirmação de envio.
- A carga deve ser direcionada a rota e/ou responsável operacional para seu efetivo carregamento.

#### 5.5. Recebimento e Baixa do BO

- Na unidade recebedora, o responsável pela carga deve:
  1. Confirmar o recebimento físico da carga.
  2. Conferir os documentos que acompanham o volume, comparando com as informações registradas no sistema.
  3. Avaliar a integridade da carga.
  4. Baixar o BO no sistema, finalizando a ocorrência.

Jorci Chiochetta  
Diretor Operacional

Marcio Carlos de Lima  
Gerente Geral de Operações

Revisão	Descrição	Data
00	Emissão inicial	16/09/2024

Feito por: Cauã Pivotto - CNO