



Conferência e Arrumação de Carga.

Potencial - Gestão em Transporte
Apostila demonstrativa

ÍNDICE REMISSIVO

DESCRIÇÃO DO PRODUTO	PÁGINA
A coordenação do sistema da qualidade	31
Acidentes no trabalho	11
Ácido Clorídrico	3
Ácido Fluorídrico	3
Ácido Fosfórico	3
Ácido Nítrico	3
Ácidos	43
Ácidos que corroem tecidos e recipientes	3
Ácidos que devem ser armazenados longe de metais e inflamáveis	3
Agentes desidratantes	4
Álcalis	43
Armazenamento de produtos corrosivos	43
As cargas	2
As embalagens	6
Arrumação de Carga	15
Atribuições do Conferente de carga Diamante	28
Avaliação de risco	5
Avaliação de riscos no armazém	38
Barricas	3
Bobinas	3
bombonas	3
Caixas de espuma	3
Caixas de madeira	3
Caixas de papelão	3
Carretéis	4
Classificação de Produtos Perigosos	16
Como levantar cargas	14
Como movimentar cargas	13
Compostos Orgânicos	4
Conferência de documentos de transporte	4
Contaminação com produtos químicos	47
Contaminação por produtos líquidos ou sólidos	14
Contaminação por vapores	13
Contato - produtos químicos	47
Contato com a pele - produtos químicos	51
Contato com os olhos - produtos químicos	51
Contato com produtos químicos	7
Cor alumínio	63
Cor amarela	59
Cor azul	60
Cor branca	60
Cor cinza	62
Cor laranja	61
Cor lilás	62
Cor marrom	63
Cor preta	60
Cor púrpura	62
Cor ver	61
Cor vermelha	58
Cores identificativas	58
Cromatos	4
Cromatos / armazenamento	44
CTRC	26, 65

Cuidados gerais	5
Descrição de função - Conferente de carga Diamante	28
Documentação - fluxo de recebimento	23
Documentação pertinente ao transporte	21
Embalagens dinâmicas	5
Emergência	9
Engradados	3
EPC	11
EPI	11, 56
Espuma de poliuretano	4
Estrutura organizacional	30
Explosivos	16
Faísca	6
Fardos	4
Filme <i>stretch</i>	36
Gaiolas	3
Garrações de vidro	3
Gases	17
Graxas	4
Hidróxido de Potássio	3
Hidróxido de Sódio	3
Identificação de riscos no armazém	37
Inalação	7
Inalação - produtos químicos	47, 52
Ingestão - produtos químicos	47, 52
Ingestão com produtos químicos	7
ISO 9000	30
Latas	3
L.E.R. - diagnóstico	13
Lesões por esforço repetitivo (L.E.R)	11
Líquidos inflamáveis	17
Madeira	4
Manifesto de carga	27, 66
Manual da Qualidade	31
Manuseio e movimentação de produtos no armazém	38
Nitritos	4
Nitritos / armazenamento	44
Normas reguladoras de segurança - NR´s	55
Nota Fiscal	24, 67, 68
Nota Fiscal - tipos de NF	24
Óleos	4
Oxidantes	18
Papel	4
Permanganatos	4
Permanganatos / armazenamento	44
Peróxidos	4
Peróxidos / armazenamento	44
Peróxidos Orgânicos	18
Plástico bolha	4
Política da Qualidade Diamante	33
Potencial tóxico	8
Potencial tóxico	48
Primeiros socorros - produtos químicos	51
Primeiros socorros com a pele	11
Primeiros socorros com os olhos	11
Primeiros socorros se inalado	12
Primeiros socorros se ingerido	12
Principais cliente e grupos	34

Procedimentos de segurança	8
Procedimentos gerais com produtos químicos	48
Produtos perigosos transportados	20, 57
Regras da Segurança em armazéns	39
Resíduos sólidos e líquidos	65
Risco ambiental	9
Riscos ambientais	13
Riscos ambientais	53, 54
Romaneio de entrega	27, 69
Rótulos de risco - tabelas	7 e 8
Segurança e higiene no armazém	37
Símbolos	5, 6 e 9
Sólidos inflamáveis	17
Solventes	6
Substâncias corrosivas	19
Substâncias Infectantes	18
Substâncias inflamáveis / armazenamento	46
Substâncias radioativas	18
Substâncias Tóxicas / armazenamento	18, 45
Tonéis / tamboretas	3

Potencial - Gestão em Transporte
Apostila demonstrativa

1. Conferente de Carga

A função de Conferente de Carga se encontra entre as mais importantes dentro de uma transportadora. Entre as razões que a coloca nesta posição podemos mencionar que é uma das que mais afeta diretamente a qualidade das nossas relações com os nossos clientes.

Diariamente toneladas de mercadorias são despachadas de matrizes da transportadoras e suas filiais para os mais diferentes pontos deste país. Neste trabalho estão envolvidas dezenas de pessoas como; motoristas, operadores de empilhadeiras, ajudantes, pessoal administrativo e finalmente o Conferente de Carga.



Todas as atividades tem sua importância mas a do Conferente apresenta uma característica à parte; a pessoa que ocupa esta função é responsável por verificar a composição da carga, conferir os volumes, verificar a documentação, certificar-se que não há erros no processo e, por fim, assegurar através do seu trabalho que o cliente receberá sua encomenda corretamente. Em cada momento, em cada passo, do processo de conferência, e aqui devemos incluir o trabalho executado entre filiais e entre conferentes, existe possibilidade de erros. Assim, cabe ao conferente minimizar todo e qualquer erro que possa surgir no processo, inclusive aqueles que não são oriundos da sua atividade. E por que isso? Fácil, é porque pelas mãos do Conferente passa todo o trabalho que foi feito separadamente, é somente nas suas mãos que podemos observar a junção de tais atividades. É o conferente que

verifica as notas fiscais, os romaneios, os volumes, as quantidades, a condição física das embalagens, confere o destino, faz a estocagem, verifica se não há perigo por tratar-se de produto químico, entre outras coisas. Diante de tanta responsabilidade é fácil descobrir porque esta atividade é uma das mais vitais para a empresa. Um simples erro de conferência pode custar ao cliente mais de 20 dias de atraso na entrega de uma mercadoria, e num mundo onde cada minuto é essencial, esta demora representa um prejuízo de enormes proporções.

Trataremos neste curso os aspectos fundamentais da função de Conferente que entendemos ser importantes para a redução dos erros na conferência, melhoria da nossa relação com os clientes e aumento da produtividade.

2. Cargas

Poderíamos iniciar este capítulo com uma pergunta: qual a carga mais importante dentro de um depósito?

A resposta é muito simples: nenhuma, porque todas são importantes! Temos que aprender olhar para as mercadorias com os olhos dos clientes. Temos a tendência a valorizarmos as embalagens mais bonitas, ou mais volumosas ou ainda aquelas que apresentam nomes vistosos. Mas é exatamente este costume que temos que abandonar.

Para a nossa transportadora não existe carga mais importante que outra, pode existir a **mais urgente** e por solicitação do cliente. Nossos clientes são responsáveis pela geração de nossos empregos, ajudam-nos a gerar receita e a manter a empresa e seus funcionários. Portanto, a carga mais importante é aquela que o cliente entender ser.

Entre as cargas que transportamos podemos diferenciar apenas a questão da urgência e do manuseio – algumas requerem mais cuidado, outras mais espaço, mas nenhuma delas pode permanecer mais de 24 horas dentro de nossas filiais sem justificativa.

2.1 As Embalagens

A embalagem deve aguardar uma estreita relação com o produto que armazena. Quantas vezes você já deve ter visto embalagens inadequadas, acomodando de forma muito precária os mais diversos produtos. Pode-se lembrar disso? Pois é, a questão das embalagens é tão séria que grandes corporações mantêm



personal especializado apenas para projetar embalagens, portanto podemos perceber que alguns tipos de embalagens não são para amadores. Assim, ao acompanhar o descarregamento ou o carregamento de um veículo cabe também ao **Conferente** orientar os ajudantes que forma que as embalagens também fiquem armazenadas adequadamente.

Até bem há pouco tempo atrás, estas eram as embalagens mais comuns:

Caixas de Papelão

Normalmente para produtos leves, como brinquedos, eletrodomésticos, remédios e enlatados.



Caixas de Madeira

Componentes industriais - ou que precisam de segurança durante o deslocamento como cristais, vidros, etc.



Engradados

Manufaturados em plástico ou madeira e normalmente acondicionam bebidas, legumes e até animais vivos.

Assim como a profissão de Conferente evoluiu exigindo constantemente aperfeiçoamento por parte do profissional que atua nesta área, as embalagens sofreram uma profunda evolução técnica. Algumas das técnicas aplicadas ultimamente são pouco conhecidas pela maioria das pessoas que atuam no ramo de transporte. Muitos das embalagens que compõe estas novas tecnologias são de materiais reciclados, projetados para oferecer maior proteção, são mais resistentes, duram mais e reduzem os descartes sólidos. A seguir você

encontrará algumas das últimas tecnologias na sua área em termos de embalagem:

Plástico-bolha

Esta embalagem – conhecida como tecnologia de barreira, acolchoamento de bolhas - é mais duradoura, é feita de material reciclado na maioria das vezes, é reutilizável, e pode ser encontrado em três tipos de: para cargas leves, médias e pesadas.



Espuma de poliuretano

São embalagens auto-adaptáveis e comandam o grupo das últimas tecnologias em embalagens. Ao serem aplicadas expandem-se em segundos, formando uma resistente espuma de proteção e pode ser aplicada para mercadorias de qualquer peso, forma e tamanho. Esta tecnologia permite que a embalagem que contém o poliuretano possa expandir em até perto de 300 vezes.



2.2 Os Símbolos

Toda a embalagem que acondiciona mercadorias recebe um símbolo, ou grupo de símbolos, que servem para informar uma série de dados e procedimentos relativos à ela. A utilização dos símbolos se dá principalmente pela rapidez que possibilita ao Conferente, Ajudante, Chefe de Almoxarifado, etc, fazer sua leitura.

Estes ícones informam sobre a condição do produto, sua fragilidade, empilhamento, temperatura de armazenagem, condição do produto – se radioativo, infectante, corrosivo, etc. a simbologia usada é a mesma dos rótulos de risco para movimentação de produtos perigosos:



Substância Infectante
São substâncias que contêm patógenos ou estejam sob suspeita razoável de tal. Patógenos são micro-

organismos recombinantes (híbridos ou mutantes) que possam — ou estejam sob suspeita razoável de poderem — provocar doenças infecciosas em seres humanos ou em



Substância Tóxica
São substâncias capazes de provocar morte, lesões graves ou danos à saúde humana, se ingeridas ou inaladas, ou se entrarem em contato com a pele.

2.3 Os Símbolos de Manuseio de Mercadorias

Todos os símbolos são necessários, cada um dentro da sua aplicação. Os símbolos de manuseio de mercadoria são importantes, mas de forma diferente que os sinais relativos a riscos indicados nas páginas anteriores. Eles têm por objetivo indicar como a mercadoria deve ser manuseada. Os símbolos de manuseio mercadorias indicam o grau de fragilidade e os cuidados necessários para cada tipo de mercadoria.



Frágil

Manusear com bastante cuidado. Pode quebrar.



Não Agitar

Manusear com cuidado para não quebrar ou derramar.

3.Documentação Pertinente ao Transporte de Mercadorias



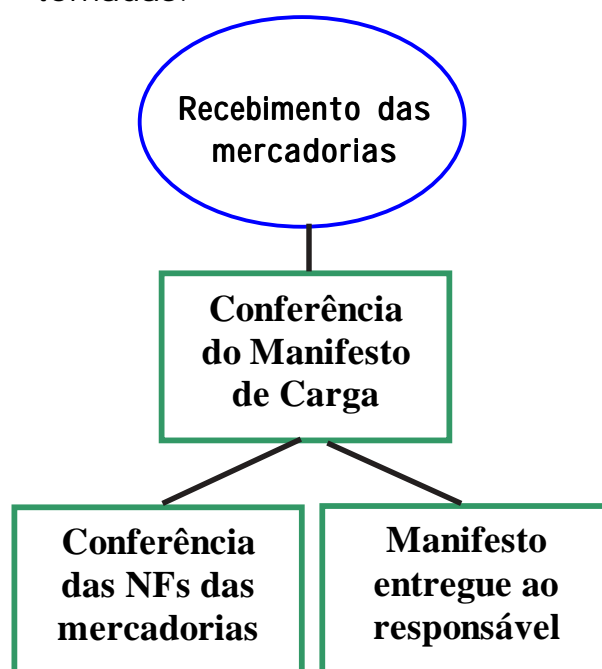
Todo o transporte de mercadoria só pode ser efetuado mediante a documentação apropriada. Muitas vezes confundem-se as atribuições do Conferente minimizando-as. Faz parte das atividades do Conferente a verificação de toda a documentação de transporte. E isso é bastante simples; a documentação esta diretamente ligada à carga a ser transportada, portanto, é indispensável

fazer aquilo que chamamos de crítica: **mercadoria e documentos devem “bater”**. E isso é função do Conferente. Verificar as quantidades e a condição da embalagem são partes da função.

O trabalho do Conferente é eminentemente um trabalho de parceria. E porquê? Porque tudo flui para ele: todos os documentos emitidos pelo pessoal da administração, toda a mercadoria coletada, todos os veículos em viagem ou não, todas as reclamações de falta ou avaria etc. Assim, embora para alguns parece ser um trabalho como qualquer outro, ele esta entre aqueles que mais se destacam na ponta do atendimento ao cliente, E dentro desta visão, o controle da documentação das mercadorias que passam por nós é fundamental, e você já sabe porque. Porque faz parte do ciclo logístico – e é obrigatória por lei. Nenhuma mercadoria pode circular neste país sem a devida documentação, ela também é a base para os cálculos do sistema tributário.

Ao sinal de qualquer erro – quer seja diferença, mercadoria trocada, avariada ou faltante – o conferente deve imediatamente sinalizar ao responsável para que as devidas providencias seja tomadas.

Dentro da TransBurn Transportes o ciclo logístico por sua vez divide-se em diversas atividades. No setor de conferência de cargas, ele insere-se no mais básico da função do conferente: a verificação das mercadorias recebidas ou despachadas mediante a documentação. Não há justificativa para a falta ou até mesmo avaria de mercadoria quando esta é recebida pelo cliente, a **conferência** e a responsabilidade sobre as mercadorias são dos **conferentes**.



4. A movimentação de Mercadorias

Toda armazém ou CD - centro de distribuição - tem seu limite. este teto esta representado por cada elemento que compõe a intrincada estrutura do recebimento, movimentação e expedição de mercadorias. Para as empresas que operam com um alto giro de mercadoria, ter um apertado controle de entrega, saída e segregação / isolamento de mercadorias pode significar muitas vezes a sobrevivencia ou não num setor marcado pela competição.



O armazém deve ter uma arquitetura de recebimento e armazenamento e expedição que facilite ao máximo a movimentação das pessoas, equipamentos e mercadorias. Esta arquitetura deve englobar no mínimo:

1. Estrutura física do armazém
2. Qualidade das plataformas
3. Qualidade dos equipamentos de movimentação de mercadorias
4. Lay-out das docas e ruas
5. Pessoal qualificado
6. Profundo conhecimento sobre as mercadorias
7. Hardwares e Softwares dimensionados para as operações
8. Fluxo de informação em tempo real com as filiais e frota
9. Perfeita sincronia entre vendas de frete, gestão de frota e armazém.

Vamos analisar rapidamente cada um destes tópicos e sua influencia sobre a conferência de mercadoria.

1. Estrutura física do armazém

A estrutura física do armazém é um fator da maior importância na otimização da conferência de mercadoria, deste a qualidade do piso externo, o pátio, da empresa ao piso interno do armazém, sabemos que tudo é importante; pátios defeituosos dificultam manobra, atrasam descarregamentos e carregamentos, danificam veículos e pneus, etc. O piso do armazém pode contribuir para a rápida movimentação, como também pode dificultá-la, exigindo mais pessoas para fazer isso, danificando rodas de palletes, impedindo o fluxo normal de empilhadeiras, etc.

5.A Conferência de Mercadorias

A conferência de mercadorias é alma do trabalho do conferente. Para poder desenvolver seu trabalho da melhor maneira, é preciso que uma série de exigências sejam satisfeitas. Entre a primeira delas esta o domínio completo sobre a documentação de transporte que já abordamos no item 3, mas só isso não basta, é preciso que o conferente conheça bem o cliente, seus costumes e principalmente seus produtos. A experiência mostra que quanto maior for o conhecimento do conferente sobre a mercadoria a ser conferida, menor será a possibilidade de erros. Existem mercadorias que as embalagens são todas muito parecidas e que quando paletizadas e "shirincadas" tornam-se difíceis de se identificar; muitas vezes a empresa ao arrumar o pallet faz um "miolo" com um grupo de mercadorias e as "cerca" com outro e depois "shirinca" do pallet. São situações como esta que um experiente conferente deve dominar, coisas que só vem com o tempo e vontade de aprender.



O Recebimento - O caminhão encosta na plataforma.

Aqui começa o trabalho do conferente. É fundamental que a empresa tenha uma política de gestão de armazém e que este tenha uma logística interna bem estruturada. A situação ideal é que na chegada de um veículo à plataforma, o conferente responsável pelo descarregamento já soubesse com antecedência o conteúdo das cargas e não somente no momento que recebesse o "manifesto de carga" das mãos do motorista, isso facilitaria muito as cobranças do pessoal administrativo sobre as cargas despachadas e sua chegada.

Com o "manifesto de carga" em mãos o conferente deve separar a sua equipe de ajudantes. Aqui temos um problema recorrente nas transportadoras: muitas delas tra-



balham com um número pequeno de ajudante, limitando este número pelos dias de menor movimento e quando o movimento aumenta contratam temporários via cooperativas ou outras formas. Na maioria das vezes acabamos operando com um grupo que tem um baixo conhecimento sobre as mercadorias e às vezes sequer sabe o que é "conferir mercadorias"; tal situação sobrecarrega o conferente e potencializa a possibilidade de erros

5.A Arrumação da Carga.



Entre as atividades de um bom conferente, esta, certamente, sólidos conhecimentos sobre arrumação de carga. As transportadoras normalmente mantêm uma pessoa especialista nisso, mas todos sabemos com é difícil conseguirmos alguém no mercado quando precisamos contratar, além disso, ela não pode depender exclusivamente de um arrumador, é necessário que o grupo de conferentes domine a arrumação de cargas. Neste capítulo abordaremos [em detalhes](#) como arrumar a carga nos mais diversos tipos de caminhões.

Antes do conferente de iniciar a separação das mercadorias a serem embarcadas algumas importantes coisas devem ter acontecido. Sabemos que o dia-a-dia dentro de uma transportadora de carga fracionada, por exemplo, é uma grande correria e que isso fica ainda pior nos últimos dias do mês e nos primeiros do mês seguinte em função da demanda do mercado que tem o hábito de fechar pedidos sempre próximo ao fim do mês ocasionando esta correira no armazém. A empresa deve sempre estar preparada para esta situação, dimensionando a sua estrutura como um todo: docas, ruas, número de ajudantes e conferentes, disponibilidade de equipamentos, enfim, tendo controle absoluto da situação.

A assunção adequada da carga começa na ponta oposta: no descarregamento e distribuição pelo armazém, situações que antecedem a arrumação no caminhão. Todo armazém deve ter uma logística interna que permita a rápida movimentação das mercadorias

e pessoas que por ali circulam; é esta logística que ajuda a minimizar o estresse do fim do mês; se com ela já é corrido, sem ela é um desastre. Portanto cumpre à empresa estudar o melhor leiaute possível em função dos clientes que tem, e isso pode variar a cada contrato novo que se fecha com um embarcador.



Assm, a arrumação começa pela organização do armazém, se este é uma "bagunça" esta bagunça quase sempre será transferida para a carga. A segunda coisa importante é a distribuição das mercadorias pelo armazém, nas praças. A divisão por praça pode ver feito das mais diversas formas: por cidade, volume, quantidade etc. Ou pode ainda ser uma mistura delas: cidade e volume. O que vale é achar a mercadoria com rapidez e intacta.

5.1 - começando a arrumação

Vamos começar a discutir a arrumação de cargas a partir de um exemplo bem simples: a arrumação de um caminhão de mudanças. Veja como podemos fazer isso de forma bastante fácil:

Com o veículo vazio, carregue primeiro os itens mais pesados - como geladeiras, balcões, etc - na parte frontal; posicione-os ao longo da parede frontal do veículo contra a cabine do caminhão. Lembre-se de manter tudo "de pé" para não danificar. Se possível escolha os dois objetos mais pesados e coloque-os em cada um dos cantos para dar "balanço" ao caminhão. Cubra tudo com cobertores para evitar danos.

Sobre os objetos pesados colocados contra a parede frontal do caminhão, coloque itens pesados como livros e caixas com objetos pesados mas de dimensões parecidas para "fechar" todos os espaços. Pouco antes de preencher tudo, deixe um espaço na parte superior para objetos frágeis e de formas irregulares.

