 <b>VIRACOPOS</b> Aeroportos Brasil	<b>ACORDO DE QUALIDADE ENTRE PRESTADOR DE SERVIÇO E IMPORTADOR</b>	<b>Data:</b> <b>26/09/2019</b>
		<b>Página:</b> Página 1 de 7

## **1. OBJETIVO**


O principal objetivo deste documento é definir as diretrizes necessárias para o cumprimento das boas práticas do recebimento, armazenamento e expedição de cargas classificadas como linha saúde e/ou perecíveis, garantindo a qualidade e a segurança dos processos aplicáveis, o atendimento à legislação vigente, bem como os requisitos das partes interessadas, acordados em contratos e/ou documentos equivalentes, de acordo com as diretrizes associadas ao fornecimento de serviços.

Este documento define as responsabilidades e expectativas para os requerimentos de qualidade da prestação de serviço de Aeroportos do Brasil Viracopos S/A – Em Recuperação Judicial, no papel de Fiel Depositário, bem como dos envolvidos no processo, como importador e seus demais prestadores.

## **2. ADMINISTRAÇÃO DO DOCUMENTO**

Este documento terá revisão periódica, exceto se houver necessidade alterações pelas partes envolvidas, desde que haja o consentimento, por escrito, de ambas as partes, importador, aqui denominado cliente e, fornecedor, aqui identificado como Fiel Depositário.

Cabe esclarecer que este documento somente terá validade, a partir do protocolo de recebimento da via do documento assinada por ambas as partes.

	<b>ACORDO DE QUALIDADE ENTRE PRESTADOR DE SERVIÇO E IMPORTADOR</b>	Data: <b>26/09/2019</b>
		Página: Página 2 de 7

### 3. ACORDO INTEGRAL

ITEM	COMPROMISSO	RESPONSÁVEL
1	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	
1.1	<b>Documentação</b>	
1.1.1	Disponibilizar, em auditoria, a Política de Gestão da Qualidade, o Regulamento do Compliance & Integridade e Código de Ética Empresarial.	Fiel Depositário
1.1.2	Disponibilizar, em auditoria, o Certificado atualizado na NBR ISO 9001:2015, compreendendo o escopo “Gestão da Infraestrutura e Serviços Aeroportuários para Logística de Carga”.	Fiel Depositário
1.1.3	Disponibilizar, em auditoria, a seguinte documentação, se solicitado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calibração de instrumentos;</li> <li>• Evidência de manutenção preventiva do(s) equipamento(s) que deve ser executada de acordo com as políticas / procedimentos internos.</li> </ul>	Fiel Depositário
1.2	<b>Registros</b>	
1.2.1	Disponibilizar, em auditoria, controle para iniciar, revisar, aprovar, cancelar e arquivar documentos por tempo determinado em procedimento interno.	Fiel Depositário
1.2.2	Ter procedimentos escritos sobre o manuseio e boas práticas de armazenagem de produtos linha Saúde e Perecíveis.	Fiel Depositário

1.2.3 Manter um controle de documentos para as atividades que possam afetar a qualidade do serviço fornecido. Fiel Depositário

1.3 **Desvios/ações corretivas e preventivas**

1.3.1 Manter um processo para identificar desvios das especificações do serviço e para implementar ações corretivas e preventivas. O processo deve incluir disposições para determinar a causa-raiz dos problemas e avaliar o impacto do processo. Deve contemplar um plano de ação corretiva e preventiva convergentes as causas identificadas Fiel Depositário

2

**TREINAMENTOS**

2.1 Manter equipe treinada em Boas Práticas no Manuseio de Produtos Farmacêutico. Fiel Depositário

2.2 Disponibilizar, em auditoria, listas de treinamento da equipe operacional que lida com produtos farmacêuticos em Boas Práticas no Manuseio de Produtos Farmacêutico. Fiel Depositário

3

**INSPEÇÕES DE PROCESSOS**

3.1 **Agendamento e credenciamento**

3.1.1 Agendar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias a data pretendida da auditoria, declarando, inclusive, o escopo a ser auditado. Importador

3.1.2 Providenciar, no prazo de 05 (cinco) dias que antecede a auditoria, a documentação exigida pelo Recinto, para credenciamento, no caso da necessidade de acesso as áreas alfandegadas. Importador

3.2 **Auditoria**

3.2.1 Caso aplicável, poderá realizar auditoria as instalações e sistemas da qualidade do Fiel Depositário e revisar documentos relacionados ao fornecimento do(s) serviço(s). As auditorias podem ser conduzidas no local, por tempo, data e duração que seja mutuamente acordada entre o Fiel Depositário e o Importador. Importador

3.2.2 Demonstrar, em auditoria, manuais e instruções de trabalho para comprovação de adoção de boas práticas de armazenagem de produtos da linha saúde e perecíveis, assim como, processos de priorização, segregação, mediante pré-alerta fornecido pelo importador e/ou o representante por ele nomeado. Fiel Depositário

### 3.3 Relatórios

3.3.1 Após a auditoria, o importador deverá emitir e enviar ao Fiel Depositário um relatório confidencial resumindo as observações. Importador

3.3.2 Providenciar as respostas às observações documentadas no relatório de auditoria emitido por escrito, ao Departamento de Qualidade do Importador dentro de trinta (30) dias, a partir do recebimento do relatório de auditoria Fiel Depositário

## 4

### RECLAMAÇÕES

4.1 Realizar investigações de reclamações associadas ao serviço (s) em conformidade com as Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem, normas ISO, quando aplicáveis e políticas / procedimentos internos. Fiel Depositário



## ACORDO DE QUALIDADE ENTRE PRESTADOR DE SERVIÇO E IMPORTADOR

Data:

26/09/2019

Página:

Página 5 de 7

4.2 Quaisquer reclamações enviadas pelo importador e/ou seu representante, relacionada ao(s) serviço(s) fornecido, deve ser documentada, investigada e solucionada de acordo com os processos internos do Fiel Depositário. Fiel Depositário

4.3 Manter registros de investigação de reclamações e avaliar tendências e gravidade. Implementar ações corretivas e preventivas conforme apropriado. Fiel Depositário

4.4 As reclamações devem ser direcionadas ao protocolo na Central de Atendimento ao Cliente (CAC) da Viracopos, ou pelos e-mails: [corecarga@viracopos.com](mailto:corecarga@viracopos.com) ou [atendimento.cargas@viracopos.com](mailto:atendimento.cargas@viracopos.com). Importador

5

### GESTÃO DE MUDANÇAS

5.1 Manter procedimentos escritos e estabelecidos para o controle de mudanças conforme Fiel Depositário

5.2 Disponibilizar, em auditoria, os formulários de controle de mudanças elaborados para aquelas situações que envolvam cargas da linha saúde. Fiel Depositário

6

### ANÁLISE DE RISCO

6.1 Manter mapeamento de risco de processos críticos envolvendo a carga de linha saúde. Fiel Depositário

7

### INFORMAÇÕES PRÉVIAS

7.1 Garantir o envio das informações sobre cargas da linha saúde, por meio do formulário disponibilizado no site <http://www.viracopos.com/cargas/formularios> e com todos os campos preenchidos corretamente. Importador

---

7.2 Garantir que os pré-alertas sejam encaminhados entre 12 e 2 horas de antecedência da chegada do voo ou do caminhão para o e-mail (corecarga@viracopos.com) para os embarques de Importação e (exportacao@viracopos.com) para os embarques de exportação. Importador

---

7.3 Informar, por meio do agente de cargas ou transportador aéreo, o palete aéreo correto que o embarque está localizado. Importador

---

7.4 Alinhar com os transportadores os carregamentos dos embarques de importação de cargas enquadradas como produtos para saúde e/ou medicamentos e insumos, que devem ter sua saída das câmaras frias diretamente ao caminhão. Importador

---

7

**AVISO AO CLIENTE**

---

7.1 Informar ao importador, os casos de ocorrência com cargas durante o período de armazenamento no Terminal, que sejam devidamente registrados no Relatório de Ocorrências. Fiel Depositário

---

#### 4. CONTATOS

##### 4.1. FIEL DEPOSITÁRIO

NOME	CARGO	CONTATO
RICARDO AUGUSTO LUIZE	GERENTE DE OPERAÇÕES DE CARGAS	19 3725 5310
JUSSARA PARDINHO DE ANDRADE	COORDENADORA DE RECEBIMENTO E ARMAZENAGEM	19 3725 5259
MARCELO GORRI MAZZALI	FARMCÊUTICO	19 3725 6443

##### 4.2. IMPORTADOR

NOME	CARGO	CONTATO

#### 5. APROVAÇÃO

Este acordo de qualidade é celebrado entre:

5.1. **Fiel Depositário:** Aeroportos Brasil Viracopos S.A. “Em Recuperação Judicial”, com sede na Rodovia Santos Dumont, km 66 – Campinas – SP, CEP 13052-901, CNPJ: 14.522.178/0001-07, telefone: 55 19 3725-5000.

5.2. **Importador:**

Campinas-SP, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Aeroportos do Brasil Viracopos S/A – Em  
Recuperação Judicial

IMPORTADOR