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., no papel de Fiel Depositário, bem como dos envolvidos no processo, como importador e seus demais prestadores.

1. **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 ou exportador, 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.

1. **ACORDO INTEGRAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ITEM | COMPROMISSO | RESPONSÁVEL |
| 1 | **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE** | |
| 1.1 | **Documentação** |  |
| 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” e CEIV PHARMA da IATA. | Fiel Depositário |
| 1.1.3 | Disponibilizar, em auditoria, a seguinte documentação, se solicitado:   * Calibração de instrumentos; * Evidência de manutenção preventiva do(s) equipamento(s) que deve ser executada de acordo com as políticas / procedimentos internos. | Fiel Depositário |
| 1.2 | **Registros** |  |
| 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 Farmacêuticos. | 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 Farmacêuticos. | 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, envio de check list quando aplicável. | Importador/Exportador |
| 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/Exportador |
| 3.2 | **Auditoria** |  |
| 3.2.1 | Caso aplicável, poderá realizar auditaria 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/Exportador |
| 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, emitir e enviar ao Fiel Depositário um relatório confidencial resumindo as observações. | Importador/Exportador |
| 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 |
| 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 [corecargo@viracopos.com](mailto:corecargo@viracopos.com) para tratativa. | Importador/Exportador |
| 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 site <https://www.viracopos.com/pt_br/cargo/>. | Importador/Exportador |
| 7.2 | Garantir que os pré-alertas sejam encaminhados entre 12 e 2 horas de antecedência da chegada da carga pelo site <https://www.viracopos.com/pt_br/cargo/> | Importador/Exportador |
| 7.3 | Informar, por meio do agente de cargas ou transportador aéreo, o palete aéreo correto que o embarque está localizado par aos embarques de importação. | Importador |
| 7.4 | Alinhar com os transportadores os carregamentos dos embarques de importação de cargas enquadradas como linha saúde, que devem ter sua saída das câmaras frias diretamente ao caminhão e no caso de exportação saída do caminhão para as câmaras frias. | Importador/Exportador |
| 8 | **AVISO AO CLIENTE** |  |
| 8.1 | Informar ao importador e exportador, os casos de ocorrência com cargas durante o período de armazenamento no Terminal, que sejam devidamente registrados no Relatório de Ocorrências. | Fiel Depositário |

1. **CONTATOS**
   1. **FIEL DEPOSITÁRIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOME | CARGO | CONTATO |
| RICARDO AUGUSTO LUIZE | GERENTE DE OPERAÇÕES DE CARGAS | 19 3725 5310 |
| JUSSARA PARDINHO DE ANDRADE | COORDENADORA DE PLAN. DA OPERAÇÃO DE CARGA | 19 3725 5259 |
| MARCELO GORRI MAZZALI | FARMCÊUTICO | 19 3725 6443 |

* 1. **IMPORTADOR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOME | CARGO | CONTATO |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **APROVAÇÃO**

Este acordo de qualidade é celebrado entre:

* 1. **Fiel Depositário:** Aeroportos Brasil Viracopos S.A., com sede na Rodovia Santos Dumont, km 66 – Campinas – SP, CEP 13052-901, CNPJ: 14.522.178/0001-07, telefone: 55 19 3725-5000.
  2. **Importador:**
  3. **Exportador:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aeroportos do Brasil Viracopos S.A. |  | IMPORTADOR/EXPORTADOR |