



MANUAL DO TRANSPORTADOR INTELBRAS

MANUAL DO TRANSPORTADOR INTELBRAS

Por meio deste documento, a INTELBRAS S/A – INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, inscrita no CNPJ sob o nº 82.901.000/0001-27 (“Intelbras”) apresenta aos prestadores de serviços de transporte (“transportadora”) com os quais possui Contrato firmado, as regras que deverão ser cumpridas durante a execução dos serviços de entrega de mercadorias aos clientes da Intelbras.

A INTELBRAS é uma empresa que está comprometida com a **Proteção ao Meio Ambiente**, se dedicando em aumentar seu desempenho ambiental com práticas que visem a prevenção da poluição como a coleta seletiva dos resíduos, tratamento de seus efluentes e controle dos seus aspectos e impactos ambientais.

A transportadora que atua em nome da Intelbras deve atender a legislação ambiental vigente, implementar práticas de gestão ambiental, sistemáticas para contenção e atendimento a emergências de forma a demonstrar o seu comprometimento com o meio ambiente.

Qualquer dúvida sobre as disposições aqui contidas poderão ser esclarecidas junto ao e-mail grupo.logistica_nacional@intelbras.com.br.

Ado Rafael Feijo Evangelista

ADRIANO DIGIACOMO

Sumário

1.	DA COLETA	4
2.	DA MÃO DE OBRA	4
3.	DOS VEÍCULOS DE TRANSPORTE.....	4
4.	DO EDI	4
5.	DAS TAXAS EXTRAS	6
6.	DA ENTREGA.....	6
7.	DO SEGURO E NÃO CONFORMIDADE DA ENTREGA.....	8
8.	DO PROCESSO DE DEVOLUÇÃO E RECEBIMENTO.....	9
9.	DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS	10
10.	DA AVALIAÇÃO DAS TRANSPORTADORAS.....	10
	ANEXO I - AVALIAÇÃO AMBIENTAL E DOCUMENTAL	12
	ANEXO II - RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS ACEITAS PELA INTELBRAS – VIA CONFIRMA FÁCIL	13
	ANEXO III - CONTATOS.....	15

1. DA COLETA

- 1.1. Antes de iniciar a execução dos serviços, a transportadora deverá entrar em contato com o setor de Expedição da Intelbras (“Expedição”), a fim de saber a quantidade de paletes e/ou volumes a serem coletados.
- 1.2. As coletas serão, a princípio, realizadas diariamente. Caso não haja previsão de coleta para o dia, a Expedição comunicará a transportadora via e-mail ou telefone.
- 1.3. A transportadora deverá respeitar os horários de coleta diários, conforme informação a ser passada pela Expedição via e-mail ou telefone.
- 1.4. É de responsabilidade da transportadora a separação da carga por NF-e em seu depósito.
- 1.5. O romaneio - relatório de embarque -, após assinado pelos conferentes de ambas as empresas, será disponibilizado em duas vias, ficando uma com a Intelbras e outra com a transportadora. No documento constarão as seguintes informações: quantidade de NF-e, quantidade de volumes e o valor total das mercadorias coletadas.
- 1.6. É de responsabilidade da transportadora o carregamento dos volumes indicados para transporte. Portanto, deverá enviar a quantidade de ajudantes suficientes para a execução dos serviços e a conferência total dos volumes coletados. Após a coleta por parte da transportadora e assinatura do romaneio, a responsabilidade integral dos produtos é da transportadora.
- 1.7. É de responsabilidade do conferente da transportadora a conferência da data do romaneio, que deve estar de acordo com a data real da coleta. No caso de divergência, a coleta poderá ser realizada e a transportadora deverá informar ao setor de Logística Nacional da Intelbras (“Logística”) imediatamente.
- 1.8. O fornecimento do filme *stretch* para paletização dos volumes é de responsabilidade da transportadora.
- 1.9. A transportadora deverá respeitar a grade de paletização dos clientes conforme solicitado e enviado por e-mail pela Logística. Caso haja descumprimento, a Intelbras ficará isenta de custos de reentregas decorrentes de erro de paletização.
- 1.10. Quando a mercadoria coletada for paletizada, a transportadora receberá um “vale-paleta” em troca de cada paleta coletado, cujo saldo será controlado pela Expedição. Se, dentro do prazo estabelecido pela Expedição, a transportadora não suprir as diferenças, arcará com os custos dos paletes.

2. DA MÃO DE OBRA

- 2.1. Toda mão de obra relacionada com a transportadora, incluindo motoristas e ajudantes (conferentes), deverão estar devidamente uniformizados e identificados, tanto no momento da coleta quanto da entrega.
- 2.2. Somente poderão acessar a Intelbras aqueles que documentalmente estiverem autorizados, após cumprimento da Política de Terceiros da Intelbras.
- 2.3. A mão de obra só poderá adentrar nas instalações de coleta da Intelbras ou de entrega se estiverem utilizando os equipamentos de proteção individual e/ou coletiva necessários à execução dos serviços. A exigência de usos de EPIs (ex: calçados especiais, capacete, protetor auricular) para entregas em determinados clientes será enviada por e-mail pelo setor de logística da INTELBRAS para a transportadora e o custo de aquisição destes itens será por conta da transportadora.
- 2.4. O motorista deverá aguardar o carregamento dentro do veículo ou no lado externo das docas.

3. DOS VEÍCULOS DE TRANSPORTE

- 3.1. A transportadora deverá utilizar, preferencialmente, veículo próprio e em quantidade e tamanho que atenda a demanda, substituindo imediatamente eventual veículo não conforme.
- 3.2. Os veículos precisam estar em perfeito estado de conservação e regulares de acordo com a legislação de trânsito e ambiental, incluindo a Lei 9.503/97, políticas públicas de não emissão de poluentes, normas de ISO.
- 3.3. Nas entregas e coletas realizadas nos estabelecimentos da Intelbras, os veículos das transportadoras estarão sujeitos ao procedimento de avaliação ambiental, aonde serão analisados os itens, conforme descrito no ANEXO I deste Manual.
- 3.4. A transportadora deverá garantir o cumprimento integral das Resoluções do CONTRAN nº 882, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2021 e nº 955, DE 28 DE MARÇO DE 2022, verificando sua regularização antes e durante a execução dos serviços.

4. DO EDI

4.1. A Intelbras procurou seguir o *layout* PROCEDA para a transmissão de arquivos EDI (*Eletronic Data Interchange*). Contudo algumas inclusões foram necessárias para melhor operação da Intelbras. Essas alterações estarão ao final do layout.

4.2. A transmissão dos arquivos EDI (exceto OCORREN) ocorrem via servidor SFTP da Intelbras, no endereço **sftp.intelbras.com.br**, utilizando porta 2222, sendo que, para acesso do mesmo, deverá ser utilizado o Login e Senha informados pela Logística Nacional.

4.3. **PASTA NOTFIS:** Após emissão do romaneio de embarque, será postado nessa pasta o arquivo NOTFIS – Dados de Notas Fiscais. Utilizamos o layout padrão PROCEDA versão 3.1, contudo foram realizadas algumas inclusões ao final do arquivo. Nesse arquivo irá conter todas as NF-e embarcadas no dia que será disponibilizado no prazo máximo de até 01 (uma) hora após a coleta, no servidor SFTP da Intelbras. É necessário acessar a pasta /NOTFIS e recolher o arquivo NOTFIS no formato TXT que seguirá a nomenclatura abaixo

FRDNE + NOME_TRANS + COD_FILIAL_INTELBRAS + ANO_MES_DIA + _ + HORÁRIO

4.4. **PASTA CONEMB_DOCCOB:** Após emissão dos CT-es que embarcaram da Intelbras, as transportadoras deverão inserir dentro desta pasta, o arquivo no formato XML. Já para Notas Fiscais de Serviço (NFS), o formato padrão é arquivo TXT conforme padrão proceda CONEMB versão 3.1. Reforçamos que são dois padrões de arquivos: CT-e é padrão XML e NFS é padrão TXT. O prazo para inclusão de ambos os arquivos no servidor é de 1 (um) dia após emissão do documento. Para os arquivos XML não há uma nomenclatura padrão. A nomenclatura para os arquivos CONEMB deverão seguir o padrão:

CON + NOME_TRANS + MES_DIA_ANO + HORÁRIO + _ + “NFS”

4.4.1. No envio do arquivo CONEMB notas de serviço deverá constar também o tipo do CT-es nr. 07 na posição 165, conforme exemplo abaixo:

Ini	Tam	Dec	Tip	Campo	
001	003	000	N	TPREGISTRO	: 329
004	005	000	C	PX_TPMEIOTRANSPORTE	: BR04
009	015	000	C	FILLER1	: 0000000000000000
024	015	002	N	VALORTOTALISS	: 0000000000000000
039	010	000	C	FILLER2	: FLN
049	005	000	C	FILLER3	: FNN
054	012	000	C	FILLER4	: 000000010103
066	015	000	C	CODIGOSOLICITACAOOLETA	:
081	020	000	C	IDENTIFICACAOACT	:
101	020	000	C	IDENTIFICACAODOCUMENTO	:
121	044	000	C	DSCHAVEACESSO	:
165	002	000	C	TIPONC	: 07
167	514	000	C	FILLER	:

4.4.2. Os XMLs dos CTEs deverão ser divididos em duas pastas conforme o tipo de frete CIF ou FOB:

- a. Para XMLs CIF pasta : CONEMB_DOCCOB;
- b. Para XMLs FOB pasta : CONEMB_DOCCOB/CTE_ENTRADA

4.4.3. O não envio do arquivo XML de CTEs e/ou CONEMB notas de serviço e/ou DOCCOB acarretará o não pagamento da respectiva fatura de transporte.

4.4.4. Os arquivos de cobrança deverão ser incluídos no servidor no formato TXT conforme padrão proceda DOCCOB versão 3.0.

4.4.5. A nomenclatura para os arquivos DOCCOB deverão seguir o padrão:

FAT + NOME_TRANS + MES_DIA_ANO + HORÁRIO + _ + “NFS”

4.5. **PASTA PREFAT:** Seguindo os critérios de faturamento estabelecidos em Contrato, a equipe de Cobrança irá selecionar todos os CT-es que não apresentaram divergência e será enviado o arquivo TXT seguindo o padrão proceda PREFAT versão 1.2. por e-mail, estabelecendo a data do vencimento da fatura, alinhada com a transportadora e seguindo o prazo de contrato

4.5.1. A nomenclatura do arquivo PREFAT seguirá o padrão abaixo:

PREFAT + NOME_TRANS + COD_FILIAL_INTELBRAS + ANO_MES_DIA + _ + HORÁRIO

4.6. A transmissão das informações **OCORREN** deverão ser enviadas via transmissão de dados API para a Plataforma Confirma Fácil.

4.6.1 Para ter acesso à plataforma, a transportadora deverá enviar e-mail ao contato estabelecido pelo comprador da Intelbras, contendo seu e-mail padrão para transmissão dos dados “e-mail corporativo”. Após a realização do cadastro pela equipe Intelbras, a plataforma irá encaminhar um e-mail solicitando que o usuário emita sua senha.

4.6.2 Para iniciar a autenticação da integração via API, a transportadora deverá seguir a *request* de autenticação e informar o idcliente.

4.6.3 As documentações de nossa API, poderão ser acessadas no link abaixo, aonde poderão realizar testes de integração.

- a) Para Autenticação: <https://utilities.confirmafacil.com.br/login/swagger-ui.html>
Endpoint -> <https://utilities.confirmafacil.com.br/login/login>
- b) Para Carga de dados: <https://utilities.confirmafacil.com.br/business/swagger-ui.html>

Endpoint -> <https://utilities.confirmafacil.com.br/business/v2/embarque>

Exemplo de envio da ocorrência:

```
[
{
  "embarque": {
    "numero": "NUMERO_DA_NOTA",
    "serie": "SERIE_DA_NOTA"
  },
  "embarcador": {
    "cnpj": "CNPJ"
  },
  "transportadora": {
    "nome": "NOME",
    "cnpj": "CNPJ"
  },
  "ocorrencia": {
    "tipoEntrega": "CODIGO_DA_OCORRENCIA",
    "dtOcorrencia": "DD-MM-AAAA ou DD/MM/AAAA",
    "hrOcorrencia": "HH:MM:SS ou HH:MM"
  },
  "dataAgendamento": "DD-MM-AAAA ou DD/MM/AAAA", /*enviar somente se tiver agendamento*/
  "horaAgendamento": "HH:MM:SS", /*enviar somente se tiver agendamento*/
  "fotos": [ "string" ], /*enviar somente se tiver anexo*/
}
]
```

4.7. Dúvidas com relação a EDI poderão ser consultadas através do e-mail: grupo.logistica_nacional_cobranca@intelbras.com.br.

5. DAS TAXAS EXTRAS

5.1. Toda a taxa extra que não for previamente acordada deverá ser autorizada por e-mail pela Logística (grupo.logistica_nacional@intelbras.com.br), contendo: razão social da transportadora; número da Nota Fiscal; data da entrega; tipo do serviço (em alguns serviços é necessário o envio de recibo, tratativas, entre outros solicitados pela Intelbras). Quando se tratar de descarga, o recibo do cliente deverá estar anexado no e-mail de autorização.

5.2. O gerenciamento da carga não deve ser uma decisão unilateral. A Intelbras deverá ser envolvida durante o momento da entrega da carga para a tomada da decisão, no caso de existir cobrança de taxas complementares (veículo dedicado/hora excedente/pernoite). Caso não ocorra a notificação, a transportadora está ciente de que poderá ter rejeição de taxa complementar.

5.3. As faturas referentes a estas taxas deverão ser enviadas por e-mail, anexando os e-mails de autorização. Caso não seja autorizada, os custos ficarão ao ônus exclusivo da transportadora.

5.4. A transportadora NÃO deverá repassar custos adicionais de entrega diretamente ao destinatário. Toda autorização parte da Intelbras, salvo apenas em casos autorizados previamente pela Intelbras. Se a entrega gerar custo extra, a transportadora deverá seguir a orientação do item 5.1.

5.5. Toda a Nota Fiscal que gerar cobrança referente às taxas de pernoite, hora excedente, estadia, veículo dedicado, descargas, coletas especiais, deverá ser informado no campo observação do CT-e e NF de Serviço;

5.6. No CT-e complementar, é imprescindível que o número da Nota Fiscal que gerou a taxa seja discriminado no campo Nota Fiscal do CT-e.

6. DA ENTREGA

6.1. As entregas serão contadas a partir de 1 (um) dia útil após a coleta na Expedição da Intelbras.

6.2. Os agendamentos das entregas para Pessoa Jurídica (PJ), exceto entregas de Kit Gerador Solar, serão realizados pela Intelbras. Portanto, em alguns casos, poderão ser agendados diretamente pela transportadora, sempre via e-mail, e com instruções claras.

- a. Sendo o agendamento realizado pela transportadora, a Intelbras disponibilizará um manual com os procedimentos de agendamento de cada cliente de sua responsabilidade. A transportadora solicitará o agendamento que está sobre sua gestão, respeitando o prazo de percurso, e se a confirmação não for recebida em 1 (um) dia útil, a Logística deverá ser comunicada imediatamente;
 - b. Quando realizado pela Intelbras, a Logística enviará à transportadora, via e-mail, os dados de entrega referente aos agendamentos efetuados em cada cliente, devendo a transportadora confirmar o recebimento do e-mail. A transportadora deverá imprimir esse e-mail e anexá-lo à NF-e antes de realizar a entrega.
- 6.3. Os agendamentos de entrega para Pessoa Física (PF) e/ou Kit de Gerador Solar serão realizados pela transportadora pelo contato disponibilizado nos dados adicionais da NF e/ou no cabeçalho da Nota Fiscal. Ressaltamos que, conforme orienta o Código de Defesa ao Consumidor - CDC, é OBRIGATÓRIO o contato prévio para agendamento.
- a. A transportadora deverá solicitar o agendamento respeitando o prazo de percurso. Após deverá enviar a ocorrência de “Entrega Programada” (nr. 91), informando a data de entrega agendada. Caso o cliente solicite o contato para agendamento nos dias seguintes, a transportadora deverá enviar ocorrência de “Aguardando Agendamento” (nr. 23) e o novo contato deverá ser realizado em até 02 dias uteis após primeiro contato.
 - b. O contato para agendamento de entrega NÃO deverá ser feito em deslocamento para o endereço do destinatário.
 - c. A transportadora deverá se adaptar à data e ao turno que o cliente programar sua entrega.
 - d. No momento da solicitação de agendamento, a transportadora deverá coletar informações com o cliente sobre:
 - Data de Entrega
 - Horário/Período da Entrega
 - Pontos de Referências
 - Local de descarga é em andar térreo
 - Qual tipo de acesso para melhor adequar o tipo de veículo
 - e. Se no momento da solicitação de agendamento, o destinatário informar outro local de entrega, solicitamos que a transportadora anote o novo endereço e retorne ao cliente que voltarão a entrar em contato para novo agendamento, pois irão confirmar sobre alteração do local de entrega com a Intelbras. A entrega em endereço divergente do que consta no cabeçalho da Nota Fiscal é de única e exclusiva responsabilidade da transportadora.
 - f. Diante de qualquer problema no agendamento de entrega, a transportadora deverá comunicar a Intelbras imediatamente através do e-mail: grupo.logistica_nacional@intelbras.com.br.
- 6.4. Toda não conformidade na entrega deverá ser comunicada à Logística, além da obrigação da transportadora de enviar a ocorrência via OCORREN com a justificativa que melhor se encaixa à não conformidade. O prazo para comunicação e envio via EDI é de 1 (um) dia útil após o evento, salvo os casos de regiões de interior onde a comunicação é limitada, o que precisará ser justificado.
- 6.5. Todo e qualquer problema referente às entregas agendadas deverá ser imediatamente comunicada através do e-mail: grupo.agenda_entrega@intelbras.com.br.
- 6.6. Todo e qualquer problema referente às entregas com extravio ou avaria deverá ser imediatamente comunicada através do e-mail: Grupo Sinistro (sinistro@intelbras.com.br).
- 6.7. É de responsabilidade da transportadora o carregamento dos volumes indicados na Nota Fiscal, devendo enviar a quantidade de mão-de-obra suficiente para a execução do serviço.
- a. Para entregas de Kits de Gerador Solar, solicitamos que a transportadora envie, no mínimo, 02 profissionais para descarga dos Módulos Fotovoltaicos. Dependendo do número de volumes/pallets, a quantidade de profissionais poderá ser aumentada para facilitar a descarga e de acordo com os critérios da transportadora.
- 6.8. A transportadora deve atender a Intelbras dentro dos prazos combinados, independentemente da quantidade de agendamentos diários.
- 6.9. É de total responsabilidade da transportadora apresentar a mercadoria ao cliente em perfeita integridade e em conformidade com a quantidade de volumes sinalizada nas notas fiscais.
- 6.10. É dever da transportadora permanecer no local de entrega até o fim da conferência da quantidade de volumes sinalizados na NF-e.
- 6.11. Nas entregas agendadas, a transportadora não deverá sair do local da entrega, independentemente do tempo que estiver aguardando, sem a autorização da Logística, exceto se a espera ultrapassar o horário das 19 (dezenove) horas e o veículo da transportadora não estiver no pátio interno do cliente. Nesse último caso, é necessário o envio do espelho da tela do rastreamento do veículo como comprovação do horário de chegada e saída.
- 6.12. A Intelbras não orienta e não se responsabiliza por CT-e deixados nos clientes pelas transportadoras para conferência posterior.
- 6.13. Atrasos de entregas e perdas de agenda que gerem multas (*no show*) perante o cliente ou custos de prorrogação, decorrentes de ação ou omissão da transportadora, e que não sejam decorrentes de caso fortuito ou força maior, serão repassados na íntegra para pagamento pelas transportadoras, ressalvadas as hipóteses em que ficar acordado algo diferente entre as Partes.
- 6.14. Ao final da conferência, o cliente deverá assinar e carimbar o CT-e. Caso sejam identificadas quaisquer não conformidades na conferência dos volumes (faltas de volumes, inversões de volumes, etc.) ou na integridade dos volumes

(avarias em volumes, violações, vazamentos, etc.), o cliente deverá sinalizar por escrito no campo observação do CT-e. O CT-e pode ser solicitado pela Intelbras a qualquer momento para comprovação da entrega.

6.15. Caso seja definida no ato da entrega que haverá devolução parcial ou total de uma ou mais notas fiscais, o cliente deverá devolver ao motorista o CT-e com a ressalva do ocorrido no campo de observações.

6.16. Todas as notas fiscais embarcadas deverão estar atreladas a um CT-e/AWB, inclusive os veículos contratados para transportes dedicados.

6.17. Quando houver recusa do destinatário, parcial ou total, a transportadora deve comunicar a Intelbras que terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para decidir sobre a reentrega ou a autorização da devolução das mercadorias recusadas.

7. DO SEGURO E NÃO CONFORMIDADE DA ENTREGA

7.1. Sempre que o seguro das mercadorias transportadas for de responsabilidade da Intelbras, será fornecida uma carta DDR (Dispensa de Direito de Regresso) ou documento similar, em nome e para assinatura da transportadora, onde estará estabelecido o Plano de Gerenciamento de Risco de transporte, que deverá ser seguido na prestação dos serviços. Nesta situação, a Intelbras será responsável pelo seguro das mercadorias transportadas, salvo se a transportadora não cumprir todas as suas responsabilidades estabelecidas na DDR - que é parte integrante do Contrato -, e as demais previstas no Contrato e neste Manual, ou se os valores dos sinistros ficarem abaixo do valor da franquia estipulada pela seguradora da Intelbras, hipóteses em que o valor será faturado contra a transportadora.

7.2. De acordo com a legislação e definição do órgão regulador de sinistros no Brasil (SUSEP) o seguro RCTR-C é de responsabilidade da transportadora.

7.3. Os procedimentos exigidos pela gerenciadora de risco estão detalhados no PGR – Plano de Gerenciamento de Risco, inseridos na carta DDR.

7.4. Havendo qualquer não conformidade na entrega, deverá a transportadora avisar de imediato a Intelbras (por e-mail e EDI) detalhando as informações referente ao ocorrido. O prazo de resolução desta não conformidade, salvo se houver previsão diversa neste Manual ou Contrato, será alinhado entre as Partes, sendo que, inexistindo alinhamento, considerar-se-á, no máximo, 10 (dez) dias úteis contados da não conformidade.

7.5. O prazo para a busca de volumes será 02 (dois) dias úteis para itens da unidade de Energia Solar e de 05 (cinco) dias úteis para os demais produtos Intelbras. Ultrapassando este prazo, o valor da carga será cobrado integralmente da transportadora e caso haja reposição da mercadoria ao cliente, o valor desse frete deverá ser “cortesia”.

7.5.1 A cobrança poderá ser anulada, caso a mercadoria extraviada seja localizada e em boas condições, dentro do prazo de 30 dias, conforme prazo estabelecido na lei nº 11.442/07.

7.6. Quando a Intelbras solicitar o comprovante de entrega para constatar a ressalva/ocorrência, a transportadora terá um prazo máximo de 3 (três) dias úteis para envio do comprovante legível, frente/verso. Caso não seja enviado dentro do prazo, as alegações de não conformidade nas entregas indicadas pelos clientes serão consentidas e será emitida cobrança contra a transportadora dos valores devidos.

7.7. Para abertura de processo com a seguradora da Intelbras, a transportadora é responsável por encaminhar à Intelbras a seguinte documentação, sem prejuízo de outras porventura solicitadas pela seguradora:

- a. Sinistro de Roubo/ Extravio total ou parcial:
 - i. Cópia boletim de ocorrência;
 - ii. Cópia NF de origem e NF de devolução;
 - iii. Cópia CT-e de ORIGEM;
 - iv. Cópia manifesto OU Romaneio de carga OU Relação de entrega;
 - v. Cópia ANTT (do veículo transportador);
 - vi. Cópia ficha de cadastro ou registro de empregado motorista;
 - vii. Cópia habilitação do motorista;
 - viii. Cópia da liberação do motorista e veículo junto à GR;
 - ix. Cópia documento veículo transportador;
 - x. Declaração manuscrita do motorista, com sua assinatura, relatando o fato ocorrido que deve constar: Nome do motorista/ CPF/ Data/ descrição do ocorrido / assinatura do motorista;
 - xi. Documento com ressalva ou carta protesto assinada pelo transportador.
- b. Sinistro de Avarias:
 - i. Cópia NF de origem e NF de devolução;
 - ii. Cópia CT-e de ORIGEM;
 - iii. Cópia manifesto OU Romaneio de carga OU Relação de entrega;
 - iv. Cópia ANTT (do veículo transportador);
 - v. Cópia ficha de cadastro ou registro de empregado motorista;
 - vi. Cópia habilitação do motorista;

- vii. Cópia da liberação do motorista e veículo junto à GR;
- viii. Cópia documento veículo transportador;
- ix. Declaração manuscrita do motorista, com sua assinatura, relatando o fato ocorrido que deve constar: Nome do motorista/ CPF/ Data/ descrição do ocorrido / assinatura do motorista;
- x. Documento com ressalva ou carta protesto assinada pelo transportador.

7.7.1. O prazo para envio dos documentos relacionados acima estará estabelecido no próprio e-mail e deverá ser cumprido sem atrasos. Se ultrapassar o prazo estabelecido, a transportadora assumirá todos os custos referente ao sinistro ocorrido.

7.8. Toda não conformidade na entrega (avarias, extravios, troca de volumes, etc.) causados no transporte, por simples falha ou descuido da transportadora em qualquer valor do prejuízo apurado, serão repassados à transportadora através do processo abaixo:

- a. Avaria: mercadoria deverá retornar para a fábrica. Os itens avariados serão analisados pelo setor de qualidade. Itens recusados serão sucateados e enviado um parecer de descarte pela Intelbras. Caso a avaria seja apenas nas embalagens (superficial) não haverá cobrança contra a transportadora;
- b. Extravio (falta): o que não for localizado pela transportadora dentro do prazo, será cobrado da transportadora o valor da mercadoria discriminado na nota de origem;
- c. Troca de volumes: se for constatado que ocorreu a falha no transporte, a responsabilidade de realizar a destroca dos volumes será da transportadora. O prazo de resolução será acordado com a INTELBRAS.

7.8.1. A cobrança dos valores das não conformidades será por meio da emissão de uma única fatura quinzenal, onde serão discriminadas as notas que tiveram a ocorrência.

7.8.2. A fatura emitida pela Intelbras terá que ser paga integralmente. Caso não aconteça, a Intelbras fará o encontro de contas, abatendo no valor que a transportadora tem a receber da Intelbras.

7.8.3. Caso a transportadora localize algum dos volumes após a finalização do processo indenizatório onde já foi emitida a cobrança contra a transportadora, deverá entrar em contato com a Intelbras, a fim de que sejam tomadas as devidas providências. A devolução para esses volumes poderá ocorrer mensalmente. A Intelbras fará a retorno dos itens no custo identificado na nota fiscal de origem ou no preço de venda de distribuidores vigentes menos o custo da depreciação. Será emitida uma nota fiscal de transporte para que mercadoria retorne a Intelbras. O crédito gerado para a transportadora será ajustado mediante as faturas que estiverem em aberto. Se o volume localizado for entregue ao cliente ou devolvido para a Intelbras sem autorização, não haverá estorno do valor cobrado. A Intelbras não irá desfazer o processo em função do erro da transportadora.

7.9. Para volumes sem identificação de processo em aberto ou finalizados, será emitida uma nota fiscal de transporte para que mercadoria retorne a Intelbras, sem gerar o crédito a transportadora.

7.10. Caso o seguro seja da transportadora, o que estará especificado em Contrato, a transportadora deverá encaminhar à Intelbras, previamente, a Apólice de Seguro vigente, a fim de que a Intelbras avalie se todos os riscos estão cobertos. Sendo utilizado o seguro da transportadora, esta será a única responsável pelos danos causados às mercadorias. Este Seguro precisa cobrir as mercadorias transportadas e pertences da Intelbras contra riscos de incêndio, responsabilidade civil e criminal ocorridos dentro das instalações/armazéns da transportadora, assim como cobrir os atos ou omissões de sua Mão de Obra.

8. DO PROCESSO DE DEVOLUÇÃO E RECEBIMENTO

8.1. Toda e qualquer devolução comercial de NF-e/mercadoria só poderá ocorrer mediante autorização prévia da Logística via e-mail com a listagem das NF-e autorizadas. Na entrega dessa devolução a transportadora deverá anexar ao CT-e o e-mail de autorização. Este item se aplica às entregas agendadas. Se, porventura, o cliente se recuse a receber pelo fato da transportadora não ter a autorização de coleta, a transportadora deverá entrar em contato com a Logística para informar o ocorrido.

8.2. Devoluções de Pós-Venda, RMA, Marketing, E-commerce e treinamento deverão ser autorizadas pelas respectivas áreas da Intelbras, devendo a transportadora cumprir o mesmo procedimento citado no tópico anterior.

8.3. Com relação as entregas no setor de recebimento da Intelbras (“Recebimento”), a transportadora deverá respeitar a janela de entrega, conforme acordado com os respectivos Recebimentos das filiais Intelbras.

8.4. O prazo máximo para coleta das devoluções/logística reversa é de 2 (dois) dias úteis para Capitais e 5 (cinco) dias úteis para interior. Casos extraordinários de interior deverão ser tratados com a Logística.

8.5. O prazo de transporte de devolução é 2x (duas vezes) maior que o prazo descrito em tabela acordada em contrato.

8.6. A transportadora deverá respeitar o local de devolução (estabelecimento) conforme CNPJ inscrito na NF-e e janela de devolução na Intelbras.

8.7. Toda mercadoria devolvida na Intelbras Filial Parque II (82.901.000/0014-41) e Filial MG (82.901.000/0016-03), deverá respeitar as normas abaixo:

- a. Os motoristas deverão apresentar as notas até às 09 (nove) horas da manhã;
- b. Deverá vir paletizada sendo que a altura máxima do pallet deverá ser de 1,50m (um metro e meio de altura). Caso a altura máxima não seja respeitada, a responsabilidade pela remontagem do pallet será do conferente da transportadora;
- c. O palete deverá ser envolvido em filme *stretch*;
- d. Ter palete PBR em boas condições de uso;
- e. Mercadoria deverá ser separada por NF-e.

8.7.1. As mercadorias devolvidas nas outras filiais ou CDs da Intelbras deverão vir separadas por nota.

8.8. Os volumes deverão estar lacrados e intactos. Caso não estejam, o Recebimento deverá fazer ressalva no CT-e para futura cobrança contra a transportadora ou acionamento do seguro.

8.9. Em casos de coleta de mercadoria em clientes, a transportadora só deverá coletar se os volumes estiverem intactos e devidamente lacrados, respeitando a quantidade de volumes coletados *versus* a quantidade de volumes constantes na NF-e.

8.10. A transportadora deverá aguardar conferência dos volumes no recebimento da Intelbras.

8.11. O Recebimento irá recusar toda nota fiscal que for apresentada no recebimento sem CT-e/AWB atrelado.

9. DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. A transportadora emitirá e entregará à Intelbras, via e-mail grupo.logistica_nacional_cobranca@intelbras.com.br, a fatura de cobrança referente aos CTes emitidos dentro do período determinado no Contrato, juntamente com o documento (PDF) da fatura com o boleto bancário ou dados para depósito, as DACTE's (PDF), arquivos dos CT-es (XML) e arquivo dos CT-e da fatura (CSV - Excel).

9.1.1. Caso os documentos fiscais sejam entregues fora do prazo, serão devolvidas pela Intelbras para cancelamento e emissão no período seguinte, sendo todas as despesas de reemissão de responsabilidade da transportadora.

9.1.2. Os documentos fiscais só poderão ser emitidos após a emissão de autorização de faturamento pela Intelbras.

9.1.3. Enquanto não houver o envio do documento de cobrança dos serviços prestados, não correrá o prazo para pagamento dos valores, tampouco quaisquer penalidades porventura determinadas no Contrato.

9.2. As faturas deverão ser emitidas e enviadas separadamente por tipo de frete (Ex: pré-faturas separadas de CT-es não validados; CIF separada de FOB), por tipo de serviço prestado (como por exemplo: devoluções, reentregas, estadias, pernoites, paletização e descarga), além de informar a quantidade de CT-es que nela contém e quais são eles, ordenados de forma crescente, mencionando também no campo observação o nº do CT-e inicial desse frete e o nº da Nota Fiscal descrito no campo *Nota Fiscal*. Todas as faturas referentes aos fretes FOB, devem ser limitados a 30 CTE por fatura.

9.3. A transportadora deverá disponibilizar para a Intelbras uma lista em *Excel* de clientes (CNPJ) ou região (não podendo ser por CEP) que possuem taxas extras como TDE ou TRT, por exemplo.

9.4. Para cobrança de serviços realizados dentro do mesmo município é obrigatório a emissão de NF-e de serviço.

9.5. Os pagamentos só serão realizados mediante o envio dos PDFs de faturas e CT-es e integrações dos arquivos eletrônicos em nosso sistema.

10. DA AVALIAÇÃO DAS TRANSPORTADORAS

10.1. A avaliação das transportadoras será realizada sobre todos os prestadores de serviços de transportes da Intelbras, onde, mensalmente será encaminhado via e-mail para as transportadoras parceiras a média alcançada no mês.

10.2. A avaliação será composta de 03 a 04 indicadores, analisados separadamente e especificamente:

- a. **Performance de Entrega:** Será analisado a quantidade de notas fiscais entregues dentro do prazo *versus* a quantidade total de notas fiscais com previsão de entrega dentro do mês avaliado. A meta estipulada pela Intelbras será:
 - Excelente – Acima de 95%
 - Regular – de 90% até 94,9%
 - Ruim – de 70% até 89,9%
 - Péssimo – Abaixo de 69,9%

- b. **Performance de NCE Solar** – Mercadorias da Unidade de Negócio de Energia Solar (Somente embargues em SC e PE): Utilizado para não conformidades nas entregas (avarias, troca de volumes, perdas, etc.). Esse indicador analisa a quantidade de NCE registrados durante o mês avaliado *versus* a quantidade de NFs embarcadas no mês avaliado. A meta estipulada pela Intelbras será:
- Excelente – Acima de 98,5%
 - Regular – de 98% até 98,4%
 - Ruim – de 97,5% até 97,9%
 - Péssimo – Abaixo de 97,4%
- c. **Performance de NCE** – Outras Unidades de Negócio: Utilizado para não conformidades nas entregas (avarias, troca de volumes, perdas, etc.). Esse indicador analisa a quantidade de NCE registrados durante o mês avaliado *versus* a quantidade de NFs embarcadas no mês avaliado. A meta estipulada pela Intelbras será:
- Excelente – Acima de 99,5%
 - Regular – de 99% até 99,4%
 - Ruim – de 98,5% até 98,9%
 - Péssimo – Abaixo de 98,4%
- d. **Performance de Perda de Agenda**: Esse indicador analisa a quantidade de NFs com agendas perdidas durante o mês avaliado *versus* a quantidade de NFs agendadas no mês avaliado, A meta estipulada pela Intelbras é que o índice seja maior ou igual a 98,5% (noventa e oito virgula cinco por cento) de NFs sem perda de agenda.
- Excelente – Acima de 98,5%
 - Regular – de 98% até 98,4%
 - Ruim – de 97,5% até 97,9%
 - Péssimo – Abaixo de 97,4%

10.3. Quando a transportadora não atingir a meta para cada indicador citado acima, será solicitado o preenchimento do Plano de Ação, modelo Intelbras. O link para preenchimento será enviado no mesmo e-mail da Avaliação. A transportadora terá o prazo de 3 (três) dias úteis para respondê-lo.

10.4. Se a transportadora não preencher o Plano de Ação, ou, por 03 (três) meses consecutivos permanecer com a avaliação abaixo da meta, será solicitada uma reunião para apresentação de melhorias. Após o 6º (sexto) mês de não atingimento da meta, ou ainda, se jamais for apresentado um Plano de Ação, a Intelbras poderá realizar abertura de BID para região/UF atendida pela transportadora, sem prejuízo de rescisão imediata do Contrato.

ANEXO I - AVALIAÇÃO AMBIENTAL E DOCUMENTAL

intelbras AVALIAÇÃO AMBIENTAL VEÍCULOS A DIESEL

PLACA DO VEÍCULO:	DATA:	HORA:
TRANSPORTADORA:		

TODOS OS VEÍCULOS				
INSPEÇÃO DE FUMAÇA NEGRA <i>De acordo com a escala Ringelmann</i>	AVALIAÇÃO TÉCNICA			
	OK		NÃO OK	
	20%	40%	60%	80% 100%

SOMENTE PARA VEÍCULOS QUE TRANSPORTAM PRODUTOS QUÍMICOS E RESÍDUOS CLASSE I			
ITEM AVALIADO	OK	NÃO OK	OBSERVAÇÕES
MOTORISTA: POSSUI CARTEIRA DE MOPP - MOVIMENTAÇÃO OPERACIONAL DE PRODUTOS PERIGOSOS <i>(carteira de autorização para transporte de produtos perigosos)</i>			
FICHA COM INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA <i>(FISPQs - ficha de informações de segurança de produto químico)</i>			
IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO <i>(nome do produto)</i>			
ACESSÓRIOS DE EMERGÊNCIA TRIANGULO, CORDA, CONE, ENXADA.			
NR. DA ONU - NR. DE IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO TRANSPORTADO <i>(4 algarismos)</i>			
EXTINTOR DE INCÊNDIO-CLASSE: _____ DATA DE VALIDADE _____ / _____ / _____			
CONDIÇÃO DO VEÍCULO PARA TRANSPORTE DE RESÍDUOS CLASSE I			

EM CASO DE VEÍCULOS NÃO CONFORME, NÃO DEVERÁ REALIZAR EMBARQUE E DESEMBARQUE DE NOTAS FISCAIS

RESPONSÁVEL INTELBRAS: <i>(nome legível)</i>	Assinatura:
MOTORISTA: <i>(nome legível)</i>	Assinatura:

AS AVALIAÇÕES DEVERÃO OCORRER NOS MESES: JANEIRO / MARÇO / MAIO / JULHO / SETEMBRO / NOVEMBRO

ESSA AVALIAÇÃO DEVERÁ SER ENTREGUE, PREENCHIDA E ASSINADA, PARA A LOGÍSTICA NACIONAL

ANEXO II - RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS ACEITAS PELA INTELBRAS – VIA CONFIRMA FÁCIL

CÓD.	DESCRIÇÃO	STATUS DA OCORRÊNCIA	OBSERVAÇÃO - EXPLICAÇÃO DA OCORRÊNCIA
00	PROCESSO DE TRANSPORTE JA INICIADO	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	Deverá ser enviada assim que o CTe for emitido
01	ENTREGA REALIZADA NORMALMENTE	Indicador de Finalização de Entrega	
05	FALTA DE ESPACO FISICO NO DEPOSITO DO CLIENTE	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
06	ENDereco DO CLIENTE DESTINO NAO LOCALIZADO	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
07	PROCESSO DE DEVOLUCAO INICIADO	Indicador de Finalização de Entrega	Enviar quando o processo de devolução for iniciado na filial de destino
09	MERCADORIA EM DESACORDO COM O PEDIDO DE COMPRA	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
10	EM TRÂNSITO: ETAPA DE ENTREGA	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	Enviar quando a entrega sair para última etapa da entrega
11	ENTREGA RECUSADA PELO DESTINATARIO	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
12	REENTREGA PROGRAMADA	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	Deverá ser enviada associada a informação da nova data de entrega programada
13	MERCADORIA LIBERADA PELA FISCALIZAÇÃO/SUFRAMA	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	Enviar essa ocorrência assim que a carga for liberada dos processos fiscais
16	CONHECIMENTO DE ENTREGA ASSINADO	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	Essa ocorrência só será validada com o envio da foto CTE anexada
19	REENTREGA	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
20	ENTREGA PREJUDICADA POR HORARIO/FALTA TEMPO HABIL	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
21	ESTABELECIMENTO FECHADO	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Essa ocorrência só será validada com o envio da foto anexada
23	AGUARDANDO AGENDAMENTO	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Enviar quando iniciar o processo de solicitar agendamento ao cliente - Já teve o primeiro contato.
25	DEVOLUCAO AO EMITENTE/ORIGEM	Indicador de Finalização de Entrega	Enviar somente quando chegar nos estabelecimentos da Intelbras
26	NOTA FISCAL EM AVERIGUAÇÃO FISCALIZACAO/SUFRAMA	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Para casos aonde a NF está em processo de averiguação do SEFAZ
27	ROUBO DE CARGA	Indicador de Finalização de Entrega	Enviar essa ocorrência por NF e não por CTe.
29	CLIENTE RETIRA MERCADORIA NA TRANSPORTADORA	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Após retirada da mercadoria, deverá ser enviada a ocorrência 01
33	FALTA COM BUSCA/RECONFERENCIA	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
35	TROCA DE NOTA	Indicador de Finalização de Entrega	Enviar essa ocorrência somente quando a Intelbras notificar troca de NF
36	O PACOTE SAIU DAS INSTALACOES DA TRANSPORTADORA	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
38	DESASTRES NATURAIS	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
39	CORTE DE CARGA NA PISTA – TRP AÉREO	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
40	AEROPORTO FECHADO	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
42	COLETA TARDIA NA INTELBRAS	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	Ocorrência irá alterar a data de embarque para data do envio dessa ocorrência
43	FERIADO LOCAL/NACIONAL	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
46	DESTINATARIO AUSENTE	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Essa ocorrência só será validada com o envio da foto anexada
49	VOO CANCELADO - TRP AEREO	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
50	GREVE NACIONAL (GREVE GERAL)	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Ocorrência será autorizada pela Intelbras
52	MERCADORIA REDESPACHADA (ENTREGUE PARA REDESPACHO)	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	Enviar quando o redespacho for indicado pela Intelbras. Não utilizar para redespacho entre unidades da transportadora
59	CT-E RETIDO PARA CONFERÊNCIA PELO CLIENTE	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
61	SERVICOS SOLICITADOS PELO EMITENTE	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
72	ENTREGA PARCIAL	Indicador de Finalização de Entrega	Enviar essa ocorrência por NF e não por Cte.
75	MERCADORIA EMBARCADA PARA ROTA INDEVIDA	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	

76	ESTRADA/ENTRADA DE ACESSO INTERDITADO	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
77	CLIENTE DESTINO MUDOU DE ENDEREÇO	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Essa ocorrência só será validada com o envio da foto do local anexada
78	AVARIA TOTAL	Indicador de Finalização de Entrega	Enviar essa ocorrência por NF e não por Cte.
79	AVARIA PARCIAL	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
80	EXTRAVIO TOTAL	Indicador de Finalização de Entrega	Enviar essa ocorrência por NF e não por Cte.
85	APREENSÃO FISCAL DA MERCADORIA	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Ocorrência para informar que a carga está apreendida na fiscalização
87	DESTINATÁRIO EM FERIAS COLETIVAS	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
88	RECUSADO PELO DESTNO, AGUARDANDO NEGOCIACAO	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	
91	ENTREGA PROGRAMADA	Indicador de Justificativa de Atraso de Entrega	Ocorrência deve ser enviada associada a data de entrega programada
95	CARGA AGUARDANDO VOO CONEXAO - TRP AEREO	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	
98	CHEGADA NA CIDADE OU FILIAL DE DESTINO	Indicador de andamento de entrega (Acompanhamento)	

ANEXO III - CONTATOS

Grupo Logística Nacional

Logística Nacional Geral – Acompanhamento de clientes não agendados/ Mix e Coletas

grupo.logistica_nacional@Intelbras.com.br

WhatsApp: 48 99105-1139

Equipe Homologação das Transportadoras – Gestão de Frete

Anderson – anderson.Lohn@Intelbras.com.br

Denise – denise.silva@Intelbras.com.br WhatsApp: 48 99823-0097

Gustavo – gustavo.mello@Intelbras.com.br

William – william.amaral@Intelbras.com.br

WhatsApp: 48 99141-6791

Equipe Cliente com Agendamento – Gestão de clientes com Agendamento

grupo.agenda_entrega@Intelbras.com.br

WhatsApp: 48 99105-1139

Equipe Sinistro – Gestão de não conformidades

sinistro@Intelbras.com.br

WhatsApp: 48 99817-0211

Equipe Solar - Gestão de Entregas Gerador Solar

grupo.logistica_nacional@intelbras.com.br

WhatsApp: 48 99817-0211

Equipe Auditoria de Frete – Gestão de Faturas

grupo.logistica_nacional_cobrança@Intelbras.com.br



intelbras
Sempre próxima