

1. OBJETIVO

Estabelecer um conjunto de orientações, visando a implementação e a manutenção de práticas adequadas para a operação de armazenagem, manuseio e transporte de produtos Coca-Cola.

2. ABRANGÊNCIA

Aplicável aos distribuidores autorizados (DA) da Coca Cola Femsa KOFBR.

3. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade dos distribuidores autorizados atender aos requisitos da Coca-Cola Femsa descritos neste manual.

Os distribuidores autorizados são responsáveis por garantir que os consumidores sempre recebam produtos com elevada qualidade e dentro do prazo de validade.

4. REFERÊNCIAS

BR-BP-RQ-700.1	Identificação e Análise de Perigos à Segurança de Alimentos
BR-BP-RQ-900.1	Boas Práticas de Armazenagem e Manuseio de Produtos Finais
BR-BP-RQ-900.4	Critérios para reembalagem de produtos
BR-LOG-UN-01	Manual de Unitização.
PR-COR-SGQ-014	Identificação e Rastreabilidade
PR-COR-SGQ-021	Controle de Insetos, Roedores e Pragas

5. DEFINIÇÕES

Produto Final ou Bebida Final	Todos os produtos REFPET, NRPET, Lata, RBG, NRGB, Bombonas, Copos, BIB e Kapo, envasados, prontos para consumo e vendáveis.
Produtos não-conformes	Produtos que não estejam conformes com os requisitos do produto ou com os requisitos de segurança de alimentos e que não podem ser comercializados
Rastreabilidade	Levantamento de dados de matérias-primas, embalagens, materiais, processos e/ou produtos relacionados a um determinado lote de produção.
FEFO	Termo em inglês, com a tradução: Primeiro que vence, Primeiro que sai
BPE	Boas Práticas de Estocagem

6. CARACTERÍSTICAS ESTRUTURAIS DOS DAs

Os requisitos para armazéns de produtos finais estão estabelecidos na legislação e no KORE com o objetivo de proporcionar as condições mínimas necessárias para assegurar qualidade e segurança de alimentos e bebidas.

6.1 Fechamento do armazém

A integridade do armazém de estocagem de produtos deve garantir barreiras físicas para minimizar a ocorrência de pragas e contaminantes, como por exemplo, poeira e odores desagradáveis que podem impregnar o seu interior. Além disso, tais condições facilitam a conservação e limpeza do local. São elas:

- Os acessos do armazém e das docas de carregamento devem ser protegidos contra a entrada de aves e pragas.
- O fechamento frontal deve ser feito através de alvenaria, mas é permitido o uso de tela em todo pé direito.
- Unidades com abertura (docas) traseira para carregamento/ descarregamento devem ser mantidas fechadas quando não estão em uso.
- As portas de acesso de pessoas devem ser íntegras e mantidas fechadas com controle de acesso.
- Paredes laterais devem ser isentas de infiltrações. Quando feitas de tijolinhos vazados devem possuir telas nas partes vazadas.
- Janelas, quando presentes, devem possuir telas íntegras e que sejam de fácil higienização. Caso não possuam telas, devem ser mantidas fechadas.
- O uso de tela de sombreamento (sombrite) é permitido para fechamento lateral, desde que:
 - 1) Apresente o mínimo de 70% de bloqueio,
 - 2) Esteja em boas condições,
 - 3) Possibilite a correta higienização e
 - 4) Cubra toda a extensão da abertura, do chão ao teto.
- As lonas utilizadas devem ser íntegras, de fácil higienização e não deve existir presença de aberturas ou folgas para o meio externo.
- Fechamento com garrafeiras não será permitido. Este tipo de formação pode ser utilizado, de forma complementar, no intuito de amenizar incidência solar ou de vento, mas não substitui as opções anteriores.

6.2 Piso, ralos telhados

Os pisos, ralos e telhados são estruturas que devem ser mantidas íntegras, sem condensação, ferrugem ou descascado de tinta. Desta forma é possível evitar a presença de contaminantes na área. Para cada uma destas superfícies podemos encontrar particularidades, conforme listado abaixo:

O piso do armazém deve estar preferencialmente em posição mais elevada que os arredores, para que

facilite o escoamento da água evitando desta forma o acúmulo e a probabilidade de pragas.

Os pisos não devem apresentar rachaduras ou furos que ofereçam abrigo para pragas ou que acarretem perda de estabilidade para os pallets que são armazenados no armazém. O piso deve estar nivelado e com caimento que evite o acúmulo de água, de forma a prevenir acidentes envolvendo pessoas, equipamentos e produtos.

Telhados dos armazéns não devem apresentar furos, frestas, emendas ou qualquer outro tipo de abertura com que seja possível entrar chuva ou pragas.

Ralos internos devem ser evitados. Os ralos que sejam necessários devem estar localizados de modo a drenar a água das áreas onde os produtos são armazenados ou carregados.

Todos os ralos devem ser tampados ou sifonados, estar telados e serem mantidos limpos e sem quaisquer odores pois desta forma não será atrativo para pragas.

Importante: Em situações eventuais de falhas / avarias no piso e telhado, estes locais devem ser sinalizados, com cones ou cavaletes de sinalização, e o produto deve ser armazenado afastado das avarias.

6.3 Racks, porta-pallets e outras estruturas de armazenamento

As estruturas utilizadas para auxiliar o armazenamento e organização de produtos através do empilhamento, como por exemplo, racks metálicos, porta-pallets, drive-in ou outros sistemas aprovados, devem ser mantidos íntegros, afastados das paredes e distantes do teto, de forma que permita apropriada higienização, iluminação, circulação de ar e evite o abrigo de pragas.

Caso o armazém não possua essas estruturas, o empilhamento deve seguir as recomendações descritas no BR-LOG-UN-01 - Manual de Unitização.

Os racks metálicos, porta-pallets, drive-in ou outros sistemas aprovados devem estar incluídos nos cronogramas de higienização do armazém. No momento da higienização, o funcionário deve garantir que todas as superfícies sejam limpas, com maior atenção aos pontos demonstrados através das imagens a seguir:



6.4 Área de carregamento / descarreg:

Espaçamento das Longarinas

Atrás das Estruturas

Entre as estruturas

- Área onde há o carregamento e descarregamento de produtos deve ser protegida, limpa e organizada, de forma a garantir proteção contra contaminantes e as variações climáticas, como por exemplo a incidência de luz solar ou chuvas diretamente nos produtos.
- Deve-se evitar a permanência de veículos carregados em local descoberto sob sol intenso.
- As áreas de trânsito, estacionamento e locais de espera devem estar delimitadas e sinalizadas para melhor organização da logística.

6.5 Área de Segregação de Produtos Não-Conformes

Os produtos finais que foram segregados por estarem fora do padrão de qualidade ou segurança de alimentos devem estar em área própria, sinalizadas e isolados da área de armazenamento do produto acabado e do local de carregamento de produtos. O objetivo desta segregação é garantir que não ocorra envio de produtos não conformes para o consumo e além disso, não haja contaminação e/ou qualquer dano aos produtos acabados conformes.

6.6 Controle de Fragmento de Vidros e Plásticos Rígidos

Para prevenir a contaminação cruzada por materiais estranhos que possam afetar a saúde dos consumidores e as características sensoriais dos produtos, tal medida deve ser adotada:

- As lâmpadas ou luminárias usadas no armazém devem ser protegidas para eliminar o potencial de contaminação do produto em caso de queda, quebra de vidro ou explosão.
- Caso o armazém possua lâmpadas de LED, elas deverão possuir uma estrutura que elimine o risco de queda, uma vez que explosões não são comuns neste tipo de material.

6.7 Iluminação

Deve haver iluminação adequada em todas as áreas do armazém, inclusive as áreas de baixo giro, de modo a proporcionar melhor visualização dos produtos e estruturas, além de possibilitar a identificação de oportunidades de melhorias na limpeza e conservação local.

6.9 Arredores do armazém

A área que circunda o armazém para que não seja considerada uma fonte de risco, para a segurança dos alimentos armazenados no interior do armazém deve estar íntegra, limpa e organizada. Algumas medidas devem ser tomadas, são elas:

- As paredes exteriores devem estar livres de buracos ou rachaduras, a fim de impossibilitar a entrada e o abrigo de pragas ou outros animais.
- As áreas externas devem ser mantidas livres de entulhos, sucatas e materiais fora de uso a fim de evitar abrigo para as pragas.
- Caso haja área verde ao redor da instalação, a mesma deve ser mantida aparada a fim de não se constituir um foco de proliferação de pragas.
- A área até 1 metro das paredes exteriores deve estar livre, sem vegetação e limpas, para facilitar o controle de pragas.
- A área imediatamente próxima à instalação não pode exalar odores fortes, poluentes ou contaminantes (agricultura ou indústria pesada).

7 PROCESSOS OPERACIONAIS

Identificação de áreas e produtos

Todas as áreas do armazém devem ser identificadas. A identificação nestes casos, além de promover a localização do espaço para cada atividade, promove uma setorização importante, que tem como intuito evitar a contaminação cruzada durante o processo.

A. Restrição de Acessos:

Algumas áreas do armazém são dedicadas a operações mais sensíveis, onde o acesso necessita de controle para evitar o risco de danos intencionais e/ou utilização indevida dos produtos acabados.

Esta restrição de acesso deve ser feita obrigatoriamente, através de uma placa de sinalização, na entrada dos setores abaixo:

- Área de segregação de produtos não-conformes
- Área de reembalagem
- Sala de produtos químicos
- Adicionalmente, é necessário que a sala de armazenamento de produtos químicos seja mantida trancada. Na impossibilidade de manter a sala trancada os produtos químicos devem ser armazenados em armários trancados, seguindo os cuidados mencionados no item 5.5.2 deste documento.

B. Segregação de produtos

Além das identificações mencionadas no item A desta seção para a área de segregação dos produtos, os pallets não conformes devem possuir uma placa colada, indicando informações mínimas sobre o produto, com o motivo da segregação e quantidade. Esta placa com as informações deve estar colada no pallet, de forma visível e íntegra.

Obs: A quantidade de produtos deve ser mantida atualizada na placa de identificação.

C. Alergênicos

O armazenamento de produtos classificados como alergênicos deve seguir as orientações dos requisitos “BR-BP-RQ-900.1 – Boas Práticas de Armazenamento”. Entretanto, deve-se utilizar a placa de identificação para identificar claramente estes produtos no estoque de forma a evitar uma contaminação cruzada. As placas devem ser coladas de forma visível, e caso os pallets estejam em estantes, podem ser colocadas na longarina imediatamente abaixo do pallet.

D. Orientações gerais

É necessário posicionar em locais estratégicos placas de sinalização sobre a regra de proibição do fumo e ingestão de alimentos e bebidas nas áreas de armazenamento de produto.

7.9.1 Instruções para Armazenamento / Empilhamento

- Não é permitido o armazenamento de produtos finais próximos de produtos químicos agressivos, com cheiro forte e/ou irritante, que possam afetar a qualidade do produto, ser danosos à saúde dos

consumidores ou às embalagens, aos rótulos ou decoração de embalagens.

- Deve-se evitar submeter as embalagens a peso excessivo, sendo proibido caminhar ou sentar-se sobre as mesmas.
- Os produtos embalados em papelão devem ser estocados em locais secos, livres de umidade e longe do contato direto com o chão, de forma a preservar a embalagem secundária de papelão.
- Produtos em embalagens retornáveis devem ser armazenados em caixas plásticas altas, que trazem maior proteção contra quebras.
- O padrão de unitização a ser adotado para cada tipo de embalagem deve seguir as recomendações estabelecidas no documento BR-LOG-UN-01 - Manual de Unitização.
- O empilhamento dos pallets não é permitido para as seguintes embalagens:
 - 1) embalagens cartonadas;
 - 2) copos plásticos: por exemplo, água mineral;
 - 3) embalagens Bag-in-Box (BIB), altura máxima de 4 caixas por pallet;
 - 4) embalagens NRPET de bebidas não-carbonatadas.
- Todas as embalagens devem ser armazenadas sobre pallets e nunca depositadas diretamente sobre o piso. Isso se aplica a todas as áreas do armazém.
- O empilhamento deve ser estável, bem alinhado e em blocos regulares para garantir que não haverá danos às embalagens dos produtos acabados.
- As pilhas de produtos devem ser mantidas afastadas das paredes, no mínimo 50 cm, para evitar umidade, facilitar a limpeza, inspeção, amostragem e movimentações, manutenções para controle de pragas e ações de emergência em caso de acidente no local. Tal orientação é aplicável para armazéns e galpões de lona.

7.9.2 Controle do FEFO

Manter o armazém organizado e com controle de entrada e saída de produtos, estando atento às validades, impactará positivamente na redução de perdas, controle de custos e garantia da qualidade e segurança do produto final. Para isso, devem ser atendidos os seguintes pontos:

- As políticas de estoque e o controle de FEFO (First Expire First Out, que significa “Primeiro que vence é o primeiro que sai”) devem estar implementadas, de forma a evitar o envelhecimento de produtos. Comercializar produtos vencidos é proibido por lei e pode trazer perigos para a saúde do consumidor.

- A validade comercial é o prazo limite para disponibilização dos produtos para carregamentos e entregas. Após essa data, os produtos deverão ser segregados nos estoques e poderão ser utilizados em ações não comerciais até a data de validade final (impressa nas embalagens). Podem também ser utilizados em ações comerciais específicas e direcionadas.
- Todas as ruas de pallets de produto final no estoque devem estar sinalizadas, com placas, para que facilite o controle de FEFO, considerando a data de validade impressa no produto.
- Produtos encaminhados para a área de picking devem obedecer à regra do FEFO, entretanto não necessitam estar com a placa de identificação colada.
- Importante que as equipes estejam atentas aos lotes recebidos. Caso haja uma quebra de FEFO no recebimento, ou seja, produto chegue com validade menor do que a que está no estoque, é necessário ajustar o lote no armazenamento.
- Produtos reembalados e/ou retornados do mercado deverão ter prioridade para a venda, sendo direcionados para o picking/carregamento.

7.9.3 Armazenamento de Vasilhames

- A área de armazenagem de produto final deve estar separada da área designada para armazenagem de vasilhames vazios retornados do mercado, com distanciamento mínimo de 50 cm. O intuito desta separação é fazer com que não ocorra uma contaminação cruzada entre os produtos acabados e os vasilhames que retornaram do mercado com sujidades ou até mesmo pragas.
- As embalagens vazias de RefPet não podem ser armazenadas em área com incidência de luz solar direta ou chuva, pois tais condições deformam e inutilizam as embalagens, gerando perdas financeiras e reclamações de consumidores.
- As embalagens vazias (incluindo as de vidro) podem acumular água se expostas à chuva, possibilitando a proliferação de insetos e trazendo riscos à saúde das pessoas. Por isso, as mesmas deverão ser estocadas de forma a não permitir tal acúmulo de água.

7.9.4 Produtos Segregados

- Todo produto classificado como não-conforme deve ser claramente identificado e acondicionado na área de produtos segregados, com objetivo de evitar contaminação cruzada dos produtos finais e evitar que estes sejam enviados para comercialização podendo colocar em risco a saúde do consumidor.
- Os produtos segregados não devem constar como disponíveis no sistema.

- Não será permitido armazenar produtos conformes na área de segregados em nenhuma hipótese, mesmo que a área de segregados esteja vazia.
- Caso haja eventualmente alguma segregação de produto em volume que não seja possível a alocação na área de Segregados, pode realizar a segregação fisicamente na rua ou racks em que os pallets estão armazenados. Para isso é necessário reforçar os mecanismos de identificação visual (placas de identificação) e utilizar outros mecanismos disponíveis para assegurar que os produtos não serão utilizados por pessoas desavisadas (exemplo: trava-pallets, correntes com cadeados, fitas zebradas etc).

7.9.5 Reembalagem de produtos

O procedimento de reembalagem de produtos é realizado com o intuito de reduzir as perdas pois com a troca das embalagens os produtos podem ser enviados para consumo e além disso, evitar a atração de pragas para o interior do armazém devido a realização da correção das embalagens que estavam com vazamento.

A reembalagem de embalagens secundárias de produtos é permitida, de acordo com o estabelecido no procedimento BR-BP-RQ-900.4 "Critérios para Reembalagem de produtos".

7.9.6 Produtos retornados do mercado

Quando há o retorno de um produto do mercado, é necessário fazer uma inspeção para saber se o produto retornado se encontra em condições satisfatórias (sem sujeira, sem alteração de coloração no produto ou embalagem, ausência de vazamentos, furos e amassamentos, ou outra característica que comprometa a qualidade / integridade do produto). Se sim, ele pode ser incorporado ao estoque, entretanto deve ser colocado no picking para que seja priorizado.

Se as condições não forem satisfatórias, o produto deve ser encaminhado para baixa e posterior descarte. Caso haja alguma chance de aproveitamento, pode ainda ser encaminhado para retrabalho, entretanto eventuais produtos avariados devem ser removidos de imediato.

Importante: esta regra não se aplica a produtos que voltam do mercado devido a trocas comerciais. Nesse caso, não é permitido o reaproveitamento destes produtos.

7.9.7 Cuidados na confecção de pallets

Na etapa de confecção de pallets mistos, não será permitido formar pallets com produtos deitados em nenhuma das camadas com intuito de evitar danos as embalagens, pois as mesmas nas laterais não possuem

resistência ao peso. Importante que produtos mais pesados sejam colocados por baixo, na formação dos pallets desta forma irá garantir a integridade das embalagens.

7.9.8 Gestão de resíduos no armazém

Os armazéns devem providenciar a segregação dos resíduos, a fim de evitar contaminação ambiental por contaminantes físicos como por exemplo plásticos, contaminantes químicos como por exemplo lubrificantes ou contaminantes biológicos, dos produtos acabados e atração de pragas. Com isso:

- Área de armazenamento de resíduos deve estar limpa, organizada e ser identificada através de placas.
- Resíduos gerados na operação devem ser recolhidos no mínimo diariamente, ou sempre que acumularem e serem direcionados para área específica.
- A regra se aplica a todos os tipos de resíduos gerados.
- Não é permitido acúmulo / guarda de contêineres, pallets, bombonas, IBC's com resíduos acumulados nas áreas de armazém.
- Os coletores devem estar íntegros, limpos, apresentarem tampas e identificações dos tipos de materiais a serem ali descartados.
- Deve haver rotina de lavagem dos coletores instalados.

7.9.9 Armazenamento de produtos alergênicos

Procedimentos de segregação de produtos com a presença de ingredientes alergênicos devem ser atendidos, com objetivo de minimizar o risco de contaminação dos outros produtos e com isso não afetar a saúde do consumidor que possui alergias alimentares:

1. Os produtos classificados como alergênicos devem ser claramente identificados utilizando uma placa.
2. Em caso de impossibilidade de segregação por restrições de espaço ou outros motivos, os produtos que possuem alergênicos devem ficar posicionados em racks, abaixo dos produtos não alergênicos.
3. Para produtos finais com diferentes tipos de substâncias alergênicas (soja, leite, amêndoa, castanha, dentre outros), o armazenamento deve ocorrer de forma separada entre si, visando a prevenção de contaminações cruzadas conforme tópico anterior.
4. Em casos de vazamento de produtos contendo alergênico, proceder conforme descrito no procedimento PO-COR-SSA-001 – Gestão de Alergênicos.

Observação: esta regra de sinalização e separação de produtos classificados com alergênicos deve ser cumprida em todas as áreas do armazém, incluindo setor de reembalagem.

8. PROCESSOS DE SUPORTE

8.1 Higiene e Limpeza do Armazém

- Os DAs devem apresentar um cronograma de limpeza, onde estarão documentados todos os equipamentos e áreas, com as respectivas frequências e produtos químicos a serem utilizados. Para garantir que o processo de limpeza seja efetivo e não exista a possibilidade de contaminação dos produtos é importante que estas instruções sejam seguidas e os prazos de validade dos produtos sejam respeitados.
- Para o armazém, o cronograma de limpeza deve incluir procedimentos para todos os itens e áreas a serem limpas: pisos, racks, porta-pallets, paleteiras, empilhadeiras, grades, telas, ralos, paredes, telhados, galpões de lona (quando aplicável) e outros mais que houver.
- Os cronogramas devem ser seguidos e as limpezas devem estar documentadas. O gestor do armazém ou alguém delegado por ele deve fazer a inspeção periódica para avaliar a efetividade do serviço e então rubricar os formulários preenchidos com os serviços realizados.
- Quando o serviço de limpeza é realizado por empresa terceirizada, deve-se cobrar um manual com todos os procedimentos de limpeza, relação de produtos químicos, diluições usadas entre outras informações. Importante ter este processo documentado como forma de garantir que não estão sendo realizados procedimentos e utilizados produtos químicos que possam causar risco de contaminação cruzada dos produtos armazenados.
- Ao definir as diluições necessárias para os produtos usados no processo de limpeza, deve-se tomar 2 cuidados:
 - 1) A diluição prevista deve estar de acordo com o especificado no rótulo do produto.
 - 2) Deve-se disponibilizar frascos, copos ou outro recurso para a medição do volume de líquido a ser dosado na diluição, não sendo permitido o reaproveitamento de embalagens. Os produtos diluídos devem ser armazenados em frascos identificados.
- Não é permitido o uso de produtos perfumados e/ou não homologados para a limpeza do armazém e seus equipamentos, pois podem contaminar embalagens e produtos, alterando sua qualidade e trazendo riscos à saúde dos consumidores.

8.2 Controle de Produtos Químicos

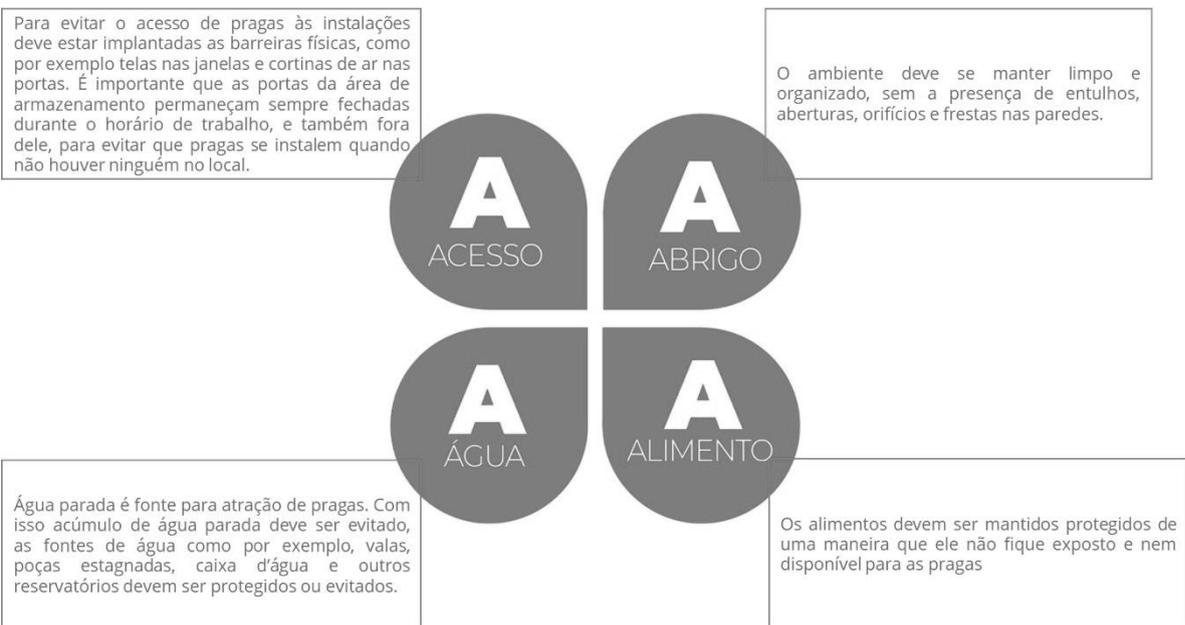
Os produtos químicos são substâncias que quando utilizadas em dosagem incorreta, local incorreto e/ ou pessoa não capacitada pode se tornar um perigo químico para o alimento. Com isso algumas medidas devem ser tomadas para evitar que estes sejam utilizados de forma segura. São elas:

- Os produtos químicos usados no processo de limpeza devem ficar armazenados longe da área de armazenamento de bebidas, em local com acesso controlado e identificado.
- Os produtos químicos devem ser mantidos armazenados com recipientes de contenção, para casos de eventual vazamento.
- Os DAs devem apresentar procedimentos para conter eventual vazamento de produtos químicos, incluindo qual a disposição para o produto que tem o potencial risco de contaminação se houver derramamento.
- Todas as FISPQ's dos produtos químicos devem estar disponíveis e atualizadas, considerando o fornecedor utilizado.
- Os funcionários que manuseiam produtos químicos devem receber treinamento sobre procedimentos para manuseio, diluição e controle de vazamento.

8.3 Controle de Pragas

O controle de pragas consiste em um sistema que incorpora ações preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e/ou a proliferação de vetores e pragas urbanas que comprometam a qualidade higienicossanitária do alimento. As pragas podem ser responsáveis por carregar microrganismos, ser fontes de contaminação física para os alimentos e desta forma gerar perdas e risco ao consumidor quando presentes no produto acabado.

Para um controle efetivo de pragas é importante que os 4 elementos que favorecem a proliferação das pragas estejam bem consolidados. São eles:



O Distribuidor deve implementar um programa de controle de pragas, através de empresas especializadas.

As ações deste tipo de controle devem ser passivas de verificação em auditorias, obedecendo frequência, evidências de ferramentas de captura, laudos e etc. A abrangência deve contemplar todas as áreas de operação.

8.4 Rastreabilidade

A rastreabilidade é o conjunto de procedimentos que permite detectar a origem e acompanhar a movimentação de um produto ao longo das etapas da cadeia produtiva, mediante dados e registros de informações. Os objetivos da rastreabilidade são:

- Identificação ágil de dados e fatos sobre lotes de produtos;
- Acompanhar e identificar os passos dos lotes de produtos, sendo desta forma fundamental para que a empresa consiga realizar o recolhimento. Com estas informações temos o histórico da produção;
- Prevenir a recorrência de problemas, pois é possível entender e corrigir as falhas no processo.

O distribuidor de área deve ser capaz de identificar quando o produto/lote foi recebido, qual o período de sua comercialização e quais os clientes que receberam o mesmo. Em termos práticos, a execução desta atividade consiste no cruzamento de informações encontradas no check list de recebimento, planilhas de controle de estoque (quantidade x validade) e a base de clientes que compraram do produto no período em que o mesmo foi escoado.

Os registros de check-list de carregamento e as planilhas de controle do estoque devem ser arquivadas para uma eventual necessidade de análise das informações.

8.5 Rotinas de inspeção do estoque

- Deve haver uma rotina implementada de inspeção visual do estoque. Para latas e produtos cartonados, esta inspeção do estoque deve ser diária.
- Produtos que eventualmente apresentem algum desvio de Qualidade (vazamento, avarias na embalagem entre outros) devem ser imediatamente identificados e retrabalhados para a retirada do produto avariado. Caso não seja possível remover avarias de imediato, deve-se sinalizar o produto como não-conforme e encaminhá-lo para a área de segregados.
- Observação: Caso seja percebido algum defeito que possa estar relacionado a algum desvio no processo produtivo, notificar imediatamente a planta produtora e inspecionar outras ruas do mesmo lote de fabricação.

9. PESSOAL

Os colaboradores devem passar por treinamento de boas práticas com objetivo de padronizar os processos, facilitar o gerenciamento e otimizar toda a logística do estabelecimento, se capacitar frente aos procedimentos a serem adotados na rotina de trabalho, como por exemplo, hábitos e higiene pessoal, gestão de armazenamento com intuito de garantir a segurança de alimentos e diminuição de perdas.

i. Uso de uniformes

- Toda a equipe do depósito, própria e/ou terceirizada, deve trabalhar uniformizada, portar identificação funcional (crachá).
- Uniformes devem ser mantidos em bom estado e limpos e de acordo com a política de substituição de uniformes definida.

ii. Treinamento de funcionários e prestadores

- Os funcionários devem passar por treinamentos com objetivo de evitar acidentes de trabalho e promover qualidade de vida no ambiente laboral. Além disso, algumas medidas devem ser atendidas:
- Todos os operadores de empilhadeira e demais profissionais que executam atividades rotineiras vinculadas à movimentação, arrumação e expedição de produtos finais (próprios e terceiros) devem ser capacitados quanto às boas práticas de manuseio dos produtos finais.
- Operadores de empilhadeira e paleteira elétrica devem ser qualificados - por meio de treinamentos formais - que incluam, entre outros aspectos de interesse, os padrões de qualidade e eficiência requeridos

para os processos de movimentação e armazenagem.

10. BOAS PRÁTICAS

Não é permitido ingerir alimentos nas áreas operativas do armazém. Alimentos devem ser consumidos somente em local dedicado e identificado para este fim (copa ou restaurante) com intuito de não atrair pragas para o local onde os produtos se encontram armazenados.

Fumar somente será permitido em local dedicado para este fim.

11. VEÍCULOS

Os veículos que realizam o transporte de alimentos devem atender requisitos para garantir que o produto acabado que será transportado irá chegar ao local de destino íntegro, sem alteração no sabor, cheiro e cor e não irá causar mal a quem consumir, ou seja, ser inócuo.

O transporte de alimentos inclui todas as etapas de operações, desde o carregamento até o descarregamento do produto no cliente.

A imagem abaixo demonstra como deve ser o veículo ideal para que o carregamento dos produtos acabados esteja dentro dos requisitos higiênico-sanitários.

A **cabine do condutor** do veículo deve ser **isolada** da parte que **contém os alimentos**.

Veículo deve ter **estruturas das paredes, piso e teto íntegras** (sem frestas, protuberâncias ou amassados).

Objetivo é a manter temperatura e as condições necessária durante o transporte evitando assim a exposição climática (sol e chuvas, por exemplos), entrada de pragas e garantir integridade do produto (não danificar ou perfurar as embalagens dos produtos finais).

O transporte deve ser **EXCLUSIVO** de alimentos, ou seja, não é permitido transporte de produtos tóxicos, perigosos ou que exalem cheiro forte, como produtos de limpeza, higiene pessoal, solventes, combustíveis, junto com os alimentos.

Objetivo é evitar contaminação química do alimento.

Produtos **não** devem ser transportados **em contato direto com o piso**.

Os materiais utilizados para acomodar, proteger e fixar a carga devem estar limpos, em boas condições (isentos de protuberâncias ou pontas), para não contaminarem ou causarem danos aos produtos.

O veículo deve estar **limpo**, ou seja, sem vestígio de pragas, alimentos e sujidades.
Importante que o controle de pragas do veículo esteja em dia.
Objetivo: Evitar a atração de pragas e a contaminação do alimento.

Ter **dimensões adequadas**, ou seja, os produtos devem ser acondicionados com espaçamento entre eles para desta forma garantir a circulação de ar e a integridade dos produtos.



Existem algumas particularidades que são exigidas, e estas estão dispostas na tabela abaixo de acordo com cada tipo de veículo.

Carroceria Fechada		Carroceria Aberta*
Baú	Tipo SIDER	*Permitido em situações de contingência ou de aumento de demanda
Presença de portas traseiras e aletas para ventilação (duas na parte anterior e duas na parte posterior), permitindo a formação de uma corrente de ar quando o veículo estiver em movimento.	Fechamento lateral de lona em cor clara e com porta traseira	Toda carga (as 5 faces) deve ser envelopada, revestida e coberta totalmente com lona impermeável de cor clara.
Teto deve ser obrigatoriamente de cor branca, exceto nas carrocerias que são vermelhas	Devem possuir acessório para fixação dos paletes (cortina ou asa delta acarpetada).	As lonas devem ser de cor clara e de algodão impermeáveis, desta forma é conferida uma barreira térmica que atenua os efeitos da incidência solar sobre os produtos. As lonas devem ser dispostas bem esticadas, para evitar o eventual acúmulo de água.
Padrões de imagem (cor e aplicação de logomarca) estabelecidos pela Coca-Cola Divisão Brasil.		O emblocamento da carga deve ser firme e a amarração feita corretamente, utilizando-se cantoneiras com feltro protetor para evitar danos a integridade do produto que pode ser ocasionado pelas cordas.
		Veículo deve conter pallets para ser colocado entre a lona e o produto acabado, além disso outra opção é os veículos serem dotados de

acessórios em forma de arco. Ambos irão evitar o contato entre a lona e o produto acabado e com isso evitar dano a integridade do produto.

NOTAS:

- Não é permitido o transporte de produtos finais em veículos do tipo graneleiro (veículos com carroceria de guarda dupla).
- Em hipótese alguma, os produtos com embalagem REFPET podem ser transportados ou distribuídos em veículos abertos.

12. CARREGAMENTO DE PRODUTO

O carregamento do produto deve ser realizado após a inspeção dos veículos para garantir que o mesmo estará com as condições necessárias de segurança e qualidade para o produto acabado, ou seja, não será uma fonte de contaminação.

No momento do carregamento, é fortemente recomendado que as operações de carga dos veículos sejam executadas em local protegido de chuva e incidência solar e nos horários de menor incidência solar. Após carregado, deve-se evitar a permanência de veículos em local descoberto sob sol intenso. O objetivo destas ações é garantir que não ocorra alteração na cor, odor e sabor.

Além disso, é importante que os produtos acabados não sejam arremessados ou arrastados, deve se evitar submeter as embalagens dos produtos a peso excessivo, como sentar e/ou caminhar sobre as caixas de produtos finais durante as operações de carga e descarga. Esta medida irá garantir a integridade da embalagem dos produtos

Não devem ser carregados produtos bloqueados pelo controle de qualidade (produto em quarentena sensorial ou microbiológica ou outro tipo de bloqueio). Quando for observado palete identificado como bloqueado (aviso no palete) deve-se verificar no sistema se o produto está bloqueado ou liberado para carregamento. Se estiver liberado no sistema remova o aviso do palete. É importante que seja conferido o status do pallet para evitar desta forma que um produto inseguro chegue até o consumidor e gere um recall caso saia dos armazéns.

Paletes de lata devem ser separados dos demais por um chapatex quando o palete do produto ao lado possuir as pontas do seu chapatex para fora, como ocorre por exemplo na paletização de Coca-Cola 2,5L, e/ou quando o palete do produto ao lado possuir caixa plástica, como por exemplo Coca-Cola Refpet 2L.

Após o carregamento, a carga deve ser verificada quanto a presença de avarias. Caso seja identificado produto avariado, deve ser corrigido imediatamente com substituição do produto com avaria por produto conforme de forma a evitar que o mesmo chega até o cliente e gere retrabalho para o armazém.

13. DESCARREGAMENTO DE PRODUTO

É fortemente recomendado que as operações de descarga dos veículos sejam executadas pelos profissionais responsáveis pelo transporte de forma calma com objetivo de garantir a integridade e evitar perdas do produto acabado.

O processo de descarregamento do produto deve ser feito de modo que não cause avarias nos produtos, caso ocorra avarias o produto deve retornar à unidade e ser segregado.

Durante o processo de entrega no cliente alguns cuidados devem ser tomados, são eles:

- Os produtos não podem ser apoiados diretamente no piso, um carrinho de transporte ou chapatex deve ser utilizado para apoio dos produtos (conforme imagem abaixo);
- Funcionários não devem arremessar ou arrastar os produtos;
- Não é permitido sentar ou andar sob a carga que está dentro do veículo;
- Não é permitido bater, arrumar ou empurrar os produtos com os pés;
- A carga após descer do veículo deve ser acondicionada em local protegido da exposição de luz ou alterações climáticas.

O objetivo destes cuidados é garantir a integridade do produto e desta forma evitar perdas e desperdícios.



ERRADO



CERTO

Foto 1: Descarga de produtos acabados (Errado x Certo).

14. DESCARTE DE MATERIAIS LOGOMARCADOS

O Distribuidor deverá zelar pelo controle de produtos não conformes ou fora de uso. No caso de necessidade de descarte de materiais logomarcados, os pontos abaixo devem ser observados:

- Esvaziar embalagens cheias antes da destruição de materiais de embalagens. Os conteúdos devem ser descartados de acordo com as boas práticas ambientais e atender às regulamentações locais.
- Remover as logomarcas de quaisquer equipamentos vendidos para terceiros, tais como equipamentos vending, geladeiras, equipamentos de consumo imediato, caminhões, trailers, etc.
- Assegurar a descaracterização ou destruição de materiais logomarcados obsoletos e materiais de Ponto de Compra/Ponto de Venda (PC/PV) ou de embalagem, para prevenir seu uso inadvertido.

15. ATENDIMENTO LEGAL

O Distribuidor de Área deve atender a legislação vigente no que tange as obrigações municipais, estaduais

ou federais a ele aplicáveis, bem como suas licenças, alvarás e condicionantes.

16. APROVAÇÕES

O responsável pela elaboração desse procedimento é o Chefe de Qualidade KOFBR.

17. HISTÓRICO DE REVISÕES

Emissão	Sumário de Modificações
00	Elaboração inicial