	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>	Departamento: Farmacêutico	
		Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>	Revisão	Página N.º
		00	7

## 5. TREINAMENTOS

Todo colaborador admitido para executar funções na área operacional, primeiramente, passa por um treinamento de Boas Práticas de Armazenagem e Distribuição (BPAD). Este treinamento é elaborado com base na rotina diária, nas legislações e normas exigidas por Órgãos Fiscalizadores.

Além do treinamento de BPAD o colaborador passa por treinamento específico da área a qual executará suas funções e é acompanhado, durante uma semana, pelo assistente da área ou multiplicador, pessoa responsável em propagar as boas práticas e procedimentos a serem seguidos em cada processo.

Após o treinamento o colaborador responde questões envolvendo o assunto e assina um Protocolo de Conhecimento.

## 6. RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE MERCADORIAS

O recebimento de mercadorias pode ocorrer mediante três vias, ou seja, recebemos produtos que são entregues pelo próprio laboratório ou transportador por ele contratado, realizamos coleta no laboratório utilizando nossa própria frota e também recebemos produtos de transferência de outras filiais da Servimed.


### 6.1 Recebimento de produtos entregues pelo laboratório/transportador

O recebimento de mercadorias entregues diretamente pelo laboratório ou por um transportador por ele contratado e deverá ocorrer perante horário previamente agendado entre o transportador e a Central de Agendamentos. O horário de recebimento varia desde as 08h00min até as 11h00min horas.

A primeira verificação que ocorre quando o caminhão chega ao CD é se a entrega foi previamente agendada, em caso positivo os colaboradores darão sequência nos procedimentos, em caso negativo o caminhão será dispensado e será solicitado o agendamento, junto a Central de Agendamento, para posterior recebimento.

O colaborador responsável pelo recebimento consulta a DANFE no sistema e compara com o pedido de compra. Se as informações estiverem em conformidade é liberado o descarregamento do caminhão e junto deste processo, um colaborador preenche o Registro de Inspeção no Recebimento.

O caminhão da transportadora é identificado e inspecionado. A Servimed só recebe produtos transportados em caminhão baú ou outro tipo de veículo legalmente habilitado para tal atividade. Na inspeção são verificados aspectos como preservação da estrutura física do caminhão e se a carga está bem acondicionada. É verificado também a possibilidade de os produtos terem sofrido algum tipo de avaria durante o transporte. Além de que o motorista e

	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>		Departamento: Farmacêutico	
			Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>		Revisão	Página N.º
			00	8

seu ajudante devem estar uniformizados e de porte de seus documentos, a segurança do caminhão também é verificada.

O descarregamento dos produtos é acompanhado por um colaborador que orienta o posicionamento das caixas e a quantidade máxima a ser empilhada, conforme orientação do fabricante. As caixas são acondicionadas em paletes, nunca em contato direto com o solo, os itens são divididos conforme o número do lote do produto. Neste momento o produto e a quantidade que está sendo recebida também já é conferida.

Aspectos físicos dos volumes são verificados durante o descarregamento. Itens como violação da embalagem, rotulagem e fita lacre são verificados. Caso haja avarias que possam ter comprometido os produtos, é feita uma ressalva no verso da Nota Fiscal descrevendo a avaria e o transportador retorna com as caixas avariadas.

Os produtos que estiverem em conformidade serão encaminhados para a área de conferência. O colaborador assina e carimba a nota fiscal e o transportador é liberado.

Todos os produtos recebidos ficam acondicionados em paletes e cada palete recebe uma etiqueta colorida. As cores indicam o dia que a mercadoria chegou no CD, sendo assim a conferência começa sempre pelo palete que está há maior tempo no CD.


CORES	DIA DA SEMANA
	Segunda-feira
	Terça-feira
	Quarta-feira
	Quinta-feira
	Sexta-feira
	Sábado

## 6.2 Produtos coletados pela Servimed

O recebimento de produtos coletados pela Servimed não precisa ser agendado previamente.

Estes produtos chegam no CD transportados por veículos da Servimed.

A partir do momento que os produtos são coletados no laboratório, a Servimed torna-se responsável pela carga. Caso aconteça avarias ou danos na carga, a Servimed arca com as eventuais perdas.

	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>	Departamento: Farmacêutico	
		Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>	Revisão	Página N.º
		00	9

### 6.3 Transferência de produtos entre filiais Servimed

A Servimed possui filiais de recebimentos situadas nas cidades de Itumbiara/GO e Cachoeiro de Itapemirim/ES.

As filiais realizam o recebimento e conferência dos produtos e no mesmo dia os mesmos são transferidos para os centros de distribuição.

O transporte para os centros de distribuição é realizado por veículos próprios da Servimed e não precisam de agendamento prévio.

### 6.4 Recebimento de produtos termolábeis

No recebimento de produtos de cadeia fria, ou seja, aqueles de temperatura controlada de 2° a 8° C ocorre à aferição da temperatura do produto.

A aferição da temperatura é realizada em três pontos da caixa de isopor utilizando-se um termômetro infravermelho.

Quando o produto vem transportado em caminhão refrigerado a verificação ocorre no termômetro do próprio caminhão.

Se a temperatura estiver em conformidade os produtos são recebidos e encaminhados diretamente para a câmara fria.

Caso os produtos estejam fora da temperatura exigida pelo fabricante a carga é devolvida integralmente.

## 7. CONFERENCIA E ESTOCAGEM

Após o recebimento, os paletes que estão separados por laboratório, lotes e etiquetados conforme o dia que a mercadoria chegou no CD, seguem para a área de conferência.

A conferência é realizada com base nos dados que estão presentes no relatório MIGO.

Este relatório é gerado com a entrada da nota fiscal no sistema SAP.

Na MIGO são trazidas informações como fornecedor, descrição do produto, quantidade, lote e validade.


O colaborador responsável da área realiza a conferência, faz ressalvas se necessário, assina a MIGO e a encaminha para o Controle de Operações (CO).

O CO faz o endereçamento do produto utilizando o sistema WMS, que é uma sistemática que permite que o mesmo produto seja armazenado em vários endereços diferentes, possibilitando o preenchimento de todos os espaços com capacidade de estoque.

No estoque fechado, local onde ficam armazenados os produtos em suas embalagens de embarque, não há endereço fixo para cada produto. Conforme as caixas máster vão dando saída do estoque o local fica disponível para alocar outro.

As caixas máster poderão ser armazenadas nos seguintes locais:

1. Estoque Fechado 1 – F1
2. Estoque Fechado 2 – F2 inferior e F2 superior

	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>		Departamento: Farmacêutico	
			Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>		Revisão	Página N.º
			00	10

3. Estoque Fechado 4 – F4 inferior e F4 superior
4. Estoque F3
5. Estoque F6

## **8. ESTOCAGEM DAS CAIXAS MASTER**

A estocagem dos produtos é feita de forma que permita a circulação interna de ar entre eles, parede, teto e piso. Os produtos não são estocados diretamente no chão, encostados em paredes ou teto. Esta forma de estoque é feita de forma a evitar a perda de qualidade, eficácia e estabilidade do produto.

Na estocagem deve-se obedecer ao número de empilhamento máximo das caixas, verificar se estão bem acondicionadas na prateleira e se o posicionamento está correto conforme as setas das embalagens, observando sempre a fragilidade do produto.

Os produtos são colocados na prateleira permitindo a fácil visualização e identificação, seguindo sempre as recomendações do fabricante.

Obedecendo a Portaria nº 344/98, os medicamentos de controle especial são armazenados em local fechado, com dispositivo que oferece segurança, permitindo que apenas alguns colaboradores tenham acesso à área. O local é de responsabilidade do farmacêutico.

O colaborador de cada área fica responsável em manter a limpeza das prateleiras e a organização do local.

Para venda é obedecida à ordem de entrada no estoque, ou seja, primeiramente são vendidos os lotes mais antigos, posteriormente os mais novos.

Avarias na estocagem deve-se seguir o procedimento de primeiros socorros imediatamente.

Toda quebra ou perda ocorrida durante a armazenagem, deve ser comunicada ao coordenador responsável da área e encaminhada a área de segregação. É feito então o comando de baixa do produto, o coordenador assina e encaminha ao Departamento de Planejamento Logístico.


O Departamento de Planejamento Logístico fica responsável em baixar o produto do sistema e acertar o estoque.

A temperatura e umidade do armazém são registradas de hora/hora por aparelhos do tipo Datalogger.

## **9. ESTOCAGEM DE PRODUTOS FRACIONADOS**

Os produtos vendidos fracionados ficam armazenados no Farma1 e Farma2.

Cada produto tem seu endereço fixo e estes produtos são armazenados conforme sua curva de saída.

	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>		Departamento: Farmacêutico	
			Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>		Revisão	Página N.º
			00	11

Nos dois pisos há produtos estocados em prateleiras e na própria estrutura metálica da esteira, que recebe o nome de Flow Rack.

Os flow rack e prateleiras são subdivididos em Estações. Cada Estação fica sob responsabilidade de um colaborador.

A estocagem obedece a Ergonomia, ou seja, os colaboradores são orientados a armazenar os produtos conforme giro, sazonalidade e peso.

No Flow Rack os produtos ficam acondicionados em caixas coloridas que recebem o nome de BIN, que auxiliam, visualmente, o separador e o estoquista, a identificar os produtos e suas frentes, evitando erros de armazenagem e de separação.

A padronização de cada produto é definida conforme sua embalagem e especificações do fabricante, mantendo sempre a organização em cada BIN e respeitando os limites de cada endereço nas prateleiras.

Há ainda uma estrutura de armazenamento que recebe o nome de Pulmão. O Pulmão é a extensão do Flow Rack e das prateleiras, ou seja, todos os itens que estão no Flow Rack e nas prateleiras devem possuir ao menos uma caixa máster no Pulmão. Em caso de reabastecimento da linha de separação o Planejamento Logístico deve ser avisado e o ressurgimento da caixa máster deve ser realizado.

O abastecimento é diário e é baseado na capacidade de abastecimento de cada produto. A capacidade varia de acordo com o tipo de produto, considerando tamanho e forma da embalagem.

## **10. SEPARAÇÃO DE PEDIDOS**

Os pedidos são captados por meio da central de televendas, pedido eletrônico ou por representante comercial.

Logo que o pedido chega ao sistema interno da Servimed, o Centro de Processamento de Dados faz a captura dos dados e emite a Ordem de Separação do pedido.


A cada Ordem de Separação (OS), gera-se também um código de identificação. Na OS estão relacionados os produtos e suas quantidades, contém também o código do cliente, rota, setor de entrega e endereço.

A Ordem de Separação é emitida separadamente por pedido de cliente e por tipo de produto, ou seja, são emitidas OS Farma, OS Produtos de Controle Especial, OS Dermos cosméticos, OS Hospitalar, OS Produtos de Cadeia Fria, OS Perfumaria.

Para separação dos produtos as OS são impressas e separadas por rota de entrega e horário de saída do Centro de Distribuição.

A OS é bipada junto à caixa de separação que é colocada na esteira, e por meio de sensores, faz o direcionamento das caixas para a linha de separação do produto solicitado.

A caixa passa pelas Estações e com a OS em mãos o colaborador faz a separação da quantidade do produto que pertence à caixa. A OS é colocada na caixa novamente e continua

	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>	Departamento: Farmacêutico	
		Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>	Revisão	Página N.º
		00	12

percorrendo, automaticamente, as Estações de trabalho por meio da esteira até chegar às mesas de conferência.

### **10.1 Separação de medicamentos termolábeis**

Os colaboradores responsáveis pela separação dos produtos de cadeia fria passam por treinamento interno e têm a obrigatoriedade de fazer uso de Equipamentos de Proteção Individual tais como, agasalho, calça e touca, todos devidamente condizentes com a temperatura do local de trabalho.

A Ordem de Separação (OS), são organizadas por rota e horário de saída do Centro de Distribuição.

O colaborador habilitado na função e fazendo uso das roupas de proteção térmica, entra na câmara fria com a OS e separa os produtos manualmente, colocando nas caixas de separação.

A conferência e embalagem dos produtos são realizadas na Antecâmara, sala climatizada que antecede a câmara fria.

### **10.2 Separação caixa máster**

As caixas máster são caixas fechadas provenientes das indústrias/laboratórios. Elas são vendidas quando o cliente realiza compra de determinado produto em grande quantidade.

Estas caixas ficam armazenadas no Estoque Fechado.

É gerada no sistema uma lista com as vendas dos produtos que constam como caixa máster. A lista é organizada por horário de saída das rotas.

A identificação de cada rota é feita por etiquetas coloridas. As etiquetas trazem todas as informações do produto, da nota fiscal e da rota a seguir.

As caixas são separadas conforme quantidade solicitada e as etiquetas de identificação são coladas em cada uma das caixas.


No momento da separação as caixas já são organizadas em paletes. A organização deve ser realizada obedecendo às especificações do fabricante, quanto à fragilidade.

O palete é encaminhado ao setor de expedição de produtos.

## **11. CONFERÊNCIA E EMBALAGEM**

A equipe de conferência fica alocada no Farma1.

Para conferência o colaborador retira uma caixa de separação da esteira, o código de barras que consta na Ordem de Separação é bipado no sistema e a tela de conferência é aberta. Posteriormente a conferente bipa produto por produto no leitor e a confirmação de leitura do código de barras se dá por um sinal do bip.

	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>	Departamento: Farmacêutico	
		Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>	Revisão	Página N.º
		00	13

Caso algum produto que não faz parte da OS seja passado no leitor, o sistema emite um alerta na tela informando que o produto não faz parte daquele pedido. O produto então é separado e o colaborador pode prosseguir a conferência pressionando a tecla F1.

Quando o colaborador passa a última unidade de produto da OS, o sistema finaliza aquela OS automaticamente, e é emitida uma etiqueta de identificação do pedido com todas as informações pertinentes a entrega do volume.

O pedido é embalado em caixas ou sacos de papel, o que determina o tipo de embalagem é a quantidade de itens do pedido.

Para a finalização do processo o colaborador cola a etiqueta de identificação no volume e o coloca na esteira. A esteira encaminhará o volume para a expedição.

## 12. EXPEDIÇÃO E TRANSPORTE

Os procedimentos de expedição e transporte de produtos são processos simultâneos.

Os volumes quando são conferidos e embalados são colocados na esteira automática que os encaminha até o SORTER, que está instalado na área de expedição.

O SORTER, por meio de sensores programados, distribui os volumes de maneira organizada, encaminhando cada volume para as esteiras adjacentes, onde ao seu término estão acondicionados os contêineres específicos de cada rota.

Conforme os volumes chegam ao final das esteiras, o colaborador, por meio de rádio frequência programado, bipa os códigos de barras dos volumes pertencentes a cada rota especificamente, e os acondicionam nos contêineres que seguirão a rota.

Após bipar os volumes distribuídos pelo SORTER referente a determinada rota que está sendo conferida naquele momento, o colaborador consulta o sistema e verifica se está faltando algum volume para finaliza-la. Se não houver volume faltante, o sistema emitirá a mensagem de que não há volume pendente. Sendo assim o contêiner é fechado e carregado no caminhão.

Caso haja algum volume pendente, o colaborador deve analisar e procurar este volume. Encontrando o volume o mesmo é bipado, o contêiner é fechado e carregado no caminhão. Se o volume não for encontrado, o assistente da área deve ser comunicado e é feita a baixa manual deste volume para que os colaboradores possam dar continuidade ao processo.

Em casos de inversões de volumes nas rotas ou cancelamento do pedido, o rádio frequência acusará o erro e o assistente deve ser comunicado.

Os medicamentos termolábeis são os últimos volumes a serem carregados no caminhão, ou seja, no momento em que o caminhão já está liberado para seguir a rota, os colaboradores retiram os volumes, que já estão prontos na câmara fria e os encaminham para o caminhão.

	<b>MANUAL DE TRABALHO</b>	Departamento: Farmacêutico	
		Identificação: <b>MBPAD</b>	
	<b>MBPAD</b>	Revisão	Página N.º
		00	14

Caso ocorra a queda de algum volume durante estes processos, o mesmo é aberto para verificação e lacrado novamente. Se danificado, os itens são substituídos e alocados em novas embalagens.

O carregamento do caminhão é feito de acordo com a ordem de sequência de entrega dos setores.

A Servimed garante que o transporte de seus produtos seja realizado conforme as Boas Práticas de Transporte de Produtos Farmacêuticos, conforme Portaria nº 1052/98, bem como as indicações especificadas pelo fabricante.

A logística farmacêutica exige que seja elaborado um planejamento de distribuição das rotas de venda para atender todos os clientes cumprindo os prazos de entrega.

Para a expedição dos produtos há dez docas onde os caminhões estacionam para o carregamento. A carga é acondicionada em contêineres e sempre de maneira organizada, colocando sempre os maiores e mais pesados volumes na base do contêiner.

### **12.1 Centro de Processamento de Dados (CPD)**

O Centro de Processamento de Dados ou Faturamento é responsável por emitir as Ordens de Separação e as DANFE's. Este departamento trabalha concomitante a conferência e a expedição.

Os colaboradores do CPD são os responsáveis em organizar a parte fiscal que seguirá junto às mercadorias no caminhão.

A DANFE é emitida no momento em que o colaborador do setor de conferência e embalagem emite a etiqueta de expedição que identifica o volume.

As DANFE's são separadas por rota e setor.

Ao finalizar a conferência de todos os volumes da rota, com o rádio frequência, o sistema emite o relatório de carga.

Bipar o código de barras do relatório de cargas e de todas as DANFE's para conferência. Se estiver faltando alguma DANFE, consultar o status no sistema e tomar as devidas providências.

As DANFE's, o relatório de carga e o romaneio da rota finalizada são entregues ao setor de transporte.

No transporte a conferência é realizada novamente. O código de barras do relatório de cargas é bipado e então é emitido o relatório de viagem para o motorista que poderá seguir seu destino.

## **13. DISPOSIÇÕES FINAIS**

A identidade de empresa é percebida pela sua MISSÃO, VISÃO e principalmente pelos VALORES que a constituem. São estas características que moldam o presente e o futuro da Servimed.