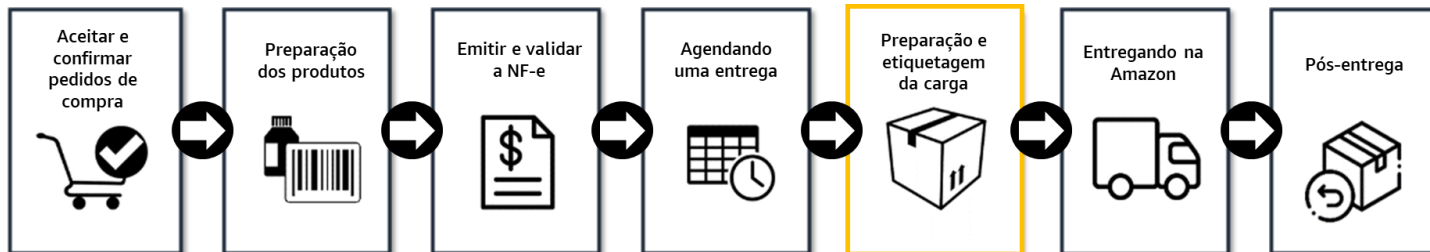


# Preparação e etiquetagem de carga

Última atualização 21/11/2024

O objetivo principal deste documento é introduzir o Processo Operacional Padrão sobre preparação de caixas, construção e carregamento de paletes, de forma a garantir que o carregamento será aceito pelo time de recebimento da Amazon, respeitando segurança e otimização de tempo para ambos os lados.



## Conteúdo

1. PREPARAÇÃO DA CARGA.....	1
1.1. Etiquetagem de caixa .....	1
1.2. Etiquetagem de paletes.....	2
1.3. Preparação de caixas .....	3
1.4. Preparação de paletes .....	4
2. REQUISITOS DE CARREGAMENTO .....	5
2.1 Carga não paletizada (caixas soltas) .....	6
2.2 Carga paletizada .....	6
2.3 Garantia de Qualidade.....	7

Após realizar a preparação dos itens conforme o [Manual 2. Requisição de Preparação de Produto](#), a carga precisará ser preparada e condicionada de forma a garantir a segurança de nossos associados, garantir o ritmo do nosso armazém e executar os pedidos rapidamente.

No intuito de auxiliar nossos fornecedores a melhorar indicadores operacionais (qualidade no recebimento, tempo médio de entrega, etc.), a Amazon monitorará as entregas de acordo com os requisitos abaixo. As informações monitoradas serão compartilhadas com os fornecedores de forma regular e discutidas com o objetivo de encontrar soluções que otimizem o tempo, qualidade e custo dos produtos vendidos aos consumidores finais. Caso problemas graves com severas não conformidades sejam encontrados, a Amazon se reserva o direito de devolver ou recusar a mercadoria defeituosa ou não conforme e/ou cobrar os custos envolvidos em corrigir o problema.

## 1. PREPARAÇÃO DA CARGA

### 1.1. Etiquetagem de caixa

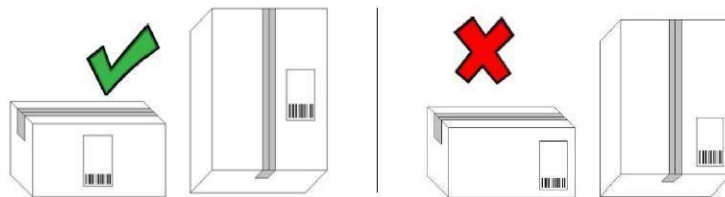
Para facilitar a identificação da carga no armazém, caixa de embarque (masterpacks) soltas ou paletes com múltiplos ASINs/SKUs e/ou Nota Fiscais é obrigatório estarem identificadas com uma etiqueta.

Segue requisitos mínimos para a identificação:

- 1.1.1. Garanta que apenas o código de barras da unidade vendável seja escaneável e esteja cadastrada no catálogo da Amazon. Caso contrário, o código de barras do pacote que não será vendido como KIT deve ser tampado. Mais detalhes no Manual 2. Requisição de Preparação de Produto.
- 1.1.2. Quando um palete possuir caixas de diferentes NF-es, as caixas deveram ser alocadas de forma que o conteúdo da mesma NF-e esteja agrupada usando cartões de papelão ou folhas impressas coladas na última caixa para identificar

a NF-e. O palete deverá ser identificado com etiqueta/placa descrita “Múltiplas NF-es”.

- 1.1.3. Cada caixa deve conter apenas itens de uma única NF-e.
- 1.1.4. Para caixas que contenham mais de um tipo de item, inclua uma etiqueta descrita “SKUs mistos”.
- 1.1.5. Imprima ou cole uma etiqueta facilmente visível na parte externa de cada embalagem, de preferência no lado da embalagem.
- 1.1.6. Os códigos de barras devem sempre ser impressos em tinta preta em um fundo branco. Os scanners não lêem códigos de barra de tinta colorida.
- 1.1.7. Todas as informações codificadas em barras, exceto PO, na etiqueta da caixa de embarque devem ser codificadas de acordo com as especificações de simbologia GS1-128, para suportar a digitalização em alta velocidade (20 ms). Para PO, Code39 ou Code128 podem ser usados.
- 1.1.8. Recomenda-se que as etiquetas de caixas de embarque tenham 10,2 cm por 15,2 cm (incluindo código de barras), mas essas medidas podem variar de acordo com o tamanho das caixas de embarque, conforme necessário.
- 1.1.9. Não coloque etiquetas de cartão sobre o fechamento da caixa ou fita adesiva. Evite colocar etiquetas perto de cantos que possam ser esmagados ou colapsados enquanto em trânsito.



1.1.10. Informações que devem conter na etiqueta:

#### **Campos obrigatórios**

- Endereço de entrega (CD Amazon) Endereço de Origem (CD Fornecedor)
- Código do pedido Amazon (texto)
- Código do pedido Amazon (código de barras)
- Número da caixa de embarque (exemplo: 1 / 10)
- Chave de acesso simplificada da nota fiscal (número - 8 dígitos)

#### **Campos desejáveis**

- Detalhes/Identificadores do Produto: ASIN/ISBN/UPC/EAN
- Número de unidades do itens
- Número do Lote (se aplicável)
- Data de Validade (se aplicável)

Abaixo, exemplo de etiqueta contendo as informações obrigatórias que pode ser gerada no link:

<https://etiquetasbra.netlify.app/>

**IMPORTANTE:** Tivemos uma atualização em nossos códigos de Centros de Distribuição e o gerador de etiquetas acima está em processo de reestruturação para que as modificações necessárias sejam feitas com os novos dados fiscais dos CDs impactados.

Para cargas com destino **XCV9** (antigo XBRT), é possível selecionar a opção Centro de Distribuição Destino XBRT no gerador de etiquetas <https://etiquetasbra.netlify.app/> pois não houve alterações de dados fiscais do CD mencionado.

Para as cargas com destino **FOR2**, **GRU9** e **REC3**, não há opção disponível no gerador de etiquetas <https://etiquetasbra.netlify.app/> e por isso, pedimos que gerem as etiquetas para as caixas de forma independente, considerando os dados fiscais do CD disponíveis [aqui](#). O destino **REC1** não deve mais ser utilizado.

**ATENÇÃO:** Se o fornecedor não cumprir o acima informado e não for possível identificar os produtos e suas respectivas notas fiscais, a Amazon poderá devolver os produtos envolvidos.



Abaixo, exemplo de etiqueta contendo as informações obrigatórias que pode ser gerada no link:

<https://etiquetasbra.netlify.app/>

**IMPORTANTE:** Tivemos uma atualização em nossos códigos de Centros de Distribuição e o gerador de etiquetas acima está em processo de reestruturação para que as modificações necessárias sejam feitas com os novos dados fiscais dos CDs impactados.

Para cargas com destino **XCV9** (antigo XBRT), é possível selecionar a opção Centro de Distribuição Destino XBRT no gerador de etiquetas <https://etiquetasbra.netlify.app/> pois não houve alterações de dados fiscais do CD mencionado.

Para as cargas com destino FOR2 e REC3, não há opção disponível no gerador de etiquetas <https://etiquetasbra.netlify.app/> e por isso, pedimos que gerem as etiquetas para as caixas de forma independente, considerando os dados fiscais do CD disponíveis [aqui](#). O destino REC1 não deve mais ser utilizado.

**ATENÇÃO:** Se o fornecedor não cumprir o acima informado e não for possível identificar os produtos e suas respectivas notas fiscais, a Amazon poderá devolver os produtos envolvidos.

Abaixo, exemplo de etiqueta contendo as informações obrigatórias que pode ser gerada no link: <https://etiquetasbra.netlify.app/>

Endereço de destino: Amazon CD: GRU5 Amazon Servicos de Varejo do Brasil Ltda CNPJ: 15436940000367 IE: 241099810118 Condomínio Prologis 3: Av. Antonio Candido Machado 3100 Andar 5, 07776415 - Cajamar	Endereço do fornecedor: Avenida X, nº1000, CEP 12345-123, São Paulo - SP
Pedido de compra:  ABC12345	Número de caixas:  <b>3/10</b>
Nota fiscal:  123456789123456789123456789123456789123456789123456789	

**ATENÇÃO:** Se o fornecedor não cumprir o acima informado e não for possível identificar os produtos e suas respectivas notas fiscais, a Amazon poderá devolver os produtos envolvidos.

## 1.2. Etiquetagem de palete

A etiqueta da caixa poderá ser substituída por uma identificação (etiqueta ou placa) no palete que com itens de apenas uma Nota Fiscal, seguindo os seguintes requisitos:

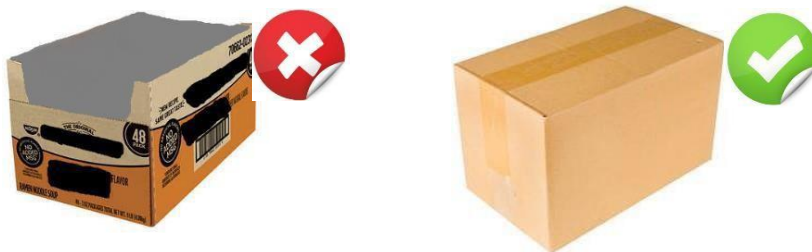
- 1.2.1. O palete deve conter apenas uma Nota Fiscal. As identificações dos paletes duplados devem ser separadas, uma para cada palete.
- 1.2.2. Quando enviar vários ASINs/SKUs em um palete, separe fisicamente os ASINs/SKUs de forma que eles sejam facilmente identificados e cole uma etiqueta com a descrição “Múltiplos SKUs”.
- 1.2.3. Paletes com itens de um mesmo produto que contenham validade diferentes, segregue os itens e identifique o palete com etiqueta “Diferentes validades”. Não é permitido diferentes lotes dentro de uma mesma caixa.
- 1.2.4. Recomenda-se que as etiquetas/placas de identificação tenham no mínimo 10,2 cm por 15,2 cm (incluindo código de barras), mas essas medidas podem variar de acordo com o tamanho da carga, conforme necessário.
- 1.2.5. Os códigos de barras devem sempre ser impressos em tinta preta em um fundo branco. Os scanners não lêem códigos de barra de tinta colorida.
- 1.2.6. As placas de identificação devem estar visíveis ao lado do palete ou coladas no stretch. Não cole a identificação em uma das caixas do palete.
- 1.2.7. A identificação do palete deve conter as seguintes informações:
  - Endereço de entrega (CD Amazon)
  - Endereço de origem (CD Fornecedor)
  - Chave de acesso da nota fiscal (números – 44 caracteres)
  - Chave de acesso da nota fiscal (código de barras)
  - Código do pedido Amazon (texto)
  - Código do pedido Amazon (código de barras)
  - Número do Palete (exemplo: 1/12)

**ATENÇÃO:** Se o fornecedor não cumprir o acima informado e não for possível identificar os produtos e suas respectivas notas fiscais, a Amazon poderá devolver os produtos envolvidos.

## 1.3. Preparação de caixas

O transporte de produtos deve ser feito em caixas de papelão. Não são aceitos como embalagem de transporte caixas de madeira. A caixa de papelão deve garantir a proteção dos produtos durante o transporte e descarregamento. Os requisitos para uso de caixas de transporte são:

- 1.3.1. A caixa deve estar completamente selada com fita, cola ou grampeadas e não deve ser fácil para ser aberta.



- 1.3.2. Não é aceito fechamento com cinta de arquear PET ou metálica pois é um risco de segurança para os associados do FC da Amazon.
- 1.3.3. A caixa deve ter capacidade adequada para o peso contido. Atenção para caixas que contém itens muito pesados, por exemplo pesos de academia.
- 1.3.4. Caixas com 6 lados, sem mancha de água ou óleo, sem mofo ou furos.
- 1.3.5. Caixas sem cantos com amassamento superior a 2,5cm.
- 1.3.6. Não inclua nenhum material não autorizado de marketing ou promocional, como panfletos, displays, etiqueta de

preço ou qualquer outra etiqueta que não seja para Amazon.

- 1.3.7. Não envie brindes ou amostras não autorizadas.
- 1.3.8. Se você acredita que algum item precisará de qualquer manuseio especial, converse com o seu contato da Amazon.
- 1.3.9. Escolha uma caixa cujo tamanho garanta o mínimo possível de espaço vazio após os itens serem colocados dentro dela. A otimização de espaço pode ser maximizada empacotando múltiplos produtos em uma única caixa sempre que possível, sem danificá-las.
- 1.3.10. Não colocar produtos em caixas com identificações não correspondente ao produto, exemplo: etiqueta de outro ASIN/SKU, etiqueta de Produto perigoso que não se aplica ao produto em questão.
- 1.3.11. Kits devem sempre ser enviados em conjunto (caixa ou palete).
- 1.3.12. Sacolas de plástico não podem ser usadas como caixa.



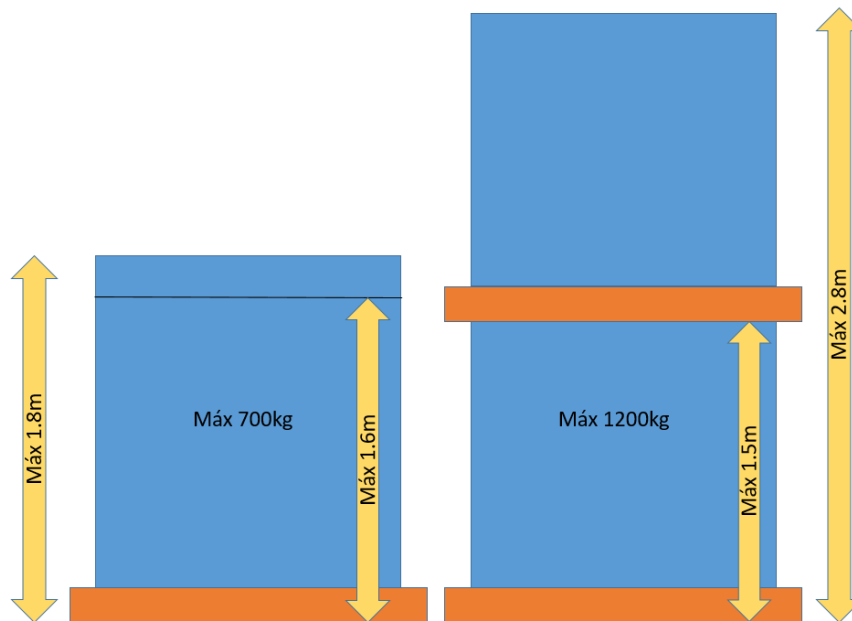
- 1.3.13. Para evitar que o transporte gere danos ao produto interno da caixa de transporte, é requisitado que realize o preenchimento adequado da caixa para protegê-lo contra danos segundo os requisitos abaixo:
  - Deve proteger todas as faces do produto.
  - São aprovados como preenchimento: travesseiros de ar, plástico bolha, papelão amassado, espumas.
  - Não são aprovados como preenchimento: papel picado, isopor picado ou em grãos.
- 1.3.14. Sempre respeite os limites de tamanho para caixa de transportes: máximo de 105 cm x 105 cm x 72 cm.
- 1.3.15. O limite de peso para caixas de embarque contendo várias unidades é de 22.5kg. Contudo, caixas de embarque contendo apenas um produto podem exceder este limite até no máximo 30kg.
- 1.3.16. Caixas com conteúdo que deve ser vendido em conjunto (KIT's) pesando um total de 30 kg devem ser colocadas em um único palete. Todas as caixas que fazem parte do mesmo KIT devem ser enviadas no mesmo carregamento.
- 1.3.17. Caso a quantidade de caixas/volumes seja divergente do valor agendado a ponto de não ser possível descarregar toda a carga dentro da janela de agendamento, a carga poderá ser recusada.

#### 1.4. Preparação de paletes

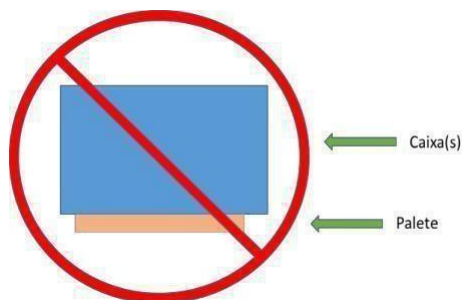
A Amazon tem preferência por cargas paletizadas do que carga fracionada. Segue requisitos para montagem de paletes:

- 1.4.1. Paletes carregados devem ter superfícies sólidas que possam ser utilizadas para duplo empilhamento, de forma a otimizar o espaço do caminhão. Com exceção de TV's que nunca devem ser empilhadas.
- 1.4.2. TV's devem ser alocadas de forma correta no palete, com a altura da TV sempre na vertical.
- 1.4.3. Paletes CHEP, PECO ou qualquer outro palete retornável que não estejam de acordo com as normas de PBR não são aceitáveis. Se usados em carregamentos o transportador deve esperar para que o palete retorne com ele. Retorno e troca de paletes não serão suportados pela Amazon.
- 1.4.4. Sempre respeite os limites de paletes simples ou duplos e a norma do PBR (PRB I ou PRB II) de acordo com os guias da ABRAS: largura e comprimento de 1.2m x 1m.
- 1.4.5. O palete deve ter no mínimo 12,7 cm de altura para reduzir o risco de dano por compressão. Nunca utilize paletes que estejam quebrados ou com tiras faltando.
- 1.4.6. Envie produtos em paletes de madeira em perfeita condição. Paletes não devem estar quebrados, com tiras faltando ou feitos de material fraco, como papelão ou aglomerado de madeira. Não envie itens ou paletes que não possam ser movimentados utilizando uma paleteira.
- 1.4.7. Quando estiver paletizando as caixas para o envio, aloque as caixas de uma forma que as faces com etiquetas estejam visíveis, permitindo que as caixas sejam escaneadas sem a necessidade de desmontar o palete.

- 1.4.8. Todos os requisitos informados na preparação da caixa devem ser seguidos, como tamanho máximo da pilha, orientação das caixas e restrição de manuseio.
- 1.4.9. Pilha individual de palete deve ter altura máxima de 1,8m e ter peso inferior de 700kg (incluindo peso e altura do palete). A última camada de produtos deve começar até no máximo 1.6m.
- 1.4.10. Empilhamento duplo de paletes deve ter no máximo 2,8m de altura e peso máximo de 1200kg, sendo que os paletes unitários não podem passar de 700kg (incluindo peso e altura do palete). Deve ser avaliada a altura do baú do caminhão, sendo que a altura da carga precisa estar no mínimo 20 cm abaixo do teto do baú. A altura do segundo palete não pode ultrapassar 1.5m.



- 1.4.11. Empilhe caixas no palete de forma a deixá-las estáveis, utilize stretch para suportar. Não colar as caixas umas das outras, isso dificulta a separação no nosso armazém.
- 1.4.12. Empilhe caixas com o conteúdo mais pesado na parte inferior.
- 1.4.13. As caixas alocadas no palete nunca devem ultrapassar o limite de largura e comprimento do palete.



- 1.4.14. Prenda as caixas nos paletes ou produtos grandes nos paletes usando fitas não metálicas. Paletes presos com fitas metálicas podem ser recusados devido às preocupações com segurança.
- 1.4.15. Assegure que todas as caixas presas no palete estejam firmes e estáveis com o stretch (pelo menos 3 voltas por andar), prevenindo que as mesmas não se mexam durante o transporte. O uso de plástico transparente é fortemente recomendado para permitir a inspeção de quantidade e qualidade
- 1.4.16. As caixas devem ser organizadas no palete de forma estável para que quando o plástico for retirado as caixas não caiam facilmente. Não utilize cola entre as caixas para assegurar a estabilidade.
- 1.4.17. Use cantoneiras para ajudar a proteger e manter a estabilidade das caixas e do palete, exemplo: fraldas.
- 1.4.18. Empilhamento duplo de paletes sempre devem ser embalados juntos (envoltos de plástico um em cima do outro como se fosse uma única carga).

## 2. REQUISITOS DE CARREGAMENTO

Segue abaixo requisitos necessários para prepara o carregamento e evitar que sua carga seja recusada. Mais detalhes sobre veículos e ajudantes acesse o [manual 6. Procedimento de segurança e entrega](#)

- Para carregar o veículo, priorize o carregamento por Nota Fiscal, principalmente se a carga for do formato de carga não paletizada (caixas soltas)  
Acomode a carga por ordem de descarregamento, caixas e paletes devem ser acessíveis para descarregamento em nosso centro de distribuição sem a necessidade de rearranjo da carga dentro do veículo da entrega. Qualquer necessidade de reajando da carga, a carga poderá ser recusada.
- Cargas devem estar sempre seguras no caminhão para prevenir que se movam, quando necessário utilize materiais apropriados para garantir a estabilidade (ex.: Barras de carga, fitas de tensão, colchões de ar e/ou calços)
- Tiras de tensão nunca devem ser deixadas soltas no caminhão e devem ser presas quando não em uso

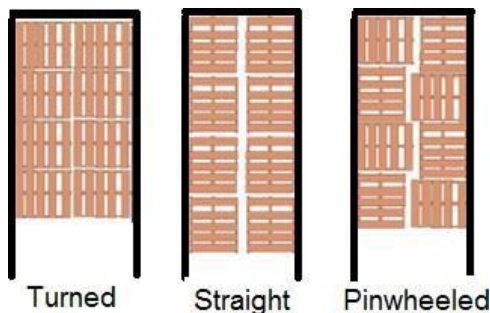
### 2.1 Carga não paletizada (caixas soltas)

A Amazon considera cargas não paletizadas como sendo de caixas empilhadas, soltas, abaixo de 22,5 kg que serão descarregadas sem o uso de equipamento. Segue abaixo requisitos de segurança e processo para evitar a recusa de sua carga:

- 2.1.1. Empilhe as caixas em colunas com padrão alternado para garantir estabilidade.
- 2.1.2. Caixas empilhadas não devem ser presas em conjunto de nenhuma forma.
- 2.1.3. Caixas nunca devem ser forçadas para caber no caminhão e deve haver espaçamento de 20 cm entre a carga e o teto do baú.
- 2.1.4. Para evitar movimentação da carga durante o transporte, as caixas devem ser presas por meio de barras de carga ou fitas.

### 2.2 Carga paletizada

- 2.2.1. Os paletes devem estar alocados no veículo de forma a assegurar a segurança e integridade da carga. Quando necessário, utilize materiais que garantam a segurança dos paletes principalmente os paletes de duplo empilhamento (ex.: barra de carga, cantoneira, fita de tensão, colchões de ar e/ou calços)
- 2.2.2. Os paletes devem estar posicionados de forma que permita o encaixe da paleteira.
- 2.2.3. O carregamento de paletes deve ser feito de forma “Turned”, onde a maior dimensão palete (1,2m) esteja na largura da carreta e a menor dimensão do palete (1,0m) esteja no comprimento conforme imagem. Isso fornece a melhor combinação geral de espaço e estabilidade de carga. Os arranjos de paletes “Straight” ou “Pinwheeled”, embora permitidos, podem não permitir que você coloque toda a sua carga no trailer.



- 2.2.4. Por questões de segurança, em caso de cargas com paletes duplos, as 3 fileiras de paletes próximas a entrada do caminhão não devem ter paletes empilhados.



### 2.3 Garantia de Qualidade

Como esforço para auxiliar os fornecedores a garantir a excelência operacional, a Amazon coleta e analisa a performance dos fornecedores de forma contínua. Usamos esta informação para identificar e endereçar operações não adequadas ao nosso manual operacional. Dependendo da severidade da não conformidade, a Amazon pode iniciar comunicações com o fornecedor para compartilhar conhecimentos buscando uma solução para a situação. Fornecedores podem receber contatos sobre um problema pontual ou persistente. A Amazon irá providenciar dados através de relatórios no Vendor Central para visibilidade dos fornecedores sobre problemas operacionais. Quando necessário, a Amazon se reserva o direito de devolver a mercadoria aos custos do fornecedor e/ou cobrar despesas decorrentes de não conformidades, a partir de agora denominada como INFRAÇÃO, conforme previsto na Cláusula 10, item (c), dos [Termos e Condições do Fornecedor](#). Como forma de garantir um contínuo padrão de qualidade, é necessário informar com antecedência o seu contato comercial na Amazon sobre circunstâncias que possam comprometer ou interromper seu serviço, como mudanças sistêmicas ou alterações de condições operacionais.