

Procedimento de Entrega e Segurança

Última atualização 28/11/2024

Este manual tem como objetivo apresentar o procedimento para entrega e quais as regras de segurança que devem ser seguidas por motoristas e ajudantes durante as entregas nos Centros de Distribuição / Fullfilment Centers da Amazon



Conteúdo

1.	MODELO DE VEÍCULOS PERMITIDOS	1
2.	PROCEDIMENTO DE ENTREGA	4
1.1.	Procedimento de entrada	4
	Entrada no Condomínio (quando houver)	4
	Procedimento na portaria do site	5
1.2.	Pátio de Descarregamento	5
	Área de espera do veículo	5
	Doca para descarregamento	5
	Aguardando o descarregamento	Error! Bookmark not defined.
1.3.	Procedimento para descarregamento	5
	Descarregamento pelo motorista/ajudante	5
	Descarregamento pela Amazon	6
1.4.	Assinatura de documentos	6
1.5.	Procedimento de Saída	7
	Saída de Doca	7
	Saída da portaria Amazon e do Condomínio (quando houver)	7

1. MODELO DE VEÍCULOS PERMITIDOS

Por motivos de segurança no procedimento de segurança, levando em consideração a estrutura dos centros de distribuição da Amazon, somente serão aceitos veículos permitidos abaixo. Demais veículos como caminhão plataforma ou com rampa niveladora sem proteção lateral não serão aceitos e a carga será rejeitada.

Caso tenha dúvidas a respeito dos veículos permitidos, orientamos que contate seu gerente de conta ou pela equipe de suporte do Vendor Central.

- As niveladora das docas atingem altura mínima de 0.975m e máxima de 1.585m a partir do chão, o que significa que é possível utiliza-las para a maior parte dos veículos de carga conhecidos, com exceção de VUCs, Vans, veículos menores ou qualquer situação onde a altura do baú não possua no mínimo 0.975m;

- Caso não seja possível acoplar o veículo na doca, a carga será considerada “carga batida” e deverá ser descarregada pelo motorista e ajudante;
- Abaixo seguem detalhamentos sobre os tipos de veículos mais comuns, nº de ajudantes e as respectivas dimensões:

Tipo de veículo	Aceita niveladora?	Processo de descarga	Quem descarrega?	Orientações	Quantidade de ajudantes necessário além do motorista
Van	Não	Manual	Motorista ou ajudante	-	0
VUC	Não	Manual	Motorista ou ajudante	-	0
Médio (ou ¾)	Sim	2 tipos: paletizada e manual	Amazon ou motorista/ajudante	Cargas não Paletizadas devem ser descarregadas pelo motorista e ou ajudante	1
Toco	Sim	2 tipos: paletizada e manual	Amazon ou motorista/ajudante	Cargas não Paletizadas devem ser descarregadas pelo motorista e ou ajudante	1
Truck	Sim	2 tipos: paletizada e manual	Amazon ou motorista/ajudante	Cargas não Paletizadas devem ser descarregadas pelo motorista e ou ajudante	2 ajudantes, com exceção de casos de 3 ajudantes para Cargas batidas acima de 100 NFs
Carreta	Sim	2 tipos: paletizada e manual	Amazon ou motorista/ajudante	Cargas não Paletizadas devem ser descarregadas pelo motorista e ou ajudante	3 ajudantes, com exceção de casos de 4 ajudantes para Cargas batidas acima de 100 NFs.
Sider	Sim	2 tipos: paletizada e manual	Amazon ou motorista/ajudante	Cargas não Paletizadas devem ser descarregadas pelo motorista e ou ajudante e a descarga deve ser feita sempre pelo fundo do baú	2 ajudantes, com exceção de casos de 3 ajudantes para Cargas batidas acima de 100 NFs

Van: 9 m³ (ou 318 ft³)

Capacidade de peso: 1500 Kg (ou 3,307 lb)

Altura do baú: 0.60 m – 0.70m



Médio (ou ¾): 20 m³ (ou 706 ft³)

Capacidade de peso: 3500 Kg (ou 7,717 lb)

Altura do baú: 1.00 m – 1.20m



VUC: 22 m³ (ou 777 ft³)

Capacidade de peso: 3.500 Kg (ou 7,716 lb)

Altura do baú: 0.70 m – 0.80m



Truck: 50 m³ (ou 1,766 ft³)

Capacidade de peso: 12.000 Kg (ou 26,455 lb)

Altura do baú: 1.10 – 1.40 m



Toco: 46 m³ (ou 1624 ft³)

Capacidade de peso: 7.000 Kg (ou 15432 lb)

Altura do baú: 1.10 – 1.40 m



Carreta: 95 m³ (ou 3355 ft³)

Capacidade de peso: 18.000 – 25.000 Kg (ou 39,683 lb)

Altura do baú: 1.10 – 1.40 m



Sider: metragem variável que se encaixa nas medidas mencionadas dos caminhões acima



2. PROCEDIMENTO DE ENTREGA

Todos os veículos e motoristas passarão por inspeção utilizando um check list (ANEXO 1) antes de entrar nas instalações da Amazon. Abaixo os requisitos obrigatórios que deverão ser cumpridos para acessar as instalações:

Motoristas

- Os motoristas devem estar em condições físicas e mentais para conduzir os veículos.
- Devem utilizar colete refletivo e sapato fechado o todo o tempo.
- Caso precisem acessar o armazém para realizar a descarga, devem utilizar EPIs: luva de vaqueta, colete refletivo e sapato de segurança. O único EPI que pode ser fornecido pela Amazon é o colete;
- Não devem aguardar no pátio ou no veículo, apenas nas áreas de espera designadas.
- Não devem utilizar celular no pátio e nem dentro da operação (no caso de carga batida onde acessam o armazém).
- Não devem fumar dentro das instalações da Amazon, nem no condomínio. Apenas é permitido fumar na área designada como "Fumódromo".
- O motorista/ajudante deve tocar nos equipamentos (calço de rodas, cone, travas, etc.) apenas se for ele(a) que realizará o descarregamento/carregamento.
- Devem seguir as regras de segurança e procedimentos informados pela Amazon;

Veículos

- Devem estar em boas condições (sem vazamentos de fluidos, luzes de freio e de ré funcionando, pneus em bom estado, assoalho seguro, etc);
- Ligar pisca alerta quando o veículo estiver em movimento no pátio;
- Acender os faróis dianteiros e traseiros à noite;
- Acionar a luz de ré quando em marcha ré;
- Respeitar os limites de velocidade: 10km/h no pátio e 20km/h nas vias do condomínio.
- Devem ser desligados quando estiverem parados, toda a abordagem de pessoas deve ocorrer com o motor desligado.
- Devem ser estacionados de ré.

A AMAZON se reserva ao direito de não aceitar qualquer entrega/retirada de materiais em condições de risco grave e iminente de acidentes e/ou incidentes às pessoas e/ou instalações.

1.1. Procedimento de entrada

Entrada no Condomínio (quando houver)

- a) O motorista deve se identificar e seguir todos os procedimentos da portaria dos condomínios ou nas operações onde for realizar as entregas;
- b) Recomenda-se que o motorista se apresente na portaria do site com pelo menos 30 min de antecedência para ter tempo ábil de seguir com todas as etapas até a descarga;

Procedimento na portaria do site

- a) O motorista deve entrar com o veículo na eclusa e desligar o motor, para a abordagem da equipe de segurança;
- b) O motorista deverá informar o ISA (confirmação de agendamento);
- c) A equipe de segurança fará todos os procedimentos de portaria, nesse momento será feita a conferência do veículo;
- d) O motorista receberá e deverá assinar as regras de pátio e passagem para pátio;
- e) Se tudo estiver OK, o veículo será liberado para entrar no pátio;
- f) A portaria informará a doca ou vaga de espera que o motorista deve estacionar;
- g) Levar as NFs e documentos no local indicado pelo time do pátio;

1.2. Pátio de Descarregamento

Área de espera

- a) Caso não haja doca disponível, o motorista deve estacionar o veículo de ré na vaga de espera informada pela portaria ou pelo Observador de Pátio;
- b) O veículo deve ser desligado, trancado e o motorista deve se dirigir, pela calçada, até a área de espera dos motoristas;
- c) O motorista vai aguardar na área de espera até que a equipe de segurança informe a disponibilidade da doca e solicite que o motorista movimente o veículo até o local indicado.
- d) O motorista pode utilizar o bebedouro, banheiro e demais itens existentes na área de espera;

Doca para descarregamento

- a) Antes de estacionar totalmente o veículo, o motorista/ajudante deverá abrir a porta do baú
- b) O motorista deverá estacionar totalmente o veículo na doca e desligar o veículo;
- c) O trava rodas automático (se existir) será acionado e a luz da doca ficará vermelha. Caso a luz da doca esteja verde (se existir), o trava rodas automático não foi acionado, sendo assim o observador de pátio irá colocar um cone na frente do veículo e dois calços, um de cada lado.
- d) O motorista deve se dirigir à porta de motoristas, localizada no fim da escada metálica no meio do pátio;
- e) Todo o atendimento é feito por essa porta, não é permitido se comunicar, nem passar documentos pelas docas;
- f) Em caso de veículos médios e grandes, quando o caminhão acoplar na doca, o motorista deve entregar as chaves do veículo.

1.3. Procedimento para descarregamento

Descarregamento pelo motorista/ajudante

O descarregamento deverá ser realizado pelo motorista e/ou ajudante quando:

- i. Não for possível engatar a niveladora no veículo;
- ii. A transportadora optar por fazer o próprio descarregamento;
- iii. Quando a carga não estiver segregada por Nota Fiscal.
- iv. Quando for carga batida;

A quantidade de ajudantes deve ser suficiente para que a descarga seja realizada dentro da janela de agendamento.

Quando este for o caso, o motorista/ajudante deverá seguir o seguinte procedimento:

- a) Após o atendimento na área de motoristas, o motorista e/ou ajudante devem permanecer com a chave e

retornar ao veículo estacionado;

- b) A porta da doca será aberta pela metade ou totalmente dependendo da situação para a passagem dos materiais;
- c) O motorista deve colocar um cone à frente do veículo e um calço na roda traseira;
- d) Após isso, o motorista e/ou ajudante deve iniciar o descarregamento e passagem dos materiais para a doca;
- e) Caso haja a necessidade de o motorista entrar dentro das instalações da Amazon, deve ser seguido o procedimento da segurança patrimonial de cada Site.
- f) Quando terminarem, a porta da doca será fechada para conferência e o motorista e/ou ajudante deve retornar para a área de atendimento;
- g) Na área de atendimento ao motorista, a documentação será validada e a via da transportadora será devolvida.

Descarregamento pela Amazon

O descarregamento será realizado pelo time Amazon em 2 situações possíveis:

- i. Veículos onde é possível engatar a niveladora da doca;
- ii. Quando a carga estiver paletizada, identificada e segregada corretamente por Nota Fiscal.

Quando este for o caso, o motorista deverá seguir o seguinte procedimento:

- a) Os veículos devem estacionar nas docas e a equipe da Amazon acessará o baú para descarregamento;
- b) Após entregar a documentação na área de atendimento, o motorista deverá entregar as chaves do veículo e se dirigir à área de espera.

1.4. Assinatura de documentos

O canhoto no DANFE é obrigatório e é o documento previsto na legislação para comprovação da entrega da mercadoria ao destinatário (exemplo, inciso IX do artigo 127 do RICMS/SP). Este é canhoto que auxilia instrução de processos administrativos, judiciais e financeiros que envolvem a relação emissor/destinatário da NF-e ou transportador responsável pela entrega da Mercadoria (emissor CT-e)

A assinatura do canhoto no CT-e, Manifesto ou outros documentos não é obrigatório.

Ainda que as transportadoras adotem o canhoto no DACTE, o canhoto do DANFE não fica dispensado e continua sendo o documento obrigatório de comprovação da entrega, conforme entendimentos já publicados pelo Fisco (https://legislacao.fazenda.sp.gov.br/Paginas/RC18761_2018.aspx)

Assim, por este contexto, entendemos que a simples assinatura do canhoto do DANFE/manifestação do destinatário sejam suficientes para comprovação da realização da operação, não sendo necessária a assinatura de qualquer outro documento, como o canhoto do DACTE, ainda que venha a ser facultativamente adotado pela transportadora. Caso precise da assinatura no CT-e, em caráter de exceção, o responsável no Centro de Distribuição da Amazon poderá assinar, contanto que:

1. As Notas Fiscais informadas no CT-e sejam recebidas SEM ressalva
2. No CT-e estejam claras e de fácil identificação, as informações de códigos de acessos referentes às Notas Fiscais entregues
3. Caso não esteja clara a informação ou esteja divergente das Notas Fiscais entregues (Notas Fiscais referenciadas no CT-e e não entregues fisicamente), o responsável do Centro de Distribuição não irá assinar o CT-e, a transportadora poderá optar por:
 - a) Entregar a carga sem a assinatura do CT-e, contando somente com a assinatura dos canhotos das Notas Fiscais
 - b) Não entregar a carga, ter a carga inteiramente rejeitada por falta de assinatura do CT-e.

O canhoto da Nota Fiscal não será assinado em data e momento diferente do término do descarregamento e o canhoto de Notas Fiscais de embalagem/paleta também não são assinados.

1.5. Procedimento de Saída

Saída de Doca

- a) O motorista deverá retornar à área de atendimento sempre se movimentando pelas faixas de pedestre ou através das calçadas (quando houver);
- b) Na área de atendimento, a equipe Amazon entregará a documentação necessária e as chaves do veículo (se foram retidas na chegada);
- c) O motorista retorna para o veículo, confere se a luz da doca está verde (se existir), dá a partida, liga o pisca-alerta e segue para a portaria a 10km/h. Caso a luz da doca esteja vermelha (se existir), o motorista deve retornar à área de atendimento.

Saída da portaria Amazon e do Condomínio (quando houver)

- a) O motorista deve parar o veículo dentro da eclusa da portaria e desligar o motor;
- b) A equipe de segurança fará a abordagem do veículo;
- c) O motorista devolve os documentos: regras de pátio e a passagem de pátio assinados;
- d) O colete refletivo é devolvido (caso tenha sido entregue pela Amazon);
- e) O motorista desliga o pisca-alerta e deve seguir os limites de velocidade estabelecidos pelo condomínio ou pelo Site.

Regras de Segurança do Pátio

Assinando abaixo você concorda em seguir as Normas de Segurança para o Pátio de Veículos

Nome do motorista: _____

Assinatura do motorista: _____



A aproximação de pessoas será feita apenas com o motor desligado



Colete refletivo obrigatório



Sapatos fechados são exigidos



Pisca alerta **deve permanecer** ligado enquanto o veículo estiver em movimento



Cuidado com os pedestres, a preferência é deles



Velocidade máxima permitida



No pátio é proibido usar o celular



Proibido fumar



Proibido manter o motor em funcionamento quando parado



Proibido jogar lixo **no chão**



Estacione de ré



O motorista abre o baú, recomendamos o uso de luva



Todo contato deve ser feito pela área dos motoristas, **nunca pelas docas**



O motorista entrega as chaves do veículo



Proibido aguardar no pátio, Aguarde nas áreas designadas (sala dos motoristas ou Gaiola)



CALÇO DE RODA
O motorista descarrega veículos pequenos



Não toque

Não toque nos equipamentos da Amazon



Não ligue o veículo se a luz da doca estiver vermelha **(quando houver)**

FORMULÁRIO DE ENTRADA NO PÁTIO

O não cumprimento das Regras de Segurança no Pátio poderá cancelar a entrega ou retirada de materiais e sua empresa será notificada!

Nome:

RG:

Empresa:

Data:

Hora:

O motorista aparenta ter condições físicas e mentais para conduzir o veículo?

Sim Não

O motorista tem o colete refletivo?

Sim Não (devolver na saída)

O motorista está de sapato fechado?

Sim Não

O motorista foi instruído a se dirigir à área de atendimento?

Sim Não

O pisca alerta está ligado e funcionando perfeitamente?

Sim Não

Os faróis dianteiros e traseiros estão ligados e funcionando perfeitamente?

Sim Não N/A

O veículo está livre de vazamentos?

Sim Não

A luz de ré funciona quando o veículo engata a ré?

Sim Não

AGUARDAR NO VEÍCULO É PROIBIDO!

Todos os motoristas devem aguardar o carregamento / descarregamento na área de espera ou na Área de Motoristas até que a equipe da Amazon solicite seu retorno até o veículo.

ENTREGA – Recebimento (Inbound)

ISA/VRID	Portaria	
Vaga da área de espera	Número da Doca Definido	Número da Doca Real

RETIRADA – Expedição (Outbound)

ISA/VRID	Portaria	
Vaga da área de espera	Número da Doca Definido	Número da Doca Real

Nome do Guarda:

Assinatura do Guarda: