

1. OBJETIVO

O presente Manual tem por objetivo estabelecer os requisitos de Boas Práticas de Armazenamento adotados pela Maestral Distribuidora, visando assegurar a qualidade, segurança, integridade, rastreabilidade e conformidade regulatória dos produtos durante todas as etapas de armazenamento.

2. RESPONSABILIDADES

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES		Cargo e Nome dos integrantes do processo				
R	Responsável (aquele que executa)					
A	Aprovador (apenas aprova a execução da atividade)					
C	Consultado (Especialista ou outros Colaboradores)					
I	Informado (Deverá ser Informado após a decisão ou ação)					
Entregável / Nome da Tarefa		Observação				
Validação com CD's						
1.1	Elaborar e revisar o manual de BPA	R	A			I
1.2	Validar as Boas Práticas de Armazenamento	R	A	C		I
1.3	Avaliar alterações no processo de armazenagem	R	A	C		I
1.4	Acompanhar auditorias de BPAD	R	A			I
1.5	Comunicar desvios, danos e riscos	A	C	R	R	I
1.6	Monitorar requisitos regulatórios	R	A	C	C	I
1.7	Monitorar indicadores da qualidade	R	A	C	I	I
1.8	Acompanhar auditorias internas	C	A		R	I
1.9	Gerenciar não conformidades e CAPA	R	A	C	I	I
1.10	Cumprir requisitos de segurança e higiene	C	C	C	R	R

3. DESCRIÇÃO

3.1. GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade é responsável por estabelecer, implementar, monitorar e manter o sistema de gestão de qualidade, assegurando o cumprimento dos requisitos de boas práticas de armazenamento, dos procedimentos internos e da legislação sanitária aplicável.

O sistema de qualidade abrange a estrutura organizacional, os procedimentos, os processos, a documentação e as atividades necessárias para assegurar que os produtos estejam em conformidade com as especificações pretendidas. Todas as atividades relacionadas a qualidade são documentadas. Esse sistema deve promover a melhoria contínua dos processos, a prevenção de desvios e a manutenção da conformidade regulatória.

A Garantia da Qualidade deve dispor de instalações, recursos, equipamentos e pessoal qualificado suficientes para assegurar que todas as atividades relacionadas ao armazenamento sejam realizadas em conformidade com os requisitos estabelecidos.

- Os produtos somente sejam liberados para comercialização ou distribuição após a conclusão satisfatória das etapas de inspeção e liberação previstas.
- Sejam disponibilizadas instruções documentadas para garantir que os produtos sejam recebidos, manuseados, armazenados e expedidos de forma a preservar sua qualidade durante todo o prazo de validade.
- Haja procedimento de Autoinspeção da Qualidade, realizado periodicamente, visando verificar a efetividade do Sistema de Gestão da Qualidade e identificar oportunidades de melhoria.
- Os desvios sejam registrados, investigados quanto à causa raiz, tratados por meio de ações corretivas e preventivas (CAPA), quando aplicável, e tenham sua eficácia verificada
- Os procedimentos, especificações e instruções que impactem a qualidade dos produtos sejam revisados periodicamente, aprovados e mantidos sob controle documental, preservando-se o histórico das revisões.

- f) Os fornecedores críticos sejam qualificados, aprovados e periodicamente reavaliados de acordo com critérios previamente estabelecidos, considerando histórico de desempenho, avaliações documentais, auditorias, atendimento aos requisitos regulatórios e desempenho da qualidade.
- g) Os produtos não conformes sejam prontamente identificados, segregados, registrados e tratados conforme procedimento específico.
- h) As condições ambientais de armazenamento sejam monitoradas, registradas e avaliadas periodicamente, garantindo que permaneçam dentro dos limites estabelecidos.
- i) A rastreabilidade dos produtos seja assegurada durante todas as etapas de recebimento, armazenamento e expedição.
- j) Os riscos que possam comprometer a qualidade dos produtos sejam identificados, avaliados e controlados por meio de ações preventivas.

3.2. TREINAMENTO

É responsabilidade da área de Logística, em conjunto com a Garantia da Qualidade, assegurar que todos os colaboradores envolvidos nas atividades de armazenamento, movimentação, separação e expedição sejam treinados antes de iniciarem suas atividades, sempre que houver alterações nos processos e periodicamente, garantindo sua competência para exercer a função.

3.3. PESSOAS

- Os colaboradores devem higienizar as mãos antes das refeições, após utilizar o banheiro e sempre que houver risco de contaminação dos produtos;
- Ferimentos, enfermidades ou condições de saúde que possam comprometer a qualidade dos produtos devem ser comunicados imediatamente ao superior imediato. Ferimentos leves devem ser protegidos com curativos impermeáveis antes do início das atividades;
- É expressamente proibido consumir alimentos ou bebidas nas áreas de recebimento, armazenamento, separação e expedição de produtos, bem como introduzir alimentos ou bebidas nessas áreas;
- É proibido fumar ou utilizar cigarros eletrônicos nas áreas operacionais;
- É proibido mascar chicletes, utilizar palitos de dente ou realizar qualquer prática que possa comprometer a higiene das áreas operacionais;
- Os colaboradores devem manter o armário do vestiário íntegro e limpo. Não é permitido guardar alimentos nos armários dos vestiários e no local de trabalho;
- Os uniformes devem ser mantidos limpos, em bom estado, sem rasgos, partes descosturadas ou furos;
- Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) devem ser utilizados conforme avaliação de risco e orientação da Segurança do Trabalho;
- Todos os colaboradores envolvidos nas atividades de armazenamento devem estar devidamente treinados e capacitados para exercer suas funções;
- Não é permitido sentar-se, deitar-se ou apoiar-se sobre pallets, caixas, produtos, equipamentos ou diretamente no piso das áreas operacionais, inclusive durante os intervalos;
- Aos visitantes somente poderão acessar as áreas operacionais quando autorizados, acompanhados por colaborador responsável e utilizando os EPIs exigidos. É proibida a utilização de calçados abertos, chinelos ou qualquer calçado que comprometa a segurança;
- A integração faz parte do processo de admissão e contempla orientações sobre Boas Práticas de Armazenamento, segurança, qualidade, procedimentos internos e demais requisitos

necessários ao desempenho da função;

- Os treinamentos são realizados por processos: recebimento de mercadorias, armazenamento de mercadorias, abastecimento de mercadorias, separação de mercadorias, expedição de mercadorias e controle de qualidade;
- Os treinamentos em Boas Práticas de Armazenamento são obrigatórios e devem ser realizados com frequência mínima anual;

3.4. INSTALAÇÕES

As instalações devem ser mantidas em bom estado de conservação, limpeza e organização, de forma a proteger a qualidade, segurança e integridade dos produtos armazenados.

- O terreno deve estar livre de vegetação rasteira por pelo menos 1 metro ao redor das paredes do armazém;
- Paredes, tetos e pisos devem ser construídos e mantidos em condições que permitam fácil limpeza, conservação e impeçam a entrada de pragas, infiltrações e outras condições que possam comprometer a qualidade dos produtos;
- Deve existir sistema de drenagem adequado mantido em condições que impeçam acúmulo de água e favorecimento da proliferação de pragas;
- Os produtos em quarentena, bloqueados, rejeitados ou sob investigação devem ser claramente identificados e devidamente segregados assegurando a rastreabilidade e prevenindo a comercialização ou distribuição indevida;
- O armazém deve estar livre de qualquer tipo de praga. O programa de controle de pragas deve ser realizado por empresa terceirizada, a fim de prevenir que insetos, roedores e animais silvestres venham a infestar as instalações. Este programa deve constar procedimentos para evitar a entrada de pragas (barreiras físicas), mapeamento de iscas químicas, limpeza das áreas, produtos químicos utilizados, frequência de processos de desinsetização ou desratização e todos os processos contidos no procedimento de controle de pragas;
- Deve existir programa documentado de manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos, com registros das atividades executadas;
- As áreas de refeitório, vestiários e descanso são separadas das áreas de manuseio e armazenamento;
- A água utilizada para consumo no armazém deve ser potável e seu controle microbiológico e físico-químico deve ser realizado a cada seis meses;
- Os vestiários e sanitários devem dispor de lavatórios com água corrente, sabonete líquido, papel para secagem das mãos e recipientes para descarte de resíduos;
- Equipamentos e utensílios devem estar em bom estado de conservação e funcionamento e devem ser utilizados unicamente para os fins aos quais foram projetados;
- Os equipamentos utilizados para pesagem, medições e monitoramento de temperatura e umidade devem ser calibrados ou verificados periodicamente, conforme plano de calibração estabelecido pela empresa, mantendo-se os respectivos registros;
- Extintores e demais equipamentos relacionados à segurança devem estar dentro do prazo de validade para utilização;
- As áreas de armazenamento devem possuir iluminação suficiente para permitir a correta execução das atividades, inspeções e limpeza;

- As instalações devem possuir ventilação adequada para manter condições apropriadas de armazenamento dos produtos;
- O acesso às áreas de armazenamento deve ser restrito às pessoas autorizadas;
- As instalações devem permanecer livres de infiltrações, rachaduras, goteiras e quaisquer danos estruturais que possam comprometer a qualidade dos produtos;
- As áreas de armazenamento devem permanecer organizadas, permitindo circulação segura de pessoas, equipamentos e materiais.

3.5. RECEBIMENTO

Os produtos recebidos são inspecionados pelo Controle da Qualidade como parte do processo de recebimento. Nesta etapa é verificado o atendimento às especificações estabelecidas, sendo realizada a liberação para entrada do produto no estoque quando atendidos os critérios de aceitação.

A Belliz estabelece o procedimento [PRO-QUA-03-XX_GESTÃO DE PADRÕES](#), para garantir que os produtos recebidos sejam aprovados através de comparações com uma amostra aprovada.

3.6. ESTOCAGEM

Todos os produtos devem ser armazenados de forma a preservar sua qualidade, integridade e rastreabilidade, evitando contaminações, danos físicos ou quaisquer condições que possam comprometer suas características durante o armazenamento.

- O produto deve ser armazenado de acordo com sua especificação (se houver). Se as condições de armazenamento se desviarem da especificação, um processo deve ser implementado para avaliar impacto na qualidade do produto;
- Os produtos não devem ser armazenados ao ar livre, sob luz solar direta ou contra tubulação quente;
- Os produtos considerados perigosos, como os inflamáveis, devem estar armazenados em local adequado, conforme orientação do Corpo de Bombeiros e a legislação vigente;
- Os produtos devem ser armazenados conforme as condições de armazenamento estabelecidas pelo fabricante ou especificação técnica. A temperatura e a umidade das instalações devem ser monitoradas e registradas diariamente;
- Os pallets utilizados devem estar em bom estado de conservação e limpeza;
- O empilhamento deve respeitar os limites estabelecidos para cada produto, garantindo a estabilidade das cargas e a integridade das embalagens;
- A preservação dos materiais deve estar adequada, mantendo caixas com produtos fechadas e lacradas;
- Os produtos devem permanecer afastados das paredes, permitindo limpeza, inspeções, controle de pragas e adequada circulação de ar;
- A velocidade das empilhadeiras é programada para não ultrapassar 15 Km/h;
- O sistema de endereçamento deve manter correspondência entre a localização física dos produtos e os registros do sistema WMS.

3.7. OPERAÇÃO

3.7.1. CARGA E DESCARGA

- As áreas de carga e descarga devem estar limpas e protegidas das intempéries;
- As portas de entrada do veículo devem estar fechadas quando não estiverem em uso;
- Os veículos, após parados, devem permanecer com o motor principal desligado de modo a evitar que os gases de escape entrem no armazém;
- Os veículos devem ser inspecionados quanto às condições de limpeza, conservação e ausência de odores ou contaminantes antes do carregamento ou descarregamento dos produtos;
- Novos lotes ou primeiras entregas de fornecedores, quando aplicável, devem permanecer em

quarentena até serem inspecionados e liberados pela Qualidade, conforme procedimento interno;

- No ato da expedição, os veículos devem ser inspecionados quanto às condições de limpeza e conservação. Caso sejam identificados desvios, estes devem ser registrados por meio de evidências fotográficas e o carregamento somente poderá ocorrer após a regularização das não conformidades;
- Os produtos devem ser protegidos contra danos, contaminação e intempéries durante as operações de carga e descarga.

3.7.2. ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA

- Todas as áreas da instalação, incluindo o perímetro imediato, devem ser mantidas limpas e livres de quaisquer detritos ou lixo. As áreas de carga/descarga e áreas de armazenamento devem ser mantidas secas;
- Deve existir programa documentado de limpeza das instalações, contendo frequência, responsáveis, método de execução e registros das atividades realizadas;
- Recipientes para lixo são exclusivos, convenientemente distribuídos, mantidos limpos e com sacos plásticos em seu interior. O seu processo de esvaziamento deverá ser efetuado em intervalos regulares e o lixo levado para a central de coleta. Estes recipientes devem estar sempre fechados;
- Todas as áreas de armazenamento e separação devem permanecer organizadas, evitando mistura, danos ou contaminação dos produtos;
- Cada colaborador é responsável por manter seu local de trabalho limpo e organizado;
- Os detergentes, sanitizantes ou solventes devem ser guardados em lugar específico, fora da área de trabalho;
- Vestiários e banheiros devem estar sempre limpos;
- As atividades de limpeza devem ser registradas e mantidas conforme procedimento interno.

3.7.3. SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO-AMBIENTE

- As operações devem ser conduzidas de forma a garantir que todos os requisitos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente sejam atendidos;
- As Fichas de Dados de Segurança (FDS) dos produtos inflamáveis e aerossóis devem permanecer disponíveis e atualizadas nos locais de armazenamento;
- As instalações devem possuir equipamentos de combate a incêndio, identificados e em quantidade suficiente, conforme legislação específica;
- A empilhadeira deve ser conduzida somente por colaborador devidamente habilitado;
- Os colaboradores devem utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) conforme a atividade desempenhada e as orientações da Segurança do Trabalho;
- Acidentes, incidentes e condições inseguras devem ser comunicados imediatamente ao gestor responsável para avaliação e tratamento.

3.7.4. SEGURANÇA PATRIMONIAL

- O acesso às áreas de armazenamento deve ser limitado a pessoas autorizadas, conforme os critérios estabelecidos pela empresa. Visitantes e prestadores de serviço devem ser devidamente identificados, orientados quanto às regras aplicáveis e acompanhados durante a permanência nas áreas operacionais quando necessário.
- As instalações devem manter medidas de segurança patrimonial, incluindo controles de acesso, monitoramento e proteção das instalações, visando preservar a integridade, qualidade, segurança e rastreabilidade dos produtos armazenados.

3.7.5. RASTREABILIDADE/RECALL/RECLAMAÇÃO/DEVOLUÇÃO

- Os produtos com prazo de validade devem manter sua rastreabilidade durante todo o processo de armazenagem e distribuição, garantindo a relação entre lote e local de envio;
- O armazém deve manter todos os registros de expedição para garantir a rastreabilidade dos

produtos por no mínimo 5 anos. Este sistema de rastreabilidade deve ser testado anualmente;

- Um sistema eficaz deve estar em vigor para garantir a implementação de qualquer recolhimento do comércio ou mercado e a quarentena segura e protegida do produto. Para estabelecer estes processos a Belliz mantém o [PRO-QUA-029-XX_RECALL](#);
- As reclamações e demais informações referentes a produtos com possíveis desvios de qualidade devem ser cuidadosamente registradas, investigadas e tratadas de acordo com o Procedimento [PRO-QUA-15-XX_ATENDER-O-CONSUMIDOR](#);
- A gestão dessas investigações é realizada por colaborador da Garantia da Qualidade ou pessoa designada, com a participação das áreas envolvidas, quando aplicável, visando identificar a causa da ocorrência, avaliar os impactos associados e definir as ações corretivas e preventivas necessárias;
- A Belliz mantém o Procedimento [PRO-QUA-016-XX_Devolução de Clientes por Defeito de Qualidade](#) o qual estabelece os critérios para recebimento, segregação, armazenamento, avaliação, investigação e definição da destinação final dos produtos devolvidos;
- Os produtos devolvidos devem ser inspecionados e/ou analisados antes da definição de sua destinação final, sendo registrados os resultados das inspeções, análises realizadas e a destinação do produto.

3.7.6. GESTÃO DO ESTOQUE

- A saída de produtos com prazo de validade deve obedecer ao critério "**Primeiro que vence, primeiro que sai (FEFO – First Expire, First Out)**". Para os demais produtos, a saída deve obedecer ao critério "**Primeiro que entra, primeiro que sai (FIFO – First In, First Out)**";
- Deve existir um sistema eficaz para identificar e gerenciar produtos próximos ao vencimento;
- Os produtos destinados à destruição devem ser claramente identificados e mantidos segregados em área de quarentena, de forma a evitar sua liberação indevida para comercialização. O processo de destruição deve estar documentado em procedimento específico;
- Procedimento eficazes devem estar estabelecidos para garantir que os materiais recebidos em quarentena, incluindo devoluções comerciais, sejam adequadamente armazenados e não sejam liberados antes da aprovação da Qualidade;
- Deve existir um sistema eficaz para garantir que materiais não conformes ou potencialmente não conformes (produtos vencidos, devolvidos, danificados ou suspeitos) sejam prontamente identificados, segregados em área de quarentena e gerenciados conforme procedimento interno;
- A precisão do inventário é mantida por contagens de estoque e verificações pontuais regulares;
- Para o processo de armazenamento de produtos, a Belliz estabelece o Procedimento de Manuseio e Armazenamento.

3.8. TRANSPORTE

- Somente transportadoras qualificadas são utilizadas para o transporte dos produtos acabados da Belliz. A equipe de Logística é responsável por fornecer e manter atualizada a lista de transportadoras aprovadas;
- Somente paletes que atendem às especificações de paletização podem ser carregados e despachados;
- Os veículos utilizados no transporte devem apresentar condições adequadas de limpeza, conservação e proteção contra intempéries, garantindo a integridade dos produtos durante todo o transporte.

3.9. PRODUTO NÃO CONFORME

A Belliz assegura que os produtos recebidos, armazenados ou devolvidos que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos sejam prontamente identificados, segregados e controlados, evitando sua utilização, distribuição ou comercialização inadvertida.

Para isso, estabelece a sistemática para identificação, controle e tratamento de produtos não conformes e das não conformidades dos processos por meio do Procedimento [PRO-QUA-09-XX_TRATAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE](#).

3.10. AUDITORIA INTERNA

São realizadas auditorias internas nas instalações da Belliz com o objetivo de verificar o cumprimento das Boas Práticas de Armazenagem e Distribuição (BPAD), avaliando a conformidade dos processos, instalações e registros.

O programa de auditoria interna visa identificar oportunidades de melhoria, desvios na implementação e manutenção das BPAD e definir as ações corretivas necessárias. O processo está descrito no Procedimento [PRO-QUA-053-XX_AUDITORIA INTERNA DE BOAS PRÁTICAS DE ARMAZENAGEM E DISTRIBUIÇÃO - MAESTRAL](#).

6. REFERÊNCIAS

RDC nº 48, de 25 de outubro de 2013 – Regulamento Técnico de Boas Práticas de Fabricação para Produtos de Higiene Pessoal, Cosméticos e Perfumes.

7. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	21/12/2023	PRIMEIRA PUBLICAÇÃO	Priscila Martelozo	Katia Melo
02	12/08/2026	Segunda Publicação, revisão geral	Laura Ovidio	Andressa Thomé Muniz