



2026



# DERAT

## Departamento de Atendimento



## SEGURANÇA NO ATENDIMENTO

# DGR – O Controle de Objetos Perigosos no Atendimento

A segurança da operação começa no balcão. Diretrizes obrigatórias para identificação e retenção de riscos aéreos.

# O Cenário Atual: Regras Mais Rígidias da ANAC

## O Evento

- Em 11/2024 houve um incidente com o avião da Total linhas aéreas que transportava carga dos correios, acredita-se que o incêndio tenha sido iniciado por baterias eletrônicas que estavam sendo transportadas.
- A ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) endureceu as regras de segurança para toda a malha logística.

## A Consequência

- ✓ **Objetos perigosos estão terminantemente proibidos de embarcar em aviões.**
- ✓ **Essa restrição continuará até provarmos nossa capacidade operacional de identificar, separar e tratar essas cargas com 100% de segurança.**

**Você é a primeira barreira de segurança.  
Seu trabalho no balcão protege pessoas,  
aeronaves e toda a operação.**

# O Que é DGR? Identificando a Ameaça Oculta

Se o objeto tem potencial para causar um acidente, ele é classificado como DGR (Dangerous Goods).

 <b>Pegar Fogo</b>	 <b>Explodir</b>	 <b>Vazar</b>	 <b>Intoxicar</b>
 <p><b>Celulares e Baterias</b></p> <p> O item de risco mais comum no atendimento</p>  	 <p>Sprays e Aerossóis</p>  	 <p>Perfumes</p>  	 <p>Álcool e Tintas</p>  
 <p>Power banks</p>  			

# A Regra Principal do Transporte de DGR



**PROIBIDO.**

Objetos DGR nunca viajam por avião.



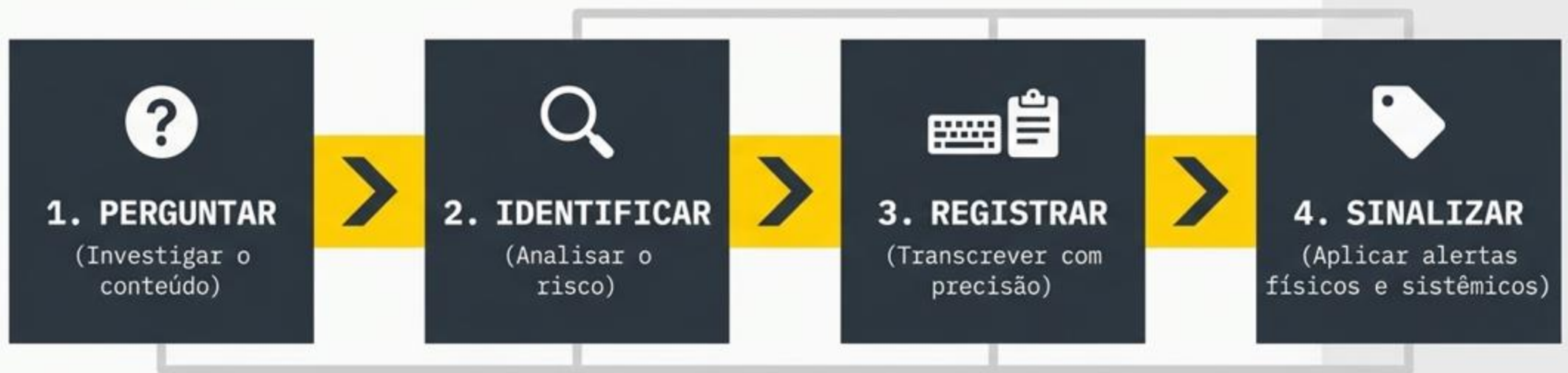
**PERMITIDO.**

O transporte de DGR é exclusivamente terrestre.



# O Seu Papel: A Linha de Defesa em 4 Etapas

O controle rigoroso começa no balcão de atendimento. Este é o seu fluxo obrigatório para cada encomenda.



# Etapas 1 e 2: A Investigação do Conteúdo



## A Pergunta Obrigatória

Sempre questione ativamente o cliente:  
**O que tem dentro da encomenda?**

Perguntas complementares  
para investigação de risco:

- Tem bateria?
- É líquido?
- É spray?

### Nota Fiscal

DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS:  
[Item A], [Item B], [Item C]...

### Declaração de Conteúdo



CONTEÚDO:  
[Descrição detalhada]...

## A Fonte da Verdade

- Busque a **confirmação documental** na **Nota Fiscal** ou na **Declaração de Conteúdo**.
- Se a documentação estiver **vaga**, **entreviste o cliente** para descobrir o **real conteúdo**.

## Etapa 3: A Transcrição Exata do Conteúdo

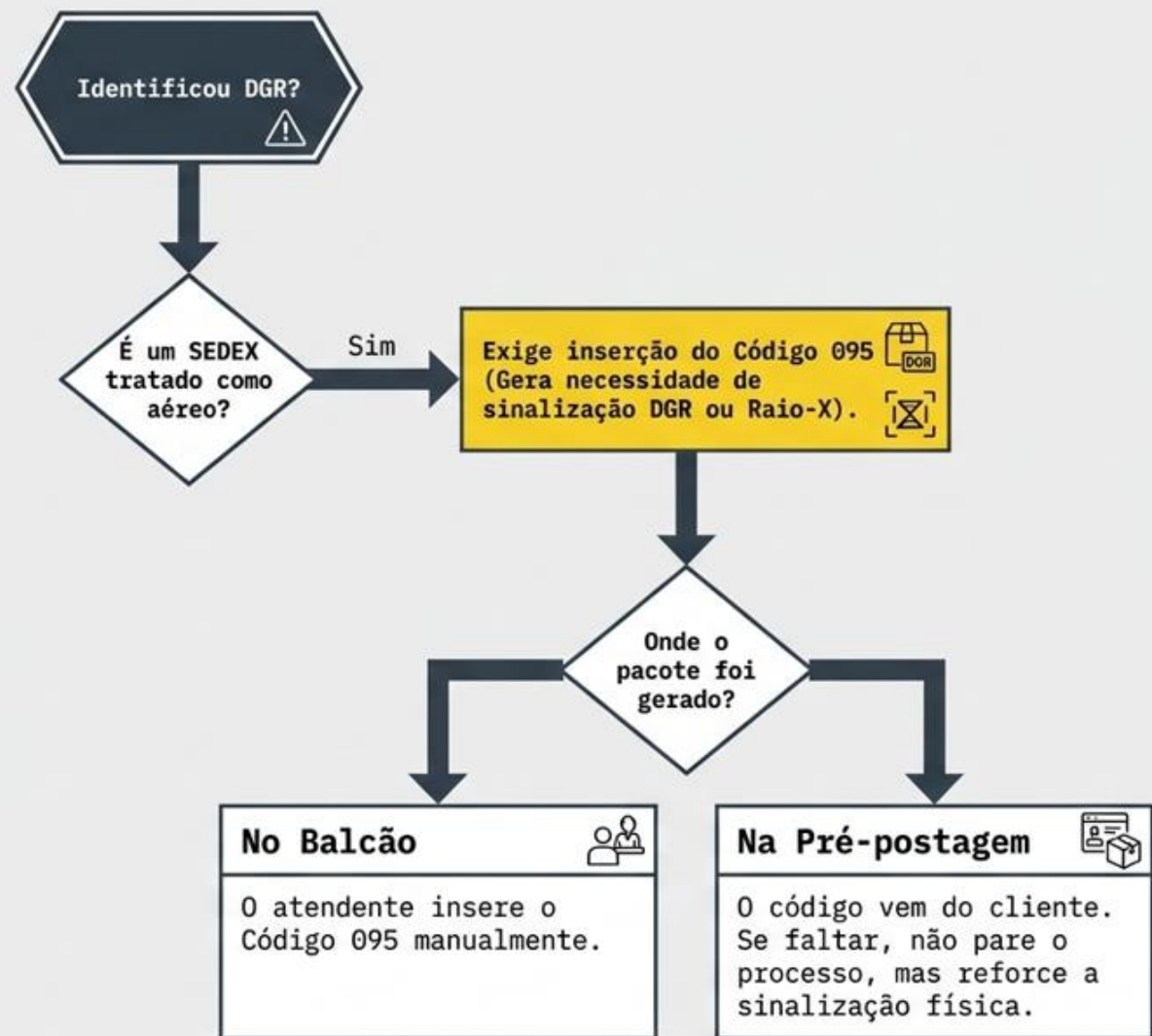
O objetivo do registro sistêmico é permitir a identificação imediata do risco. Textos vagos quebram a barreira de segurança.

 O Que NÃO Fazer	 Como Fazer Correto
<input type="text" value="Mercadoria"/> ← Descrição genérica	<input type="text" value="Celular com bateria"/>
<input type="text" value="12345"/> ← Apenas números	<input type="text" value="Perfume 100ml"/>
<input type="text"/> ← [Campo em branco]	

**Sem uma descrição clara e detalhada, não há como o sistema ou a próxima etapa logística garantir a segurança.**

## Etapa 3 (Sistêmica): Quando e Como Usar o Código 095

O Código 095 no sistema bloqueia o envio aéreo indevido.



## Etapa 4: Sinalização Física e Separação de Carga

### A Embalagem



- Aplique a Etiqueta DGR ou a Etiqueta RAIO X diretamente na encomenda.
- Atenção: A sinalização física é obrigatória mesmo se não houver código de sistema.

### A Expedição



- Separe fisicamente as cargas perigosas das comuns.
- Identifique claramente o unitizador (recipiente de transporte).
- Regra Absoluta: Nunca misture carga DGR com carga comum no momento da expedição.

# O Efeito Dominó: O Impacto da Falha de Identificação

## ! DOMINO EFFECT ACTIVATION CURVE



### 1. A Falha

Objeto perigoso passa pelo balcão sem identificação clara, sem código e sem etiqueta.



### 2. A Sobrecarga

Aumenta massivamente a carga no centro de tratamento.



### 3. O Gargalo do Raio-X

100% da carga aérea precisa ser desviada para inspeção por Raio-X para encontrar a ameaça oculta.



### 4. A Consequência

Atrasos sistêmicos na rede postal e risco de paralisação da malha aérea.



## A Regra de Ouro do Atendimento



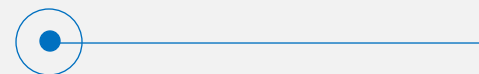
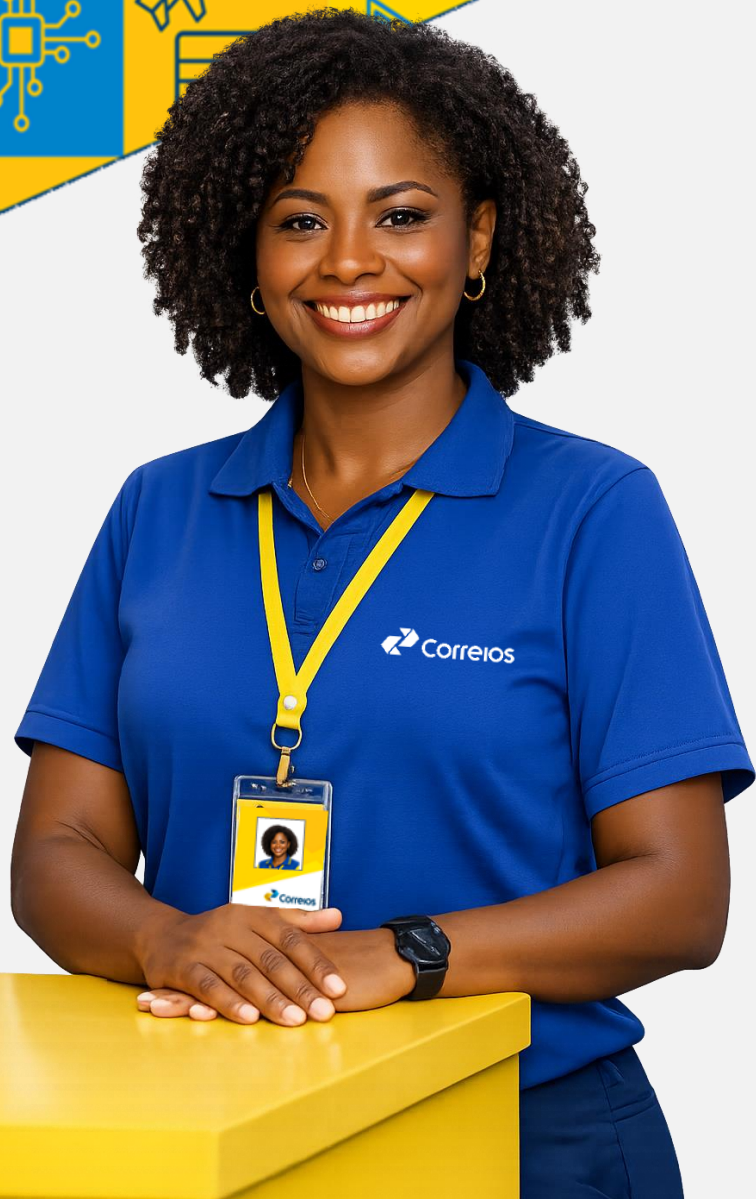
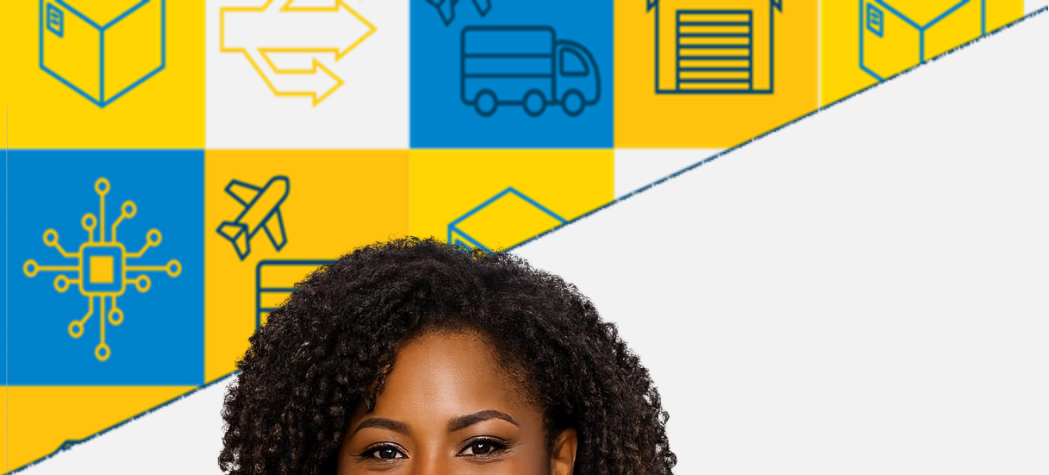
# NA DÚVIDA: TRATE COMO SUSPEITO.

Se a declaração for vaga e o cliente não souber especificar, aplique a etiqueta de Raio-X.

### Erros Fatais

- Não perguntar.
- Descrever vagamente.
- Não sinalizar.
- Não separar.

A segurança da aviação e da nossa rede logística começa e termina no seu balcão.



# Obrigada!

