# Procedimento Operacional Padrão (POP)

**Título:** POP 015 - Instruções para Transporte de Produtos/Entrega a Domicílio

**Versão:** 01

**Data de Emissão:** [Inserir Data]

**Próxima Revisão:** [Inserir Data]

**Elaborado por:** [Nome do Farmacêutico Responsável]

**Aprovado por:** [Nome do Farmacêutico Responsável Técnico]

**1. OBJETIVO**

Estabelecer os procedimentos para o transporte seguro e adequado de medicamentos e outros produtos da **[Nome da Drogaria]** para entrega em domicílio (delivery), garantindo a manutenção da qualidade, integridade e, quando aplicável, a temperatura dos produtos durante o percurso, em conformidade com a RDC 44/2009 e as diretrizes da RDC 430/2020 (Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e Transporte).

**2. APLICAÇÃO**

Este procedimento aplica-se a todas as operações de entrega em domicílio de produtos solicitados por clientes, realizadas por funcionários da drogaria ou por serviço de entrega terceirizado contratado pela drogaria. Abrange desde a separação e embalagem do produto até a entrega final ao cliente.

**3. RESPONSABILIDADES**

* **Farmacêutico Responsável Técnico:** Definir e supervisionar os procedimentos de embalagem e transporte. Garantir que os veículos e recipientes de transporte (caixas térmicas) sejam adequados e qualificados (se necessário). Treinar a equipe envolvida na separação, embalagem e entrega. Estabelecer controles para produtos termolábeis e controlados (se a entrega for permitida por legislação local/norma específica).
* **Funcionário Responsável pela Separação/Embalagem:** Separar corretamente os produtos solicitados. Conferir lote e validade. Embalar os produtos de forma segura e adequada, utilizando recipientes apropriados (especialmente para termolábeis).
* **Entregador (Funcionário da Drogaria ou Terceirizado):** Transportar os produtos conforme as orientações deste POP. Manter as condições de temperatura (se aplicável). Realizar a entrega de forma ágil e segura. Coletar a assinatura/confirmação de recebimento. Seguir as normas de trânsito.
* **Atendente/Responsável pelo Pedido:** Registrar corretamente o pedido do cliente (dados, endereço, produtos). Informar sobre as condições de entrega (prazo, taxa, necessidade de recebimento por maior de idade, etc.).

**4. MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

* Veículo para transporte (motocicleta, carro) em bom estado de conservação e higiene.
* Recipiente de transporte para o veículo (baú, caixa) limpo, protegido de intempéries e que não exponha os produtos à luz solar direta ou calor excessivo.
* Caixas térmicas qualificadas (com monitoramento de temperatura, se necessário) para transporte de produtos termolábeis.
* Elementos refrigerantes (gelo reutilizável em gel) previamente congelados para termolábeis.
* Termômetro calibrado para monitoramento da temperatura (se aplicável).
* Embalagens secundárias (sacos plásticos/papel resistentes, caixas de papelão) para proteger os produtos.
* Lacres de segurança (opcional, mas recomendado para garantir inviolabilidade).
* Formulário/Comprovante de Entrega.
* Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para o entregador (capacete, colete refletivo - se motociclista).
* Meio de comunicação (celular) com o entregador.

**5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

**5.1. Recebimento e Preparação do Pedido**

1. Receber o pedido do cliente (telefone, aplicativo, balcão) e registrar todas as informações necessárias (nome, endereço completo, telefone, produtos, forma de pagamento).
2. Confirmar se a drogaria realiza entrega no endereço solicitado.
3. Informar ao cliente o prazo estimado de entrega e eventuais taxas.
4. Separar os produtos solicitados, conferindo nome, concentração, lote e validade (**POP 004**).
5. [Se houver dispensação de controlados por entrega - VERIFICAR LEGISLAÇÃO LOCAL E FEDERAL, pois há restrições. Se permitido, descrever procedimento específico de conferência de receita e controle].

**5.2. Embalagem para Transporte**

1. **Produtos em Geral (Temperatura Ambiente):**
   * Acondicionar os produtos em embalagem secundária (saco plástico/papel ou caixa) que os proteja de danos físicos e contaminação.
   * Agrupar os produtos de um mesmo pedido.
   * Anexar a via do cliente da nota/cupom fiscal.
   * [Opcional: Lacrar a embalagem].
2. **Produtos Termolábeis (Refrigerados 2-8°C):**
   * Retirar o produto do refrigerador apenas no momento da embalagem para o transporte.
   * Acondicionar o produto em caixa térmica qualificada e limpa.
   * Utilizar quantidade suficiente de elementos refrigerantes (gelo gel congelado) para manter a temperatura durante todo o trajeto estimado.
   * Posicionar os elementos refrigerantes de forma a não congelar o produto (evitar contato direto).
   * [Se exigido pela complexidade/risco: Utilizar termômetro calibrado ou indicador de temperatura dentro da caixa para monitoramento].
   * Fechar e vedar bem a caixa térmica.
   * Identificar a caixa como