

	Reclamação e Sugestões de Clientes	Data 05/05/2020	Código IT 06
		Página 1/4	Revisão 01

1. **OBJETIVO:** Definir e estabelecer as medidas a serem tomadas após o recebimento de alguma Reclamação ou Sugestão do cliente.

2. **ENVOLVIDOS NO CUMPRIMENTO DESTE:** Todos os departamentos envolvidos com reclamações/sugestões de clientes.

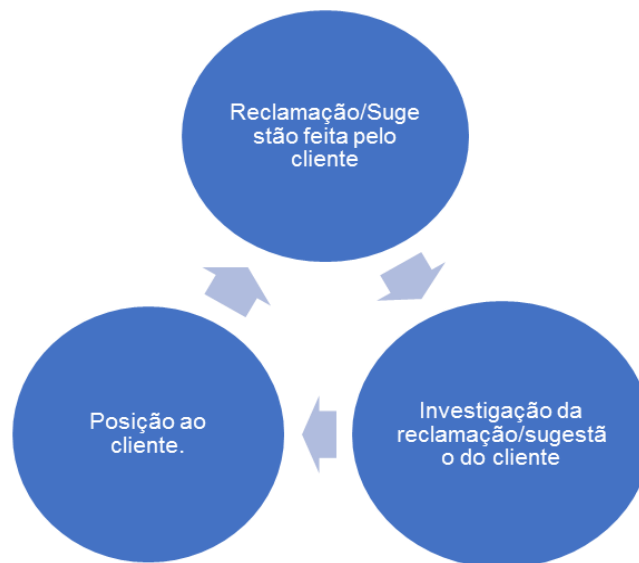
3. **EQUIPAMENTOS / MATERIAIS NECESSÁRIOS:** Não se aplica.

4. **PROCEDIMENTO:**
 - 4.1 As reclamações feitas pelos clientes são avaliadas pelo departamento responsável pelo assunto em questão e são estabelecidas soluções e/ou respostas para retorno a esse cliente. O setor da qualidade acompanha o desenvolvimento da ocorrência até a solução final formalizada pelo relatório de não conformidade.
 - 4.2 Para todas as reclamações de clientes onde o objeto da reclamação seja de responsabilidade da transportadora, são abertos relatórios de não conformidade para estudo do desvio, buscando a causa raiz do problema para evitar a repetição do desvio.
 - 4.3 O departamento Comercial realiza a Pesquisa de Satisfação de Clientes”, onde cada empresa aponta suas necessidades, a fim de melhoria contínua para a empresa.
 - 4.4 A empresa entende que reclamações e sugestões feitas pelos clientes são dados que contribuem para o crescimento da instituição.

5. **ANEXOS:**

Relatório de Não Conformidade

6. FLUXOGRAMA



7. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Data	Revisão	Natureza da Alteração
05/05/2020	00	Emissão Inicial
02/01/2025	01	Revisão para ampliação de classe