


PROCEDIMENTO				
	Cotação e Atendimento-Produtos de Saúde			
	CÓDIGO: P-OPE-05	Revisão: 00	Vigência: 30/08/2025	Página 1 de 4

1. OBJETIVO: Estabelecer procedimentos para a cotação e atendimento em transporte de produtos de interesse à saúde, garantindo a qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

2. CONTROLE DE REVISÕES:

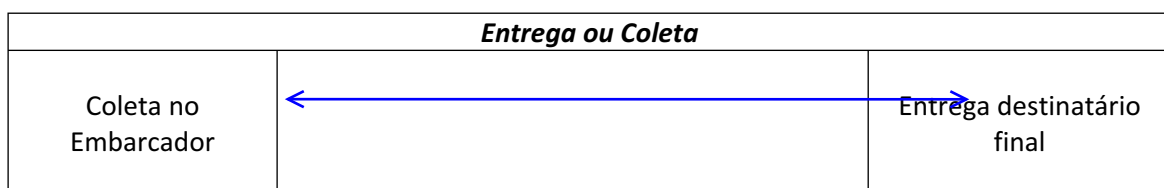
REVISÃO	ASSUNTO	EMISSÃO
00	Elaboração do documento	30/08/2025


3. RESPONSABILIDADES:

- 3.1. Gerencia comercial/atendimento: Receber a demanda do cliente para transporte de equipamentos e produtos, preparar e disponibilizar a cotação ao cliente; participar da análise de reclamações do cliente.
- 3.2. Atendimento de SAC: receber demanda do cliente, acompanhar a coleta, entrega, informar ao cliente o status da coleta e entrega, realizar atividades administrativas e de suporte; receber reclamações do cliente.
- 3.3. Gerente Operacional: disponibilizar para a gerência comercial e de atendimento todos os detalhes e dificuldades que necessitam de orçamento ao serviço a ser realizado; gerenciar os processos operacionais de coleta e entrega.

4. DEFINIÇÕES E SIMBOLOGIAS

- 4.1. Produtos de Interesse à Saúde: Cosméticos, Perfumes e Produtos de Higiene Pessoal, Produtos para a Saúde (Correlatos), Saneante Domissanitário e Alimentos, que necessitam de cuidados especiais para manuseio e transporte, evitando danos.
- 4.2. CTe: Conhecimento de Transporte eletrônico.
- 4.3. Tabela de Gerenciamento de Risco: conjunto de medidas preventivas que visam minimizar os riscos existentes durante o transporte de cargas.
- 4.4. Dificuldades de manuseio e transporte para produtos de interesse à saúde: toda e qualquer particularidade requerida para manuseio e transporte de equipamentos sensíveis tais como:
 - Escadas para acesso ao local de coleta ou entrega
 - Rampas para acesso ao local de coleta ou entrega
 - Içamento de equipamento
 - Alteração de infraestrutura na área para passagem do equipamento.
- 4.5. Cross Docking: sistema de distribuição no qual a mercadoria recebida em um armazém ou Centro de Distribuição, não é armazenada com NF desta finalidade, mas sim imediatamente preparada para o carregamento da entrega.
- 4.6. Tipo do serviço:



PROCEDIMENTO				
	Cotação e Atendimento-Produtos de Saúde			
	CÓDIGO: P-OPE-05	Revisão: 00	Vigência: 30/08/2025	Página 2 de 4

Coleta no Embarcador	←	Realiza CrossDoking	→	Entrega destinatário final
Coleta no cliente	←	Realiza CrossDoking	→	Entrega destinatário final

5. REQUISITOS:


- 5.1. A cotação deve ser realizada individualmente, devido a particularidades de produtos de interesse à saúde e condições de coleta ou entrega.
- 5.2. O cliente deverá disponibilizar a maior quantidade de informações possíveis sobre os produtos de interesse à saúde e condições de coleta, manuseio e entrega, para gerar o orçamento do serviço.
- 5.3. Se houver programação prévia de entrega, a data deverá ser informada para a **BM Transporte e Logística**.

6. DESCRIÇÃO:

6.1. Cotação

- 6.1.1. O **Gerente Comercial**/Atendimento ou Atendimento de SAC recebe a solicitação de serviço para entrega ou coleta de produtos de interesse à saúde por e-mail.
- 6.1.2. **Gerente Comercial**/Atendimento solicita os detalhes do serviço para gerar o orçamento.
- 6.1.3. O cliente disponibiliza o máximo de informações possíveis sobre os produtos de interesse à saúde, como:
 - Nome do Embarcador e Cliente Destinatário Final
 - Tipo de operação
 - Local da coleta e entrega
 - Modal
 - Se será necessário CrossDocking
 - Se a operação será dedicada ou compartilhada
 - Tipo do veículo e quantidade de ajudantes
 - Quantidade de volumes
 - Peso e dimensões do equipamento
 - Dificuldades para manuseio e transporte do material
 - Condições de acesso ao local de coleta e entrega
 - Se o equipamento está embalado
 - Valor da carga
 - Se haverá acompanhamento de técnico da empresa
 - Consulta da Tabela de Gerenciamento de Risco

Com base nas informações disponibilizadas, o **Gerente Comercial**/Atendimento prepara o orçamento prévio e disponibiliza ao **Gerente Operacional**, para avaliação de dificuldades e se há necessidade de uma visita prévia para avaliar o local.

PROCEDIMENTO				
 LOGÍSTICA E TRANSPORTE	Cotação e Atendimento-Produtos de Saúde			
	CÓDIGO: P-OPE-05	Revisão: 00	Vigência: 30/08/2025	Página 3 de 4

- 6.1.3.1. Se houver necessidade de realizar a visita prévia, deverá ser agendada e realizada por um representante operacional junto com o **gerente Comercial/Atendimento**, para complementar as informações faltantes à preparação do orçamento.
- 6.1.4. O **Gerente Operacional** complementa as informações necessárias para a finalização do orçamento.
- 6.1.5. Gerente Comercial/Atendimento disponibiliza o orçamento ao cliente e aguarda a aprovação e agendamento do serviço.
- 6.1.6. Assim que recebida a aprovação do serviço, a área operacional é informada sobre a data de agendamento e prossegue conforme Procedimentos **P-OPE-06-Manuseio de Produtos de Saúde e P-OPE-01-Coleta, Recebimento e Expedição**

6.2. Acompanhamento do serviço de entrega e/ou coleta

- 6.2.1. O cronograma do serviço será acompanhado pela área de atendimento de SAC desde a coleta até a entrega.
- 6.2.2. A atendente de SAC recebe do motorista informações de qualquer ocorrência durante a realização do serviço e acompanha a entrega de produtos de interesse à saúde até sua finalização.
- 6.2.3. A atendente de SAC deverá informar ao cliente quando o serviço for finalizado.

6.3. Agendamento:

- 6.3.1. O agendamento da coleta e/ou entrega poderá ser informado pelo cliente embarcador. Se ainda não houver agendamento, a atendente de SAC deverá realizá-lo antes de iniciar o serviço e comunicar ao Gerente Operacional.

6.4. Ocorrências de serviço


- 6.4.1. Se houver ocorrência identificada pelo cliente final, o cliente embarcador deverá comunicar a atendente de SAC para iniciar o processo de registro e investigação.
- 6.4.2. A atendente de SAC deverá proceder conforme **P-QUA-09-Reclamação de Clientes** e comunicar ao **Gerente Comercial/Atendimento** e Gerente Operacional para avaliação de ações e comunicação ao cliente.
O SAC e a Qualidade prosseguirá com o acompanhamento da investigação e preparação do plano de ação, se aplicável.
- 6.4.3. Se houver ocorrência durante as atividades de coleta, manuseio ou entrega, a Operação ou motorista deverá comunicar ao Atendimento de SAC, que acionará o cliente para definir como proceder.

7. REGISTROS GERADOS:

Não se aplica.

8. ANEXOS:

Não se aplica.

PROCEDIMENTO				
	Cotação e Atendimento-Produtos de Saúde			
	CÓDIGO: P-OPE-05	Revisão: 00	Vigência: 30/08/2025	Página 4 de 4

9. REFERÊNCIAS:

P-OPE-01-Coleta, Recebimento e Expedição.
P-OPE-06-Manuseio de Produtos de Saúde
P-QUA-09-Reclamação de Clientes.
Lei Nº 6.360 de 23 de setembro de 1976.
RDC 16/2014 – resolução do CFF 433/2005
CVS 5/2013
RDC 222 de 2018

10. APROVAÇÕES:

ELABORADO POR:	ASSINATURA
Rodrigo Loureiro Gestor do Armazém	
REVISADO/APROVADO POR:	ASSINATURA
Kauê F. Bianchi Diretor	
DATA DA APROVAÇÃO:	