


PROCEDIMENTO				
	Reclamação de Cliente			
	CÓDIGO: P-QUA-09	Revisão: 01	Vigência: 30/08/2025	Página 1 de 3

1. OBJETIVO: Definir metodologia para tratamento das reclamações de clientes, bem como a análise de suas causas, implementação de ações que assegurem a não recorrência das mesmas e registro dos resultados das ações implementadas.

2. CONTROLE DE REVISÕES:

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

3. RESPONSABILIDADES:


- 3.1. Gestor do armazém/atendimento: Receber a reclamação do cliente armazenagem e/ou transporte, repassar ao Atendimento de SAC para abertura do registro, intervir junto a operação quando necessário; participar da investigação de causa e registro de ações quando necessário; realiza report ao cliente e resultado da avaliação da reclamação.
- 3.2. Atendimento de SAC: receber a reclamação cliente; acionar a qualidade, realizar as comunicações com o cliente quando necessário.
- 3.3. Gestor do armazém: realiza a investigação de causa e propõe e realiza as ações para reclamações procedentes.
- 3.4. Garantia da Qualidade: Acompanhar a investigação e preparar Registro de Não Conformidade e plano de ação quando aplicável.

4. DEFINIÇÕES E SIMBOLOGIAS

- 4.1. Não conformidade: não atendimento a um requisito especificado do procedimento vigente, cláusula contratual, legislação vigente;
- 4.2. Reclamação de Cliente: toda e qualquer manifestação de reclamação de cliente, seja por escrito ou contato telefônico;
- 4.3. Ação Corretiva: medida ou ação necessária para eliminar a causa de uma ou mais NC ou RC;
- 4.4. Investigação: verificação inicial cujo intuito é determinar, através de evidências, se uma NC ou RC é ou não procedente, bem como sua origem,
- 4.5. Causa Raiz: causa provável de uma Não Conformidade ou Reclamação Cliente (raiz do problema) e não seu efeito relativo aos desvios identificados.

5. REQUISITOS:

- 5.1. Serão consideradas para avaliação de procedência as reclamações informadas pelo cliente em prazo =/< a 30 dias corridos da conclusão da entrega
 - 5.1.1. Será considerada como exceção, as entregas realizadas com atraso por responsabilidade da **BMK Transporte e Logística**.
- 5.2. Abrir o registro de Reclamação do cliente dentro de 24 horas úteis e informar que a mesma está sendo investigada.

PROCEDIMENTO				
	Reclamação de Cliente			
	CÓDIGO: P-QUA-09	Revisão: 01	Vigência: 30/08/2025	Página 2 de 3

5.3. Após 15 (quinze) dias úteis a Gestor do armazém/atendimento deverá retornar ao cliente com a disposição final do processo, ou seja, reclamação procedente ou não procedente.

5.4. Realizar a avaliação da eficácia das ações estabelecidas no plano de ação.

6. DESCRIÇÃO:

6.1. Deverão ser abertas as Reclamações dos Clientes que envolverem os seguintes assuntos:

- a) Saúde e Segurança: Todo acidente e/ou incidente ocorrido em trânsito e/ou nas instalações, não considerando acidentes de trabalho com lesão ou sem lesão.
- b) Meio Ambiente: Todo acidente ou incidente ambiental causado pela empresa.
- c) Qualidade: Toda ocorrência que possa comprometer a qualidade do produto ou serviço realizado, em relação a seus clientes.

6.2. Os clientes poderão reclamar através de e-mail e/ou telefone ao Comercial ou ao Atendimento de SAC.

6.3. O SAC deverá registrar a reclamação através do **RN-01-Relatório de Não Conformidade**, conforme procedimento **P-QUA-07-Não Conformidade, Ação Corretiva e Ação Preventiva**.

6.5. Após o registro da reclamação, deverá ser investigado juntamente com o Operacional para que seja verificado se a reclamação é procedente ou não procedente.

6.6. Definido a procedência ou não da reclamação, deverá ser informado ao cliente o resultado da investigação e informar ao mesmo que serão tomadas as ações cabíveis para a ocorrência.

6.7. Tratamento de Reclamações Procedentes:

6.7.1. Se a reclamação for procedente, deverão ser estabelecidas as ações Corretivas para eliminar ou diminuir a causa raiz da reclamação, conforme procedimento **P-QUA-07-Não Conformidade, Ação Corretiva e Ação Preventiva**.

6.7.2. As ações deverão ser registradas no campo de plano de ação no RN-01, onde deverá ser arquivado juntamente com o Relatório de Não Conformidade.

6.7.3. Deverá ser analisada se as ações estabelecidas foram eficazes ou não, para que posteriormente possa ser concluído o processo de reclamação.

Nota: As evidências das ações deverão estar arquivadas junto com processo de reclamação, podendo ser no Registro de Treinamento, Ata de Reunião ou outros documentos relacionados.

6.8. Reclamação Não Procedente:

6.8.1. Se a reclamação for não procedente, não será necessário estabelecer nenhuma ação para a causa raiz.


7. REGISTROS GERADOS:

RN-01-Relatório de Não Conformidade

8. ANEXOS:

Não Aplicável

9. REFERÊNCIAS:

PROCEDIMENTO				
	Reclamação de Cliente			
	CÓDIGO: P-QUA-09	Revisão: 01	Vigência: 30/08/2025	Página 3 de 3

P-QUA-07-Não Conformidade e Ação Corretiva

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
Jozivania Santos Gestor do Last mile	
REVISADO/APROVADO POR:	ASSINATURA
Kauê F. Bianchi Diretor	
DATA DA APROVAÇÃO:	