


|   |   |               |               |
|---|---|---------------|---------------|
|  | <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>              | <b>IT 013</b> |               |
|   | <b>Reclamação e Sugestões de Clientes</b> | Revisão: 00   | Página 1 de 2 |

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

| Data       | Revisão | Resumo de alterações |
|------------|---------|----------------------|
| 03/01/2024 | 00      | Revisão Inicial      |

## 2. OBJETIVO

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

## 3. APLICAÇÃO

Setor comercial, operacional, responsável técnico e todos os departamentos envolvidos com reclamações/sugestões de clientes.

## 4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Manual de Boas Práticas de Transportes
- Legislação Aduaneira
- RDC 430/20
- RDC 623/22

## 5. DEFINIÇÕES

N/A

## 6. DESCRIÇÃO


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.

Para todas as reclamações de clientes são abertos relatórios de Não Conformidade para estudo de causa raiz.

Além do atendimento ao cliente a cada reclamação ou sugestão, o departamento Comercial realiza a Pesquisa de Satisfação de Clientes” anualmente, onde cada empresa aponta suas necessidades, a fim de melhoria contínua para a empresa.

A empresa entende que reclamações e sugestões feitas pelos clientes são dados que contribuem para o crescimento da instituição.

|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| Elaboração – Gestão da Qualidade | Aprovação – Diretoria |
| Ronaldo Ramos                    | José Roberto Fagundes |

|   |   |               |               |
|---|---|---------------|---------------|
|  | <b>INTRUÇÃO DE TRABALHO</b>               | <b>IT 013</b> |               |
|   | <b>Reclamação e Sugestões de Clientes</b> | Revisão: 00   | Página 2 de 2 |

## **7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR**

- MA 001 Manual de Boas Práticas para o Transporte
- IT 001 Operação de Transporte da Empresa
- PR 002 Desvio da Qualidade - Não Conformidade Ação Corretiva

## **8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO**

- Relatório de Não Conformidade