	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>IT 004</b>	
	<b>Satisfação do Cliente</b>	Revisão: 02	Página 1 de 5

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
25/03/2018	00	Revisão Inicial
29/07/2023	01	Inclusão de rotina para informar status da operação ao cliente
10/01/2024	02	Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade para atender a correção de Não Conformidade

## 2. OBJETIVO

Descrever a sistemática de medição da percepção do cliente sobre os serviços prestados pela Rodo Import.

## 3. APLICAÇÃO

Esta Instrução de Trabalho se aplica aos setores Comercial, administrativo e Operacional.


## 4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos.
- Requisitos OEA

## 5. DEFINIÇÕES

N.A

<b>Elaboração – Gerente Comercial</b>	<b>Aprovação – Representante da Direção</b>
Luiz Sarrassini	Ronaldo Ramos

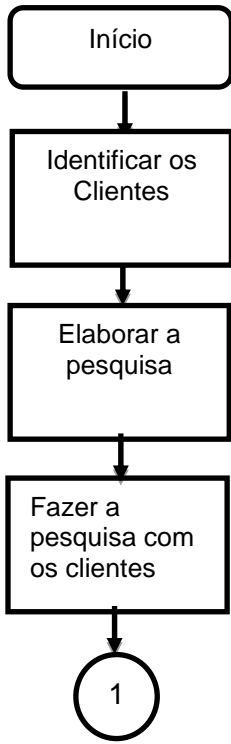
	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>IT 004</b>	
	<b>Satisfação do Cliente</b>	Revisão: 02	Página 2 de 5


## 6. DESCRIÇÃO


A Rodo Import utiliza dois mecanismos para avaliar a satisfação dos clientes, que são:

### 6.1 Pesquisa de Satisfação de Clientes

Todo processo para medir a satisfação dos clientes através da pesquisa esta definido no fluxo abaixo:

O que fazer	Quem (faz)	Como (faz)
 <pre> graph TD     A([Início]) --&gt; B[Identificar os Clientes]     B --&gt; C[Elaborar a pesquisa]     C --&gt; D[Fazer a pesquisa com os clientes]     D --&gt; E((1)) </pre>	<p>Comercial</p> <p>Comercial</p> <p>Comercial</p>	<p>Relacionando todos os clientes Fixos com serviço de frete no período de Janeiro a Dezembro.</p> <p>Anualmente considerar aspectos importantes para perceber a satisfação dos clientes e considerar responsáveis adequados para responder a Pesquisa de Satisfação de Cliente.</p> <p>Ligando ou em visita.</p>

O que fazer	Quem (faz)	Como (faz)
 <pre> graph TD     Start((1)) --&gt; D1{Pesquisa com 70% da relação}     D1 -- Não --&gt; B1[Fazer novo Contato]     B1 --&gt; Start     D1 -- Sim --&gt; B2[Avaliar os Relatórios]     B2 --&gt; D2{Atendeu as Expectativas?}     D2 -- Não --&gt; B3[Abrir relatório de não conformidade]     B3 --&gt; B4[Relatar o resultado da Auditoria]     B4 --&gt; End([Fim])     D2 -- Sim --&gt; B4     </pre>	<p align="center">-----</p> <p align="center">Comercial</p> <p align="center">-----</p> <p align="center">Comercial</p> <p align="center">-----</p> <p align="center">Comercial</p> <p align="center">-----</p> <p align="center">Representante da Direção</p>	<p align="center">-----</p> <p>Fazer novo contato com os clientes que não atenderam a solicitação de pesquisa.</p> <p>Analisando todos os itens e avaliando a performance através de % do grau de satisfação. A somatória de bom e ótimo tem que atingir 85%.</p> <p>Atendeu 85% entre bom e ótimo?</p> <p align="center">-----</p> <p>Seguindo as diretrizes previstas no procedimento de sistema PR 007</p> <p>Relatando o resultado durante a reunião de análise crítica.</p>

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>IT 004</b>	
	<b>Satisfação do Cliente</b>	Revisão: 02	Página 4 de 5


## 6.2 Critério para medir a satisfação

<b>Grau de Satisfação</b>				
Ótimo	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
85%			10%	5%

## 6.3 Reclamação de Clientes

Todo processo para tratamento de reclamações de clientes está definido abaixo:

<b>O que (fazer)</b>	<b>Quem (faz)</b>	<b>Como (faz)</b>
Receber a reclamação do cliente	Setor Comercial	A manifestação ou reclamação do cliente pode ser recebida através de fone, e-mail ou pessoalmente.
Analisar a reclamação do cliente	Setor Comercial	O setor comercial deve analisar verificando o motivo e o setor de origem da reclamação do cliente.
Analisar criticamente e dar a procedência	Setor Comercial	Analisar criticamente o fato ocorrido levantando todos os dados relacionados ao processo, seja ele ADM, ou operacional e dar o parecer.
Avaliar a procedência	Setor Comercial	Avaliar e abrir relatório de não conformidade caso seja procedente.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>IT 004</b>	
	<b>Satisfação do Cliente</b>	Revisão: 02	Página 5 de 5

O que (fazer)	Quem (faz)	Como (faz)
Encaminhar relatório de não conformidade (RNC)	Setor Comercial	Encaminhar o relatório de não conformidade para o Representante da Direção
Tratamento da Não Conformidade	Setor Responsável e RD	O responsável do setor em conjunto com o RD deve realizar tratamento com objetivo de bloquear o problema apontado pelo cliente.
Informar o cliente.	Setor Comercial	Entrando em contato com o cliente, por e-mail, telefone ou visita, informando a procedência dos fatos ocorridos e as ações a serem tomadas, quando aplicável.
Divulgação do resultado do monitoramento.	Representante da Direção	O representante da direção deve informar a direção das reclamações ocorridas.

#### 6.4 Informação de status operacional

Para melhorar a satisfação do cliente a equipe operacional deve adiantar-se em informar os status das operações principalmente na saída da operação e na chegada do veículo ao destino seja por e-mail, mensagens ou contato telefônico.

#### 7. Informação Documentada Complementar:

#### 8. Informação Complementar Retida:

- Pesquisa de Satisfação do Clientes
- Relatório de Não Conformidade