

	PROCEDIMENTO	PR 001	
	Processo Comercial	Revisão: 01	Página 1 de 4

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
25/03/2018	00	Emissão inicial
10/01/2024	01	Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade em atendimento a correção de Não Conformidade

2. OBJETIVO

Definir procedimento para:

- determinar os meios de comunicação com os Clientes;
- assegurar que os requisitos para prestação dos serviços estão definidos e que é possível atender as necessidades dos Clientes e
- analisar criticamente os requisitos para prestação dos serviços antes de se comprometer a prestar serviços aos Clientes, incluindo as alterações ocorridas no processo Comercial.

3. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os processos de venda de serviços de transportes de cargas.

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

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

5. DEFINIÇÕES

5.1. Requisito: necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente de forma implícita ou obrigatória.

5.2. Análise Crítica: atividade realizada para determinar a pertinência, adequação e eficácia do que está sendo examinado, para alcançar os objetivos estabelecidos.

5.3. Satisfação do Cliente: percepção do Cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.

5.4. Cliente: organização ou pessoa para a qual é realizado um serviço.

6. DESCRIÇÃO

6.1. Identificação e prospecção de novos Clientes

O que faz?	Quem faz?	Como faz?
Identificação e prospecção de novos Clientes	Colaboradores do setor Comercial	Indicação ou referência dos principais Clientes; localização pelos principais sites de busca do mercado; telefone, site e e-mail

Elaboração – Gerente Comercial	Aprovação – Representante da Direção
Luiz Sarrassini	Ronaldo Ramos

	PROCEDIMENTO	PR 001	
	Processo Comercial	Revisão: 01	Página 2 de 4

6.2. Identificação e análise crítica das necessidades de clientes

O que faz?	Quem faz?	Como faz?	Informação documentada
Identificação da regularidade dos Clientes	Colaboradores do setor Comercial	Coleta de informação cadastrais, averiguação dos dados cadastrais nos sites dos órgãos que regularizam a atividade do cliente	-
Identificação das necessidades dos Clientes	Colaboradores do setor Comercial	Coleta de informação em visitas técnicas e/ou por e-mails e/ou por telefone	-
Análise crítica das necessidades dos Clientes	Colaboradores do setor Comercial	<p>Analisar criticamente as necessidades dos Clientes contemplando requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • específicos do Cliente; • não declarados, mas necessários para o serviço; • legais e regulamentares aplicáveis aos serviços e • específicos da RODO IMPORT. 	Emissão de Cotação de Frete e/ou Tabela de Fretes ⁽¹⁾
Aceite da Cotação e/ou Tabela de Fretes	Cliente	Recebimento de telefonema e/ou e-mail e/ou documento assinado pelo Cliente autorizando a execução do serviço de acordo com as condições estabelecidas	E-mail de confirmação e/ou assinatura da Cotação e/ou Tabela de Frete ⁽²⁾

⁽¹⁾ A informação documentada resultante da análise crítica das necessidades dos Clientes são as seguintes:

- emissão e cadastro da Tabela de Frete no sistema informatizado e/ou
- emissão da Cotação.

⁽²⁾ No segmento de transportes de cargas, mesmo sendo uma boa prática comercial, nem todos os Clientes costumam firmar um contrato formal com seus fornecedores de serviços. Quando possível deve formalizar um contrato de prestação de serviço, no mínimo junto aos clientes de serviços em que o percentual de faturamento seja significativo no faturamento mensal da empresa. Para os demais casos a formalização será realizada apenas com a emissão da cotação ou da tabela de fretes correspondente que pode ser uma simples formalização da proposta por e-mail.

6.3. Planejamento de novos serviços

O que faz?	Quem faz?	Quando faz?
Planejamento de novos serviços	Equipe Operacional	Antes do início de um novo serviço

6.3.1. O procedimento para assegurar o atendimento aos requisitos definidos na tabela de frete e/ou cotação está definido no **PR 002 Processo Operacional**.

	PROCEDIMENTO	PR 001	
	Processo Comercial	Revisão: 01	Página 3 de 4

6.4. Alterações nas condições de contrato

O que faz?	Quem faz?	Como faz?
Análise crítica da alteração das condições de contrato previamente definidos	Colaboradores do setor Comercial	Revisão da Tabela de Frete e/ou Cotação de Frete

6.4.1. Quando aplicável, a informação documentada pertinente a alteração das condições de contrato previamente definido, deve ser emendada e os colaboradores envolvidos devem ser comunicados sobre os requisitos alterados.

6.5. Comunicação com o cliente

O que faz?	Quem faz?	Como faz?
Posicionamento de veículos em trânsito	Equipe Operacional	consulta ao sistema de rastreamento e/ou comunicação com o motorista por telefone e/ou rádio
Informações comerciais sobre serviços	Equipe Comercial	e-mail, telefone ou visitas comerciais específicas
Informações operacionais sobre serviços (reclamações, consultas, contratos, pedidos ou alterações)	Equipe Operacional	e-mail, telefone ou visitas técnicas específicas
Retroalimentação do Cliente referente aos serviços	Equipe Operacional	e-mail, telefone ou visitas técnicas específicas
Informações sobre avarias, acidentes ou emergências com cargas de Clientes	Colaboradores do setor Comercial e/ou Equipe Operacional	e-mail ou telefone

6.6. Manutenção de Clientes

O que faz?	Quem faz?	Como faz?	Quando faz?
Avaliação do grau de satisfação dos Clientes	Colaboradores do setor Comercial	Pesquisa de Satisfação de Clientes ⁽³⁾	Anualmente
Avalia Reclamação de Cliente	Colaboradores do setor Comercial	RNC de Reclamação de Cliente	A cada reclamação de cliente

⁽³⁾ Os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente o grau de satisfação dos Clientes são os seguintes:

Quantidade de Clientes pesquisados	Quantidade mínima de respostas exigidas	Método de cálculo das notas recebidas	Estabelecimento de ações corretivas
Todos os Clientes regulares (Clientes Fixos)	70% de retorno	Soma de cada nota em cada quesito / quantidade de respostas recebidas	Pontos de insatisfação identificados por cada Cliente (menções "regular" e "ruim") Quesito com a pior nota, quando a meta

	PROCEDIMENTO	PR 001	
	Processo Comercial	Revisão: 01	Página 4 de 4

			geral estabelecida para a pesquisa não for atingida
--	--	--	---

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR 005 Informação Documentada
- PR 002 Processo Operacional
- IT 004 Satisfação de Cliente

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- Tabela de Frete
- Cotação de Frete
- Pesquisa de Satisfação de Clientes
- RNC
- Proposta Comercial