	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 012	
	Reclamação e Sugestões de Clientes	Revisão: 00	Página 1 de 2

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Revisão	Resumo de alterações
07/04/2024	00	Emissão 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 técnica e todos os departamentos envolvidos com reclamações/sugestões de clientes.

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Manual de Boas Práticas de Transportes
- 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
Gislaine R. C. Ramos	Rennan Carsten Laurentino

	INTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 012	
	Reclamação e Sugestões de Clientes	Revisão: 00	Página 2 de 2

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

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

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- Relatório de Não Conformidade