1. Objetivo

Definir a sistemática para efetuar a análise crítica de um contrato ou pedido de clientes. Estabelecer uma sistemática para assegurar o bom atendimento ao Cliente, visando a melhoria do relacionamento, o fortalecimento da confiança e o menor índice de reclamação.

2. Áreas Envolvidas

Jurídico

Comercial

Contabilidade e Financeiro

3. Documentos de Referência

Não aplicável.

4. Definições

Não aplicável.

5. Descrição

5.1 Solicitação e Pedidos de novos Clientes.

A área comercial recebe dos clientes os pedidos de interesse na prestação de serviço de armazenamento e carregamento de grãos nos navios.

Para todas as solicitações, o comercial analisa a necessidade do cliente sobre a demanda de armazenamento e carregamento e verifica internamente as condições atuais do terminal em atender ou não a necessidade do cliente. A analise interna consiste nos seguintes itens:

- A disponibilidade do terminal em atender a capacidade desejada pelo cliente;
- Os vencimentos de contratos de outros clientes atuantes no terminal;

A REPRODUÇÃO DESTE DOCUMENTO TORNA A CÓPIA "NÃO CONTROLADA".

Havendo a possibilidade de atender a demanda solicitada pelo o cliente, é acionado o departamento fiscal e jurídico para avaliação do credito do cliente, havendo a aprovado, o departamento jurídico externo é acionado para elaborar o contrato de prestação de serviço, e encaminha para a área comercial solicitar a as formalizações de aprovação do cliente no contrato.

5.2 Solicitação de clientes Ativos / Parceiros

O recebimento de solicitações de clientes parceiros do terminal segue a rotina conforme descrito no tem 5.1 deste procedimento, isentando as análises de crédito e jurídico.

É elaborado o contrato de prestação de serviço pela área comercial e encaminhado para o cliente formalizar a aprovação do contrato.

5.2 Formalização do Pedido no Terminal T-Grão / Requisitos do Cliente

As principais condições operacionais e financeiras especificadas no contrato do cliente são informadas aos departamentos de Operações, Bordo, Gerência geral e uma cópia do contrato é fornecida ao Departamento Contábil e Financeiro.

5.3 Revisão e Aditivo de Contrato.

A revisão ou aditivo do contrato poderá ocorrer por conta do cliente ou por conta do terminal T-GRÃO,

Havendo a necessidade de revisão do contrato, é gerado um aditivo no mesmo e encaminhado para o cliente formalizar a aprovação, após a aprovação segue a distribuição das informações conforme o requisito 5.2.

5.4 Acompanhamento das Responsabilidade do Contrato.

Diariamente a Gerência Geral e Diretoria, acompanha o desempenho produtivo do terminal afim de verificar o cumprimento das responsabilidades do cliente no embarque e desembarque dos grãos no terminal.

Havendo divergências por parte do cliente que caracterize o descumprimento do contrato, o mesmo é acionado solicitando correções imediatas da situação. Quando necessário, deve ser emitido plano de ações para garantir que as necessidades identificadas sejam atendidas. O acompanhamento da eficácia das ações deve ser realizado pelo RD ou Diretor Comercial.

A REPRODUÇÃO DESTE DOCUMENTO TORNA A CÓPIA "NÃO CONTROLADA".

6. Registros do SIG

Não aplicável.

7. Histórico de Revisão

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	21/01/2003	Elaboração inicial do Documento
01	14/08/2003	Revisão geral, extinção do RQ 3.1 e retirada das notas 1,2 e 3.
02	02/10/2006	Revisão Geral do Documento, inserção da sistemática de formatação de documentos do SIG
03	27/12/2006	Alteração do tempo de indeterminado para 20 anos na coluna tempo, alteração de sala da gerencia para diretoria na coluna Local, alteração do responsável de gerente para diretor e alteração da forma de armazenamento no quadro controle de registros.
04	05/06/2007	Alteração de responsabilidades de diretor superintendente para diretor comercial
05	04/01/2012	Exclusão do PAC do sistema e inclusão do seu conteúdo nesse procedimento. Alteração do layout.
06	17/03/2015	Revisão geral da instrução. Alteração do nome da instrução de PACC Procedimento de Análise Crítica de Contrato para I-CO 001 Análise Crítica de Contrato e Medição da Satisfação do Cliente. Excluído o RO – Registro de Ordem de Produção E Manifestação de Clientes;
07	17/12/2015	Revisão geral da instrução e exclusão da pesquisa de satisfação do cliente.

A REPRODUÇÃO DESTE DOCUMENTO TORNA A CÓPIA "NÃO CONTROLADA".