



COMUNICAÇÃO AO CLIENTE

29 DE NOVEMBRO DE 2023

PESQUISA NPS

Prezado cliente,

No primeiro semestre, graças à sua opinião, a Mercosul Line fez a doação de mais de 140 cestas básicas para o projeto Sementinhas de Esperança, em Santos. Agora, ficamos felizes em estender o convite para que você participe conosco em mais uma iniciativa que combina solidariedade e inovação.

De **4 a 15 de dezembro de 2023**, realizaremos nossa **Pesquisa NPS** semestral. Para cada resposta recebida, a Mercosul Line fará a doação de uma cesta básica para a Creche Zezé Pio de Souza, localizada em Manaus, região afetada pela seca no Rio Amazonas e seus afluentes.

Além disso, gostaríamos de compartilhar alguns dos avanços que realizamos com base no seu *feedback* em nossa última pesquisa:

1. Investimentos significativos no aprimoramento da nossa frota de navios, aumentando nossa capacidade operacional.
2. Integridade na programação dos navios, com melhora de 6% em nossa aderência às janelas de atracação previstas.
3. Desenvolvimento de soluções logísticas personalizadas, atendendo às suas necessidades específicas.
4. Resposta 61% mais rápida às solicitações de bookings e 35% mais rápida aos e-mails recebidos, otimizando nossa comunicação.
5. Maior agilidade na liberação de contêineres nos portos de destino, priorizando a pontualidade, integridade na programação dos navios e alterações de janelas.
6. Expansão de operações multimodais, com maior disponibilidade e abrangência, incluindo um aumento de 18% na frota dedicada e mais de 200% de ampliação no uso de ferrovias.
7. Solicitações de propostas, tanto para a modalidade Porta quanto Porto, podem ser feitas diretamente em nosso site, com tempo de resposta reduzido.
8. Otimização no processo de tratativas de faturas e cobranças, garantindo respostas mais rápidas e efetivas, com melhoria de 39% no tempo de cobrança de custo extra, 29% no tempo de cobrança de frete, 67% da análise de disputas e de 61% na análise de impostos e refaturamento.
9. Agendas frequentes entre clientes e os times operacionais para identificar oportunidades de melhoria.
10. Visibilidade e transparência em relação a eventos externos com possível impacto na operação, como a seca em Manaus.

Como participar da próxima Pesquisa NPS? Você receberá um *link* para a pesquisa na próxima semana. É rápido e simples, mas seu impacto pode ser enorme. Participe para:

- Aprimorar cada vez mais nossa parceria. Atender e superar suas expectativas são nossos objetivos.
- Apoiar uma causa nobre, contribuindo com famílias que sofreram com a seca na região de Manaus.

Contamos com sua participação e agradecemos antecipadamente pelo seu tempo e disposição.

Juntos, podemos fazer a diferença e continuar melhorando!

Atenciosamente,

MERCOSUL LINE

www.mercosul-line.com.br

comercial@mercocul-line.com.br

CMA CGM
GROUP