



RECLAMAÇÕES

PN - LAPOC - 4800 Revisão: 00

17/OUTUBRO/2013

COORDENAÇÃO DO LABORATÓRIO DE POÇOS DE CALDAS

◆ VÁLIDO SOMENTE NA WEB – IMPRESSÃO NÃO OFICIAL ◆

SUMÁRIO

- 1 - OBJETIVO
- 2 - CAMPO DE APLICAÇÃO
- 3 - REFERÊNCIAS
- 4 - DEFINIÇÕES
- 5 - DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
- 6 - ROTINAS
- 7 - QUADRO DE EDIÇÃO
- 8 - ANEXOS

1 – OBJETIVO

Normatizar o processo de registro de reclamações recebidas de clientes internos e externos do Laboratório de Poços de Caldas da Comissão Nacional de Energia Nuclear (LAPOC).

2 – CAMPO DE APLICAÇÃO

Setor de Química Analítica, Setor de Radiometria e Setor de Radônio do LAPOC.

3 – REFERÊNCIAS

3.1 – ABNT NBR ISO/IEC 17025, em sua edição vigente – Requisito 4.8

4 – DEFINIÇÕES

4.1 – SIGLAS:

4.1.1 - LAPOC - Laboratório de Poços de Caldas da Comissão Nacional de Energia Nuclear.

4.1.2 - RNC - Registro de Não Conformidade

4.1.3 - GQ - Gerente da Qualidade

5 – DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

5.1 – PN-LAPOC 0002 – CONTROLE DE DOCUMENTOS, em sua revisão vigente

5.2 – PN-LAPOC 4700 – ATENDIMENTO AO CLIENTE, em sua revisão vigente

5.3 – PN-LAPOC 4110 – AÇÃO CORRETIVA, em sua revisão vigente

5.4 – Registro de Reclamação (FQ-LAPOC-4800-01) , em sua revisão vigente

5.5 – Sequencial de Registros de Reclamação (FQ-LAPOC-4800-02) , em sua revisão vigente

6 – ROTINA

6.1 – Em qualquer momento durante ou após o processo de prestação de um serviço, um cliente interno ou externo do LAPOC pode formalizar uma reclamação relativa a qualquer insatisfação pertinente ao serviço prestado.

6.2 – Tal processo se inicia com o recebimento da reclamação pelo LAPOC via pesquisa de satisfação do cliente (PN-LAPOC-4700 – ATENDIMENTO AO CLIENTE), e-mail ou ligação telefônica.

6.3 – O servidor que receber a solicitação de reclamação deve direcionar o cliente para o Gerente da Qualidade, que fará o atendimento coletando as informações necessárias para preencher o formulário de Registro de Reclamação (FQ-LAPOC-4800-01) descrevendo a insatisfação em si.

6.4 – O responsável pelo preenchimento acessa a lista Sequencial de Registros de Reclamação (FQ-LAPOC-4800-02) do ano vigente e anota o número sequencial da

reclamação em ambos os formulários (FQ-LAPOC-4800-01 e FQ-LAPOC-4800-02), juntamente com os dados do cliente e a data.

6.5 – O Gerente da Qualidade avalia a procedência da reclamação, analisando-a criticamente junto ao Pesquisador/Tecnologista responsável pelo serviço prestado, e justifica sua decisão.

6.6 – A decisão quanto à procedência, sua justificativa, e o número de Registro de Não Conformidade (RNC) gerado no caso de procedência são incluídos nos campos adequados do formulário – o qual é assinado e datado pelo GQ.

6.7 – Os dados de encerramento da reclamação (procedência e número da RNC) são transcritos na lista Sequencial de Registros de Reclamação do ano vigente (FQ-LAPOC-4800-02), pelo GQ.

6.7 – No caso de uma reclamação procedente, o LAPOC executa as ações corretivas necessárias de acordo com PN-LAPOC-4110 – AÇÃO CORRETIVA.

6.8 - Quando a reclamação é julgada não procedente, seu gerenciamento finaliza-se no processo de registro e arquivamento.

7 – QUADRO DE EDIÇÃO

REVISÃO	PÁGINA	DATA	ELABORAÇÃO	OBSERVAÇÕES
-	Todas	17/10/2013	Rodrigo L. Bonifácio	

8 - ANEXOS

N/A

FIM DE DOCUMENTO