



**ANÁLISE CRÍTICA DE PEDIDOS, PROPOSTAS E  
CONTRATOS**

**PN - LAPOC - 4400 Revisão: 01**

**10/FEVEREIRO/2014**

**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
  - 6.1 – CONTATO INICIAL COM O CLIENTE
  - 6.2 – REGISTRO DE ENTRADA – CLIENTES EXTERNOS
  - 6.3 REGISTRO DE ENTRADA – SERVIÇOS ROTINEIROS PARA CLIENTES INTERNOS
  - 6.4 REGISTRO DE ENTRADA – SERVIÇOS ESPORÁDICOS PARA CLIENTES INTERNOS
  - 6.5 EMISSÃO DE PROPOSTA NO SISTEMA LAB INTEGRA
- 7 - QUADRO DE EDIÇÃO
- 8 - ANEXOS

## 1 – objetivo

Normatizar os procedimentos de análise crítica dos pedidos, propostas e contratos de prestação de serviço no 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 4.4
- 3.2 – PN-LAPOC-4300 – CONTROLE DE DOCUMENTOS, em sua revisão vigente
- 3.3 – PN-LAPOC-4130 – CONTROLE DE REGISTROS, em sua revisão vigente
- 3.4 – PN-LAPOC-5800 - RECEBIMENTO DE AMOSTRAS, em sua revisão vigente

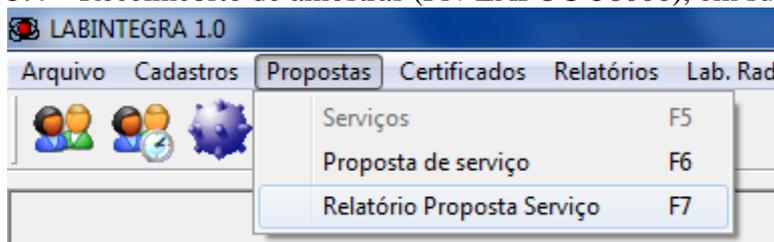
## 4 – DEFINIÇÕES

### 4.1 – SIGLAS:

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

## 5 – DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- 5.1 – Solicitação de Ensaio (FQ-LAPOC-4400-01)
- 5.2 – Sequencial de Solicitação de Ensaio (FQ-LAPOC-4400-02)
- 5.3 – Proposta de Prestação de Serviço (Lab Integra - Proposta) – Relatório gerado a partir do Sistema Lab Integra, disponível em PROPOSTA >RELATORIO PROPOSTA SERVIÇO.
- 5.4 – Receimebrto de amostras (PN-LAPOC-58000), em sua edição vgente



5.4 – Controle de Serviços de Ensaio (FQ-LAPOC-4400-03)

## 6 – ROTINAS

### 6.1 – CONTATO INICIAL COM O CLIENTE

O processo de análise crítica de pedidos, propostas e contratos se inicia ao primeiro contato com o cliente - geralmente feito através de ligação telefônica ou mensagem eletrônica (e-mail) no caso de clientes externos, ou pessoalmente (além das situações descritas acima) no caso de clientes internos.

## **6.2 – REGISTRO DE ENTRADA – CLIENTES EXTERNOS**

6.2.1 - Um colaborador do Setor receptor da solicitação de ensaio recebe o contato do cliente e o encaminha para o pesquisador/tecnologista do setor.

6.2.2 O pesquisador/tecnologista do setor registra o pedido, preenchendo a Solicitação de Ensaio (FQ-LAPOC-4400-01) com dados importantes como contato do cliente, ensaio desejado, método, quantidade de amostras, prazo, entre outros.

6.2.3 - Em seguida, a Solicitação de Ensaio é analisada criticamente pelo Pesquisador/Tecnologista do setor pertinente aos serviços solicitados, que registra seu parecer no formulário.

NOTA 1: Caso os serviços solicitados possam ser prestados por outro setor, a solicitação deverá ser encaminhada ao Pesquisador/Tecnologista do outro setor para análise crítica e registro de parecer no formulário FQ-LAPOC-4400-01.

NOTA 2: Para serviços que exijam um volume de análises significativo em termos de consumo de recursos, demanda de pessoal ou o trabalho de mais de um setor, a análise crítica poderá envolver a coordenação do LAPOC.

6.2.4 Caso o serviço solicitado não possa ser prestado, o pesquisador/tecnologista do setor notifica o AA que, por sua vez, notifica o cliente, arquiva a solicitação e encerra o processo.

6.2.5 Caso o serviço possa ser prestado, o formulário FQ-LAPOC-4400-01 preenchido é remetido ao AA que deverá:

- a) gerar a(s) proposta(s) no sistema Lab Integra conforme item 6.5 deste PN
- b) registrar este número de proposta no formulário FQ-LAPOC-4400-01, junto ao parecer de cada Pesquisador/Tecnologista
- c) inserir os dados cadastrais do cliente na(s) proposta(s) em questão.

6.2.6 O AA solicita então ao técnico autorizado de cada setor que irá prestar o serviço para inserir as particularidades técnicas (método, quantidade de amostras necessária, prazo) nas propostas criadas.

6.2.7 O técnico do setor elabora a proposta, com orientação do Pesquisador/Tecnologista do setor, e notifica o AA.

6.2.8 - O relatório da proposta é gerado em formato pdf via Lab Integra e enviado ao cliente externo pelo assistente administrativo de forma mais eficiente e conveniente possível (em mãos, via e-mail ou fax).

6.2.9 - É então aguardado o retorno do formulário ao LAPOC, devidamente aprovado e assinado pelo cliente ou com seu aceite por email (que deverá ser arquivado junto ao processo).

6.2.10 Caso o cliente aceite a proposta, deverá assinar a mesma e encaminhar o aceite da mesma via fax ou email, remetendo uma via física assinada junto com as amostras.

6.2.11 O formulário de Controle de Serviços de Ensaio (FQ-LAPOC-4400-03) também pode ser utilizado como referência para o agendamento de novos serviços. Ele permite verificar em qual etapa encontra-se determinado serviço, alertando no caso de possível atraso. Seu preenchimento é de responsabilidade da Secretária da Seção Técnica, que acompanha o andamento dos serviços junto ao técnico autorizado de cada setor.

### **6.3 REGISTRO DE ENTRADA – SERVIÇOS ROTINEIROS PARA CLIENTES INTERNOS**

6.3.1 Entende-se como “serviço rotineiro para cliente interno” a realização de serviços prestados a outros setores do LAPOC ou dentro da própria CNEN, regidos por um contrato que define antecipadamente as condições de prestação do serviço.

NOTA 3: Não se enquadram nesta categoria a realização de etapas específicas de ensaios que envolvem mais de um setor (exemplo: análise de Ba e Pb para cálculo de rendimento radioquímico realizado pelo setor de Química Analítica para o setor de Radiometria)

6.3.2 O cliente interno deverá registrar os serviços e amostras a serem executados preenchendo o formulário de Cadeia de Custódia (CCA) diretamente no sistema Lab Integra conforme PN-LAPOC-5800 – Recebimento de Amostras.

6.3.3 O técnico autorizado do setor que irá realizar os ensaios deverá elaborar a proposta referente aos serviços, referenciando na proposta o contrato que prevê a realização dos serviços solicitados.

NOTA 4: Uma vez que a proposta referencia um contrato previamente analisado pelo cliente e pelo Pesquisador/Tecnologista do setor, não é necessário a aceitação formal da proposta relacionada a este contrato.

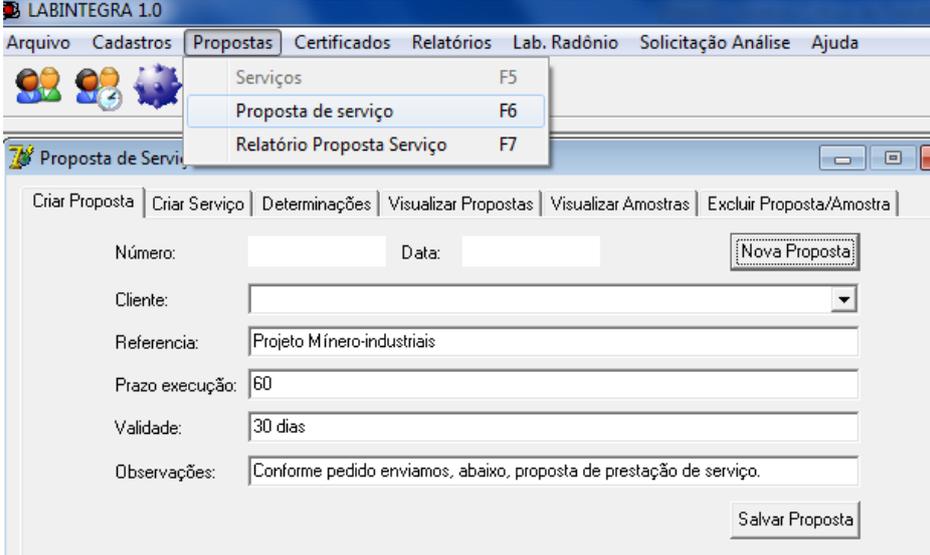
6.3.4 Após o recebimento das amostras conforme PN-LAPOC-5800 – Recebimento de Amostras, o técnico do setor deverá notificar o AA para registro do serviço no formulário FQ-4400-02 - Controle de Serviços de Ensaio.

### **6.4 REGISTRO DE ENTRADA – SERVIÇOS ESPORÁDICOS PARA CLIENTES INTERNOS**

6.4.1 No caso de serviço esporádicos para cliente interno, deverá ser seguida na íntegra a mesma sistemática descrita no item 6.1.

## 6.5 EMISSÃO DE PROPOSTA NO SISTEMA LAB INTEGRA

6.5.1 A proposta deverá ser emitida via Sistema Lab Integra clicando-se em **PROPOSTAS > PROPOSTA DE SERVIÇO > NOVA PROPOSTA**.



The screenshot shows the LABINTEGRA 1.0 software interface. The menu bar includes 'Arquivo', 'Cadastros', 'Propostas', 'Certificados', 'Relatórios', 'Lab. Radônio', 'Solicitação Análise', and 'Ajuda'. The 'Propostas' menu is open, showing options: 'Serviços' (F5), 'Proposta de serviço' (F6), and 'Relatório Proposta Serviço' (F7). The 'Proposta de Serviço' window is active, displaying a form with the following fields: 'Número:' (empty), 'Data:' (empty), 'Cliente:' (dropdown menu), 'Referencia:' (Projeto Mineiro-industriais), 'Prazo execução:' (60), 'Validade:' (30 dias), and 'Observações:' (Conforme pedido enviamos, abaixo, proposta de prestação de serviço.). There are buttons for 'Nova Proposta' and 'Salvar Proposta'.

6.5.2 - O número sequencial da solicitação de ensaio deverá ser inserido no campo **REFERÊNCIA** ao elaborar a proposta de serviço no Sistema Lab Integra.

6.5.3 - O relatório de Proposta de Prestação de Serviço gerado via Lab Integra contempla, obrigatoriamente, as seguintes informações a serem inseridas pelo AA

- Dados cadastrais do cliente

6.5.4 O relatório de Proposta de Prestação de Serviço gerado via Lab Integra contempla, obrigatoriamente, as seguintes informações a serem inseridas pelo técnico autorizado de cada setor

saídos a serem realizados

- Método de Ensaio
- Custo do serviço (quando aplicável)
- Validade da proposta
- Condições de Pagamento (quando aplicável)
- Nome do pesquisador/tecnologista emissor da proposta
- Campo para aceite do cliente

## 6.6 CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

6.6.1 - Devem ser mantidos registros das análises críticas, incluindo quaisquer modificações significativas, a serem arquivados junto à proposta de serviço assinada pelo cliente. Devem também ser mantidos registros de discussões pertinentes com o cliente, relacionadas aos seus requisitos ou aos resultados do trabalho durante o período de execução do contrato.

6.6.2 - O cliente deve ser devidamente informado de qualquer desvio ao contrato.

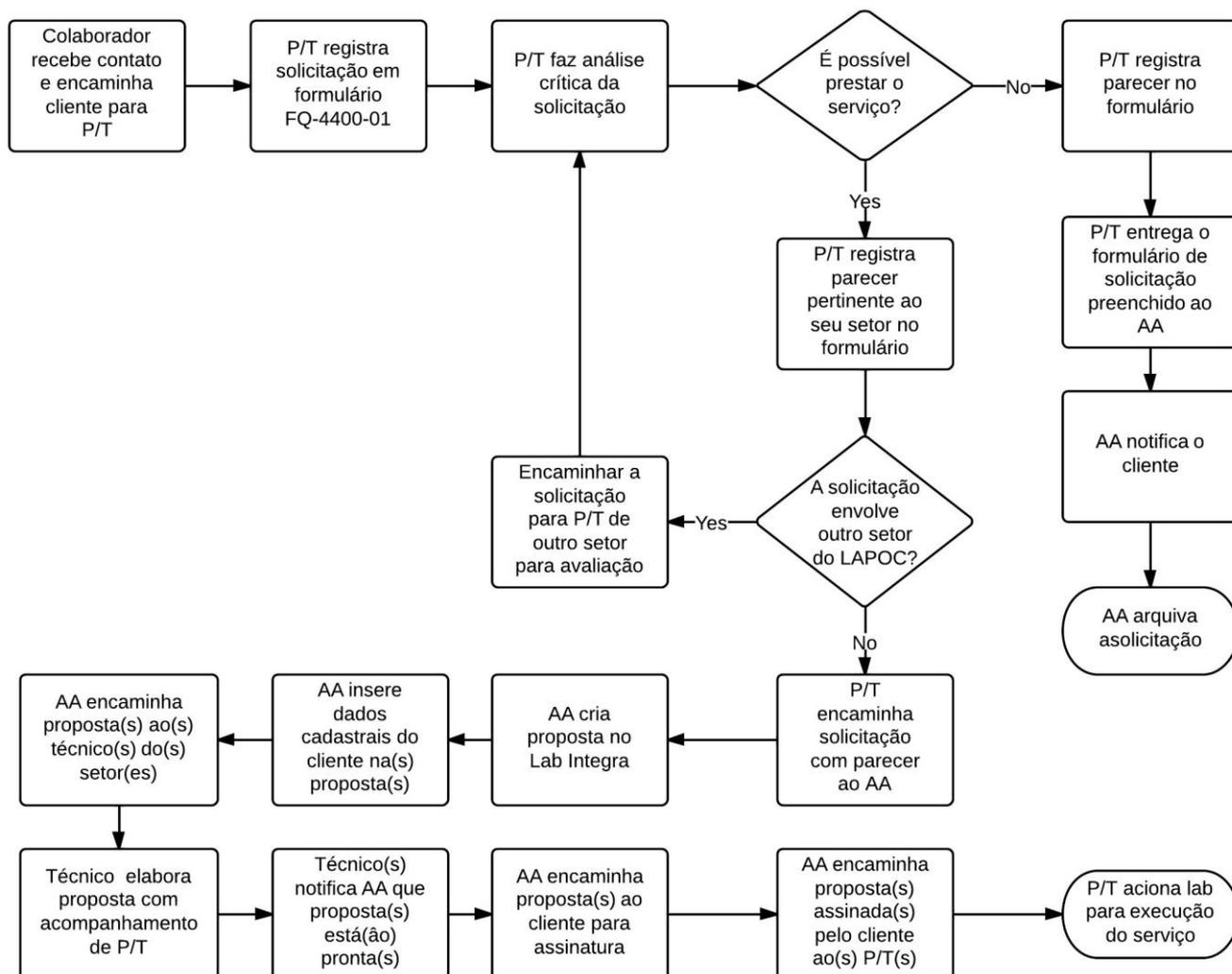
6.6.3 - Se um contrato necessitar modificação após o trabalho ter sido iniciado, o mesmo processo de análise crítica de contrato deve ser repetido e qualquer emenda deve ser comunicada a todo o pessoal afetado.

## 7 – QUADRO DE EDIÇÃO

<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>DATA</b>	<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
-	Todas	17/10/2013	Rodrigo L. Bonifácio	-
01	Todas	17/10/2013	Rodrigo Leandro Bonifácio	Foi efetuada uma revisão abrangente no documento, alterando as atividades atribuídas cada uma das funções (Pesquisador/Tecnologista, Assistente Administrativo e Técnico) para um fluxo de trabalho mais adequado. O fluxograma no Anexo I foi alterado.

## 8 - ANEXOS

Anexo I. Fluxograma do Processo de Análise Crítica de Pedido de Ensaio



**Legenda:**

P/T → Pesquisador/Tecnologista

AA → Assistente Administrativo da Seção Técnica