ATENDIMENTO AO CLIENTE

PN - LAPOC - 4700 Revisão: 01

03/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
7 - QUADRO DE EDIÇÃO
8 - ANEXOS

1 – OBJETIVO

Normatizar o processo de atendimento ao cliente 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 4.7

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 – PN-LAPOC-4300 – CONTROLE DE DOCUMENTOS, em sua edição vigente
5.2 – PN-LAPOC-4130 – CONTROLE DE REGISTROS, em sua edição vigente
5.3 - Pesquisa de satisfação dos clientes criada e gerenciada no site de pesquisa online *Survey Monkey* (www.surveymonkey.com) (FQ-LAPOC-4700-01).

6 – ROTINAS

6.1 – A fim de manter o bom desempenho dos serviços prestados pelo LAPOC, além da constante comunicação e cooperação com seus clientes, uma pesquisa de satisfação é aplicada.

6.2 – Ao término do ano corrente, o Pesquisador/Tecnologista do Setor executante (Setor de Química Analítica, Setor de Radiometria ou Setor de Radônio) deve encaminhar uma pesquisa de satisfação aos clientes que realizaram serviços de ensaio com o LAPOC

6.3 – A pesquisa (FQ-LAPOC-4700-01) é enviada eletronicamente em forma de um link que conecta o cliente ao site de gerenciamento de pesquisas *SurveyMonkey*.

6.4 – A facilidade de resposta ao questionário (possibilitada pelo site) permite que o cliente também colabore com o LAPOC - fornecendo sua opinião sobre o serviço prestado - sempre que assim solicitado.

6.5 – Os dados originados pelos questionários são armazenados conforme a PN-LAPOC-4130 – CONTROLE DE REGISTROS e gerenciados no próprio site *SurveyMonkey*.

6.6 – Os registros obtidos são utilizados como entradas da análise crítica dos dados de forma a assegurar a qualidade dos serviços prestados pelo LAPOC, conforme PN-LAPOC-4150 – ANÁLISE CRÍTICA.

6.7 – O laboratório permite o acompanhamento dos ensaios no local pelo cliente na proposta de prestação de serviço

6.8 – Ao término do ano corrente, os resultados do relatório capturados automaticamente pelo site serão consolidados pelo Gerente da Qualidade, que deverá assinar eletronicamente e arquivar conforme LISTA MESTRA DE REGISTROS.

7 - QUADRO DE EDIÇÃO

REVI-SÃO	PÁGINA	DATA	ELABORAÇÃO	OBSERVAÇÕES
-	Todas	17/10/2013	Rodrigo L. Bonifácio	
01	04 – ITEM 6.8	03/02/2014	Rodrigo L. Bonifácio	Removida a informação de que os dados serão consolidados "em um relatório"

8 - ANEXOS

N/A

FIM DE DOCUMENTO