

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 003
		Versão: 01
Análise Crítica de Pedidos, Propostas e Contratos		

1. Objetivo

Estabelecer as diretrizes e a sistemática para a análise crítica de pedidos, propostas e contratos para a prestação de serviços solicitados ao NAB.

2. Responsabilidade


Atividade	Responsabilidade	Autoridade
Recebimento de pedidos, propostas e contratos	Gerente Técnico Gerente de Projetos	Gerente Técnico
Análise crítica de pedidos, propostas e contratos.	Gerente Técnico Gerente de Projetos	Coordenação do NAB
Registro da análise crítica	Gerente Técnico Gerente de Projetos	Gerente Técnico
Comunicação de modificação de pedidos, propostas e contratos aos Técnicos envolvidos na realização dos ensaios	Gerente Técnico Gerente de Projetos	Gerente Técnico/Coordenação do NAB

3. Siglas

MQ – Manual da Qualidade
 PO – Procedimento Operacional
 IT – Instrução de Trabalho
 FORM – Formulário
 SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

Elaborado	Aprovado	Data
Gerente da Qualidade	Coordenador do NAB	06/01/2009

4. Definições

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 003
		Versão: 01
Análise Crítica de Pedidos, Propostas e Contratos		

Contrato - Acordo por escrito de clientes para prestação de serviços de ensaio.

Análise crítica – Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação e a eficácia do que está sendo examinado, para alcançar os objetivos estabelecidos,

Documento – Informação e meio no qual ela está contida.

Processo – Conjunto de atividades inter-relacionados ou interativos que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

Registros – Documento que apresenta resultados obtidos em fornecer evidências das atividades realizadas.

Especificação – Documentos que estabelece requisitos.

5. Documentos Relacionados

- NBR ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário
- ABNT NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para a competência de laboratórios de Ensaio e Calibração
- VIM – Vocabulário Internacional de Termos Fundamentais e Gerais de Metrologia


6. Condições Gerais e Específicas

6.1. Análise Crítica

A Coordenação do NAB ao receber pedidos, propostas ou contratos realiza análise crítica com o objetivo de garantir que possui métodos de ensaios documentados e apropriados, capacidade analítica e recursos necessários para atender os requisitos estabelecidos, define os custos e os prazos para a realização dos ensaios solicitados por clientes. Esta análise é realizada antes do início dos serviços.

Nos casos em que o cliente não estabelecer os requisitos necessários para a realização do ensaio, tais como métodos e itens de ensaios a serem utilizados, custos e prazos entre outros, a Coordenação do NAB ou a pessoa por ele designada estabelece os requisitos. O cliente deve ser informado e o NAB somente inicia o serviço após confirmação por escrito e aceitação do trabalho pelo cliente.

Os pedidos ou propostas pelos clientes são recebidos por carta, fax, correio eletrônico ou memorando. Pedidos verbais são realizados apenas por clientes usuários dos serviços de ensaio. Neste caso é realizado um registro de pedido, no mínimo contendo as seguintes

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 003
		Versão: 01
Análise Crítica de Pedidos, Propostas e Contratos		

informações: nome da razão social do cliente, nome da pessoa que solicitou o serviço, telefone, e-mail e celular para contato, descrição do serviço solicitado, data do recebimento do pedido, nome e assinatura (ou rubrica) da pessoa que recebeu o pedido.

6.2. Desvios de Contrato

Qualquer diferença encontrada entre o pedido do cliente e o serviço ofertado é analisada, discutida entre o chefe do serviço e o cliente, antes do início dos trabalhos.

Qualquer alteração solicitada pelo cliente após o início do serviço é submetida a outro processo de análise crítica. Caso a alteração proposta pelo NAB à prestação do serviço fica condicionada a prestação do serviço e o aceite do cliente. A emenda é registrada para que seja dada continuidade ao serviço, com as novas condições acordadas.

As análises críticas, informações, discussões e/ou quaisquer modificações significativas na prestação de serviço de ensaio, pedidos verbais são registradas em formulário específico, planilha específica, através de fax ou mesmo correio eletrônico são arquivadas em pastas devidamente identificadas na secretaria do NAB.

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 003
		Versão: 01
Análise Crítica de Pedidos, Propostas e Contratos		

7. Registros

Nome do Registro	Indexação	Arquivamento		Arquivo Inativo
		Tempo	Local	Tempo
Análise Crítica de pedidos, propostas e contratos	Ordem cronológica	01 ano	Pastas na Secretari a do NAB	02 anos

8. Sumário de Revisões

<i>Versão</i>	<i>Item (s) Revisado (s)</i>	<i>Responsável pela Revisão</i>	<i>Data da Revisão</i>
01	<i>Emissão Inicial</i>	<i>Olivia Woyames Pinto</i>	<i>06/01/2009</i>