

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 006
		Versão: 01
Atendimento aos Clientes		

1. Objetivo

Estabelecer uma sistemática para avaliar e monitorar o atendimento ao cliente e sua satisfação em relação à qualidade dos serviços prestados pelos laboratórios do NAB, bem como retroalimentar o SGQ.

2. Responsabilidade

Atividade	Responsabilidade	Autoridade
Envio da pesquisa de satisfação de clientes	Técnico Químico/ Gerente Técnico	Coordenador Geral
Monitorar o desempenho dos laboratórios, através dos formulários envolvidos.	Gerente Técnico	Coordenador Geral
Analisar e aprimorar o SGQ	Gerente da Qualidade	Coordenador Geral
Comunicar ao cliente	Gerente Técnico/ Gerente da Qualidade	Coordenador Geral

3. Siglas

NAB – Núcleo de Estudos e Gerenciamento de água

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

4. Definições

Satisfação: Síntese dos resultados de uma pesquisa.

Pesquisa de satisfação: Visam avaliar as percepções dos clientes em relação a aspectos essenciais como; qualidade do produto ou serviço, atendimento, preços, prazos, resultados confiáveis, assistência técnica, entre outros.

Elaborado	Aprovado	Data

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 006
		Versão: 01
Atendimento aos Clientes		

Gerente da Qualidade	Coordenador do NAB	05/03/2009
----------------------	--------------------	------------

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
- PO 007 – Reclamações
- Manual de Segurança do NAB
- Código de Ética e Conduta do NAB

6. Condições Gerais e Específicas

Pelo menos três vezes por ano é enviada aos clientes dos laboratórios do NAB, uma pesquisa de satisfação de clientes em formulário próprio, com o objetivo de medir e monitorar a retroalimentação obtida através destas pesquisas, bem como adotar ações de melhoria contínua no atendimento de seus clientes.

Tantos as respostas positivas ou negativas são analisadas, visando a aprimoramento do SGQ, do atendimento ao cliente e das atividades técnicas.

7. Registros

Nome do Registro	Indexação	Arquivamento		Arquivo Inativo
		Tempo	Local	Tempo

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 006
		Versão: 01
Atendimento aos Clientes		

Formulário de Pesquisa de Satisfação de Clientes	Ordem cronológica	03 anos	Arquivo Inativo no respectivo laboratório do NAB	01 ano
--	-------------------	---------	--	--------

8.

	NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	Código: PO – 006
		Versão: 01
Atendimento aos Clientes		

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>06/03/2009</i>