

	<b>NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água</b>	<b>Código: PO – 007</b>
		<b>Versão: 01</b>
<b>Reclamação</b>		

## 1. Objetivo

Definir critérios para recebimento, registro e tratamento das Reclamações de Clientes.

## 2. Responsabilidade

Atividade	Responsabilidade	Autoridade
Atender, registrar as reclamações de clientes.	Químico /Gerente Técnico/ Gerente da Qualidade	Coordenador Geral
Informar aos clientes o resultado das causas da reclamação	Gerente Técnico/ Coordenador Geral	Coordenador Geral

## 3. Siglas

NAB – Núcleo de Estudos e Gerenciamento de água

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

## 4. Definições

Reclamação – Comunicação por escrito, oral ou eletrônica relativa a não aceitação ou insatisfação com o serviço / produto / ensaio.

Elaborado	Aprovado	Data

 <b>NAB</b> Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água	<b>NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa          e          Gerenciamento de Água</b>	<b>Código:          PO – 007</b>
		<b>Versão: 01</b>
<b>Reclamação</b>		

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

	<b>NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água</b>	<b>Código: PO – 007</b>
		<b>Versão: 01</b>
<b>Reclamação</b>		

## 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 008 – Tratamento de Trabalhos Não-Conformes, Ações corretivas e preventivas
- Manual de Segurança do NAB
- Código de Ética e Conduta do NAB
- Guia Para a Expressão da Incerteza de Medição, 2003. Terceira edição brasileira em língua portuguesa – Rio de Janeiro: ABNT, INMETRO, SBM.

## 6. Condições Gerais e Específicas

O Gerente Técnico ou da Qualidade ou o Coordenador Geral ou um colaborador do NAB por ele designado recebe uma reclamação de um cliente, e abre um registro de não conformidade através de um formulário apropriado. É analisada a causa da reclamação e quando necessário, o cliente deve ser informado sobre o resultado da investigação.

A eficácia da ação, bem como seu monitoramento é acompanhado pelo Gerente da Qualidade e / ou Gerente Técnico, a fim de evitar a reincidência da reclamação. Essas disposições são analisadas na reunião de análise crítica, onde é apresentado o perfil de atendimento do NAB as reclamações realizadas pelos seus clientes.

## 7. Registros

Nome do Registro	Indexação	Arquivamento		Arquivo Inativo
		Tempo	Local	Tempo
Formulário de Reclamação de Clientes	Ordem cronológica	03 anos	Arquivo Inativo no respectivo	01 ano

	<p align="center"><b>NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água</b></p>	<p align="center"><b>Código: PO – 007</b></p>
		<p align="center"><b>Versão: 01</b></p>
<p><b>Reclamação</b></p>		

			laboratório do NAB	
--	--	--	--------------------	--

	<b>NAB – Núcleo de Estudos em Biomassa e Gerenciamento de Água</b>	<b>Código: PO – 007</b>
		<b>Versão: 01</b>
<b>Reclamação</b>		

## 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>06/03/2009</i>