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

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

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

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

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

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

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

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

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>