



CONTROLE DA ASSISTÊNCIA AO CLIENTE

Folha N°:

____/____/____

FOR 06.03
Página 01 de 01
Revisão 01
Data 09/12/17.

REG. Nº	DATA	PROCEDE?	ABRIR RNC?	DATA	RNC Nº	ABRIR SAC?	DATA	SITUAÇÃO DA SOLICITAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA
	__/__/__	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	__/__/__		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	__/__/__	<input type="checkbox"/> Estudada. <input type="checkbox"/> Implementada. <input type="checkbox"/> Melhoria <input type="checkbox"/> Concluída

Esta ficha de controle, tem como função agregar maior controle ao atendimento dos clientes;

Segue os nomes dos campos e seus significados;

REG. Nº → Número de registro de atendimento, deve ser escrito de forma sequencial

DATA → Data que foi prestada a assistência

PROCEDE? → Se a assistência sanou a dificuldade do usuário preencha a lacuna não, mas se o atendimento não foi resolvido a lacuna a ser preenchida é sim e damos continuidade, solicitado que busque reverter o estado RNC* ou enviamos para o SAC**

ABRIR RNC? → A solicitação não pode ser atendida, porquê se averiguo uma não conformidade, se sim assinale o campo correspondente

DATA → Data em que foi aberto RNC - registro de não conformidade

RNC Nº → Número de registro de não conformidade, deve ser preenchido de forma sequencial

ABRIR SAC? → Sempre que instaurado uma situação que necessite de mais análise ou adequação no processo de assistência ao cliente abra-se um SAC e nesse caso preencha a lacuna sim

DATA → Data em que foi aberto SAC – Solicitação de ação corretiva

SITUAÇÃO DA SOLICITAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA → Preencha o estado onde se enquadra a SAC**, elas são qualificadas pelo diretor da Bioevolution, as possibilidades são:

a) Estudada: corresponde a fase de estudo da Solicitação de Ação Corretiva.

b) Implementada: quando as providências mencionadas na Solicitação de Ação Corretiva são aprovadas e implementadas na empresa.

c) Melhoria: quando depois de implementar as ações corretivas, avalia-se as possíveis melhoria para impedir que a Não-Conformidade ocorra novamente.

d) Concluída: quando as melhorias foram implementadas ou então não são visualizadas, permitindo o encerramento deste procedimento, já que a Solicitação de Ação Corretiva realizou todos os efeitos fabris possíveis

* RNC significado Registro de não conformidade

**SAC Solicitação de ação corretiva

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída

oncluída