



**Laboratório de Controle de Qualidade de Alimentos**  
**LABQUALI**  
SISTEMA DE GESTÃO FOR- Formulário  
**REGISTRO DE RECLAMAÇÕES**

**FOR 009**  
Emissão:16/02/2021  
Versão: 01  
Folha n.: 1/2

Empresa

Fiscalização

Pessoa Física (terceiros)

<b>Data:</b>	
Identificação:	
Pessoa/Empresa para Contato:	
Telefone para Contato:	E-mail:
*Caso não haja preenchimento destes campos a reclamação será considerada, porém não será possível entregar uma resposta ou parecer ao cliente.	

<b>Detalhes da Reclamação:</b>
--------------------------------

**Recebimento da Reclamação:** Pode ser por e-mail, telefone, pessoalmente e preenchida por qualquer colaborador ou cliente.

<b>Recebido por:</b>	<b>Forma de contato:</b>	<b>Data:</b>
----------------------	--------------------------	--------------

**Avaliação da Reclamação-** deve ser feita por alguém em nível de gerência do laboratório

A reclamação está relacionada às atividades de laboratório pelas quais somos responsáveis?

( ) Sim ( ) Não- Justifique: \_\_\_\_\_

Se sim, O laboratório deve ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

Pessoas envolvidas na reclamação:

Pessoas (não envolvidas na reclamação) para dar continuidade à investigação:

Elaborado por: Daniel Augusto	Revisado por: Hérica Xavier	Aprovado por: Priscilla Vanesa	Página: 01	Total de páginas: 02
<b>Arquivo/Armazenamento:</b> Físico (Arquivo do SGQ) Eletrônico (Local de rede)	<b>Indexação:</b> Nome e data <b>Coleta/Acesso Físico:</b> Manual (pasta específica)/Colaboradores do LABQUALI <b>Eletrônico:</b> LABQUALI/SISTEMA DE GESTÃO/SETOR-SGQ/REGISTROS/FOR009		<b>Tempo de retenção/Disposição:</b> Físico: 01 ano/Eliminar após digitalizar Eletrônico: Permanente	

A reclamação é considerada procedente?

( ) Sim - Segue para Não conformidades ( ) Não. Justifique: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Decisões da reclamação – assinalar todas as opções cabíveis

( ) NC aberta – N° \_\_\_\_\_;

( ) Reclamante comunicado por e-mail sobre andamento/fechamento

Descrição/ responsável e data

Se a reclamação for considerada procedente, o monitoramento, ações e registros serão feitos como Não Conformidade.

Sempre que possível, o laboratório deve acusar o recebimento da reclamação e fornecer ao reclamante relato sobre o progresso e a conclusão.

As conclusões a serem comunicadas ao reclamante devem ser elaboradas por, ou analisadas criticamente e aprovadas por indivíduo(s) que não esteja(m) envolvido(s) nas atividades de laboratório originais em questão. Sempre que possível, o laboratório deve notificar formalmente ao reclamante o término do tratamento da reclamação.

Registro de Comunicação com o Reclamante – Após tratativa da Não Conformidade

Descrição/ responsável e data

### ANÁLISE CRÍTICA/PARECER

Procede ( ) Não Procede ( )

Observação:

**Providências:**

Analisado por: \_\_\_\_\_ Setor: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_