

Este registo é de preenchimento obrigatório para todas as ocorrências e/ou reclamações provenientes de clientes, estejam estas relacionadas com os produtos e/ou serviços fornecidos pela empresa.

<b>1</b>			<b>INFORMAÇÃO SOBRE A ACÇÃO REALIZADA</b> - (A preencher por qualquer sector ou qualidade)		
			<b>PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO</b>		
<b>Fonte da ocorrência – Reclamação</b>		<b>Data de..</b>			
		<b>Ocorrência</b>		<b>Registo</b>	
<input type="checkbox"/> CLIENTE <input type="checkbox"/> OUTRA DISCRIMINAR					
<b>Descrição da Ocorrência – Reclamação</b> (O que, quem, como, onde, etc.)					
€ Defeito provocado por serviço realizado de forma incorrecta € Defeito de fabrico dos produtos aplicados € Condições de armazenamento temporariamente deficientes € Condições de Transporte deficientes € Má utilização pelo utilizador final € Outra discriminar ...					
<b>Ações ou medidas solicitadas pela parte reclamante</b> (Se aplicável ou declarado explicitamente)					
<b>Registado por</b>		<i>Nome ou rubrica</i>			
<b>2</b>			<b>AValiação DA RECLAMAÇÃO</b> - (A preencher pela qualidade com conhecimento / autorização do órgão de gestão)		
			<b>PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO</b>		
A reclamação foi internamente aceite?		<input type="checkbox"/> SIM – indicar quais foram as <u>causas</u>			
		<input type="checkbox"/> NÃO - (*), justifique <u>porque</u>			
<b>3</b>			<b>TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO</b> - (A preencher pela qualidade)		
			<b>PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO, QUANDO A RECLAMAÇÃO FOI ACEITE</b>		
<b>ACÇÕES A IMPLEMENTAR</b>		<b>RESPONSÁVEL</b>		<b>PRAZO DE EXECUÇÃO</b>	
<b>4</b>					
<b>AValiação DA EFICÁCIA DAS ACÇÕES</b>					
(A preencher pela qualidade)					
<small>o PREENCHIMENTO DESTE CAMPO É OBRIGATÓRIO, QUANDO A RECLAMAÇÃO FOI ACEITE, ESTA AVALIAÇÃO DEVE SER EFECTUADA SEMPRE QUE POSSÍVEL APÓS A CONCLUSÃO DE TODAS AS ACÇÕES DEFINIDAS E IMPLEMENTADAS.</small>					
As acções implementadas foram eficazes? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Justifique sempre a sua resposta:					
Data da avaliação da eficácia					
Data de fecho do relatório :			Fechado por :		