

Documento tipo: Procedimento		Data Emissão Inicial 18/08/20XX
Título: Análise Crítica de Pedidos, Propostas e Contrato e Atendimento aos Clientes		Revisão Nº. XX
Emitido por: Gerente da Qualidade	Aprovado por: Gerente Geral	Data de Revisão: 10/04/20XX

1 Objetivo

Este procedimento estabelece como todos os pedidos, propostas e contratos negociados com os clientes são analisados criticamente para assegurar que os requisitos e métodos a serem utilizados estejam adequadamente definidos, documentados e entendidos pelo LABORATÓRIO GLOBAL

É também objetivo garantir que o LABORATÓRIO GLOBAL possui capacidade e recursos para atender os requisitos e satisfazer as necessidades do cliente. É verificado se existem diferenças entre o pedido e nossa proposta e, caso existam, é garantido que já estejam solucionados antes do início dos ensaios.

A análise crítica, além dos aspectos técnicos, envolve os aspectos financeiros, legais e prazos estabelecidos na aceitação pelos clientes.

2 Referências

Cláusula 7.1 do Manual da Qualidade

3 Definições

Análise crítica de contrato: Atividade sistemática executada pela organização antes da emissão da proposta ou da assinatura do contrato, para garantir que os requisitos estão definidos, sem ambigüidades, documentados e que podem ser atendidos.

4 Responsabilidades

4.1 Gerente Geral Estabelece as diretrizes comerciais para a negociação com os clientes.

4.2 Supervisor Técnico Delineia os limites técnicos para prover os serviços solicitados e estabelece as condições técnica para a emissão das propostas.

4.3 Gerente Administrativo É responsável pelas vendas, emitindo as propostas, fazendo a análise crítica e abrindo as Ordens de Serviço.

4.4 Gerente da Qualidade

Estabelece o sistema de gestão, avaliando o cumprimento da sistemática implantada. É responsável pela avaliação da satisfação dos clientes.

5 Desenvolvimento

O processo de análise crítica de contrato ocorre quando o cliente solicita uma cotação ou pedido para a realização de um ensaio. O primeiro contato e a solicitação pode ser via carta, fax, e-mail ou por solicitação por telefone ou pessoalmente. O LABORATÓRIO GLOBAL busca entender integralmente a solicitação do cliente e, caso haja dúvida, entra em contato até esclarecer todos os pontos pendentes.

Após realizar a análise crítica do pedido, o laboratório emite a proposta, que é direcionada ao cliente, permitindo que ele analise as condições para a realização do serviço. A proposta contém as condições comerciais e técnicas, constituindo-se no contrato para a realização dos ensaios.

O laboratório orienta seus clientes nas atividades de solicitação de cotação ou ensaios, quando necessário, disponibilizando o u informações da sua capacitação e infra-estrutura. O cliente pode presenciar a realização dos seus ensaios.

Quaisquer diferenças entre o pedido e a proposta são resolvidas antes do início do trabalho.

O aceite da proposta é a indicação de que o contrato foi firmado, vinculando tanto o laboratório como o cliente.

A análise crítica envolve também os trabalhos que necessitam ser realizados em laboratório subcontratado, caso seja necessário. O cliente é informado previamente de quaisquer desvios do contrato.

As informações confidenciais, direito de propriedade dos clientes, são processadas e mantidas nas pastas eletrônicas dos clientes, de forma sigilosa, para evitar acesso indevido.

5.1 Proposta

A solicitação da cotação é recebida pelo laboratório de diversas formas como, por exemplo, através de e-mail, carta, comunicação pessoal. As solicitações recebidas são registradas no banco de dados, no "**Controle de Orçamentos**".

Após entender integralmente a solicitação do cliente, o laboratório analisa os dados, buscando garantir que:

- Os requisitos, inclusive os métodos a serem utilizados, sejam adequadamente definidos, documentados e entendidos;
- O laboratório tem a capacidade e recursos para atender aos requisitos;
- Seja selecionado o método de ensaio apropriado e capaz de atender aos requisitos dos clientes.

Requisitos incompletos ou dúbios são resolvidos antes da emissão da proposta. O Gerente Administrativo coordena as providências para a análise crítica do contrato, consultando demais responsáveis do laboratório se aplicável.

A emissão da proposta, contendo o orçamento datado e aprovado, é a evidência da realização da análise crítica. As tratativas internas ou com o cliente referente aos requisitos, podem ser mantidas como registros, desde que relevantes. O cliente recebe o formulário "**Orçamento**" por e-mail. Modificações no orçamento são identificados com o mesmo número, sendo indicada a revisão do documento.

5.2 Pedido

Quando o cliente aceita o Orçamento ou manifesta o seu pedido por escrito via e-mail, fax, contrato, este é analisado para verificar se está conforme o orçamento emitido na proposta.

Se os dados da solicitação de ensaios atendem integralmente à proposta, o laboratório entra em contato com o cliente para confirmar o aceite e aguarda a chegada do produto a ser ensaiado. Quando o produto a ser ensaiado é recebido, o Gerente Administrativo registra a Ordem de Serviço no banco de dados e dá início ao atendimento da solicitação, de modo a cumprir prazos e demais condições acordadas.

Quando existem diferenças entre o pedido e o orçamento, o responsável entra em contato com o cliente, buscando uma solução de consenso. Eventualmente, o orçamento é revisado para contemplar as modificações. Não havendo concordâncias, o laboratório declina o pedido e anota no Controle de Orçamentos, no banco de dados.

Os orçamentos aprovados são salvos em PDF e arquivados na pasta de orçamentos.

Nos casos de tarefas rotineiras e contratos de médio prazo, a análise crítica pode ser evidenciada só no início do atendimento.

5.3 Emenda de Contrato

Se um contrato necessitar ser modificado após o início dos ensaios, o trabalho é interrompido e a análise crítica repetida. Se gerar emenda ao contrato, ela é aprovada e comunicada a todos os envolvidos, sendo emitida uma revisão da Ordem de Serviço, sendo registrado no banco de dados.

5.4 Atendimento ao Cliente

O LABORATÓRIO GLOBAL coopera com os clientes ou seus representantes para esclarecimento dos pedidos e monitoramento dos trabalhos realizados. Sempre que possível, permite o acesso às áreas pertinentes para presenciar os ensaios, porém assegurando a confidencialidade em relação a outros clientes.

A comunicação com o cliente é mantida durante a realização dos ensaios, informando quaisquer desvios ou atrasos. Orientações técnicas podem ocorrer, com base na interpretação da norma aplicável e dos resultados obtidos.

O laboratório busca ter realimentações dos clientes, seja ela positiva ou negativa, que são analisadas para aprimorar o sistema de gestão, os ensaios e a forma do atendimento ao cliente, realizando anualmente uma pesquisa de satisfação dos clientes, com base no contato direto com o cliente, gerando um indicador da qualidade para análise crítica pela direção.