



SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE INTERNO/EXTERNO E FORNECEDORES

SAC 7.2.01 R04

DATA: 19/12/2018

1_TIPO DA SAC Preenchido pelo atendente/cliente ou colaborador interno

Tipo da SAC: Reclamação / Desvios / Elogios / Sugestões / Não conformidade

DESCRIÇÃO DA SAC (2D) <i>Relate neste campo a solicitação/situação (Mencionar Código e lote do produto e o relato da SAC)</i>		N.º		Ano	
		<i>Este campo é preenchido pela qualidade</i>			

2_DADOS DO SOLICITANTE/SOLICITADO Preenchido pelo atendente/cliente ou colaborador interno

Origem: <input type="checkbox"/> Cliente Interno <input type="checkbox"/> Cliente Externo <input type="checkbox"/> Fornecedor	Assinatura de quem registrou a SAC		Data do registro	
Nome Cliente Externo/Fornecedor:	Nome da pessoa de contato	E-mail de contato	Telefone de contato	

3_RESOLUÇÃO/TRATATIVAS Preenchido por quem der a ação for designado a tratar e/ou resolver e/ou analisar

AÇÃO(ÕES) DE CONTENÇÃO(ÕES) (3D)				
AÇÃO	Assinatura		Data	

Campos abaixo preenchido pela empresa

ANÁLISE CRÍTICA		CONCLUSÃO	
<i>Nome/Assinatura Responsável</i>		<input type="checkbox"/> Procedente <input type="checkbox"/> Improcedente	
Nome:	Data:	Necessário abrir uma RNC?	
Assinatura:		<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
<i>1.ª Análise (o que pode ter ocorrido?) / 2.ª Qual a provável causa do resultado da análise (Como? Porquê? Onde? E por quem?)</i>			
		<i>Nome</i>	<i>Assinatura</i>
		<i>Data:</i>	
<i>Status do produto:</i>		Feedback/Retorno ao cliente	
<input type="checkbox"/> Devolver / <input type="checkbox"/> Descartar/Sucatear / <input type="checkbox"/> Retrabalhar e devolver / <input type="checkbox"/> Extraviado / <input type="checkbox"/> Danificado interno		<i>Visto</i>	<i>Data:</i>
<i>Comissão Técnica de Avaliação (1D)</i>		Tramite financeiro	
		<i>Visto</i>	<i>Data:</i>

Caso não haja espaço suficiente para relatar a descrição da SAC, e/ou a(s) ação(ões) de contenção e/ou a análise crítica e/ou a conclusão, o verso poderá ser utilizado