Processo de Reclamações

INÍCIO

LAB RECEBE A RECLAMAÇÃO

Via pesquisa de satisfação, pessoalmente, canais de atendimento.

REGISTRO DA RECLAMAÇÃO

O registro é realizado no formulário F 024

ANÁLISE E VALIDAÇÃO

POP 027

PROCEDENTE?

SIM

IMPLEMENTA PROCEDIMENTO DE AÇÃO CORRETIVA

COMUNICAÇÃO DAS CONCLUSÕES AO CLIENTE

FIM

NÃO

COMUNICA RESULTADO E FINALIZA

FIM