



## ENVIO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS.

### 1. Objetivo

Estabelecer procedimento para envio de sugestões, reclamações e elogios aos Laboratórios da Gerência de Diagnóstico Laboratorial do Instituto de Defesa Agropecuário e Florestal do Espírito Santo.

### 2. Campo de aplicação

Esse documento aplica-se a todos os clientes dos laboratórios da Gerência de Diagnóstico Laboratorial do Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo.

### 3. Siglas

**IDAF** – Instituto de Defesa Agropecuário e Florestal

**GEDLAB** – Gerência de Diagnóstico Laboratorial

**SQUA** – Subgerência de Diagnóstico Laboratorial

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade;

**IE** – Instrução Externa

### 4. Definições

**Sugestões:** informações cujo intuito é promover a melhoria dos processos;

**Reclamações:** informações cujo intuito é relatar um acontecimento negativo;

**Elogios:** informações cujo intuito é relatar um acontecimento positivo.

### 5. Responsabilidades

#### 5.1. Clientes

O preenchimento das informações, bem como sua veracidade é de total responsabilidade do cliente.

#### 5.2. Servidores da GEDLAB

O recebimento, a análise crítica, as tratativas e as informações decorrentes desse procedimento são de responsabilidade da SQUA e GEDLAB.

### 6. Procedimentos

#### 6.1. Registros

O cliente poderá registrar suas **sugestões, reclamações e/ou elogios** através de uma das seguintes opções:

CANAIS		
Laboratório	Telefone	(27) 3343-5773
	E-mail	<a href="mailto:gedlab@idaf.es.gov.br">gedlab@idaf.es.gov.br</a>
	Pessoalmente	Formulário - Recepção da GEDLAB
Ouvidoria	Telefone	0800-0221117
	E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@es.gov.br">ouvidoria@es.gov.br</a>
	Site	<a href="http://www.ouvidoria.es.gov.br">www.ouvidoria.es.gov.br</a>



**ENVIO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS.**

**6.2. Avaliação do laboratório**

Ao receber o registro da **sugestão, reclamação e/ou elogios**, o laboratório realizará o seguinte procedimento:

PROCEDIMENTO	
Avaliação Inicial	Análise crítica da informação.
	Confirmação do recebimento junto ao cliente
	Realização interna dos procedimentos operacionais acerca da informação recebida.

**6.3. Acolhimento da reclamação do cliente**

Após a realização da avaliação (análise crítica) e o **acolhimento da reclamação**, o laboratório realizará o seguinte procedimento:

PROCEDIMENTO	
Correção	Abertura de ações para identificar, avaliar e corrigir a situação relatada.
Resolução	Avaliação da eficácia da ação realizada.
Realimentação	Envio de informações ao cliente sobre a resolução da situação relatada.

**6.4. Pesquisa de satisfação do cliente**

A opinião dos clientes da GEDLAB é essencial para a evolução contínua. Diante disso, realiza pesquisa de satisfação do cliente, conforme descrito a seguir:

PROCEDIMENTO	
Quando?	Anualmente, a GEDLAB envia uma pesquisa de satisfação a todos os clientes.
Como receber?	Para recebimento, mantenha o seu e-mail cadastrado junto à GEDLAB.
Dúvidas?	Entre em contato com a <b>Subgerência de Qualidade do Laboratório</b> . Teremos muito prazer em atendê-lo.
Contatos:	E-mail: <a href="mailto:gedlab@idaf.es.gov.br">gedlab@idaf.es.gov.br</a> - Telefone: (27) 3343-5573.



IE-DDL-004

Emissão: Fev.21

Revisão: 000

**ENVIO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS.**

**CONTROLE DE ALTERAÇÕES E APROVAÇÕES DO DOCUMENTO**

**HISTÓRICO DO DOCUMENTO**

Nº. DA REVISÃO	DATA REVISÃO	PÁGINA	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES	RESPONSÁVEL
000	08/02/2021	-	Primeira emissão do documento	Marcus Vinicius Rodrigues

**RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO**

<b>ELABORAÇÃO</b>	Marcus Vinicius Rodrigues
<b>REVISÃO</b>	Priscila Firmino Andrade Scofano
<b>APROVAÇÃO</b>	Thiago Farias da Silva
ASSINATURAS ELETRÔNICAS - VIA E-DOCS	

## ASSINATURAS (3)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**MARCUS VINICIUS RODRIGUES**

REQUISITADO

IDAF - SQUA

assinado em 08/02/2021 16:37:34 -03:00

**THIAGO FARIAS DA SILVA**

GERENTE SETORIAL

IDAF - GEDLAB

assinado em 09/02/2021 10:11:56 -03:00

**PRISCILA FIRMINO ANDRADE SCOFANO**

SUBGERENTE

IDAF - SALB

assinado em 08/02/2021 16:55:45 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 09/02/2021 10:11:57 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por MARCUS VINICIUS RODRIGUES (REQUISITADO - IDAF - SQUA)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-N95GLG>