

**Ficha de reclamação de cliente**

<b>Data:</b>		<b>Número:</b>	
<b>TIPO</b>	Parte a preencher pelo cliente	Cliente: _____	Endereço: _____
		País e N.º de departamento: _____	Referência: _____
		Gama: _____	Produto de distribuição afetado: _____
		Número do lote: _____	Quantidade: _____
		Descrição da reclamação do cliente	
<b>DESCRIBÇÃO</b>			
<b>INVESTIGAÇÃO</b>	Parte reservada à BIOTECH DENTAL	Descrição da investigação:	
		Tipo de RC: _____	Ocorrência da RC Sim/Não : _____
		Codificação do risco identificado :	
<b>VIGILÂNCIA DOS MATERIAIS</b>	Parte reservada à BIOTECH DENTAL	Grave ou não grave : _____ Classificação de vigilância dos materiais : _____	
		Declaração de vigilância dos materiais (sim/não) :	
		Responsável pela declaração: _____	Data da declaração: _____
		Quantidade de produtos (em caso de declaração de vigilância dos materiais) :	
		Justificação da decisão :	
<b>AÇÃO CURATIVA</b>	Parte reservada à BIOTECH DENTAL	Responsável pela vigilância dos materiais : _____ Visto : _____	
		Descrição da ação curativa	
		Informação ao cliente realizada Sim/Não : _____ Trocar : _____	Número de NE: _____
<b>ACAP</b>	Parte reservada à BIOTECH DENTAL	Comercial Responsável : _____ Data da troca : _____	
		Abertura de uma ACAP (ação corretiva e ação preventiva) sim/não Justificar :	
<b>FECHO</b>	Parte reservada à BIOTECH DENTAL	Responsável pela ACAP: _____	
		Data de encerramento de RC (reclamação do cliente) : _____	
		Nome do Responsável pela gestão da RC : _____	Visto : _____