

## Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas

### 1. Objetivo

Definir a metodologia utilizada para o controlo de não conformidades, do produto não conforme, sugestões e reclamações de Clientes e Colaboradores e ações corretivas e preventivas.

### 2. Âmbito

Este procedimento aplica-se a todas as atividades decorrentes da formalização de constatações, reclamações e situações de produto e/ou serviço não conforme no âmbito da atividade do Programa de Telessaúde do Alentejo.

### 3. Modo de proceder

Ação	Descrição	Responsável	Documento
	<p>1) A Parte Interessada (colaborador, utente, auditor, etc.) face a uma situação que considere indesejável, formaliza a respetiva constatação</p> <p>1a) As reclamações apresentadas junto dos Gabinetes do Utente seguem o procedimento normal de tratamento de reclamações nos serviços de saúde. O Gabinete do Cidadão informa o Gestor da Qualidade sobre o teor da reclamação e resultados do processo.</p> <p>2) O Gestor da Qualidade avalia a adequabilidade da constatação.</p> <p>3) Julgada adequada, é preenchido o Pedido de Ação Correctiva/Preventiva</p> <p>4) A área envolvida identifica as causas da constatação, e no caso de se tratar de produto e/ou serviço não conforme decide quanto à respetiva identificação e tratamento</p> <p>5) A área envolvida avalia a necessidade de implementar Ações Corretivas/Preventivas</p>	<p>Parte Interessada</p> <p>Gabinete do Utente</p> <p>Gestor da Qualidade</p> <p>Gestor da Qualidade</p> <p>Área Envolvida</p> <p>Área Envolvida</p>	<p>MOD.109.TS, Protocolo, E-mail</p> <p>E-mail/ofício</p> <p>MOD.109.TS, Protocolo, E-mail</p> <p>MOD.109.TS</p> <p>MOD.109.TS</p> <p>MOD.109.TS</p>

	6) O Gestor da Qualidade informa a Parte Interessada envolvida	Gestor da Qualidade	MOD.109.TS, Protocolo, E-mail
	7) A área envolvida determina quais as Ações Corretivas/Preventivas a implementar	Área Envolvida	MOD.109.TS
	8) A área envolvida implementa as Ações Corretivas/Preventivas	Área Envolvida	MOD.109.TS
	9) A área envolvida acompanha a implementação das Ações Corretivas/Preventivas	Área Envolvida	MOD.109.TS
	10) O Gestor da Qualidade procede ao encerramento das Ações Corretivas/preventivas	Gestor da Qualidade	MOD.109.TS

#### 4. Responsabilidades

	Elaboração	Alteração	Revisão	Aprovação	Arquivo
Gestor da Qualidade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Representante da Gestão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5. Referências

*Não Conformidade:* Não satisfação de um requisito.

*Reclamação:* Situação que envolva estado de insatisfação de Clientes e Utentes.

*Sugestão:* Critica, opinião ou hipótese de melhoria apresentada.

*Correção:* Ação para eliminar uma não conformidade detetada.

*Ação Corretiva:* Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável.

*Potencial Não Conformidade:* Situação que pode conduzir à não satisfação de um requisito.

*Ação Preventiva:* Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

*Produto Não Conforme:* Produto fora da especificação inicial.

**6. Registos**

Identificação	Indexação	Responsável	Arquivo Vivo	Arquivo Morto
MOD.109.TS	Arquivo	Gestor da Qualidade	1 ano	2 anos

**IDENTIFICAÇÃO DAS ALTERAÇÕES**

Edição	Ponto Alterado	Descrição
1		Edição Inicial

Edição 01	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
Data de entrada em vigor: 24 nov. 17	Data: 24 nov. 17	Data: 24 nov. 17	Data: 24 nov. 17