

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
<pre> graph TD A1(1)Constatação --> B{2) Adequabilidade} A2(1)Reclamação --> B A3(1)Produto Não Conforme --> B B -- Não --> C(6) Informação Entidade Originária B -- Sim --> D[3) Pedido de Acção Correctiva/ Preventiva] D --> E[4) Análise das Causas] E --> F{5) Necessidade de Acção Correctiva/ Preventiva?} F -- Não --> G(6) Informação Entidade Originária F -- Sim --> H[7) Determinar Acção Correctiva/ Preventiva] H --> I[8) Implementar Acção Correctiva/ Preventiva] I --> J[9) Acompanhamento] J --> K(10) Encerramento K --> L(6) Informação Entidade Originária </pre>	<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