



Gestão das Ações Corretivas

Documento de Apoio ao Manual da Qualidade



Gestão das Ações Corretivas

1. Objetivo

Descrever o processo de implementação, monitorização e avaliação de ações corretivas de forma a eliminar as causas e potenciais causas de não conformidades e reclamações.

2. Âmbito

Aplica-se a todas as ações corretivas emitidas na FMH

3. Modo de Proceder

A identificação das causas de um determinado problema real ou potencial e sua eliminação levam a ganhos de longo prazo em qualidade, produtividade e satisfação da comunidade académica. A FMH leva este procedimento a cabo através de:

- Investigação da não conformidade/reclamação de forma a identificar as suas causas;
- Aplicação das ações corretivas apropriadas de forma a eliminar as causas das não conformidades (anomalias);
- Análise de todas as fontes de informação relevantes dos processos, reclamações, devoluções, operações, auditorias e registos do sistema;
- Identificação e eliminação das causas de potenciais não conformidades;
- Aplicação de ações de seguimento de forma a assegurar que as ações corretivas são implementadas e eficazes.

Lançamento de ações corretivas

Os pedidos de Ações Corretivas são efetuados na Base de Dados de Ações Corretivas.

Poderão ser implementadas ações corretivas de carácter informal, em consequência da análise das reclamações e das não conformidades, ficando estas ações registadas diretamente junto das reclamações/não conformidades.

As ações Corretivas devem resultar do acordo entre quem gere a ação corretiva e o(s) executante(s). Quem gere a ação corretiva acorda com o(s) executante(s) a data para a conclusão da Ação Corretiva e rubrica.

Acompanhamento e fecho das ações corretivas

A responsabilidade pelo acompanhamento da execução da Ação Corretiva é de quem a gere, que se deve certificar de que o objetivo foi atingido.

4. Registos

Registo das Ações Corretivas

5. Documentos Relacionados

Procedimento de Gestão das Não Conformidades e Reclamações