



## 10 NÃO CONFORMIDADES

### 10.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES

#### OBJ#01 [SC GAO] CLASSIFICAR AS AÇÕES DECORRENTES DA ABERTURA DE NÃO CONFORMIDADES E MONITORIZAR OS PROCESSOS

PROCESSO	não conformidades (PO*10)	
META	classificar as ações propostas e encerrar pelo menos oitenta por cento dos processos dentro do prazo estabelecido	
ATIV#01	classificar as ações (correção/corretivas/preventivas) até sete dias após receção das propostas	NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS DE NÃO CONFORMIDADE
ATIV#02	solicitar informação sobre os processos de não conformidade até sete dias antes da data prevista para o seu encerramento	NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS DE NÃO CONFORMIDADE
ATIV#03	solicitar o encerramento dos processos de não conformidade até um mês após a data prevista	ENCERRADO 1 PROCESSO DE NÃO CONFORMIDADE DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO

### 10.02 INDICADORES DE DESEMPENHO

#### IND#01 [SC GAO] PERCENTAGEM DE AÇÕES CLASSIFICADAS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	classificar as ações decorrentes da abertura de não conformidades e monitorizar os processos (OBJ#01)	
META	≥ 80.00 %	
	ações classificadas dentro do prazo	-
	ações definidas	-
		-%

#### IND#02 [SC GAO] PERCENTAGEM DE PROCESSOS ENCERRADOS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	classificar as ações decorrentes da abertura de não conformidades e monitorizar os processos (OBJ#01)	
META	≥ 80.00 %	
	processos encerrados dentro do prazo	1
	processos encerrados	1
		100.00%

#### IND#03 [SC GAO] EFICÁCIA DOS PROCESSOS

OBJETIVO	classificar as ações decorrentes da abertura de não conformidades e monitorizar os processos (OBJ#01)	
META	≥ 80.00 %	
	processos encerrados com eficácia	1
	processos encerrados	1
		100.00%

### 10.03 AUDITORIAS

#### AUDIT#01 [SC GAO] SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES

DATA	07 DE MARÇO
PLANO	15 DE FEVEREIRO
RELATÓRIO	11 DE MARÇO
DURAÇÃO	0.88 H
EQUIPA AUDITORA	ANA MEDEIROS (AUDITORA COORDENADORA), FILIPE LOPES, PEDRO DUARTE
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	14 DE MARÇO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

<sup>1</sup> avaliação ea = (a+2b+3c)/6, onde a = cumprimento dos prazos para entrega do plano e do relatório de auditoria, b = cumprimento das atividades previstas no plano de auditoria e c = coerência entre o relato na reunião de encerramento e o relatório auditoria

### 10.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA

#### OM#01 [SC GAO] NÃO CONFORMIDADES (PO\*10)

refletir a introdução do tratamento das reclamações ao nível do livro amarelo e ponderar o tratamento das sugestões	AS RECLAMAÇÕES PASSAM A SER TRATADAS NO ÂMBITO DO APOIO JURÍDICO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SPQ*05.01.01) E AS SUGESTÕES NO ÂMBITO DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM E PARA O EXTERIOR (PQ*05 E PQ*09, RESPETIVAMENTE)
---	---

#### OM#02 [SC GAO] NÃO CONFORMIDADES (PO\*10)

repensar o procedimento tendo em conta os referenciais da a3es	PROCEDIMENTO REVISTO E ENQUADRADO NA NOVA ESTRUTURA DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE
--	--

**10.05 NÃO CONFORMIDADES**

NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS DE NÃO CONFORMIDADE NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

**10.06 SATISFAÇÃO**

NÃO SÃO APLICADOS INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

**10.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO**

	DOC	Ñ DOC	DISC
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV	4		
GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE		1	

**10.08 EFICÁCIA DO PROCESSO**

	PREVISTO	REALIZADO <sup>2</sup>	EFICÁCIA
OBJETIVOS	1	1	100.00%
ATIVIDADES <sup>3</sup>	1	1	100.00%
INDICADORES DE DESEMPENHO <sup>4</sup>	2	2	100.00%
AUDITORIAS	1	1	100.00%
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	2	2	100.00%
NÃO CONFORMIDADES	0	-	-%
SATISFAÇÃO	0	-	-%

<sup>2</sup> dados relativos ao ano civil<sup>3</sup> não foi identificada qualquer matéria no âmbito de duas das atividades inicialmente previstas<sup>4</sup> não foi identificada qualquer matéria no âmbito de um dos indicadores inicialmente definido