



## PROCEDIMENTO

# AÇÕES CORRETIVAS/PREVENTIVAS E PRODUTO NÃO CONFORME

### OBJETIVO:

Planear, organizar e gerir Ações Corretivas/Preventivas e Produto Não Conforme do Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Associação para a Educação e Valorização da Região de Aveiro (AEVA).

### ÂMBITO:

Sistemas de Gestão Integrado da AEVA.

### MODO DE PROCEDER:

#### 1. Determinação e Implementação de Ações Corretivas ou Preventivas

Cabe ao Gestor do Processo, no qual foram implementadas as ações de correção, em colaboração com o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ) decidir da necessidade de definir ações corretivas e/ou preventivas descrição; responsáveis e prazos de conclusão. O registo da determinação das ações corretivas ou preventivas é efetuado no Plano de Melhorias.

O SIGQ disponibiliza aos responsáveis pela implementação das ações, em formato digital, o respetivo registo.

#### 2. Avaliação da Eficácia das Ações

Terminado o prazo para implementação das ações corretivas/preventivas, o Gestor de Processo com a colaboração do SIGQ, sempre que necessário, avalia a eficácia das ações e decide sobre a necessidade ou não de definir novas ações. O registo da avaliação da eficácia das ações é efetuado no Plano de Melhorias, devendo ser identificado quando a ação foi eficaz e, quando não foi, quais as ações a ter.

#### 3. Apresentação e Resposta de Não Conformidade / Sugestão / Reclamação

No âmbito da responsabilidade social implementada e praticada na AEVA, é dada a possibilidade a todos os colaboradores da organização, aos seus clientes e/ou partes interessadas de realizar uma Não Conformidade / Sugestão e/ou Reclamação. Para o efeito, estão disponíveis em todos os espaços da AEVA, e de forma visível e de fácil acesso, um impresso próprio para o efeito. O mesmo pode ser preenchido de forma anónima ou identificada.



Cofinanciado por:





## PROCEDIMENTO

### AÇÕES CORRETIVAS/PREVENTIVAS E PRODUTO NÃO CONFORME

Os trabalhadores têm ainda a possibilidade de, através de e-mail e de forma anónima ou identificada, de dar conta das suas preocupações e/ou sugestões ao representante dos trabalhadores. O acesso ao e-mail é realizado através da página oficial da AEVA. O representante dos trabalhadores é o único elemento da AEVA que receciona os e-mails e, no âmbito das suas funções e área de atuação, que estão previstas no regulamento próprio e partilhado via e-mail com todos os colaboradores, atuará e dará conta do resultado da sua atuação ao trabalhador caso este se tenha identificado.

As Não Conformidades / Sugestões / Reclamações são recolhidas pelo responsável pelo SIGQ, e na ausência deste por um elemento da GT, que realiza a receção e análise das mesmas, dará o andamento necessário de acordo com o assunto exposto, implementará as ações corretivas / preventivas (quando aplicável). Quando o impresso das NC/R/S está identificado, os SIGQ respondem (pessoalmente, por telefone e/ou por escrito) no prazo máximo de 20 dias úteis.

Todos os colaboradores têm também a possibilidade de apresentar NC/S/R pessoalmente ou diretamente à Gestão de Topo da AEVA, se assim o entenderem. Para o efeito, poderão contactar o secretariado da direção e/ou contactar diretamente um elemento da GT.

É assegurado que todo o procedimento de Ações corretivas / Preventivas / Produto Não Conforme é realizado pelo SIGQ de forma confidencial, imparcial e sem a possibilidade de qualquer retaliação no âmbito da ética organizacional da nossa organização, conforme previsto no Código de Ética.

AEVA, Aveiro, 4 de Agosto de 2017

**A Direção da AEVA,**

*Jorge Manuel de Almeida Castro*

*Cláudia Margarida Natal Garcia de Matos*



Cofinanciado por:

