

	TRATAMENTO DE NÃO-CONFORMIDADE <input type="checkbox"/>	IMP 020
	ACÇÃO CORRECTIVA x / PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	

Processo Operacional: FBM _____ **Acção nº** __03__ / **Ano:** __2009__

Iniciada por: (RLQ) _____ **Data** 2009/06/30 _____

Facto: (O que aconteceu de incorrecto?)

Verificação pela equipa da insuficiência de lugares sentados no sector de adultos em dias de maior procura.

Acção de contenção: (Acção imediata ara limitar eventuais danos, se for necessário)

Análise da(s) causa(s): (Porque é que isto pôde acontecer? Muitas vezes, as causas reais não são imediatamente perceptíveis e são múltiplas)

Aumento da procura dos serviços por parte de grupos com permanência de longa duração para a elaboração de trabalhos escolares.

Plano de acção: (Para eliminar as causas acima identificadas)

Acção a realizar:	Quem:	Até quando:	Feito quando:
Criação de mais lugares sentados através da substituição do espaço vídeo do sector de adultos (sem procura) por mesas e cadeiras	Div. De Bibliotecas	17/08/09	04/08/09

Verificação da eficácia (RGQ): (A acção foi eficaz? Se não foi eficaz, o que é necessário fazer mais? Como evidencia que a acção foi eficaz?)

Encerramento (RGQ): Acção encerrada?:

Não Motivo: _____

Próxima acção: _____

Sim Data de encerramento / decisão: / / Ass.: _____



Sistema de Gestão da Qualidade