

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

**Processo Operacional:** FBM \_\_\_\_\_ **Acção nº** \_\_01\_\_ / **Ano:** \_\_2009\_\_

**Iniciada por:** (RLQ) \_\_\_\_\_ **Data** \_\_2009/06/30\_\_

**Facto:** (O que aconteceu de incorrecto?)

No questionário de Satisfação de Utilizadores realizado em Junho de 2009 27,5% dos inquiridos menciona a necessidade de actualização permanente da colecção, observações que confirmam o diagnóstico já anteriormente realizado pela Divisão de Bibliotecas. A sua resolução seria fundamental para o bom funcionamento dos serviços.

**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)

Inexistência de uma verba mínima anual fixa para investimento na actualização permanente da colecção

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

Acção a realizar:	Quem:	Até quando:	Feito quando:
Fixação e aprovação de uma verba anual mínima para esta rúbrica	Executivo		
Seleccção e início do processo de aquisição	Div. De Bibliotecas		
Conclusão do processo de aquisição	Dep. Financeiro		

**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