

Check List

Equipa Auditora: MC, EM, LS		Auditado(s): Vice – Presidente Administradora Qualidade	Processo: PR14 Voz do Cliente /V03	Área Auditada: Vice – Presidente Administradora Qualidade	Critério: O IPB identifica o grau de satisfação da sua População Servida, garantindo a introdução das acções de melhoria necessárias ao nível do processo e serviços.
				Data: 01/07/2013	Requisitos: 5.2, 7.2.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.4 e 8.3
Tema	Questões	Evidências	Notas		
Plan	(GQ) Quando e como se planeia a realização dos Inquéritos?	Calendário da Voz do Cliente			
Plan	(GQ) Como garante a actualidade das questões dos inquéritos?	Inquéritos revistos			
Do	(GPGQ) Quais os tipos de Inquéritos efectuados? A quem são dirigidos?	Inquéritos Sugestões Reclamações			
Do	(GPGQ) Onde são registadas as respostas aos inquéritos?	Registo de Respostas aos Inquéritos			
Check / Act	(GQ) Qual o processo de análise dos resultados dos inquéritos? Quais as medidas resultantes?	Relatório de Avaliação da Satisfação Gestão da Melhoria			
Act	(GQ) Como procede caso detecte uma reclamação e/ou sugestão nas respostas?	Gestão da Melhoria			
Check	Quais os indicadores do processo? Objectivos?	PLQ			
Act	Quais as acções que resultam da desempenho inferior aos objectivos?	Ficheiro Gestão da Melhoria			