

# Check List

<b>Equipa Auditora:</b> MC, EM, LS		<b>Auditado(s):</b> Vice – Presidente Administradora Qualidade	<b>Processo:</b> PR14 Voz do Cliente /V03	<b>Área Auditada:</b> Vice – Presidente Administradora Qualidade	<b>Critério:</b> 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.
				<b>Data:</b> 01/07/2013	<b>Requisitos:</b> 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			