

Não - Conformidade / Sugestão			PLANEAMENTO							Realização		VERIFICAÇÃO								
Descrição (incluir de onde vem)	Origem		Data	Causa	Tipo					Nº	Descrição	Resp.	Prazo	Data Implementação	Data Resposta	Implementação		Eficácia		Data Verificação
	I	E			Co	C	P	M	S							N				
	S	N			S	N														
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Mais proatividade no Acolhimento das crianças que chegam mas cedo, de manhã.	x		17/03/2014	---					x	1	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende	GQ	out/14	04 e 05-09-2014		x		x	04/06/2015 <i>(avaliar eficácia próximo questionário satisfação CRITÉRIO: não ocorrer a mesma situação)</i>	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Necessidade de alguma variedade nas actividades desenvolvidas e maior interacção com os pais.	x		17/03/2014	---					x	1	Analisar esta sugestão na reunião de pais	GQ	out/14	04 e 05-09-2014		x		x	04/06/2015 (revisão sgq) <i>(avaliar eficácia na próxima revisão SGQ. CRITÉRIO: nº de actividades com participação dos pais ≥ 5)</i>	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Gostava que fossem mais rígidos com a segurança.	x		18/03/2014	---					x	1	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende	GQ	out/14	04 e 05-09-2014		x		x	04/06/2015 (revisão sgq) <i>(avaliar eficácia em junho 2015. CRITÉRIO: nº de queixas/ falhas= 0)</i>	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Atividades mais encaminhadas para a ação social.	x		18/03/2014	---					x	1	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende	GQ	out/14	04 e 05-09-2014		x		x	04/06/2015 (revisão sgq) <i>(avaliar eficácia na próxima revisão SGQ CRITÉRIO: nº de actividades ≥ 2)</i>	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Inovar as estratégias para o atingir os objetivos definidos pelo programa; Diminuir a quantidade de actividades no plano anual de actividades e investir mais na qualidade e riqueza de algumas delas;	x		19/03/2014	---					x	1	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende	GQ	out/14	04 e 05-09-2014 08 e 09-09-2014		x		x	04/06/2015 (revisão sgq) <i>(avaliar eficácia em maio 2015. CRITÉRIO: nº de queixas/ falhas= 0)</i>	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: No periodo compreendido entre fins de junho e julho deverá ser desenvolvido um plano de ocupação e actividades para as crianças. Se necessário com a colaboração dos pais.	x		21/03/2014	---					x	1	Agendar reunião com os pais no sentido de definir as actividades para os meses de julho	Educa- ras	jun/14	11/06/2014		x		x	23/06/2014	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Melhorar a vigilância externa aos edificios principais: os portões estão muitas vezes abertos ou incorretamente trancados, uma criança mais alta consegue facilmente abri-los e sair, da mesma forma que qualquer pessoa, que não encarregado de educação (ou responsável autorizado) ou funcionário da instituição pode entrar e circular livremente no espaço externo. Mais ainda, qualquer pessoa e vá entrar ou sair do edificio, e contra mim falo, por boa educação, mantem a porta aberta a outra que venha a entrar, muitas vezes sem sabermos se tem relação com alguma das crianças. Gostaria realmente de ver estas situações resolvidas ou melhoradas.	x		27/03/2014	---					x	1	Irá realizar-se um sensibilização aos pais, para que estes tenham sempre o cuidado de fecharem o portão.	GQ	out/14	04 e 05-09-2014		x		x	04/06/2015 (revisão sgq) <i>(avaliar eficácia em junho 2015. CRITÉRIO: nº de queixas/ falhas= 0)</i>	

QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: As auxiliares educadoras no exterior estão à conversa umas com as outras e desatentas às crianças	x	28/03/2014						x	1	No que se refere às auxiliares educadoras, será realizada uma reunião com as mesmas.	GQ	out/14	30/07/2014		x	x	04/06/2015 (revisão sgq)  (avaliar eficácia em junho 2015. CRITÉRIO: nº de queixas/ falhas= 0)	
RELATÓRIO DE GESTÃO PC/PJ: Pretende-se cada vez mais reforçar a participação dos Encarregados de Educação, no sentido de os envolver no processo educativo, bem como estreitar a relação entre os próprios Encarregados de Educação.	x	30/04/2014	Necessidade de aumentar a participação e envolvimento dos Encarregados de Educação					x	1	Realizar atividades que envolvam a participação dos encarregados de educação.	Educa- do- ras	jul/14	02-06-2014 20-06-2014		x	x	04/06/2015 (revisão sgq)  (avaliar eficácia ena próxima revisão SGQ. CRITÉRIO: nº de atividades com participação dos pais ≥ 5)	
RELATÓRIO DE GESTÃO PRH: Rever a ficha de autoavaliação do desempenho dos colaboradores.	x	30/04/2014	Pretende-se esclarecer os critérios de autoavaliação.					x	1	Rever a ficha de autoavaliação do desempenho dos colaboradores e atualizar a lista de aprovação de modelos	DG	Set.14			x		Não foi realizado, uma vez que foi esclarecido o seu preenchimento junto dos colaboradores	
RELATÓRIO DE GESTÃO PGM: Adaptar o PAA e relatórios de gestão no sentido dos mesmos serem igualmente por ano letivo	x	30/04/2014	Uma vez que todo o funcionamento do CSNSA é por ano letivo, pretende-se adequar o documento ao mesmo						x x x	1 2 3	Elaborar o PAA do ano letivo 2014/2015. Elaborar os relatórios de gestão nos meses de fevereiro e setembro. Elaborar o relatório final do PAA de 2014	DG, ET	Set.14 Fev.15 Set.15	31-07-2014 28-02-2015		x		(avaliar eficácia em set 2015 CRITÉRIO: prazo para a elaboração do PAA 2014/2015 ≤ Final Set 2014

Legenda: Co - Correção; C - Correctiva; P - Preventiva; M - Melhoria