

PLANEAMENTO				Realização				VERIFICAÇÃO									
Não - Conformidade / Sugestão				Causa	Acções a Desenvolver				Resp.	Prazo	Data Implementação	Data Resposta	Implementação		Eficácia		Data Verificação
Descrição (Incluir de onde vem)	Origem		Data		Tipo								S	N	S	N	
	I	E			Co	C	P	M									
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Gostaria como mãe que as crianças passassem mais tempo ao ar livre, a dar passeios e em contato com a natureza, ao invés de passarem algum tempo a ver televisão. Poderiam também ter atividades mais alternativas, como programas de desenvolvimento de competências sociais e emocionais, que são cada vez mais valorizadas na sociedade atual.		x	20/05/2016	Tratando-se de um faixa etária ainda sem autonomia (andar e coordenação), torna-se difícil realizar este tipo de atividades. No entanto, todas as manhãs, desde que o clima o permite, as crianças têm um período de brincadeira orientada ou livre no Parque Infantil (ao ar livre).													
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Na minha opinião julgo que as actividades da sala dos 2 anos são pouco diversificadas e algo repetitivas. Julgo que seria necessário investir em actividades que promovessem a criatividade, o relato da história, por exemplo, recorrendo ao teatro de fantoches, actividades que implicassem o "meter a mão na massa", como por exemplo, o executar pequenas receitas (podendo até os pais contribuir com os ingredientes, para não se tornar algo pesado para o Centro em termos de financiamento).. A par desta questão, considero uma instituição confiável, extremamente bem organizada e cuidada e que tem todas as condições para a melhoria contínua. Um bem-haja pelo vosso trabalho!		x	20/05/2016	São realizadas diversas atividades desta natureza, nomeadamente, confecção de gelatina (16/10/2015); dia da bolacha (4/12/2015), salada de fruta, pinturas diversas, atividades que envolvem a família, etc. Nas reuniões de pais realizadas quer na apresentação do projecto educativo, quer nos diversos momentos de reunião, não têm sido referidas novas necessidades.													
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Proponho a utilização de farda semelhante, de forma a uniformizar os alunos.		x	20/05/2016	O Centro dispõe de t-shirt, polo, boné e fato de treino com a imagem corporativa, para serem adquiridas e usadas de forma voluntária pelos encarregados de educação. No dia a dia é obrigatório o uso da bata da Centro que está uniformizada. Nem todos os encarregados de educação concordam com o uso diário do uniforme, pelo que o Centro nunca impôs esta questão, não considerando necessário esta medida.													
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Gostaria de propor um dia de ementa vegetariana.		x	20/05/2016	NA				x	1	Auscultar junto da Nutricionista a viabilidade deste tipo de refeição para crianças até 5 anos. Caso seja uma prática saudável propõe-se a inclusão da mesma	DG	Início próximo ano lectivo					
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Fexar as 19.30 Darem lanche igual para todos Fazerem almoços mais atractivos as crianças.		x	20/05/2016	A Instituição só pode estar aberta até às 19 horas e já com autorização da Segurança Social. O Centro não fornece os lanches. Cabe a cada um dos encarregados de educação providenciar este complemento de refeição, caso o desejarem. Em próxima reunião será abordado o tema da alimentação.													
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Possibilidade de recreio de inverno com a cobertura da zona exterior		x	20/05/2016	Neste momento não há disponibilidade financeira para cobrir a zona exterior. No entanto, o Centro dispõe de uma área - Salão polivalente - que é utilizado para os recreios de inverno (sempre que o clima não permitir o recreio ao ar livre).													
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Sugiro uniformização dos lanches, fornecimento de um pão, pacote de leite e uma peça de fruta.		x	20/05/2016	O Centro não fornece os lanches. Cabe a cada um dos encarregados de educação providenciar este complemento de refeição, caso o desejarem.													
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Gostaria que fosse alterada a situação de pais irem buscar as crianças a meio das actividades da escola com comboios para irem a aniversário		x	20/05/2016	NA				x		Reforçar no início do próximo ano lectivo das regras de funcionamento do Centro, nomeadamente que as crianças apenas podem sair mediante autorização do encarregado de educação, assinando para o efeito uma autorização específica	DIR	Início próximo ano lectivo					
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Os horários das manhãs deveriam começar às 7:30. Existem pais que começam a trabalhar às 8:00 em cidades diferentes daquela que é Mirandela.		x	20/05/2016	A Instituição só pode abrir às 7h45 e fechar às 19h00 conforme autorização da Segurança Social.													
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: A Instituição poderia, com facilidade, disponibilizar lanche (igual) a todas as crianças.		x	20/05/2016	O Centro não fornece os lanches. Cabe a cada um dos encarregados de educação providenciar este complemento de refeição, caso o desejarem.													

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



PLANEAMENTO										Realização		VERIFICAÇÃO								
Não - Conformidade / Sugestão			Causa	Acções a Desenvolver						Resp.	Prazo	Data Implementação	Data Resposta	Implementação		Eficácia		Data Verificação		
Descrição (Incluir de onde vem)	Origem			Data	Co	Tipo								Nº	Descrição	S	N		S	N
	I	E				C	P	M												
OBS 1 - Os objectivos estabelecidos não reflectem a melhoria contínua do sistema, verificando-se que os objectivos actuais indicam metas inferiores ao ano anterior, sendo que os anteriores foram alcançados e nalguns casos superados. Por outro lado a organização poderá considerar a necessidade de rever alguns objectivos/ introduzir novos.	X		16/05/2016				x													
OBS 2 - No âmbito da gestão dos recursos financeiros, a informação não se encontra actualizada.	X		16/05/2016					x												
OBS 3 - A avaliação de fornecedores não contempla alguns fornecedores/ prestadores de serviço, relevantes com impacto na qualidade da prestação dos serviços. P.ex: serviço de manutenção do Parque Infantil, serviço de calibração.	X		16/05/2016				x													
OBS 4 - O termómetro utilizado para medição das temperaturas da carne não estava identificado quanto ao seu estado de verificação/ calibração.	X		16/05/2016				x								x					
OM 5 - Algumas atividades do plano anual são realizadas com recurso a parcerias. Como tal, sugere-se incluí-los nos recursos do plano anual de atividades (Mod.PGM.16).	X		16/05/2016						x											
OM 6 - Sugere-se a constituição de uma base informativa de recursos pedagógicos no âmbito das acções de formação e acções de sensibilização realizadas interna e externamente, para partilha do conhecimento organizacional.	X		16/05/2016						x											
OM 7 - Sugere-se a elaboração de ficha de caracterização do equipamento, incluindo o contacto do fornecedor em caso de avaria.	X		16/05/2016						x						x					
OM 8 - Recomenda-se incluir a data de actualização no inventário de equipamentos (Mod.PGM.38).	X		16/05/2016						x						x					
OM 9 - Sugere-se a indicação das temperaturas de referência (critérios de aceitação/ rejeição nos registos de controlo de temperatura do armazenamento).	X		16/05/2016						x											
OM 10 - Sugere-se a criação de um registo de controlo de validade para os produtos alimentares	X		16/05/2016	O controlo é realizada e sempre que um produto se encontrar fora da validade é colocada uma etiqueta de "fora de prazo".																
OM 11 - Sugere-se a dinamização de iniciativas que promovam a participação dos recursos humanos em atividades de melhoria contínua.	X		16/05/2016						x											

OM 12 - A organização poderá considerar a possibilidade de incluir a avaliação psicológica de todos os colaboradores em caso de necessidade, promovendo o seu acompanhamento.	X	16/05/2016	Neste momento existe uma parceria com uma psicóloga para realizar testes de aptidão psicológica aquando da necessidade de recrutamento. Esta parceria aplica-se também no assegurar do bem estar psicológico dos colabores. Até ao momento ainda não se revelou necessário.																	
OM 13 - A organização poderá considerar a possibilidade de promover a participação de parceiros em eventos/ atividades que realiza. P.ex: festa de fim de ano.	X	16/05/2016	Os convitos são realizados de forma informal.				x		Formalizar os convites para os eventos através de email.	DIR	próximo evento/ atividade									
OM 14 - Considerar a possibilidade de obter o feedback das famílias (avaliação da satisfação) aquando da realização de atividades em que as famílias participam (p.ex: Dia da Mãe, Dr. White)	X	16/05/2016	NA				x		Elaborar um inquérito de satisfação da actividade destinado aos pais/ encarregados que participarem nas atividades	DIR GP	Até Setembro de 2016									
OM 15 - As avaliações da satisfação dos parceiros, comunidade ainda se encontram em curso, estando em conformidade com o definido no PQ.06/1.	X	16/05/2016	NA	x					Recolha de informação até Julho de 2016. Rever procedimento	DIR	Imediato	19/05/2016			x					
<b>AUDITORIA INTERNA 2015</b>																				
OM 1 - Sugere-se a justificação, no plano de manutenção, dos atrasos nas manutenções (ou realizações fora do planeado), no sentido de facilitar o controlo.	x	28/05/2015	Esta informação não era registada, sendo unicamente feito o registo no relatório de gestão. No entanto este registo poderá prevenir esquecimentos/ falhas.				x	1	Registar os atrasos no plano de manutenção	ADM	No próximo atraso	16/06/2015	--		x			x	(verificar em maio de 2016; Critério: Nº de incumprimentos deste registo <1)	
OM 2 - Sugere-se que se evite a utilização de rúbricas por siglas, uma vez que as mesmas não permitem identificar quem efetuou o registo.	x	28/05/2015	Facilitar as assinaturas, no entanto dificulta o reconhecimento de quem assinou.				x	1	Sensibilizar os colaboradores	RG	Reunião de colaboradores de final do ano letivo	24/07/2015	--		x			x	(verificar em maio de 2016; Critério: Nº de incumprimentos <3)	
OBS 3 - As avaliações da satisfação dos parceiros, comunidade e clientes ainda se encontram em curso, estando em conformidade com o definido no PQ.09/1.	x	28/05/2015	Em curso, de acordo com o definido em procedimento.	x				1	Recolher, analisar e divulgar os resultados dos clientes e comunidade, de acordo com o definido em procedimento.	GQ	Junho	03/06/2015	--		x			x	04-06-2015 (verificar na revisão SGQ. Critério: Realizar dentro do prazo previsto em procedimento)	
								2	Recolher, analisar e divulgar os resultados dos parceiros, de acordo com o definido em procedimento.	GQ	Julho	24/07/2015	--		x		x	(verificar na auditoria interna. Critério: Realizar dentro do prazo previsto em procedimento)		
OM 4 -Uma vez que a folha de Stock de Primeiros Socorros é utilizada como registo / check list de verificação, sugere-se que sejam registadas as informações úteis, como prazos de validade (ex: Betadine). Analisar a possibilidade de incluir este registo no SGQ.	x	28/05/2015	Não se tinha identificado esta necessidade.					x	1	Registar informação relevante sobre os produtos.	Educaç ora respons ável	Imediato	29/05/2015	--		x			(verificar em maio de 2016; Critério: Nº de incumprimentos <1, num prazo de 6 meses)	
NC 5 - Estava, no frigorífico, um caixa (xarope) de Amoxicilina com a indicação da posologia a tomar, associada à criança "Pedro", sendo que a caderneta da criança não tinha nenhuma indicação para a toma da medicação em causa. Deverá estar claro: a) Na caderneta da criança: data de início e fim da toma da medicação; posologia a ser administrada (bem como a forma de administração, por ex: colher, seringa, etc); modo de armazenamento; b) Na caixa do medicamento: nome e sala da criança; posologia; data de início e fim da toma.	x	28/05/2015	A medicação já tinha sido administrado uns dias antes, não tendo sido devolvida, por lapso, aos pais. O encarregado de educação não registou na caderneta e foi aceite.	x				1	Devolver a medicação	Educaç ora respons ável	Imediato	28/05/2015	--		x			x	04-06-2015 (verificar na revisão SGQ. Critério: Devolução)	
								2	Sensibilizar os colaboradores e pais para esta questão	RG	Reunião de colaboradores de final do ano letivo Reunião de Início de ano (encarregados de educação)	02 e 03 de junho 2015 (colaboradores); 17 e 23 de Setembro 2015 (Encarregados de educação)	--		x					
OM 6 - Associado à NC nº5, sugere-se a criação de um campo próprio nas cadernetas das crianças (por exemplo, no fim) para as autorizações (Bem-U ron) e indicações da medicação a tomar (arquivar as cópias das receitas entregues).	x	28/05/2015						x	1	Retificar caderneta de acordo com o sugerido na auditoria	RG	Setembro	01/09/2015	--		x			x	(verificar em maio de 2016; Critério: cumprir prazo definido)

OBS 7 - Constatou-se, em alguns planos individuais, que a coluna dos materiais era preenchida com a frase "materiais existentes na sala", não especificando exatamente qual (por exemplo: no objetivo trabalhado em frente ao espelho, o material era o espelho).	x		28/05/2015	A educadora só identificava os materiais não existentes na sala, não tendo entendido a necessidade de especificar os já existentes na sala.					x			1	Nos próximos planos individuais, especificar todos os materiais utilizados.	Educaadoras	Outubro	15/10/2015	--	X		X		(verificar em maio de 2016; Critério: nos próximos planos, todos os materiais deverão estar listados)
OM 8 - Analisar a oportunidade de refletir na IT.20 o modo complementar de registo das entradas (biométrico).			28/05/2015	Não se tinha identificado esta necessidade.				X				1	Rever a IT.20.	GQ	Junho	02/06/2015	--	X		X		04-06-2015 (verificar na revisão SGQ.Critério: cumprir prazo definido)

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

PLANEAMENTO								Realização		VERIFICAÇÃO									
Não - Conformidade / Sugestão			Causa	Acções a Desenvolver					Resp.	Prazo	Data Implementação	Data Resposta	Implementação		Eficácia		Data Verificação		
Descrição (incluir de onde vem)	Origem			Data	Tipo								Nº	Descrição	S	N		S	N
	I	E			Co	C	P	M											