

Não - Conformidade / Sugestão				PLANEAMENTO							Realização		VERIFICAÇÃO							
Descrição (Incluir de onde vem)	Origem		Data	Causa	Acções a Desenvolver					Resp.	Prazo	Data Implementação	Data Resposta	Implementação		Eficácia		Data Verificação		
	I	E			Tipo				Nº					Descrição	S	N	S		N	
	Co	C			P	M														
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Do meu ponto de vista era importante o envolvimento dos pais no quotidiano dos filhos. Um pai ir ler uma história para a turma, um outro pai ir tocar viola, um outro pai ir falar sobre a área de trabalho que domina e aplicar esses conhecimentos a turma de 4 anos.	x		07/05/2015	Esta sugestão de atividade foi realizada durante o ano letivo que termina precisamente na sala dos 4 anos. A sugestão pode-se aplicar às outras salas, no entanto também já é habitual serem realizadas atividades nestes moldes.					x	1	Analisar este assunto em reunião com os pais, no sentido de planejar estas atividades.	Educadoras	Setembro	17/09/2015	NA	x		x		03 de Maio 2016
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Disponibilizar informação por email aos educandos sobre actividades das crianças no dia a dia	x		07/05/2015	Em relação a esta sugestão, relembrar os encarregados de educação, que frequentemente são enviadas newsletters informando, os mesmos, de todas as atividades e outros assuntos referente aos seus educandos. Os trabalhos / atividades já estão afixadas dentro da instituição.																
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Hora do fecho depois das 19 horas.	x		07/05/2015	A Instituição só pode estar aberta até às 19 horas e já com autorização da Segurança Social.																
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Acho que deviam fechar as 19.30 pois para quem trabalha ate as 7 não é fácil.	x		07/05/2015																	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: As festas que decorrem durante o ano (dia da mãe, dia do pai,) deviam ter lugar em horário que permitisse a todos os pais estarem presentes. Como são 2/3 vezes ao ano isso não exigiria por parte dos profissionais um grande esforço de prolongamento do horário de trabalho.	x		08/05/2015	A Instituição tem tentado colocar essas atividades em horário que se coadune com os pais e o funcionamento da instituição. No entanto terá esta sugestão em conta no próximo plano anual de atividades.					x	1	Analisar este assunto em reunião com os pais, no sentido de planejar estas atividades.	Educadoras	Setembro	03-09-2015 abordada questão na reunião com pais (acta n.º 184 e 185)		x	NA	NA	03 de Maio 2016	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: As actividades com os pais deveriam ser feitas sempre ao final do dia. Afinal não são assim tantas ao longo do ano que não permita que as funcionárias saiam um dia ou outro mais tarde. Todos nós que trabalhamos temos dias em que trabalhamos até mais tarde.	x		08/05/2015																	
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: A instituição deveria utilizar mais a plataforma electrónica (mails) para informar os encarregados de educação acerca de datas dos testes e outras informações regulares. O espaço de convívio da parte da creche (escola primária) tanto interior como exterior deveria ser melhorado. Espaço pequeno para tantas crianças.	x		14/05/2015	Já é efetuado uma comunicação constante através da newsletter, estando ainda esta mesma informação disponível na plataforma/website (com acesso restrito aos pais). Os espaços cumprem com os requisitos da entidade reguladora.																
QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTES: Devem ponderar os dias de inatividade (encerramento). Julgo serem claramente excessivos.	x		21/05/2015	Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais. A legislação laboral exige o gozo dos 22 dias de férias.																

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

PLANEAMENTO				Realização				VERIFICAÇÃO										
Não - Conformidade / Sugestão			Causa	Ações a Desenvolver					Resp.	Prazo	Realização		Implementação		Eficácia		Data Verificação	
Descrição (incluir de onde vem)	Origem			Data	Tipo						Data Implementação	Data Resposta	S	N	S	N		
	I	E			Co	C	P	M										Nº
Raiz de árvore está a levantar ligeiramente o piso no Parque Infantil	X		28/04/2015	Crescimento normal da árvore			X		1	Contactar Engenheiro para verificar soluções	Dulce	Imediato	30/04/2015	--	X		X	29-05-2015 (verificar em maio de 2016; critério: informação sobre o estado de execução da tarefa de construção até maio 2015)
							X		2	Colocar banco de madeira redondo à volta da árvore	Dulce e Empresa	5 meses	25/08/2015	--	X		X	(verificar em maio de 2016; critério: não repetição desta NC)
Detetou-se que se encontram em falta alguma fotocópias de pessoas autorizadas a vir buscar as crianças	x		18/05/2015	Os pais ainda não entregaram as fotocópias, embora as educadoras tenham vindo a solicitar a sua entrega		x			1	Informar os pais, na reunião de abertura do ano letivo, que não será permitido levar as crianças aos autorizados sem cópia da identificação entregue (mesmo conhecendo as pessoas).	GP / Educadoras	Setembro	22/09/2015		x		X	(verificar em maio de 2016; critério: não repetição desta NC)

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

PLANEAMENTO										Realização		VERIFICAÇÃO							
Não - Conformidade / Sugestão			Causa	Ações 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											
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					x	1	Registrar 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					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				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					x	1	Registrar 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				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 (colaboradores); 17 e 23 de Setembro 2015 (Encarregados de educação)	02 e 03 de junho 2015	--	X				(verificar em maio de 2016; Critério: Nº de incumprimentos =0)
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-urôn) 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					x	1	Nos próximos planos individuais, especificar todos os materiais utilizados.	Educaç oras	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					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	Ações a Desenvolver					Resp.	Prazo	Data Implementação	Data Resposta	Implementação		Eficácia		Data Verificação	
Descrição (incluir de onde vem)	Origem			Tipo				Nº					Descrição	S	N	S		N
	I	E		Co	C	P	M											
OM AUDITORIA EXTERNA - a) Considerar a implementação de elementos de qualificação que permitam no momento da candidatura de novos recursos humanos validar as aptências psicológicas dos mesmos.	x		De 23 a 25/06/2015	--				x		Estabelecer parceria com uma psicóloga e realizar revisão aos documentos do SGQ associados ao recrutamento	GQ/GP RH	set/15	08/09/2015		x			Novo processo de recrutamento (critério - realização de avaliação de aptências psicológicas)
OM AUDITORIA EXTERNA - b) Ponderar a criação e registo relativamente à participação das crianças nos festejos de aniversários e épocas festivas da instituição.	x		De 23 a 25/06/2015	--				x		AdaptarMod.PJI.19_0 Autorizações de Saida (ou criar modelo próprio)	ADM / Educ.	set/15	01/09/2015		x		x	Final do 1º período do ano lectivo (critério - registo de participação das crianças nos aniversários e eventos da Instituição)
OM AUDITORIA EXTERNA - d) A EA sugere que seja criado, para além do inventário, uma lista de equipamentos de monitorização e de medição, para além do plano já existente.	x		De 23 a 25/06/2015	--				x		Contemplado no plano de calibração								
OM AUDITORIA EXTERNA - e) Ponderar a alteração do Mod. P.JI.11 de Avaliação do Plano Anual de Actividades para Avaliação de Actividade do Plano Anual.	x		De 23 a 25/06/2015	--				x		Efetuar revisão do modelo e atualizar a lista de aprovação de modelos / TCRQ	ADM / GQ	set/15	01/09/2015		x		x	Próxima elaboração do documento (crit. Verificação da alteração)
OM AUDITORIA EXTERNA - f) Ponderar a inclusão no relatório da Revisão pela Gestão dos momentos de avaliação da instituição e seus resultados por outras entidades tais como Autoridade tributaria e visitas de acompanhamento da segurança social.	x		De 23 a 25/06/2015	--				x		Incluir esta informação na ata de revisão do SGQ	GQ	Próxima revisão SGQ	01/09/2015		X		x	Próxima revisão pela gestão (crit. incluir avaliações por entidades sobre o centro)
OM AUDITORIA EXTERNA - c) Ponderar a clarificação da IT.21/0 quanto ao momento e procedimento para efectuar as temperaturas dos equipamentos de congelação. Ex: Após um repouso do equipamento (não abertura do mesmo) de 1 hora ou assim que se inicie o turno na cozinha.	x		De 23 a 25/06/2015					x		Clarificar esta informação na IT.21.	ADM	set/15	01/09/2015		X		x	(Verificar em auditoria interna; critério: nº de observações idêntica=0)
OBS AUDITORIA EXTERNA - 1. Ainda que se tenha verificado a conformidade e registos agregados à medição das temperaturas dos equipamentos de congelação dos alimentos, foi verificado que o momento de medição não está descrito na IT.21/0. Ev: Pontualmente não foi possível verificar a hora de medição efectuada, sendo referido que se efectuada de manhã, ao almoço e ao final da tarde.	x		De 23 a 25/06/2015					x										

OBS AUDITORIA EXTERNA - 2. Foi verificado pontualmente a validação do relatório/resultados de calibração do termómetro de infravermelhos com a data de Abril sendo o certificado de calibração de Junho de 2015. De referir que os resultados de validação se evidenciaram conformes e o equipamento apto, como referido pelo organismo norificado CATIM.	x		De 23 a 25/06/2015	A calibração do equipamento foi efetuada no dia 25-04-2015, no entanto, como o certificado vinha com o nome errado (da instituição), foi solicitada a retificação da 1ª página, sendo que esta foi devolvida com data de 25 de maio. A validação interna da calibração (cálculo do EMA) foi efetuada a 30-04-2015.																
OBS AUDITORIA EXTERNA - 3. Pontualmente foi verificado que de acordo com as regras de utilização de marca da Lusaenor que não se encontra aposto o número de certificado no site do CSNSA.	x		De 23 a 25/06/2015	Não se tinha conhecimento desta exigência.	x				1	Incluir esta informação no website.	GQ Prof. Informática	set/15	01/07/2015				X			(Verificar na próxima auditoria externa; critério: não repetição desta constatação em auditoria externa)
OBS AUDITORIA EXTERNA - 4. Pontualmente foi verificado que o plano de acções disponibilizado à comunidade é do ano de 2014 e não de 2015, pelo que não é perceptível à comunidade o encerramento e fecho do plano de acções de 2014 e implementação e acompanhamento de 2015.	x		De 23 a 25/06/2015	O plano não estava atualizado, uma vez que esta informação foi recentemente tratada, não tendo ainda sido exposta por esquecimento.	x				1	Atualização a informação no website.	GQ Prof. Informática	jun/15	01/07/2015				X			(Verificar na próxima auditoria externa; critério: não repetição desta constatação em auditoria externa)
OBS AUDITORIA EXTERNA - 5. Pontualmente foi verificado que o manual de HACCP é omissivo relativamente às medidas correctivas a desencadear quando se verificam temperaturas desadequadas nos equipamentos de congelação e refrigeração.	x		De 23 a 25/06/2015	Não se tinha conhecimento desta exigência.	x					Contactar com a Laboralis para esclarecer esta situação no manual de HACCP.	GQ Laboralis	set/15	01/09/2015				X	x		(Verificar na próxima auditoria interna; critério: não repetição desta constatação em auditoria interna)