

PLANO DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. Enquadramento

O presente Plano de Gestão da Qualidade constitui um instrumento de organização, acompanhamento e melhoria contínua da Creche Municipal de Carregal do Sal.

É desenvolvido em articulação com a Política da Qualidade, o Projeto Educativo “Pequenos Exploradores, Grandes Descobertas”, o Plano Anual de Atividades, o Regulamento Interno e os procedimentos de funcionamento da Creche.

O Plano pretende assegurar uma abordagem sistemática à qualidade, através da definição de objetivos, responsabilidades, indicadores, formas de acompanhamento e mecanismos de melhoria.

Este documento não constitui, por si só, uma certificação da resposta social, destinando-se a orientar a organização interna e a avaliação da qualidade dos serviços prestados.

2. Objetivos da Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade da Creche Municipal tem como objetivos:

1. Assegurar o bem-estar, segurança e proteção das crianças.
2. Promover práticas pedagógicas adequadas à primeira infância.
3. Garantir cuidados individualizados e respeitadores das necessidades de cada criança.
4. Promover uma relação de confiança e cooperação com as famílias.
5. Assegurar profissionais qualificados e envolvidos na melhoria das práticas.
6. Garantir o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e institucionais aplicáveis.
7. Promover uma organização clara dos processos e responsabilidades.
8. Avaliar regularmente o funcionamento da Creche.
9. Identificar oportunidades de melhoria.
10. Implementar e acompanhar medidas de melhoria.

3. Princípios de Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade da Creche Municipal assenta nos seguintes princípios:

3.1. Centralidade da criança

Todas as decisões e práticas devem considerar o superior interesse, o bem-estar, os direitos, os interesses e os ritmos individuais de cada criança.

3.2. Individualização

Os cuidados e as práticas pedagógicas devem considerar as características, necessidades, experiências e interesses de cada criança.

3.3. Participação

As crianças, famílias e profissionais devem ter oportunidades adequadas de participação na vida da Creche.

3.4. Segurança

A prevenção de riscos e a proteção das crianças constituem uma responsabilidade transversal a toda a organização.

3.5. Profissionalismo

As práticas devem ser sustentadas por conhecimentos adequados, formação, reflexão e trabalho colaborativo.

3.6. Transparência

Os procedimentos, responsabilidades e formas de comunicação devem ser claros e acessíveis.

3.7. Melhoria contínua

A avaliação dos resultados e das práticas deve conduzir à identificação de necessidades e à implementação de melhorias.

4. Áreas de Qualidade

A gestão da qualidade será acompanhada através das seguintes áreas:

1. Crianças e bem-estar
2. Prática pedagógica
3. Cuidados pessoais e saúde
4. Alimentação e nutrição
5. Segurança e proteção
6. Famílias e participação
7. Profissionais e formação
8. Organização e gestão
9. Recursos e instalações
10. Avaliação e melhoria contínua

5. Objetivos, indicadores e acompanhamento

Área	Objetivo da qualidade	Indicador / evidência	Periodicidade e	Responsável
Crianças e bem-estar	Promover o bem-estar físico e emocional das crianças	Registos de observação, ocorrências e acompanhamento	Contínua / avaliação trimestral	Direção / equipa
Adaptação	Garantir um processo de acolhimento individualizado	Registo de adaptação e avaliação do processo	Por criança	Equipa responsável
Pedagogia	Promover experiências de brincar, exploração e descoberta	Registos de observação e documentação pedagógica	Contínua	Equipa pedagógica
Pedagogia	Respeitar os ritmos e interesses das crianças	Registos de observação e planeamento	Contínua	Equipa pedagógica
Cuidados pessoais	Garantir cuidados individualizados de higiene, sono e conforto	Registos e procedimentos	Contínua	Equipa
Saúde	Assegurar resposta adequada a situações de saúde	Registos de medicação, acidentes e ocorrências	Contínua	Direção / equipa

Alimentação	Garantir alimentação adequada e equilibrada	Ementas, registos alimentares e dietas especiais	Mensal / contínua	Direção / responsável alimentação
Segurança	Garantir condições adequadas de segurança	Registos de manutenção, simulacros, ocorrências e formação	Contínua / anual	Direção
Famílias	Promover comunicação regular e adequada	Registos de reuniões/contactos	Contínua	Direção / equipa
Famílias	Avaliar a satisfação das famílias	Questionário de satisfação	Anual	Direção
Famílias	Dar resposta às sugestões e reclamações	Registo e tratamento das ocorrências	Sempre que necessário	Direção
Profissionais	Promover formação adequada às necessidades	Plano e registos de formação	Anual	Direção
Profissionais	Promover trabalho colaborativo	Reuniões e respetivas atas/registos	Mensal / trimestral	Direção
Profissionais	Avaliar a satisfação da equipa	Questionário de satisfação	Anual	Direção
Organização	Garantir cumprimento dos procedimentos	Registos de acompanhamento	Contínua	Direção

Recursos	Garantir equipamentos e materiais adequados	Inventários e registos de manutenção	Semestral / anual	Direção
Qualidade	Identificar oportunidades de melhoria	Registos de ocorrências, reclamações e sugestões	Contínua	Direção
Qualidade	Avaliar o funcionamento global	Relatório de avaliação	Anual	Direção

6. Gestão de ocorrências e não conformidades

Qualquer situação que possa comprometer a qualidade, segurança ou adequado funcionamento da Creche deverá ser analisada.

Podem constituir ocorrências, entre outras:

- acidentes;
- falhas de segurança;
- falhas nos procedimentos;
- reclamações;
- problemas relacionados com alimentação;
- falhas de comunicação;
- problemas de funcionamento dos equipamentos;
- situações que afetem o bem-estar das crianças;
- incumprimento de procedimentos.

Sempre que adequado, a ocorrência deverá ser:

1. Identificada



2. Registada



3. Analisada



4. Definida uma medida de resposta/correção



5. Implementada a medida



6. Verificada a sua eficácia

7. Gestão de reclamações e sugestões

A Creche Municipal valoriza as reclamações, sugestões e contributos das famílias e dos profissionais como fontes de informação para a melhoria do serviço.

Todas as reclamações e sugestões serão tratadas com respeito, confidencialidade e imparcialidade, de acordo com os procedimentos aplicáveis.

Sempre que uma situação revele uma oportunidade de melhoria, poderá ser incluída no plano de ação da Creche.

8. Avaliação da satisfação

A satisfação das famílias e dos profissionais será avaliada periodicamente.

A avaliação poderá considerar, entre outros aspetos:

Famílias

- acolhimento;
- comunicação;
- relação com os profissionais;
- cuidados prestados;
- alimentação;
- segurança;
- práticas pedagógicas;
- participação;
- satisfação global.

Profissionais

- organização;
- condições de trabalho;
- comunicação interna;
- trabalho em equipa;
- liderança;
- formação;
- participação;
- satisfação global.

Os resultados serão analisados pela direção e poderão originar medidas de melhoria.

9. Formação e desenvolvimento profissional

A Creche Municipal promoverá a formação contínua dos profissionais, tendo em consideração:

- necessidades identificadas pela direção;
- necessidades identificadas pela equipa;
- alterações legislativas;
- necessidades específicas das crianças;
- situações ocorridas na Creche;
- recomendações resultantes de avaliações;
- áreas prioritárias para a qualidade e segurança.

Será elaborado anualmente um **Plano de Formação**, acompanhado dos respetivos registos e certificados.

10. Avaliação interna da qualidade

A avaliação interna será realizada de forma periódica, através da análise de:

- indicadores definidos;
- ocorrências;
- acidentes;
- reclamações e sugestões;
- satisfação das famílias;
- satisfação dos profissionais;
- cumprimento do Plano Anual de Atividades;
- formação realizada;
- cumprimento dos procedimentos;
- necessidades identificadas pelas equipas;
- resultados das medidas de melhoria.

A avaliação permitirá identificar:

O que está a funcionar?

O que precisa de ser melhorado?

Que medidas devem ser implementadas?

11. Plano de melhoria

Sempre que seja identificada uma necessidade de melhoria, poderá ser elaborado um plano de ação contendo:

Necessidade identificada	Medida de melhoria	Responsável	Prazo	Avaliação
--------------------------	--------------------	-------------	-------	-----------

A eficácia das medidas implementadas será posteriormente avaliada.

12. Responsabilidades

Direção da Creche Municipal

Compete à Direção:

- assegurar a implementação da Política da Qualidade;
- acompanhar o cumprimento dos procedimentos;
- coordenar a avaliação interna;
- analisar indicadores e resultados;
- promover a melhoria contínua;
- assegurar a comunicação interna;
- identificar necessidades de formação;
- acompanhar reclamações, sugestões e ocorrências.

Equipa

Compete a todos os profissionais:

- cumprir os procedimentos definidos;
- garantir a segurança e o bem-estar das crianças;
- participar na avaliação das práticas;
- comunicar situações relevantes;
- colaborar na identificação de melhorias;
- participar nas ações de formação;
- contribuir para uma cultura de cooperação e qualidade.

13. Documentação e evidências

A documentação associada à gestão da qualidade será organizada de forma a permitir a sua consulta e acompanhamento.

Entre os principais documentos e registos poderão incluir-se:

- Política da Qualidade;
- Projeto Educativo;
- Plano Anual de Atividades;

- Regulamento Interno;
- organograma;
- descrição de funções;
- procedimentos;
- processos individuais das crianças;
- processos individuais dos colaboradores;
- registos de formação;
- registos de reuniões;
- registos de acidentes e ocorrências;
- registos de medicação;
- registos relacionados com alimentação;
- questionários de satisfação;
- reclamações e sugestões;
- indicadores;
- avaliações;
- planos de melhoria;
- relatórios anuais.

O acesso à documentação será realizado de acordo com as respetivas responsabilidades e com as regras aplicáveis de proteção de dados.

14. Revisão do Plano

O presente Plano de Gestão da Qualidade será revisto, pelo menos, anualmente, ou sempre que ocorram alterações relevantes na organização, legislação aplicável, funcionamento da resposta social ou necessidades identificadas.

A revisão deverá considerar os resultados obtidos, as avaliações realizadas, as sugestões e reclamações, as ocorrências registadas e as oportunidades de melhoria identificadas.

A Direção da Creche Municipal