

De Mãos Dadas, Associação de Solidariedade Social



De Mãos Dadas com a Qualidade

SEMINÁRIO “A QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS DE ACÇÃO SOCIAL”

Patrícia Branquinho



A De Mãos Dadas

QUEM SOMOS ?

Instituição Particular de
Solidariedade Social

Fundada em 1985

Direcção

Coordenação Pedagógica

4 Edifícios com 2 refeitórios

Clínica de Nutrição

Gabinete de Psicologia

UTENTES E COLABORADORES

230 Utentes

28 Colaboradores

REFEIÇÕES

280 Lanches a meio da manhã

280 Almoços

280 Lanches

1 Cozinheira

2 Auxiliares de Cozinha

A De Mãos Dadas

Creche

15 Utentes

Pré-Escolar

115 Utentes

ATL

100 Utentes

A De Mãos Dadas

COZINHA

REFEITÓRIO

A De Mãos Dadas

FASE DE EMPRATAMENTO

Motivação

QUALIDADE



Reestruturação interna

Iniciada em 1998

VIROSES

Serviço prestado

Equipamentos

Instalações

Pedagogia e Material didático e pedagógico

Formação

Conquistas...

ÁREA ALIMENTAR

- Implementação da Norma ISO 22000:2005 e certificação
- Elaboração de ementas e apoio de nutrição por uma clínica de nutrição

PEDAGOGIA

- “A Instituição acredita no que faz...” e aposta na Homologia dos Processos de Aprendizagem
- Aprendizagem activa
- Ginástica, inglês e música abrangente a todos os utentes

Para o futuro...

A CURTO / MÉDIO PRAZO

- Implementação da Norma 9001:2000 com base nos referenciais da Segurança Social
- Certificação na ISO 9001:2000
- Alargamento a novas valências (creche e apoio domiciliário)

Boas práticas

PEDAGÓGICO

- Foram criados procedimentos internos:
- Pré-inscrição e posterior inscrição;
- Utente com processo individual;
- Entrevista prévia do educador com a família (acolhimento inicial e dados gerais da criança);
- Entrada e saída dos utentes;
- Registo de doenças;
- Registo de medicamentos;
- Relatórios internos e externos;
- Avaliação qualitativa do utente;

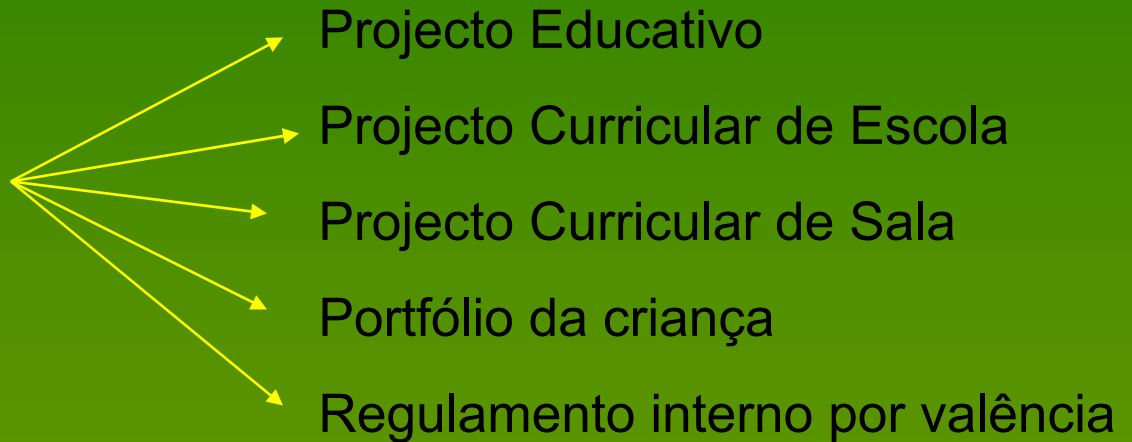
Boas práticas

PEDAGÓGICO

Integração de crianças com Necessidades Educativas Especiais

Integração de crianças sinalizadas por entidades oficiais

PROJECTOS DA INSTITUIÇÃO



Reunião de pais semestral

Reunião individual de avaliação semestral com os pais

Reuniões intercalares com os pais sempre que se justifique

Boas práticas

COLABORADORES

- Oferta de Seguro de Saúde;
- Contrato com empresa de Higiene e Segurança no Trabalho;
- Seguro de acidentes de trabalho;
- Formação Profissional;
- Protocolo com a Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti, Escola Superior de Educação do Porto, IEFP (estágios e POC), Metamorphose, Escola Profissional de Gondomar, Escola do Agrupamento Vertical de Pedrouços;
- Acesso a material de desgaste e ou didático;

Boas práticas

INSTITUIÇÃO

- Inquéritos de satisfação e de opinião aos pais, colaboradores e utentes;
- Tratamento de reclamações;
- Projecto de segurança;
- Simulacros de incêndio
- Declaração de aprovação do Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil;
- Certificado higio-sanitário;

Do HACCP à ISO 22000

HACCP

Implementação do HACCP iniciada em Setembro 2004.

Em Janeiro 2005 iniciámos a implementação da Norma DS 3027E para a certificação.

Entretanto em Setembro de 2005 é publicada a Norma ISO 22000:2005.

Transição para a ISO 22000:2005

ISO 22000

Maio 2006

Âmbito da Certificação:

“...gestão das refeições preparadas e distribuídas nas instalações do infantário “De Mãos Dadas”, e distribuídas pela “De Mãos Dadas” no ATL 2...”

APCER / IQNET

O que foi necessário ?

FORMAÇÃO

Sensibilização em Segurança Alimentar:

- Colaboradores e Pais

Boas Práticas

Higiene Pessoal

Higiene das Instalações

Fabrico

Sistema ISO

ISO 22000:2005

O que foi necessário ?

ALTERAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURAS

Pios (lava-mãos);

Torneiras com pedais;

Bancas específicas para cada grupo de alimentos;

Rede Mosquiteira nas janelas;

Armários para limpeza e arrumação;

Balneários;

Cacifos;

Caixotes;

O que foi necessário ?

AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E OUTROS

Termómetros;

Recipientes próprios para armazenamento e transporte dos alimentos;

Produtos higienizantes;

Equipamento de limpeza;

Vestuário e calçado;

Instrumentos de cozinha;

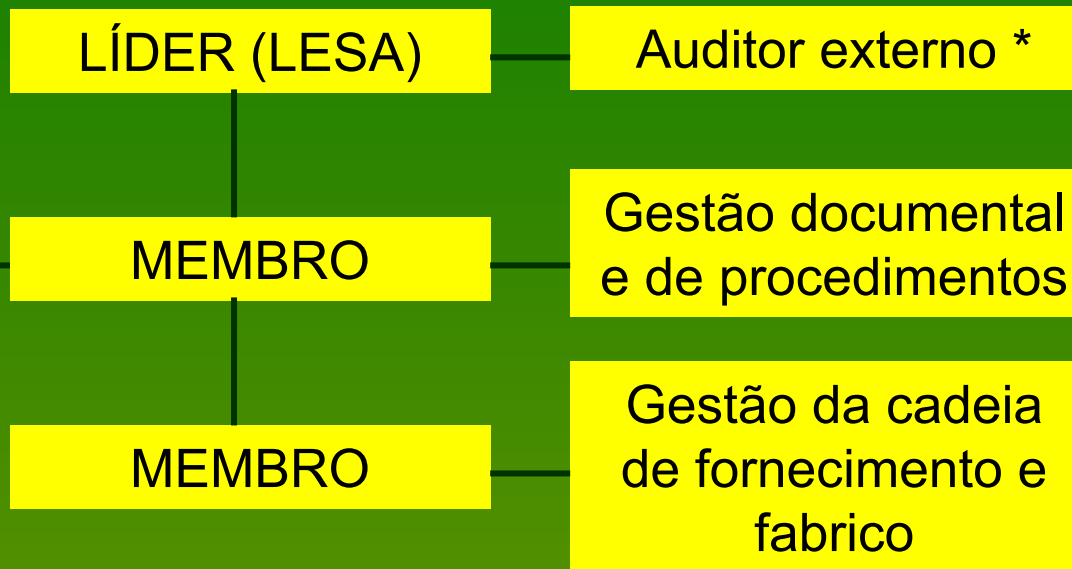
MUDANÇA DE FORNECEDORES



Central de Compras
Confecção do Pão

Implementação

I. CRIAÇÃO DA EQUIPA DE SEGURANÇA ALIMENTAR



* Empresa de consultoria

II. IMPLEMENTAÇÃO DE PRÉ-REQUISITOS

III. IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO 22000

Implementação

II. IMPLEMENTAÇÃO DE PRÉ-REQUISITOS

- Plano de Higienização;
- Plano de Controlo de Pragas;
- Plano de Controlo de Temperaturas;
- Plano de Formação;
- Controlo de recepção e armazenamento de matérias-primas;
- Plano de colheita de amostras de alimentos, controlo de higiene de mãos manipuladores e de higiene de superfícies para análise;
- Controlo de Qualidade de óleos de fritura;
- Gestão de resíduos;
- Plano de Manutenção de equipamentos de produção e calibração de equipamentos de medição;
- Recolha de amostras testemunha.

Implementação

III. IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO 22000

Política de Segurança Alimentar da De Mãos Dadas

Documentos:

Manuais

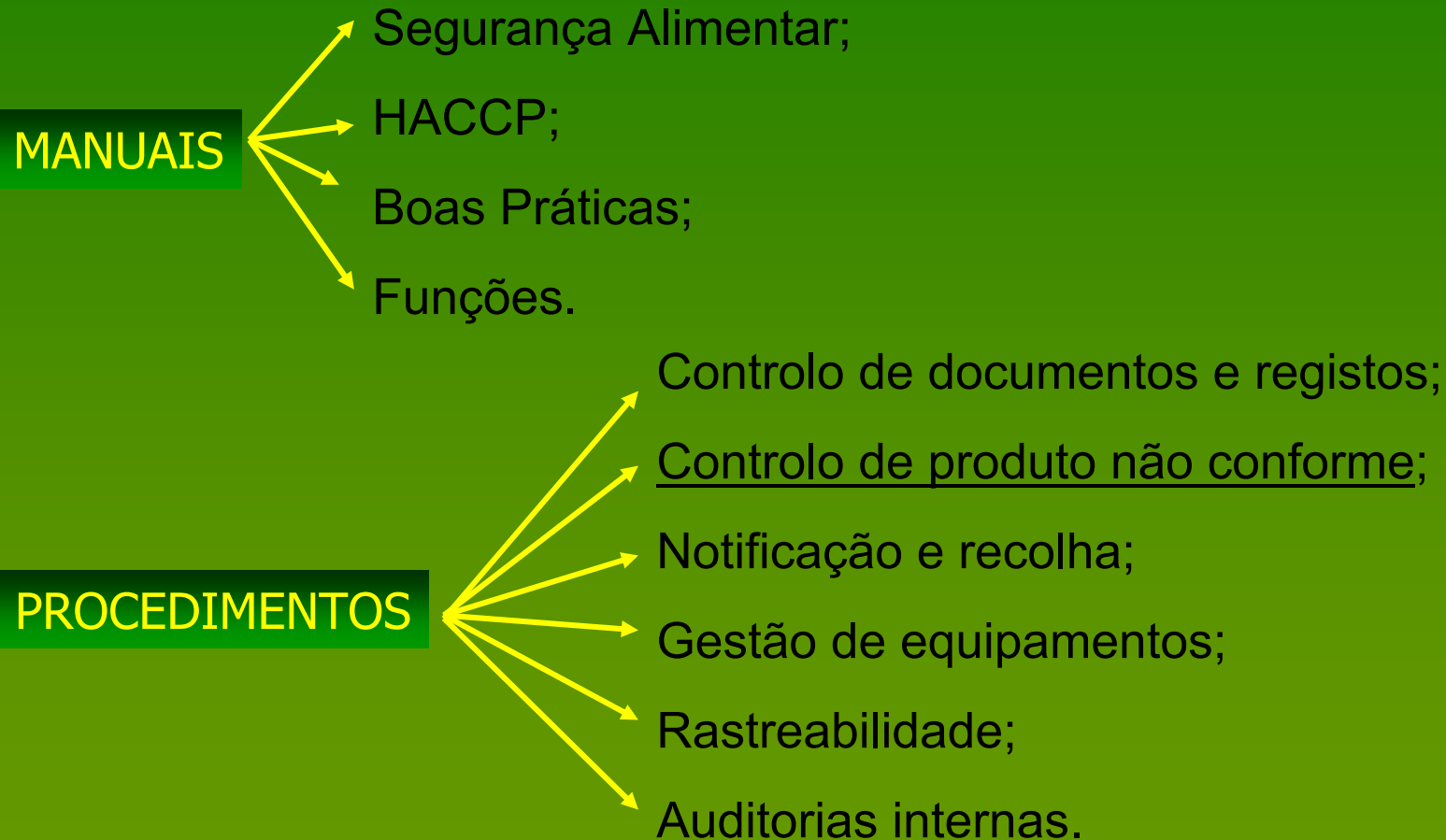
Procedimentos

Instruções de Trabalho

Registos

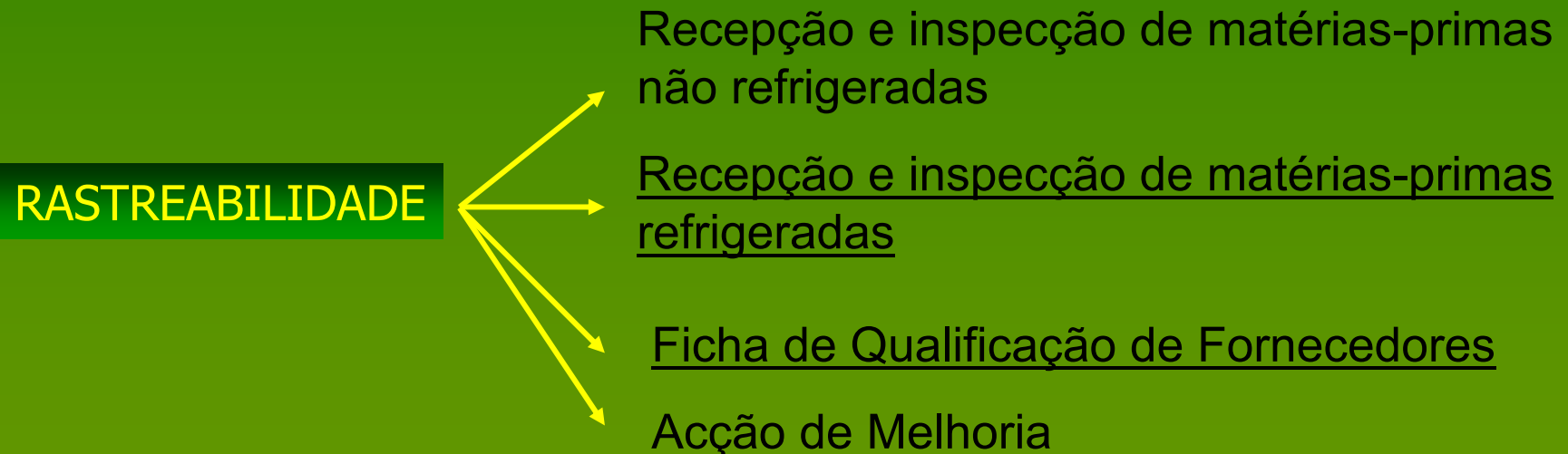
Implementação

III. IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA ISO 22000



Implementação

III. IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA ISO 22000



Implementação

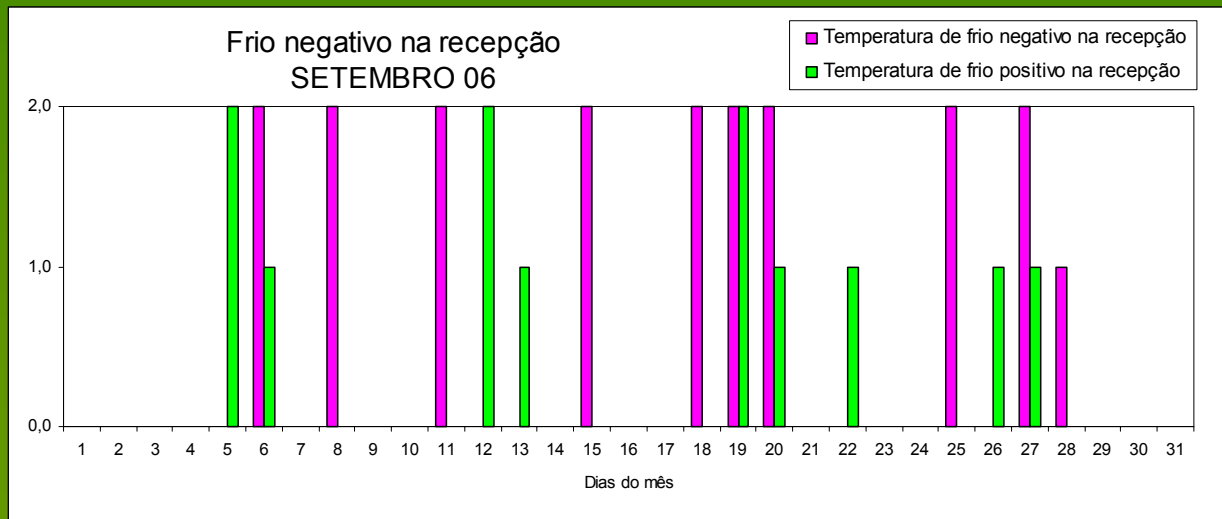
III. IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA ISO 22000

PLANEAMENTO E
MELHORIA CONTÍNUA

Planeamento do SGSA

Monitorização e medição do SGSA

Análise das actividades de verificação



Vantagens

- Segurança ao nível das doenças de origem alimentar;
- Diminuição da incidência de viroses;
- Qualidade na recepção e armazenamento;
- Profissionalização dos Colaboradores;
- Garantia de maior qualidade no fornecimento de matérias primas;
- Melhoria nos métodos e técnicas de confecção das refeições;
- Qualidade e segurança no transporte;
- Massificação das compras;
- Diminuição de custos com produtos higienizantes;
- Qualidade do serviço;
- Imagem da DMD.

Dificuldades

- Recursos humanos – resistência, desconfiança, incumprimento das tarefas...
- Fornecedores – falta de cumprimento, inadaptação e desconhecimento dos requisitos legais;
- Alteração de infra-estruturas;



de mãos dadas

“DO SERVIÇO QUE PRESTAMOS HOJE DEPENDEM OS
HOMENS DE AMANHÃ”

3 JULHO 1985