



# MELHORIA & INOVAÇÃO

MONITORIZAÇÃO FINAL

---

## 2016

APPACDM



**APPACDM de Viana do Castelo**  
**Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental**

## Índice

---

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO – 2016 .....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações.....	5
CONCLUSÕES FINAIS .....	12

## RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO – 2016

Da observação final do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2016 salientamos os seguintes dados:

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Preventivas</b>	2	9	17	42	<b>49</b>
<b>Corretivas</b>	28	87	6	119	<b>88</b>
<b>Correção</b>	0	26	8	7	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>122</b>	<b>88</b>	<b>168</b>	<b>139</b>
<b>Eficazes</b>	27	118	72	152	<b>115</b>
<b>Ineficazes</b>	3	3	4	3	<b>4</b>
<b>Em Curso</b>	0	1	12	13	<b>20</b>
<b>Projetos Inovadores</b>	11	2	8	11	<b>6</b>

Tabela 1 – Evolução ações de melhoria & Inovação ao longo dos últimos anos

2016	AM	% Efic.	PI
<b>Melgaço</b>	35	100%	1
<b>Monção</b>	10	100%	
<b>Valença</b>	19	100%	2
<b>CAT – Benjamim</b>	20	95%	
<b>P. Barca</b>	2	100%	1
<b>P. Lima</b>		---	1
<b>Ursulinas</b>	12	92%	
<b>Cabedelo</b>		---	
<b>J. Barreto</b>	1	100%	
<b>CEFPA (CAO/FP)</b>		---	
<b>CE Areosa</b>	1	100%	
<b>CRI</b>			1
<b>Sede (Direção; GF; EQ)</b>	39	90%	
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>97%</b>	<b>6</b>

Tabela 2 – Análise ações de melhoria & inovação por estrutura  
(AM – Ações de Melhoria; PI – Projetos Inovadores)

Origem da Ação de Melhoria	2016
<b>Auditorias</b>	5
<b>Avaliação da Satisfação/NEE das partes interessadas</b>	6
<b>Sugestões/Reclamações</b>	69
<b>Benchmarking</b>	
<b>Direção Técnica</b>	37
<b>Direção</b>	6
<b>Revisão do Sistema</b>	11
<b>Tratamento de Ocorrências</b>	
<b>SHST</b>	5
<b>Total</b>	<b>139</b>

Tabela 3 – Análise ações de melhoria por origem do problema

<b>Projetos Inovadores 2016</b>		
<b>ESTRUTURA</b>	<b>DESIGNAÇÃO</b>	<b>Estado</b>
Valença	Boletim Mensal - Desafios	Implementado/avaliado
Valença	Reconhecimento - Clientes	Implementado/avaliado
Melgaço	O saber não ocupa espaço	Aprovado/não avaliado
P. Lima	Teia viva	Aprovado/não avaliado
P. Barca	Um pouco de cultura	Aprovado/não avaliado
CRI	Vox 4 all	Aprovado/não avaliado
<b>Total: 6</b>		

**Tabela 4 – Análise dos Projetos Inovadores por estrutura**

## ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria

Estrutura	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Melgaço	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Espaço AVD – luminárias- Pintura	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Sala dos técnicos - Remodelação	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Sala Convívio – Remodelação – Aumento conforto	Eficaz
	Preventiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Sala Convívio e Salas Técnicos – Aumentar mobilidade	Eficaz
	Preventiva	Infra Estruturas e Equipamentos	SHST	Portas corta fogo	Eficaz
	Preventiva	Higiene e Segurança Trabalho	SHST	Equipamentos de proteção - FP	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Equipa de elaboração de bonecas em pano	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Chuveiro móvel- WC	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Utilização de Computador - Clientes	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Formação – Dinâmicas de Grupo	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Cama CAO 2	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Direção Técnica	Contratação – Colaborador - LRE	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção	Cumprimento dos requisitos e Alargamento de protocolo	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Quadro Geral Reuniões - Contabilização	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Um dia de reflexão	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Saída Clientes – Casais em conjunto	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Apoio familiar – Impedir cliente falte	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Presença de colaborador transportes– bullying alunos escolas	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Irmãos – CAO Monção e LRE Melgaço	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Intervenção Terapêutica-Psicóloga – relações parentais	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Telefonema irmãs – cliente	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Clientes – namorados-permissão almoço	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Intervenção junto família – curso de FP	Eficaz
Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Compra computador portátil	Eficaz	

<b>Estrutura</b>	<b>Tipo de Ação</b>	<b>Tipo de Problema</b>	<b>Origem da ação</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>
<b>Melgaço (cont.)</b>	Preventiva	Clientes	Direção Técnica	Assiduidade cliente	Eficaz
	Preventiva	Recursos Humanos	Direção Técnica	Ação de Sensibilização – Alunos - Agressões	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Direção Técnica	Intervenção Terapêutica – Visitas Familiar	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Direção Técnica	Reunião com familiar cliente - visitas	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Adoção e esterilização de Cadela - e mobilização dos clientes para contribuição monetária	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Direção Técnica	Acordo entre cliente e Diretora para adoção cadela e alteração de comportamento de cliente	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Focos de iluminação no corredor - LRE	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Reunião mensal entre colaboradores do CAO e LRE	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Colocação de Puffs – Sala de Convívio	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Disponibilização computador cliente	Eficaz
Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Criação de jardim	Eficaz	
<b>Monção</b>	Corretiva	Gestão Financeira	Gestão de Sugestões e Reclamações	Alargamento protocolo - Visita á Deleção de deputados	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Aquisição cama desdobrável - LRE	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Colocação porta – isolamento- atelier de coca e frutos	Eficaz
	Corretiva	Satisfação Colaboradores	Avaliação Partes Interessadas	Participação LRE e LAP – Assembleia geral	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Aumento satisfação questão –instalações e equipamentos	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Avaliação Partes Interessadas	Aumento satisfação questão - Deslocação técnico -LRE	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Colocação de Campainha – Pessoas estranhas ao serviço	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Compra – Incontinência urinaria	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Compra – balde – Apoio alimentação	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações	IF – Linguagem Gestual	Em curso

<b>Estrutura</b>	<b>Tipo de Ação</b>	<b>Tipo de Problema</b>	<b>Origem da ação</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>
<b>Valença</b>	Preventiva	Comunicação	Gestão de Sugestões e Reclamações	Boletim Mensal	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	SHST – Sinalética Centro	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	SHST – Sinalética Estacionamento	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Remodelação - SAI	Eficaz
	Corretiva	Infra Estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Sistema de Som - Grupo de Teatro	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Desfile de joias	Eficaz
	Preventiva	Negligência, Abusos Maus Tratos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Marcha por um Sorriso	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações	Relatórios Institucionais na Dropbox	Eficaz
	Corretiva	Gestão Financeira	Direção	Alargamento protocolo - ISS	Eficaz
	Preventiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Simulacro	Em curso
	Preventiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Treino Extintores	Eficaz
	Corretiva	Transportes	Direcao Técnica	Substituição cinto - Motorista	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Atividade – Dia do embelezamento	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Caminho alcatroado	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Remodelação e pintura – fachada exterior CAO	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Obra – Gradeamento exterior CAO	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Remodelação de espaço ajardinado	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Atividade – Lembrança crianças IPO	Eficaz
Corretiva	Recursos Humanos	Direção Técnica	Contratação - Auxiliar	Eficaz	
<b>PB</b>	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Reparação – Frigorífico - Ruido	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção	Aquisição de material informático	Eficaz

<b>Estrutura</b>	<b>Tipo de Ação</b>	<b>Tipo de Problema</b>	<b>Origem da ação</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>
<b>CAT</b>	Preventiva	Segurança Instalações	SHST	Rede na grade de proteção - varanda	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	SHST	Substituição vidros janela do quarto por acrílico – corte cliente	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Substituição do mobiliário - desgaste	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Direção Técnica	Utilização abusiva do registo de turno	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Direção Técnica	Reforço de vigilância na administração de medicamentos	Eficaz
	Preventiva	Transportes	Direção Técnica	Cinto segurança cliente – Evitar contacto motorista	Ineficaz
	Preventiva	Organização Interna	Direção Técnica	Registo de medicação por antecipação	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Assiduidade cozinheira feriados	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Registo de turno - elaborado pela Educadora Social	Eficaz
	Correção	Clientes	Direção Técnica	Retirada de balão – Parque bebés	Eficaz
	Preventiva			Indicação para não colocação de balões nos espaços - bebés	
	Correção	Recursos Humanos	Direção Técnica	Reformulação dos registos de assiduidade – anotações inapropriadas	Eficaz
	Corretiva			Indicação à Equipa para registar anotações em articulação DT	
	Preventiva	Segurança das instalações	SHST	Posição das camas dos Bebés – margem de segurança	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Definição de horário refeição principal bebés	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Fraldas _ Caixote	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Direção Técnica	Quadro Branco – Horários e tomas de medicação	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Mesadas residentes - Critérios	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Alteração horário trabalho Cozinheiras	Eficaz
Corretiva	Clientes	Direção Técnica	Supervisão dos pais visitantes	Eficaz	
<b>JB</b>	Preventiva	Negligência, Abusos Maus Tratos	Direção	Reunião-Medicação	Eficaz

<b>Estrutura</b>	<b>Tipo de Ação</b>	<b>Tipo de Problema</b>	<b>Origem da ação</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>
<b>Ursulinas</b>	Corretiva	Comunicação	Direção Técnica	Alteração – Nome-Áreas	Eficaz
	Corretiva	Comunicação	Gestão de Sugestões e Reclamações	Alteração nome – CAO Ursulinas	Ineficaz
	Corretiva	Parcerias	Gestão de Sugestões e Reclamações	Compra bonecos	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Pic Nic praia	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Computadores – sala Convívio - Clientes	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Preparação Acampamento- Aprendizagem	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Alargamento Salas – Maior mobilidade	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Alteração chão Arte e Cerâmica – Menor consumo eletricidade	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Alteração chã refeitório – Maior locomoção	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Toldo de proteção – recreio coberto	Eficaz
	Preventiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Simulacro	Eficaz
	Corretiva	Infra estruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição candeeiros – melhor visibilidade LAP	Eficaz
<b>CE – Areo.</b>	Corretiva	Processos do Sistema	Direção Técnica	Utilização no CE da escala de autonomias que se utiliza no CAO e FP	Eficaz
<b>Sede</b>	Preventiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações	Intervenção Formativa – Encomendas Alimentares	Em curso
	Preventiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações	Intervenção Formativa - Tutela	Em curso
	Corretiva	Revisão do Sistema	Revisão de Sistema	Revisão – Ficha Projeto Inovador	Eficaz
	Corretiva	Irregularidades – ISS	Auditorias – ISS	Vistorias realizadas e pareceres positivos	Eficaz
	Preventiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações	Novo Documento – Avaliação Desempenho – Relatório Final	Eficaz
	Preventiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações	IT Partes Interessadas - Divisão por parceiros/concelho	Eficaz
	Preventiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Visita – Elemento da Direção- Delegações	Ineficaz
	Corretiva	Satisfação Colaboradores	Avaliação das Partes Interessadas	Avaliação da Satisfação – TREP (s)	Eficaz
	Corretiva	Satisfação DT (S)	Avaliação das Partes Interessadas	IT Partes Interessadas – Inquéritos DT (S) – Caixa própria	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	STV – Apoio interface – Realização Reunião	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações	Relatório Final das Formações frequentadas	Eficaz

<b>Estrutura</b>	<b>Tipo de Ação</b>	<b>Tipo de Problema</b>	<b>Origem da ação</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>
<b>Sede (cont.)</b>	Preventiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações	IF DT (S) – Manual de Boas Práticas Segurança Alimentar	Em curso
	Preventiva	Recursos Humanos	Direção	Avaliação Ascendente–Aumento Informação dos Resultados	Em curso
	Preventiva	Recursos Humanos	SHST	Ginástica Laboral -SC	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Aumento Nº de Colaboradores Reconhecidos	Eficaz
	Corretiva	Satisfação Colaboradores	Gestão de Sugestões e Reclamações	Obrigatoriedade inserção estabelecimento inquérito	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Reconhecimento clientes	Ineficaz
	Preventiva	Recursos Humanos	Direção	Relatório Final AD –Nº de colaboradores temporários/estrutura	Eficaz
	Corretiva	Satisfação Clientes	Avaliação das Partes Interessadas	IT alterada- Arquivo por estrutura/resposta social	Eficaz
	Corretiva	Satisfação Colaboradores	Avaliação das Partes Interessadas	IT alterada - Inquéritos online por estrutura/resposta social	Eficaz
	Preventiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações	IT – associados – Boas Vindas Também é considerada melhoria da Revisão de sistema	Eficaz
	Preventiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Cartão de Aniversário - Colaboradores	Eficaz
	Preventiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações	Procedimento – Serviço Comunitário	Eficaz
	Preventiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Sessões de esclarecimento-QA – Novos colaboradores	Em curso
	Corretiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	Nova plataforma – Gestão de processos clientes	Em curso
	Preventiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	IF – Prevenção de Maus Tratos e Direito á Igualdade	Em curso
	Preventiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	IF – Ética e Deontologia Profissional	Em curso
	Corretiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	Reunião com parceiros – Potenciar a relação de parceria	Em curso
	Preventiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	ITR – Voluntários – Procedimentos cumpridos	Eficaz
	Preventiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	Reformulação Ficha de Projeto Inovador – Projetos de facto Inovadores	Eficaz
	Preventiva	SHST	Auditorias ao SGQ	Ficha Produção Cantinas	Em curso
Preventiva	SHST	Auditorias ao SGQ	ITR – Lavagem de fardas – Avaliação das fardas	Em curso	
Preventiva	SHST	Auditorias ao SGQ	Uniformização de produtos químicos	Em curso	
Preventiva	Gabinete de Formação	Auditorias ao SGQ	IF – Autodeterminação e Cidadania	Em curso	
Preventiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Contratualização de Seguro de Saúde Colaboradores	Em curso	

<b>Estrutura</b>	<b>Tipo de Ação</b>	<b>Tipo de Problema</b>	<b>Origem da ação</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>
<b>Sede (cont.)</b>	Corretiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	Sessões de consultoria auditor Equass – Índice resultados	Em curso
	Corretiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	Alteração de Escala de Notação AD – múltiplos 5	Em curso
	Preventiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	Comemorações Aniversário – Convenção dos direitos e deveres das PCD	Em curso
	Corretiva	Revisão do Sistema	Revisão do Sistema	Monitorização e avaliação das atividades sala/ateliê	Em curso

## CONCLUSÕES FINAIS

---

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2016 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Comparativamente ao ano transato, foram este ano, registadas menos ações de melhoria (2015 – 168 ações e 2016 – 139 ações);
- No entanto, o registo de ações de melhoria em 2016 ultrapassou a meta prevista de 120 ações de melhoria (+19 ações);
- Relativamente à taxa de eficácia das ações, previu-se como meta no PAG 90%, tendo sido a mesma superada em 7% (97%);
- Das 139 ações de melhoria registadas, 20 encontram-se ainda em curso e transitam para o ano de 2017, não podendo ser realizada a avaliação final e 4 foram avaliadas como ineficazes;

Relativamente às 20 AÇÕES EM CURSO verifica-se que:

- 10 Ações encontram-se por avaliar atendendo a que se trata de sugestões para intervenções formativas para os colaboradores. Estas foram incluídas no Plano de Formação de colaboradores para 2016. No entanto, em virtude de ainda não estarem abertas as candidaturas para o POISE destinadas às IPSS (S), não se realizaram as intervenções formativas, transitando para o Plano de Formação para o ano de 2017;
- 3 Ações encontram-se por avaliar, da área da SHST, estando a sua avaliação prevista apenas para o ano de 2017;
- 2 Ações encontram-se em curso, atendendo que se referem ao processo de Avaliação de Desempenho Institucional e só poderão ser avaliadas aquando o término do referido processo de avaliação do ano de 2016 (Abrir 2017);
- 2 Ações encontram-se por avaliar e relacionam-se diretamente com o SGQ e monitorização do PAG e só serão avaliadas aquando a monitorização final do PAG 2016;
- 1 Ação encontra-se por avaliar uma vez que se refere ao tema das comemorações do Aniversário Institucional que só se realizará em Maio de 2017;
- 1 Ação encontra-se por avaliar relativamente à realização de um simulacro no LRE de Valença e embora o mesmo já esteja planeado e organizado, ainda não se reuniram as condições para a sua efetiva realização;
- 1 Ação encontra-se por avaliar relativamente à realização de sessão de esclarecimento sobre a plataforma informática (SGQ) para os novos colaboradores do CAO (s) e LRE (s) do Cabedelo e João Barreto. Atendendo que é intenção iniciar o registo dos processos de gestão de clientes na nova plataforma, aguarda-se para que a realização da sessão de esclarecimento já seja na nova plataforma;

No que se refere às 4 ações ineficazes e refletindo sobre a não eficácia das mesmas podemos concluir o seguinte:

- 1 Ação foi avaliada como ineficaz, e refere-se à sugestão de colaboradores (Melgaço) em que um elemento da atual Direção fizesse, pelo menos semestralmente uma visita à

delegação para que pudesse, in loco, perceber as dificuldades do dia-a-dia dos colaboradores e reunir com os representantes de cada resposta social e direção;

- 1 Ação foi avaliada como ineficaz e refere-se á sugestão de cliente (Ponte da Barca) da Alteração da ITR Reconhecimento, com informação sobre o reconhecimento de clientes;
- 1 Ação foi considerada como ineficaz atendendo que, de momento, o nome do CAO das Ursulinas não foi alterado;
- 1 Ação do CAT Benjamim foi avaliada como ineficaz atendendo que não se atingiu o indicador de eficácia proposto.

Continuam a existir estruturas/respostas sociais que não tem instituído a dinâmica de registar as suas ações de melhoria na plataforma informática.

Relativamente aos projetos inovadores, estava previsto como meta a realização de 10 Projetos e em 2016 foram implementados 6. Destes 6, convém realçar, que 2 foram implementados e avaliados (avaliação positiva). Os restantes 4 projetos estão em fase de implementação, pelo que devem transitar para o ano de 2017. Estes projetos ainda não foram avaliados. Em caso de avaliação negativa (não cumprimento das metas estipuladas) estes projetos não serão considerados como inovadores.

Viana do Castelo, 16 de fevereiro de 2017

<b>Aprovado por Presidente – Luiz Costa</b>	
<b>Realizado por Equipa da Qualidade</b>	