

APPACDM



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

# MELHORIA & INOVAÇÃO

## MONITORIZAÇÃO FINAL

---

2018

# Índice

---

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO – 2018.....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2018.....	5
CONCLUSÕES FINAIS .....	11

## RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO – 2018

Da observação final do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2018 salientamos os seguintes dados:

<b>Ações de Melhoria Registadas 2018</b>	2013	2014	2015	2016	2017	<b>2018</b>
Preventivas	9	17	42	49	5	<b>10</b>
Corretivas	87	6	119	88	88	<b>69</b>
Correção	26	8	7	2	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>88</b>	<b>168</b>	<b>139</b>	<b>93</b>	<b>80</b>
<b>Ações de Melhoria Avaliadas 2018</b>	2013	2014	2015	2016	2017	<b>2018</b>
Eficazes	118	72	152	115	64	<b>58</b>
Ineficazes	3	4	3	4	3	<b>0</b>
<b>Ações de Melhoria em Curso 2018</b>	2013	2014	2015	2016	2017	<b>2018</b>
	1	12	13	20	26	<b>22</b>
<b>Ações de Melhoria Transitadas 2017</b>						<b>2017</b>
Eficazes						<b>13</b>
Ineficazes						<b>10</b>
Eliminadas						<b>3</b>
<b>Ações efetivas fechadas (2017/2018)</b>						<b>81</b>
<b>Projetos Inovadores</b>	2013	2014	2015	2016	2017	<b>2018</b>
	2	8	11	6	3	<b>2</b>

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

<b>Origem da Ação de Melhoria Registada no ano em curso</b>	2017	<b>2018</b>
Auditorias ao SGQ	27	0
Avaliação/Monitorização de Resultados Institucionais	6	6
Sugestões/Reclamações	36	54
Benchmarking	0	0
Direção Técnica	23	18
Revisão do Sistema	0	0
SHST	1	0
Gabinete de Formação	0	2
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>80</b>

Tabela 3 – Análise ações de melhoria por origem do problema (REGISTADAS)

<b>AÇÕES DE MELHORIA AVALIADAS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018<sup>1</sup></b>
Melgaço	35	19	24 (2018); 5 (2017)
Monção	10	10	4 (2018); 4 (2017)
Valença	19	13	8 (2018); 1 (2017)
P. Barca	2	3	5 (2018)
P. Lima	0	0	2 (2018)
Viana do Castelo	12	3	4 (2018); 2 (2017)
Cabedelo	0	0	2 (2018)
Darque	1	0	1 (2018)
Areosa	1	4	0
Sede (Direção; GF; EQ)	39	31	8 (2018); 11 (2017)
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>93</b>	<b>81</b>

Tabela 2 – Análise ações de melhoria & inovação avaliadas, por estrutura

<b>Projetos Inovadores 2018</b>		
<b>ESTRUTURA</b>	<b>DESIGNAÇÃO</b>	<b>Estado</b>
Sede	Erasmus +	Implementado
Ponte de Lima	Teia Viva	Implementado
<b>Total: 2</b>		

<sup>1</sup> De acordo com a revisão da ITG Ações de Melhoria (2018), as ações de melhoria apenas podem ficar em curso dois anos, nomeadamente no ano que foram abertas e no ano seguinte ao ano de abertura. Posteriormente têm de ser avaliadas e encerradas. Apenas são contabilizadas as ações de melhoria avaliadas como eficazes ou não eficazes. Este valor já contabiliza as ações de 2017.

## ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2018

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Melgaço</b>	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Dinamização da sala de convívio – Aparelho de Transmissão de Imagens	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Sala Multiusos	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Melhorar a Identificação dos Copos Higiene Oral	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aproveitamento de espaço para duas salas de CAO	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Aulas de Educação Física para cliente – Aumento da Autoestima	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações - Colab.	Diminuição do sedentarismo – Clientes do CRP – aula zumba	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de equipamentos e ajudas técnicas clientes	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de equipamento – descansos turno da noite	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Contratação novo colaborador	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Melhoria das condições multimédia – LRE	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Renovação de Material (Camas LRE)	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Melhoria da quantidade e qualidade dos alimentos	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de Equipamento LRE	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Criação de Newsletter	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Visitas/Atividades Novas Experiências Clientes	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Direção Técnica	Melhoria - intervenção grupo representação – participação reuniões	Eficaz
	Corretiva	Parcerias	Direção Técnica	Protocolo de Cooperação – ISS - vagas	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Acesso WIFI - LRE	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Direção Técnica	Aquisição batas clientes - apresentação	Eficaz
Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Sala de convívio mais confortável - aquecimento	Eficaz	

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Melgaço (cont.)</b>	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Aquecimento WC CAO	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de material higiene banhos clientes	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Compra de material – necessidades novos clientes	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Contratação Enfermeiro – Melhoria QLV Clientes	Em curso
	Corretiva	Parcerias	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Convite a entidade – Atividade Clientes – Confeção de pizzas	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Votação- Escolha Candidatura INR	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Melhoramento de sala – conforto e bem-estar INR	Em curso
<b>Valença</b>	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de Equipamento sala AVD	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Dinamização Atelier e diversificação de atividades – Aquisição de Aparelho de Costura	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de Equipamento sala Snoezelen	Eficaz
	Corretiva	Gestão Financeira	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Cobrança quotas - TB	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Espaço exterior lazer	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Reorganização Medicação LAP	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Minimização de cortes e troca de material - Higiene	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de aparelho multimédia – sala de convívio	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Aquisição de material – necessidades do clube de fotografia	Eficaz
<b>Monção</b>	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Medida de Compensação/Motivação – Concedido a Segunda Feira de Páscoa	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações - Colab.	Passagem de Turno do LRE – Colocação por escrito o que cada turno deve realizar	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações - Clientes	Realização de almoço de aniversário da Delegação	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações - Colab.	IF para os colaboradores do LRE, ministrada pelo pessoal técnico da delegação – Processos QA	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações - Colab.	Realização de reunião mensal – LRE	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
PL	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Ampliação do espaço para armazenamento do material de atelier de cerâmica e Pintura	Eficaz
	Correção	HST	Direção Técnica	Realização de simulacro	Eficaz
	Corretiva	Segurança nas Instalações	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de porta antipânico	Em curso
	Corretiva	HST	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de elevador de transferências	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de projetor – apoio ateliers	Em curso
Darque	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Reclamações - Cliente	Procedimento Colaborador	Eficaz
PB	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Obesidade-Refeição no prato – distribuição alimentar adequada	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Bancas Inox - Ateliers	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de material - refeitório	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Trabalho exposição fotografias	Eficaz
	Preventiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Criação de ITR Candidaturas a Projetos/Programas	Eficaz
Cabedelo	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Elaborar registo de monitorização de roupas danificadas	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Colocação cadeirão alas do LRE - Vigilância	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Reforçar a limpeza e higienização do material higiene clientes	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Atividades harmonizar a equipa de dia e da noite	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Incentivar colaboradores – Reposição de material	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Nomear responsável pela limpeza cadeiras de rodas	Em curso
	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Elaborar ficha de registo para medicação não planeada	Em curso
	Corretiva	Segurança nas Instalações	Direção Técnica	Corte de pinheiros doentes e risco de queda	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Sede (cont.)	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações - EF	Atualização de documentos da FP	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Avaliação de Resultados Institucionais	Criação de Documentos Controlo e Manutenção Equipamentos	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Avaliação de Resultados Institucionais	Atualização ITR Ações de Melhoria – Período limite das ações em curso	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Avaliação de Resultados Institucionais	Atualização ITR Ações de Melhoria – Definição de critérios específicos	Em curso
	Preventiva	Avaliação partes Interessadas	Avaliação de Resultados Institucionais	Título experimental – avaliação satisfação clientes – online	Eficaz
	Corretiva	Avaliação partes Interessadas	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Revisão questionários satisfação colaboradores → especificação das questões sobre o centro e/ou sobre a instituição	Em curso
	Corretiva	Gestão Documental	Avaliação de Resultados Institucionais	Criação de Doc. da GD para Planeamento e Controlo de Manutenção de Equipamentos	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações- Colab.	Retirar os objetivos smart do documento registo de atividades -	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gabinete de Formação	IF – Ética e Deontologia Profissional (reabertura da Ação)	Em curso
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gabinete de Formação	IF – Encomendas Alimentares (reabertura da Ação)	Em curso
	Corretiva	Avaliação partes Interessadas	Avaliação de Resultados Institucionais	Disponibilização de computador para os colaboradores preencherem o questionário	Em curso
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações- Colab.	Melhoria Grau Formação - Protocolo com AEP/ Plano de Formação	Eficaz
	Corretiva	Avaliação partes Interessadas	Gestão de Sugestões e Reclamações- Colab.	Admissão de mais colaboradores no direto (grandes dependências) – Cabedelo - Resultado da Avaliação Satisfação	Eficaz
	Corretiva	Avaliação partes Interessadas	Gestão de Sugestões e Reclamações- Colab.	Melhoria o piso exterior para cadeiras de rodas-Cabedelo - Resultado da Avaliação Satisfação	Em curso
	Viana do Castelo	Corretiva	Infra	Gestão de Sugestões e Reclamações - Colab.	Aquisição de material informático – Atelier Clientes
Corretiva		Clientes	Direção Técnica	Ação Sensibilização- telemóvel- interações	Eficaz
Corretiva		Clientes	Direção Técnica	IF – Primeiros Socorros	Eficaz
Preventiva		Gabinete de Formação	Direção Técnica	IF – Negligência e Maus Tratos	Eficaz

### AÇÕES QUE TRANSITARAM DE 2017

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da Ação	Situação	Avaliação
<b>Melgaço</b>	Corretiva	Infra Estruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Compra de Equipamento - DVD	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Protocolo ESDL – Prática de Educação Física	Ineficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Realização de formação – alimentação saudável	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Criação de um atelier de estética e beleza	Eficaz
<b>Valença</b>	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações	Atitude/Comportamento colaborador	Eficaz
<b>Monção</b>	Corretiva	Av. das Partes Interessadas	Avaliação das Partes Interessadas	Intervenção equipamento caixilharia	Ineficaz
	Corretiva	Av. das Partes Interessadas	Avaliação das Partes Interessadas	Atividade Lúdica Colaboradores – atividades extraprofissionais	Eliminada
	Corretiva	Av. das Partes Interessadas	Avaliação das Partes Interessadas	Atividade Lúdica Colaboradores – Trabalho em equipa	Eliminada
	Corretiva	Av. das Partes Interessadas	Avaliação das Partes Interessadas	Realização de Reunião – Desempenho da função	Eficaz
	Corretiva	Av. das Partes Interessadas	Avaliação das Partes Interessadas	Realização de Reunião – Impacto das sugestões	Eficaz
	Corretiva	Av. das Partes Interessadas	Avaliação das Partes Interessadas	Referência á equipa que organiza atividade – Facebook – Reconhecimento dos colaboradores	Ineficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações	Falta de retaguarda familiar - Lista de Espera LAP e LRE	Eliminada
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Formação Vox for all	Ineficaz
<b>Viana do Castelo</b>	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Melhoria Condições de Segurança - Iluminação Jardim traseiro	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações	Sinalética - nome atelier	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da Ação	Situação	Avaliação
Sede (cont.)	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	Alteração MF – desempenham mais do que uma função.	Ineficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	Identificação física dos sites/unidades assinalados	Ineficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	Realização de IF – Site Institucional	Ineficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	Realização de IF PI (S) e Modelo de QLV	Eficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	Planos de segurança ou medidas compensatórias - estruturas	Eficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	Avaliação de riscos de trabalho – Todos os postos de trabalho	Eficaz
	Preventiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	Criação de Ficha de Produção por prato	Eficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Gestão de Sugestões e Reclamações	Respostas Noturnas – Auditorias Internas no período de funcionamento da resposta	Ineficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Auditorias ao SGQ	IF – Higieneização – Trabalhadores Auxiliares	Eficaz
	Corretiva	Visitas de Acompanhamento ISS	Gestão de Sugestões e Reclamações	Regulamento Interno revisto – CAT – Produtos Tóxicos	Ineficaz
	Corretiva	Visitas de Acompanhamento ISS	Gestão de Sugestões e Reclamações	Registo Criminal – Colaboradores CAT	Eficaz

---

## CONCLUSÕES FINAIS

---

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2018, podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Houve um ligeiro decréscimo de ações de melhoria registadas relativamente ao ano anterior (2017 - 93 ações; 2018 - 80 ações)
- Das ações fechadas em 2018 (de 2018 e as transitadas de 2017), 71 foram avaliadas como eficazes; 10 como ineficazes e 22 continuam em curso, sendo a taxa de eficácia de 88%.
- No que se refere às **10 ações ineficazes e que transitaram de 2017** e refletindo sobre a não eficácia das mesmas podemos concluir o seguinte:

- ✓ *Referência á equipa que organiza atividade – Facebook – Reconhecimento dos colaboradores (Delegação Monção)* - Depois de discutido em equipa decidiu-se não levar a efeito esta medida.
- ✓ *Alteração MF – Colaboradores que desempenham mais do que uma função* – Conclui-se de acordo com a organização dos procedimentos do Manual de Funções em vigor, que de momento não é possível realizar esta alteração.
- ✓ *Regulamento Interno revisto – (CAT) – Produtos Tóxicos* – Atendendo que esta resposta social será encerrada no mês de Julho de 2018, não foi realizada esta alteração ao Regulamento.
- ✓ *Protocolo com ESDL (Delegação Melgaço)* – Apesar dos esforços junto esta entidade não se conseguiu efetuar o protocolo.
- ✓ *Intervenção em Caixilharia (Delegação de Monção)* – Não foram efetuadas as referidas obras, atendendo que foi realizada uma candidatura junto do Norte 2020 para requalificação do CAO.
- ✓ *Formação Vox for all (Delegação de Monção)* – Não foi realizada esta ação por falta de recursos humanos para a ministrar.
- ✓ *Iluminação Jardim Traseiro (CAO das Ursulinas)* – Não foi realizada esta intervenção atendendo que foi realizada uma candidatura junto do Norte 2020 para remodelação do CAO.
- ✓ *Identificação Física dos Sites/Unidades assinalados* – Não foi realizado em tempo útil todas as placas. Será reaberta esta ação.
- ✓ *Realização de Intervenção Formativa sobre o site Institucional* – Não foi realizada esta intervenção dada a impossibilidade de agendamento de datas.
- ✓ *Respostas Noturnas – Auditorias Internas no período de funcionamento da resposta* – Depois de analisada esta sugestão chegou se à conclusão que não era adequado a realização das auditorias internas às respostas noturnas no período de funcionamento das mesmas, atendendo que isso prejudicaria o normal funcionamento das mesmas.

- As 22 ações em curso transitam para o ano de 2019 sendo analisadas, avaliadas e contabilizadas quando for encerrado o processo.
- Verifica se a existência de ações de melhoria em quase todas as estruturas da APPACDM de Viana do Castelo. No ano de 2018 apenas a Unidade de Areosa não registou qualquer ação de melhoria. Contudo continua a verificar se a existência de grande discrepância entre as ações registadas por estrutura.

Viana do Castelo, 14 de fevereiro de 2019

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