

APPACDM



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

# MELHORIA & INOVAÇÃO

## MONITORIZAÇÃO FINAL

---

2019

# Índice

---

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO .....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2019.....	5
CONCLUSÕES FINAIS .....	10

## RESULTADO DO TRATAMENTO DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO

Da observação do registo das ações de melhoria salientamos os seguintes dados:

	2017	2018	2018	2019
Eficazes	13	58	13	53
Ineficazes	10	0	9	5
<b>Total</b>	<b>81</b>		<b>80</b>	

Tabela 1 – Evolução das ações efetivas (avaliadas e fechadas)

	2017	2018	2019
Ações de Melhoria Registadas	93	80	70
Em curso	26	22	12

Tabela 2 – Evolução das ações de melhoria registadas e ações de melhoria em curso

	2017	2018	2019
Auditorias ao SGQ	27	0	1
Avaliação/Monitorização de Resultados Institucionais	6	6	4
Sugestões/Reclamações	36	54	54
Benchmarking	0	0	0
Direção Técnica	23	18	9
Revisão do Sistema	0	0	2
SHST	1	0	0
Gabinete de Formação	0	2	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>80</b>	<b>70</b>

Tabela 3 – Análise das ações de melhoria por origem do problema (REGISTADAS NO RESPECTIVO ANO)

	2018
Eficazes	13
Ineficazes	9
<b>Total</b>	<b>22</b>

Tabela 4 – Análise ações de melhoria transitadas do ano anterior

	2017	Avaliadas 2018 <sup>1</sup>	Avaliadas 2019 <sup>2</sup>	Em curso (2019)
Melgaço	19	24 (2018); 5 (2017)	21 (2019); 3 (2018)	5
Monção	10	4 (2018); 4 (2017)	8 (2019); 1 (2018)	2
Valença	13	8 (2018); 1 (2017)	7 (2019); 1 (2018)	2
P. Barca	3	5 (2018)	9 (2019); 0 (2018)	0
P. Lima	0	2 (2018)	0 (2019); 3 (2018)	0
Viana do Castelo	3	4 (2018); 2 (2017)	2 (2019); 0 (2018)	1
Cabedelo	0	2 (2018)	2 (2019); 6 (2018)	0
Darque	0	1 (2018)	0 (2019); 0 (2018)	0
Areosa	4	0	0 (2019); 0 (2018)	0
Sede (Direção; GF; EQ)	31	8 (2018); 11 (2017)	9 (2019); 8 (2018)	2
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>12</b>

Tabela 5 – Análise ações de melhoria por estrutura.

2014	2015	2016	2017	2018	2019
8	11	6	3	2	1

Tabela 6 – Análise dos projetos inovadores por ano

ESTRUTURA	DESIGNAÇÃO	Estado
Sede	Flying the flag for a healthy Europe; Building capacities in community for special needs	Em curso

Tabela 7 – Projetos Inovadores 2019

<sup>1</sup> De acordo com a revisão da ITG Ações de Melhoria, 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 ineficazes. Este valor já contabiliza as ações transitadas de 2017.

<sup>2</sup> De acordo com a revisão da ITG Ações de Melhoria, 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 ineficazes. Este valor já contabiliza as ações transitadas de 2018.**

## ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2019

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Melgaço</b>	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reorganização armazém para rentabilização de recursos	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Melhorar o acompanhamento dos clientes às consultas	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Realização de Atividade *	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Clientes do LRE Atividades Lúdico – culturais *	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Aquisição de relógio – Melhoria gestão de tempo clientes	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Dossier de arquivo de documentos necessários dos clientes do LRE	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Convívio entre clientes e colaboradores – São João *	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Gestão de Ementas	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Melhoria do procedimento gestão de roupas LRE	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Presença de TO no horário de funcionamento do LRE – Posicionamento Clientes	Eficaz
	Preventiva	Gestão Financeira	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de Equipamento não existente – Máquina de Secar	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de equipamento de barbear - Segurança	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Seleção de novo coordenador de CAO	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Alteração horária - Atividades Complementares – rentabilização de recursos	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de Curso de Primeiros Socorros	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Contratação Enfermeiro – melhoria serviço	Ineficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Realização de Peddy Paper *	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Realização de mais atividades de treino social *	Em curso
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Sugestão Atividade * Caminhadas	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reforço sinal internet – sala de convívio	Eficaz
Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Visita Feira Semanal Melgaço *	Eficaz	
Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Qualidade de Vida – espaço exterior - equipamento	Eficaz	

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Melgaço (Cont.)</b>	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Fazer atividades com mais regularidade *	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Comemoração Dia São Valentim *	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Aulas de Educação Física – Acordo ESDL	Ineficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Melhoria do Conforto – Equipamento-Atelier	Eficaz
<b>Monção</b>	Preventiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de Atividade conjunta entre colaboradores das várias RS da Delegação de Monção	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Alteração do Manual de AD – faltas por nojo	Ineficaz
	Corretiva	Comunicação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Criação de Dropbox – partilha de informação entre a equipa técnica de Monção	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Substituição de caixilharia – sustentabilidade energética	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Concessão da 2ª feira de páscoa – Medida de Motivação	Eficaz
	Corretiva	Segurança nas Instalações	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Simulacro de Incêndio no LRE	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança no Trabalho	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de batas - Higienização	Em curso
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Gestão de Sugestões e Reclamações – Finan.	Regularização de questões - Conformidades	Eficaz
	Corretiva	Comunicação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Criação de Procedimento – passagem de Informação entre colaboradores - LRE	Eficaz
Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	IF Dança Inclusiva	Em curso	
<b>Valença</b>	Preventiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Concessão dos dias 24 e 31 de dezembro – Medida de Motivação/melhoria da satisfação	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Utilização da sala Snoezelen pelos colaboradores	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Criação de Registo de Comportamento para os Lares	Eficaz
	Corretiva	Transportes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Aquisição de nova carrinha	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Prolongamento do Alpendre e alargamento do Portão Principal	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reorganização da sala de técnicos	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reorganização serviço transporte	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Criação de área residencial – Valença - LRE	Em curso
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Parc.	Realização do Rótulo do Vinho Social e decoração das caixas	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Cabedelo	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Nivelamento dos passeios exteriores - Segurança	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Construção de passeio exterior para circulação de cadeiras de rodas	Eficaz
PB	Corretiva	Transportes	Direção Técnica	Aquisição de viatura – transporte clientes-atividades	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Criação de uma estrutura de raiz – novo CAO	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança no Trabalho	Direção Técnica	Aquisição de Equipamento – Máquina de Lavar Louça – Sustentabilidade Energética	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Direção Técnica	Criação do Grupo “Ser Cidadão”	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de jogo de futebol nas férias da Páscoa entre jovens do CAO e jovens futebolistas de PB *	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Parc.	Organização de Corta Mato – Epralima *	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Almoço Temático Halloween *	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Dia Festivo de Comemoração dos Santos Populares	Eficaz
	Preventiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Realização de Visita de Estudo – Exploração de Mel *	Eficaz
Viana	Preventiva	Clientes	Direção Técnica	Aquisição de Cadeirão - Cliente	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança no Trabalho	Direção Técnica	Iluminação – Luzes LED	Em curso
	Corretiva	Clientes	Direção Técnica	Aquisição jogo adaptado	Eficaz
Sede	Corretiva	Avaliação Partes Interessadas	Avaliação de Resultados Institucionais	Deslocação às estruturas que tenham problemas na receção dos questionários para solucionar o problema	Eficaz
	Preventiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Média global melhorada da Avaliação de Desempenho em virtude da formação frequentada	Ineficaz
	Corretiva	Revisão do Sistema	Ação Reaberta dos anos anteriores	Realização de IF focada nos Diretos e Deveres dos Clientes – UFC5434 – Direito à Igualdade e à Não Discriminação	Eficaz
	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Ação Reaberta dos anos anteriores	Melhorar a Identificação Física de algumas unidades/Delegações	Em curso
	Corretiva	Revisão do Sistema	Ação Reaberta dos anos anteriores	Realização da IF – Ética e Deontologia Profissional	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Revisão Manual de Acolhimento Colaborador – Substituição de Turnos	Eficaz

	<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	Gabinete de Formação	Avaliação de Resultados Institucionais	Realização de IF relacionada com a Competência Criativa (Qualidade de Execução) – Competência com a avaliação mais baixa na AD	Ineficaz
	Preventiva	Avaliação das Partes Interessadas	Avaliação de Resultados Institucionais	O levantamento das Necessidades e Expetativas passa a ser realizado de 3 em 3 anos e a comparação com os resultados da satisfação anualmente.	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Avaliação de Resultados Institucionais	Revisão do Manual de Avaliação de Desempenho, retirando a obrigação do Presidente validar as avaliações na plataforma	Eficaz
	Corretiva	Gestão Financeira	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Cobrança indevida de valores associados a propinas – eliminação da rubrica programa informático	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Sugestão dos formandos da IF Praticas Seguras de Higienização – Polo Viana: Manipulação Alimentos	Em curso

**AÇÕES QUE TRANSITARAM DE 2018**

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da Ação	Situação	Avaliação
Melgaço	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Contratação Enfermeiro – Melhoria QLV Clientes	Ineficaz <small>(reabertura nova ação)</small>
	Corretiva	Parcerias	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Convite a entidade – Atividade Clientes – Confeção de pizzas	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Melhoramento de sala – conforto e bem-estar INR	Eficaz
Valença	Corretiva	Gestão Financeira	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Cobrança quotas – TB	Ineficaz
Monção	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações - Clientes	Realização de almoço de aniversário da Delegação	Eficaz
PL	Corretiva	Segurança nas Instalações	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de porta antipânico	Ineficaz <small>(reabertura nova ação)</small>
	Corretiva	HST	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de elevador de transferências	Ineficaz <small>(reabertura nova ação)</small>
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de projetor – apoio ateliers	Ineficaz <small>(reabertura nova ação)</small>
Cabedelo	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Elaborar registo de monitorização de roupas danificadas	Ineficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Colocação cadeirão alas do LRE - Vigilância	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Reforçar a limpeza e higienização do material higiene clientes	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Incentivar colaboradores – Reposição de material	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Nomear responsável pela limpeza cadeiras de rodas	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Elaborar ficha de registo para medicação não planeada	Ineficaz
Sede	Corretiva	Gestão Documental	Avaliação de Resultados Institucionais	Atualização ITR Ações de Melhoria – Definição de critérios específicos	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	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gabinete de Formação	IF – Ética e Deontologia Profissional	Ineficaz <small>(reabertura nova ação)</small>
	Corretiva	Avaliação partes Interessadas	Gestão de Sugestões e Reclamações- Colab.	Melhoria o piso exterior para cadeiras de rodas-Cabedelo - Resultado da Avaliação Satisfação	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações- Colab.	Realização de IF- Gestão de Conflitos	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações- Colab.	Sugestões 8 IF – Resultados da Avaliação da Formação	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gabinete de Formação	IF – Encomendas Alimentares	Ineficaz <small>(reabertura nova ação)</small>
	Corretiva	Avaliação partes Interessadas	Avaliação de Resultados Institucionais	Disponibilização de computador para os colaboradores preencherem o questionário	Eficaz

\*Estas atividades deveriam ser consideradas como contributos PAG e não contabilizadas neste procedimento

---

## CONCLUSÕES FINAIS

---

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2019, podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Houve um ligeiro decréscimo de ações de melhoria registadas relativamente ao ano anterior (2018 - 80 2019 – 70 ações);
- Das ações registadas de 2019 e das transitadas de 2018, 66 foram avaliadas como eficazes; 14 como ineficazes e 12 continuam em curso, sendo a taxa de eficácia de 82%.
- No que se refere às **ações ineficazes** e refletindo sobre a não eficácia das mesmas podemos concluir o seguinte:
  - ✓ *Alteração do Manual de Avaliação De Desempenho – As faltas por nojo não ser contabilizadas negativamente no item assiduidade* - Foi informado o sugestor de que não se irá realizar a alteração sugerida atendendo que a instituição cumpre o que está estipulado na legislação;
  - ✓ *Contratação Enfermeiro – melhoria serviço* – Foi realizado concurso mas não concorreu nenhum candidato;
  - ✓ *Aulas de Educação Física – Acordo ESDL* – Não foi realizado o protocolo;
  - ✓ *Média global melhorada da Avaliação de Desempenho em virtude da formação frequentada* Não é possível a verificação desta média melhorada através da avaliação de desempenho. Não existem procedimentos que permitem realizar esta avaliação.
  - ✓ *Realização de IF relacionada com a Competência Criativa (Qualidade de Execução) – Competência com a avaliação mais baixa na AD* – Não existem IF (s) que possam dar resposta a esta lacuna.
  - ✓ *Cobrança quotas – TB* – Não houve recetividade associados;
  - ✓ *Elaborar registo de monitorização de roupas danificadas* – Não se mostrou necessário a criação deste documento.
  - ✓ *Elaborar ficha de registo para medicação não planeada* - Não se mostrou necessário a criação deste documento.
- As 12 ações em curso transitam para o ano de 2020 sendo analisadas, avaliadas e contabilizadas quando for encerrado o processo.
- Apesar de alertado no relatório intermédio, e de já se ter discutido em reuniões de coordenação, continuamos a verificar bastantes ações de melhoria relacionadas com propostas de atividades/eventos. De modo a clarificar este procedimento, vão ser alteradas as ITG's: Gestão de sugestões/reclamações e Ações de melhoria com a seguinte nota prévia:

“As sugestões relacionadas com propostas de atividades/eventos e respetivas ações de melhoria devem ser contabilizadas como contributos para o PAG, não entrando desta forma neste procedimento. Também as ações relacionadas com a manutenção e intervenções em equipamentos não devem ser consideradas neste procedimento (estas ações devem ser registadas nos documentos da Gestão Documental criados para o efeito: 335 e 336) ”.

---

Viana do Castelo, 15 de fevereiro de 2020

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