

APPACDM



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

MELHORIA & INOVAÇÃO

MONITORIZAÇÃO FINAL

2020

The year '2020' is rendered in a large, light blue, sans-serif font. A thick, yellow wavy line curves across the bottom of the digits, starting from the left edge of the page and ending on the right.

Índice

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2020	5
CONCLUSÕES FINAIS	8

RESULTADO DO TRATAMENTO DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO

Da observação do registo das ações de melhoria, registadas durante o ano de 2020 salientamos os seguintes dados:

	2017	2018	2018	2019	2019	2020
Eficazes	13	58	13	53	6	33
Ineficazes	10	0	9	5	6	0
Total	81		80		45	

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

	2017	2018	2019	2020
Ações de Melhoria Registadas	93	80	70	37
Em curso	26	22	12	4

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

	2017	2018	2019	2020
Auditorias ao SGQ	27	0	1	0
Avaliação/Monitorização de Resultados Institucionais	6	6	4	0
Sugestões/Reclamações	36	54	54	29
Benchmarking	0	0	0	0
Direção Técnica	23	18	9	4
Revisão do Sistema	0	0	2	0
SHST	1	0	0	0
Gabinete de Formação	0	2	0	1
Ações reabertas	0	0	0	3
Total	93	80	70	37

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

	2018	2019
Eficazes	13	6
Ineficazes	9	6
Em curso	0	0
Total	22	12

Tabela 4 – Análise ações de melhoria transitadas do ano anterior

	Avaliadas 2019 ¹	Em curso (2019)	Avaliadas 2020 ²	Em curso (2020)
Melgaço	21 (2019); 3 (2018)	5	21 (2020); 5 (2019)	1
Monção	8 (2019); 1 (2018)	2	3 (2020); 2 (2019)	0
Valença	7 (2019); 1 (2018)	2	3 (2020); 2 (2019)	0
P. Barca	9 (2019); 0 (2018)	0	2 (2020)	0
P. Lima	0 (2019); 3 (2018)	0	0	3
Viana do Castelo	2 (2019); 0 (2018)	1	1 (2020); 1 (2019)	0
Cabedelo	2 (2019); 6 (2018)	0	0	0
Darque	0 (2019); 0 (2018)	0	0	0
Areosa	0 (2019); 0 (2018)	0	0	0
Sede (Direção; GF; EQ)	9 (2019); 8 (2018)	2	3 (2020); 2 (2019)	0
Total	80	12	45	4

Tabela 5 – Análise ações de melhoria por estrutura.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
11	6	3	2	1	1

Tabela 6 – Projetos inovadores

ESTRUTURA	DESIGNAÇÃO	Estado
Sede	Melhoria do Processo do Planeamento Individual	Em curso

Tabela 7 – Projetos Inovadores 2020

¹ 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.**

² 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 2019.**

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2020

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Melgaço	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Formação - Área de estética e imagem	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Aulas de Educação Física	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Contratação de Enfermeiro para a Delegação	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Rastreio COVID – Colaboradores - LRE	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Colocação de cortinas – Oficina ASUS - Privacidade	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Admissão de novo colaborador	Eficaz
	Corretiva	Transportes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Renovação Frota Automóvel	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Procedimento – Operacionalização Segurança – Reabertura CAO (S)	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Flexibilidade dos horários da Equipa do CAO que dá apoio ao LRE	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Sinalização do aniversário de cada delegação	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Avaliação de Desempenho – Competências Operacionais – DT (s) – Ações de Formação	Em curso
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Colocação de lápide de homenagem – falecimento – clientes tutelados	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Retoma visitas familiares aos clientes LRE - Necessidades Clientes	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de registo de filmagem e fotografias aos trabalhos realizados pelos clientes ASUS – caixas Sociedade Artística	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Solicitação de apoio às Camaras de Monção e Valença – transporte direto dos clientes dessas localidades	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reforço e melhoria – Lanche – Clientes LRE	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Valorização do espaço atelier da sociedade artistica	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Proposta à CM Contrato CEI + Cliente	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Exposição venda de Natal – Plataformas Sociais	Eficaz
Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Nutrição – Obesidade – Alteração da ementa – período confinamento	Eficaz	

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Melgaço (cont.)	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Organização de passeios para clientes do LRE cumprindo as diretrizes da DGS	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de ação “Carta ao Pai Natal”	Eficaz
Monção	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Alteração de documento – Registo de Acompanhamentos	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Aquisição de Equipamento – Entretenimento – Separação grupos Covid	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Promoção das atividades internas – Aquisição de bicicleta estática	Eficaz
Valença	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de retroprojektor – melhoria de atividades	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Direção Técnica	Sensibilização-Famílias-Comparticipação Familiar Débito direto	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Direção Técnica	Criação de registo comprovativo Participação familiar	Eficaz
PL	Corretiva	Segurança nas Instalações	Ação Reaberta dos anos anteriores	Porta Anti Pânico	Em curso
	Corretiva	Higiene e Segurança	Ação Reaberta dos anos anteriores	Plataforma Elevatória	Em curso
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Ação Reaberta dos anos anteriores	Aquisição de Projetor – Apoio aos ateliers	Em curso
PB	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Formação – Área de Jardinagem	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Página online para os colaboradores terem acesso direto aos documentos drop box – doc. de acesso aos colaboradores.	Eficaz
Viana	Corretiva	Higiene e Segurança no Trabalho	Direção Técnica	Aquisição EPI (S) – COVID - 19	Eficaz
Sede	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Financiadores	Atualização de documentos – contrato e folha de presenças	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Financiadores	Compilação num único documento – doc.colaboradores/clientes	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gabinete de Formação	Inserção, no relatório, de informação dos gastos por estrutura com a formação de colaboradores	Eficaz

AÇÕES QUE TRANSITARAM DE 2019

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da Ação	Situação	Avaliação
Melgaço	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Clientes do LRE Atividades Lúdico – culturais *	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Seleção de novo coordenador de CAO	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de Curso de Primeiros Socorros	Ineficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Realização de mais atividades de treino social *	Eficaz
	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Sugestão Atividade * Caminhadas	Eficaz
Monção	Corretiva	Higiene e Segurança no Trabalho	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de batas - Higienização	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	IF Dança Inclusiva	Ineficaz
Valença	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Prolongamento do Alpendre e alargamento do Portão Principal	Ineficaz
	Preventiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Cliente	Criação de área residencial – Valença - LRE	Ineficaz
Viana	Corretiva	Higiene e Segurança no Trabalho	Direção Técnica	Iluminação – Luzes LED	Ineficaz
Sede	Corretiva	Auditorias ao SGQ	Ação Reaberta dos anos anteriores	Melhorar a Identificação Física de algumas unidades/Delegações	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Sugestão dos formandos da IF Práticas Seguras de Higienização – Polo Viana: Manipulação Alimentos	Ineficaz

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

Nota – As ações de melhoria que transitaram de 2019 foram avaliadas neste relatório conforme procedimento. Aquelas ações que foram avaliadas como ineficazes, mas que podem ser concretizadas no ano de 2021, devem os responsáveis abrir novo plano de ação de melhoria.

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2020, podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Houve um decréscimo acentuado de ações de melhoria registadas relativamente ao ano anterior (2019 – 70 ações; 2020 – 37 ações). De salientar que com o estado de emergência que se viveu neste período, as respostas sociais estiveram encerradas, o que pode justificar este decréscimo no número de registos. Ainda neste ponto, refira-se que para esta descida também contribuiu a seguinte medida adotada durante o ano em análise: *“as sugestões relacionadas com propostas de atividades/eventos devem ser contabilizadas como contributos para o PAG, não entrando desta forma neste procedimento”*.
- Das 37 ações de melhoria registadas em 2020, 33 ações foram avaliadas como eficazes e 4 ações mantem se em curso para o ano de 2021.
- Das 12 ações transitadas de 2019, 6 ações foram avaliadas como eficazes e 6 ações como ineficazes. De salientar que as ações avaliadas como ineficazes não foram realizadas devido a questões burocráticas e é intenção reabrir as messas para o ano de 2021.
- De modo a clarificar este procedimento, no ano transato foi alterada a ITG's: Gestão de sugestões/reclamações e Ações de melhoria com a seguinte nota prévia: *“As sugestões relacionadas com propostas de atividades/eventos 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)”*. Depois de realizada esta análise pode se verificar que as alterações realizadas foram cumpridas.

Viana do Castelo, 9 de fevereiro de 2021

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	