

MELHORIA & INOVAÇÃO

MONITORIZAÇÃO FINAL

Índice

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO.....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2021 (Monitorização Final)	5
CONCLUSÕES FINAIS	7

RESULTADO DO TRATAMENTO DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO

Da observação do registo das ações de melhoria no ano de 2021 salientamos os seguintes dados:

	2018	2019	2019	2020	2020	2021
Eficazes	13	53	6	33	0	22
Ineficazes	9	5	6	0	4	0
Total	80		45		26	

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

	2018	2019	2020	2021
Ações de Melhoria Registadas	80	70	37	22
Em curso	22	12	4	0

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

	2018	2019	2020
Eficazes	13	6	33
Ineficazes	9	6	4
Em curso	0	0	0
Total	22	12	37

Tabela 3 – Análise ações de melhoria transitadas do ano anterior

	2018	2019	2020	2021
Auditorias ao SGQ	0	1	0	0
Avaliação/Monitorização de Resultados Institucionais	6	4	0	0
Sugestões/Reclamações	54	54	29	11
Benchmarking	0	0	0	0
Direção Técnica	18	9	4	9
Revisão do Sistema	0	2	0	0
SHST	0	0	0	0
Gabinete de Formação	2	0	1	2
Ações reabertas	0	0	3	0
Total	80	70	37	22

Tabela 4 – Análise das ações de melhoria por origem do problema (REGISTADAS NO RESPECTIVO ANO)

	Avaliadas 2020 ¹	Em curso (2020)	Avaliadas 2021 ²	Em curso (2021)
Melgaço	21 (2020); 5 (2019)	0	7	0
Monção	3 (2020); 2 (2019)	0	1	0
Valença	3 (2020); 2 (2019)	0	3	0
P. Barca	2 (2020)	0	3	0
P. Lima	0	3	4	0
Viana do Castelo	1 (2020); 1 (2019)	0	5	0
Cabedelo	0	0	0	0
Darque	0	0	0	0
Areosa	0	0	0	0
Sede (Direção; GF; EQ)	3 (2020); 2 (2019)	0	3	0
Total	45	0	26	0

Tabela 5 – Análise ações de melhoria por estrutura.

2018	2019	2020	2021
2	1	1	1

Tabela 6 – Projetos inovadores

ESTRUTURA	DESIGNAÇÃO	Estado
Unidade de Areosa e Equipa Náutica Para Todos	SUP Para Todos	Concluído

Tabela 7 – Projetos Inovadores 2021

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 2019.**

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 2020.**

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2021 (Monitorização Final)

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Melgaço	Correção	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de Ar condicionado – Melhoria das condições de Trabalho	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de aquecedor hall- Melhora das condições de trabalho	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Contratação de Ajudante de Ação Direta – Apoio Extra	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de dispositivos de desinfeção nos corredores LRE	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de tapetes de desinfeção	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Aquisição de sensor de movimento – iluminação acesso exterior	Eficaz
Monção	Correção	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Ementas com opção vegetariana	Eficaz
Valença	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Reorganização dos Ateliês – Plano de Contingência	Eficaz
	Preventiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Aquisição/Reforço EPI (S)	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de grelhador a carvão – aproveitar espaço exterior (LAP)	Eficaz
PB	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	À Descoberta do distrito de Viana do Castelo – Atividades pelos concelhos	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de elevador de transferência	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Compra de equipamento	Eficaz
PL	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Certificados de AD – Acréscimo de informação – Avaliação	Eficaz
Viana	Corretiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Aquisição de EPI (S)	Eficaz
	Corretiva	Segurança nas Instalações	Direção Técnica	Aquisição de Sistema de Retenção de Assento carrinha	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de Material – Prática desportiva	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Aquisição de tapetes de desinfeção	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Aumento da luz no ateliê de tecidos	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Sede	Corretiva	Gestão Documental	Gabinete de Formação	Necessidade de Registrar a Formação Interna On JOB	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gabinete de Formação	Questionários DNF Atualizados - Aplicação Plano de Formação Adequado às necessidades	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Financ.	Alteração do Contrato de Formado e Regulamento Interno	Eficaz

AÇÕES QUE TRANSITARAM DE 2020					
Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da Ação	Situação	Avaliação
Melgaço	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Avaliação de Desempenho – Competências Operacionais – DT (s) – Ações de Formação	Ineficaz
PL	Corretiva	Segurança nas Instalações	Ação Reaberta dos anos anteriores	Porta Anti Pânico	Ineficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Ação Reaberta dos anos anteriores	Plataforma Elevatória	Ineficaz
	Corretiva	Infra estruturas e Equipamentos	Ação Reaberta dos anos anteriores	Aquisição de Projetor – Apoio aos ateliers	Ineficaz

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2021 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Continua a verificar se um decréscimo de ações de melhoria registadas relativamente ao ano anterior (2020 – 37 ações; 2021 – 22 ações). Atendendo que durante o ano de 2021, algumas respostas sociais viram as suas atividades suspensas e muitos colaboradores estiveram em lay-off, esta diminuição do número contabilizado de ações de melhoria também pode ser justificada por esse motivo.
- Das 22 ações de melhoria registadas em 2021, todas foram avaliadas como eficazes.
- As 4 ações transitadas de 2020 foram avaliadas como ineficazes.
 - ✓ Avaliação de Desempenho – Competências Operacionais – DT (s) – Ações de Formação – Atendendo ao estado pandémico; à suspensão de atividades e ao facto de as formações serem obrigatoriamente em formato online, não se realizou esta ação de formação.
 - ✓ As ações de melhoria propostas na Delegação de Ponte de Lima – Porta ani-pânico; Plataforma elevatória; Aquisição de projetor também não foram realizadas atendendo que não houve verba suficiente para aquisição do material, nem financiamento através de projetos.
- Continuam a verificar se estruturas que sistematicamente não realizam/registam ações de melhoria.

Areosa - 0 ações de melhoria registadas nos últimos 3 anos

Darque - 0 Ações de melhoria registadas nos últimos 3 anos

Cabedelo – 0 Ações de melhoria registadas nos últimos 3 anos

Viana do Castelo, 28 de fevereiro de 2022

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	