



# **SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

**MONITORIZAÇÃO FINAL**

---

## **2016**

**APPACDM**



**VIANA DO CASTELO**

## Índice

---

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2016 .....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA .....	5
CONCLUSÕES FINAIS .....	11

## TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2016

Da observação do registo das sugestões/reclamações durante o ano de 2016 salientamos os seguintes dados:

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Sugestões</b>	33	39	45	66	<b>87</b>
<b>Reclamações</b>	2	6	1	9	<b>4</b>

Tabela 1 – Evolução sugestões e reclamações ao longo dos últimos anos

	Sugestões				Reclamações			
	2014	2015	2016	%	2014	2015	2016	%
<b>Colaboradores</b>	34	39	<b>52</b>	<b>15%</b>			<b>2</b>	<b>0,6%</b>
<b>Parceiros</b>		7	<b>4</b>	<b>4%</b>				
<b>Financiadores</b>	1	2						
<b>Clientes</b>	10	18	<b>31</b>	<b>7%</b>	1	8	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
<b>Anónimo</b>						1	<b>1</b>	

Tabela 2 – Análise sugestões e reclamações por stakeholder

(Colaboradores: 327 Parceiros: 97; Financiadores: 3; Clientes: 459)

	Sugestões			Reclamações		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
<b>Melgaço</b>	7	9	<b>31</b>	1	1	
<b>Monção</b>	2	8	<b>9</b>			
<b>Valença</b>	6	9	<b>14</b>			
<b>CAT – Benjamim</b>		8	<b>5</b>		1	<b>2</b>
<b>P. Barca</b>	1	3	<b>10</b>			
<b>P. Lima</b>	11	6	<b>1</b>			
<b>Ursulinas</b>	5		<b>5</b>		1	
<b>Cabedelo</b>	1	3			5	
<b>J. Barreto</b>		1	<b>4</b>			
<b>CEFPA (CAO/FP/CE)</b>						
<b>CRI</b>						
<b>Sede</b>	11	19	<b>8</b>		1	<b>2</b>
<b>Total</b>	45	66	<b>87</b>	1	9	<b>4</b>

Tabela 3 – Análise sugestões e reclamações por estrutura ao longo dos últimos anos

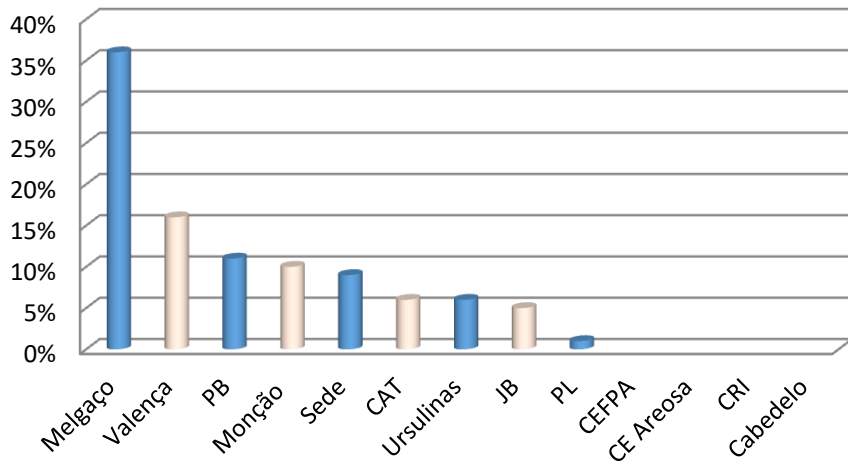


Gráfico 1 – Taxa sugestões por estrutura no ano de 2016

## ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA

Sugestões			
Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço	Colaboradores	Visita Elemento da Direção - Estruturas	Sim
	Colaboradores	Avaliação Satisfação Parceiros – Análise por Concelho/Resposta Social	Sim
	Colaborador	Utilização documento Quadro Reuniões	Sim
	Colaborador	Ação de formação para colaboradores – Trabalho em Equipa	Sim
	Colaborador	Sensibilização Ambiental - Ecoponto	Não
	Colaboradores	Não inclusão de determinados alimentos na ementa	Não
	Colaborador	Solicitação de um Dia de Reflexão	Sim
	Colaborador	Colocação de equipamento no CAO 2	Sim
	Cliente	Os clientes que têm namorado, nas saídas previstas no PA possam fazê-lo em conjunto	Sim
	Cliente	Aquisição de computador portátil – mobilidade reduzida de cliente	Sim
	Clientes	Proposta de Atividade – Bonecas de Pano	Sim
	Clientes	Proposta de Venda das Bonecas de Pano em Exposições venda em que a CRP participe	Sim
	Clientes	As representantes dos clientes solicitam o acesso o acesso a computador – Para aprendizagem	Sim
	Cliente	Colaborador de Melgaço no Centro de Transportes Monção – Proteção/ orientação clientes	Sim
	Cliente	Adoção cadela abandonada – contribuição financeira para a esterilização da mesma	Sim
	Cliente	Um cliente do LRE sugere que a namorada o possa visitar nos fins-de-semana	Sim
	Cliente	Os representantes dos clientes sugerem que sejam os mesmos a decidir a ementa uma vez por mês	Sim
	Cliente	A responsável sugere que os dois irmãos que frequentam o LRE de Melgaço pudessem frequentar o CAO de Monção	Sim

Sugestões			
Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço (cont.)	Cliente	Regime de faltas flexível na Formação Profissional – paternidade do Cliente	Sim
	Cliente	Frequência do curso de Jardinagem (filha)	Sim
	Cliente	Alargar o horário e frequência de chamadas para os familiares no LRE	Sim
	Cliente	Preparação psicológica da cliente de LRE quando tem de ir a casa	Sim
	Cliente	Fundo comum familiares – Seguro Clientes	Não
	Cliente	Computador no LRE	Sim
	Colaborador	Reunião mensal entre colaboradores do CAO e LRE de Melgaço	Sim
	Colaborador	Iluminação dos corredores - LRE	Sim
	Colaborador	Intervenção Formativa Autodeterminação Empowerment	Sim
	Colaborador	Remodelação quarto de banho – CAO 2	Sim
	Colaborador	STV – Visitas familiares	Sim
	Cliente	Jardim mantido pelos clientes do CAO	Sim
	Cliente	Mobiliário Sala de Convívio	Sim

Sugestões			
Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Monção	Colaborador	Colocação Campainha- pessoas estranhas ao serviço	Sim
	Colaborador	Porta de correr interior – isolamento de ruídos	Sim
	Parceiro	Convite Deputados – Visita Monção	Sim
	Colaborador	Equipamento – cama desdobrável	Sim
	Colaborador	Rastreio - Cancro	Não
	Cliente	O cliente gostava de ir mais vezes à Yoga e Equitação	Não
	Colaborador	IF – Linguagem Gestual	Sim
	Colaborador	Incontinência Urinária	Sim
	Colaborador	Balde com tampa amovível no refeitório	Sim
Valença	Colaborador	Relatórios Institucionais – Dropbox	Sim
	Parceiros	Realização Sessão de treino prático - Extintores	Sim
	Colaborador	Realização de Simulacro	Sim
	Colaborador	Marcha por um Sorriso	Sim
	Colaborador	Prolongamento faixa Amarela - Entrada	Sim
	Colaborador	Remodelação sala de acompanhamento	Sim
	Colaborador	Sinalética - localização Delegação Valença	Sim
	Parceiro	Desfile Joás	Sim
	Cliente	Criação de Boletim Mensal	Sim
	Colaborador	Remodelação de espaço ajardinado	Sim
	Colaborador	Ação de sensibilização (clientes, colaboradores e serviço de pediatria IPO)	Sim

Sugestões			
Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Valença (cont)	Parceiro	Concretização de ateliers ao vivo – Jornadas de Solidariedade Social	Não
	Cliente	Deslocação a Viana - Comboio	Não
	Cliente	Banho na Delegação	Não
PB	Colaborador	Realização de Intervenções formativas	Não
	Colaborador	Aumento da percentagem dos colaboradores reconhecidos	Sim
	Colaborador	IT – Trabalho Comunitário	Sim
	Colaborador	Requalificação – Espaço Exterior	Não
	Colaborador	Repetição atividade – Fim-de-semana em VC	Não
	Cliente	Reconhecimento Clientes – Mais de 25 anos na instituição	Sim
	Colaborador	Ruido-frigorífico-equipamento	Sim
	Cliente	Realização de Atividade	Não
	Cliente	Realização de Atividade	Não
	Cliente	Realização de Atividade	Não
CAT	Colaborador	Horários Turnos – alteração- impedir que fique apenas um funcionário num determinado turno	Não
	Colaborador	Intervenção Formativa – Manual de Boas Práticas de Higiene Alimentar	Sim
	Colaborador	Apoio cozinha Feriados	Não
	Colaborador	Noite de Cinema	Não
	Cliente	Atribuição de semanada - Critérios	Sim

Sugestões			
PL	Colaborador	Assinaturas e-mail-logotipo estrutura	Não
JB	Colaborador	Realização de Sessões de Esclarecimento QA – Novos Colaboradores	Sim
	Colaborador	Trabalhar relações Interpessoais com os colaboradores	Não
	Colaborador	Colaboração da Técnica de psicologia para trabalhar as Relações Interpessoais - Colaboradores	Sim
	Colaborador	Atividade natal – espetáculo para clientes, pais e colaboradores (artistas convidados)	Não
Ursulinas	Cliente	Piquenique praia	Sim
	Cliente	Computadores sala de convívio	Sim
	Cliente	Preparação Acampamento	Sim
	Colaborador	Alteração do nome do centro	Sim
	Colaborador	Compra bonecos	Sim
Sede	Colaborador	Relatório – Formação Externa	Sim
	Colaborador	Aniversário Colaboradores – Postal de Parabéns	Sim
	Colaborador	Gabinete de Formação - Intervenção Formativa – Encomendas alimentares	Sim
	Colaborador	Carta de Boas Vindas – Novos Associados	Sim
	Colaborador	GD – Documento AD – Relatório Final	Sim
	Colaborador	Intervenção Formativa - Tutelas	Sim
	Colaborador	Contratualização de Seguro de Saúde para colaboradores	Sim
	Cliente	IF-Colaboradores do LRE do Cabedelo	Sim

RECLAMAÇÕES			
Estrutura	Reclamante	Categoria	Ação de Melhoria
Sede	Colaborador	Avaliação satisfação Colaboradores – Erro na informação resposta social	Sim
	Colaboradores	Serviço de Interface – Falta de RH	Sim
CAT	Outra Entidade	Refeições repetitivas – variar ementas	Não
	Cliente	Reclamação sobre colaborador	Não

## CONCLUSÕES FINAIS

---

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2016 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Continuação de aumento gradual do número de sugestões registadas anualmente;
- Aumento do número de sugestões de clientes e colaboradores registadas pelas várias estruturas da APPACDM.

Ao nível das SUGESTÕES verificamos que das 87 sugestões efetuadas:

- 67 sugestões resultaram em planos de melhoria;
- Relativamente às 20 sugestões restantes foram analisadas mas não foi aberto plano de melhoria.

No que se refere à RECLAMAÇÕES registadas:

- 2 reclamações resultaram em planos de melhoria;
- 2 reclamações foram analisadas mas não foi aberto plano de melhoria.

Continuam a existir estruturas/respostas sociais que não tem instituído a dinâmica de registo das sugestões. Neste domínio saliente-se que o CEFPA não apresentou nenhuma sugestão nos últimos 3 anos.

Viana do Castelo, 15 de fevereiro de 2017

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