

APPACDM



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

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

MONITORIZAÇÃO FINAL



2017

Índice

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2017	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA	4
CONCLUSÕES FINAIS	9

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2017

Da observação do registo das sugestões/reclamações durante o ano de 2017 salientamos os seguintes dados:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Sugestões	33	39	45	66	87	65
Reclamações	2	6	1	9	4	3

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

	Sugestões				Reclamações			
	2015	2016	2017	%	2015	2016	2017	%
Colaboradores	39	52	42	13%		2	1	0,3%
Parceiros	7	4	3	2.5%				
Financiadores	2		2	67%				
Clientes	18	31	18	4%	1	1	2	0,5%
Anónimo						1		

Tabela 2 – Análise sugestões e reclamações por stakeholder
 (Colaboradores: 312 Parceiros: 120; Financiadores: 3; Clientes:408)

	Sugestões			Reclamações		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Melgaço	9	31	20	1	0	0
Monção	8	9	8	0	0	0
Valença	9	14	12	0	0	1
CAT – Benjamim	8	5	6	1	2	0
P. Barca	3	10	5	0	0	0
P. Lima	6	1	0	0	0	0
Ursulinas	0	5	2	1	0	0
Cabedelo	3	0	2	5	0	1
J. Barreto	1	4	0	0	0	0
LRE 3 de Julho	0	0	0	0	0	1
CEFPA (CAO/FP/CE)	0	0	0	0	0	0
CRI	0	0	0	0	0	0
Sede	19	8	10	1	2	0
Total	66	87	65	9	4	3

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

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA

Sugestões			
Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço	Colaborador	Criação de um Atelier de Estética e Beleza	Sim
	Colaborador	Aquisição de Equipamento/Adaptação WC	Sim
	Colaborador	Aquisição de Equipamento – Calor – Melhoria da QLV	Sim
	Colaborador	Aquisição de Equipamento - DVD	Sim
	Colaborador	IF Nutrição e Alimentação Saudável	Sim
	Colaborador	Criação de Grupo de Expressões	Sim
	Colaborador	Programa de Visitas	Sim
	Colaborador	Dia de reflexão	Sim
	Colaborador	Alteração de Ementa	Sim
	Colaborador	Avaliação das condições de segurança	Sim
	Colaborador	Sessões de Formação Interna	Sim
	Cliente	Escolha de ementa - aniversário	Sim
	Cliente	Biblioteca no Centro	Não
	Cliente	Formação de Técnico – Atelier de Expressões	Sim
	Cliente	Aulas de Educação Física ESDL	Sim
Cliente	Realização de Torneio de Boccia entre clientes e colaboradores	Sim	

Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço (cont.)	Cliente	Aquisição de Equipamento – EPI (s)	Sim
	Colaborador	Aumento do nº de reuniões entre a Equipa Técnica e restantes colaboradores	Sim
	Colaborador	Substituição Caixa de Sugestões	Sim
	Colaborador	Privacidade sala de convívio	Sim
Monção	Colaborador	Possibilidade de concessão da 2º feira de Páscoa sem desconto de férias	Sim
	Colaborador	Realização de Reuniões-todos os colaboradores-início das atividades	Não
	Colaborador	Não penalização na AD devido a baixa por Acidente de Trabalho	Sim
	Colaborador	IF Primeiros Socorros	Não
	Colaborador	Melhorar a privacidade em sala	Não
	Colaborador	Envio prévio do plano de auditoria	Não
	Cliente	Comunicação Cliente – Programa Vox for all	Sim
	Cliente	Falta de retaguarda Familiar - Inscrição Lista de Espera – LAP e LRE	Sim
Valença	Colaborador	Elaboração de Álbum Digital – Colaboradora	Não
	Parceiro	Financiamento Sala Snoezelen	Não
	Colaborador	Parceria com a Empresa Tintex	Não
	Colaborador	Adaptação de documento – Produtos Ateliers	Não
	Colaborador	Parceria Salão de Cabeleireiro	Não
	Colaborador	Aquisição de Carrinha _ Situações pontuais	Não
	Parceiro	Concerto Solidário	Não

Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Valença (cont.)	Parceiro	Angariação de fundos coletivos	Não
	Cliente	Aquisição de lembrança para colaboradora	Não
	Cliente	Realização de Atividade	Não
	Cliente	Clube de Fotografia	Não
	Colaborador	Solicitação de donativo – Delta – Reparação Máquina de Café – Projeto Bar Clientes	Sim
CAT	Colaborador	Aquisição de Equipamento	Sim
	Colaborador	Sugestão de atividade	Não
	Colaborador	Site Promofans	Sim
	Colaborador	Aquecimento - Lençóis polares	Não
	Colaborador	Reunião – Vereador Educação Apoio POC	Não
	Colaborador	IF Apoio ao Estudo	Não
Ponte da Barca	Cliente	Realização de Atividade	Não
	Cliente	Realização de Atividade	Não
	Cliente	Realização de Atividade	Não
	Cliente	Realização de Atividade	Não
	Cliente	Realização de Atividade	Não
Ursulinas	Colaborador	Realização de Atividade – Mês de aniversário	Não
	Colaborador	Sinalética - Ateliers	Sim

Estrutura	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Cabedelo	Colaborador	Tardes recreativas clientes	Não
	Cliente	Realização do transporte clientes em alternância- trajeto	Não
Sede	Cliente	Intervenção Formativas – LRE (S) Cabedelo	Sim
	Colaborador	Divulgar informação sobre as IF externas	Sim
	Colaborador	Alteração do Regulamento de Comparticipação familiar – Clientes não abrangidos pelo acordo	Sim
	Colaborador	Realização de IF (s) (Relatório Final de AD (Melgaço))	Não
	Colaborador	Divulgação de critérios de comparticipação – Formação externa	Não
	Colaborador	Alteração Regulamentos Internos – Medicação SOS	Sim
	Colaborador	Realização de IF – Nutrição e Confeção de Ementas (Avaliação da Satisfação)	Não
	Colaborador	Realização de IF – Primeiros Socorros (Avaliação da Satisfação)	Não
	Financiador	Solicitação de Registo Criminal – Colaboradores CAT	Sim
	Financiador	Alteração Regulamento Interno CAT – Medicamentos e Produtos Tóxicos	Sim

RECLAMAÇÕES

Estrutura	Reclamante	Categoria	Ação de Melhoria
LRE 3 de Julho	Colaborador	Impossibilidade de realizar a Avaliação Ascendente – Acesso	Não
CAO Cabedelo	Cliente	Utilização da Sala – Terminal Rodoviário	Sim
CAO Valença	Cliente	Atitude/Comportamento Colaborador	Sim

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2017 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se uma diminuição do número de sugestões registadas anualmente (de 87 em 2016; para 65 em 2017); e das reclamações (de 4 em 2016; para 3 em 2017)
- Previu-se como meta no PAG de 2017, o registo de 90 sugestões/reclamações, não tendo sido a mesma alcançada (desvio de -22 registos).
- Das 65 sugestões registadas, 33 deram origem a ações de melhoria. A três reclamações registadas resultaram em duas ações de melhoria.
- Apesar da contínua sensibilização para a importância do registo das sugestões na plataforma informática, bem como as recomendações realizadas em auditoria, continuam a existir estruturas/respostas sociais que não tem instituído a dinâmica de registo das sugestões.
- Continua a existir uma grande discrepância, entre estruturas, no registo de sugestões.
- Como ação de melhoria pretende a Equipa da Qualidade fazer nova sessão de sensibilização, em reunião de coordenação, para a importância do registo, bem como definir critérios mais específicos para o seu registo.

Viana do Castelo, 29 de janeiro de 2018

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	