

APPACDM



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

# **SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

## **MONITORIZAÇÃO FINAL**

---

2018

# Índice

---

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2018 .....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA .....	4
CONCLUSÕES FINAIS .....	9

## TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2018

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2018 salientamos os seguintes dados:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sugestões</b>	39	45	66	87	65	<b>73</b>
<b>Reclamações</b>	6	1	9	4	3	<b>4</b>

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

	Sugestões					Reclamações				
	2015	2016	2017	2018	%	2015	2016	2017	2018	%
<b>Colaboradores</b>	39	52	42	<b>62</b>	<b>20%</b>		2	1		
<b>E. Parceiras</b>	7	4	3	<b>0</b>	<b>0%</b>					
<b>E. Financiadoras</b>	2		2	<b>4</b>	<b>133%</b>					
<b>Clientes</b>	18	31	18	<b>7</b>	<b>1,6%</b>	1	1	2	<b>4</b>	<b>0,9%</b>
<b>Anónimo</b>							1			

Tabela 2 – Análise sugestões e reclamações por stakeholder  
(Colaboradores: 313; Parceiros: 120; Financiadores: 3; Clientes:440)

	Sugestões				Reclamações			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
<b>Melgaço</b>	9	31	20	<b>23</b>	1	0	0	<b>0</b>
<b>Monção</b>	8	9	8	<b>5</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Valença</b>	9	14	12	<b>11</b>	0	0	1	<b>0</b>
<b>CAT – Benjamim</b>	8	5	6	<b>0</b>	1	2	0	<b>0</b>
<b>P. Barca</b>	3	10	5	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>P. Lima</b>	6	1	0	<b>2</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Viana do Castelo</b>	0	5	2	<b>2</b>	1	0	0	<b>0</b>
<b>Cabedelo</b>	3	0	2	<b>12</b>	5	0	1	<b>1</b>
<b>Darque</b>	1	4	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>1</b>
<b>LRE 3 de Julho</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	1	<b>0</b>
<b>Areosa</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>2</b>
<b>Sede</b>	19	8	10	<b>17</b>	1	2	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	66	87	65	<b>73</b>	9	4	3	<b>4</b>

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

## ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA

### Sugestões

Unidade	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço	Colaborador (a)	Criação de Newsletter	Sim
	Colaborador (a)	Dinamização da sala de convívio – Aparelho de Transmissão de Imagens	Sim
	Colaborador (a)	Aproveitamento de espaço para duas salas de CAO	Sim
	Colaborador (a)	Melhorar a Identificação copos higiene oral	Sim
	Colaborador (a)	Melhoria das condições multimédia - LRE	Sim
	Colaborador (a)	Renovação de Material (Camas LRE)	Sim
	Colaborador (a)	Melhoria da quantidade e qualidade dos alimentos	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de Equipamento LRE	Sim
	Colaborador (a)	Contratação colaborador LRE – fim-de-semana	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de equipamento – descansos turno da noite	Sim
	Colaborador (a)	Sala multiusos	Sim
	Cliente	Aulas de Educação Física na CRP para cliente	Sim
	Colaborador (a)	Diminuição do sedentarismo – Clientes da CRP	Sim
	Colaborador (a)	Realização de “Um dia de Reflexão”	Não <sup>1</sup>
	Colaborador (a)	Votação - Escolha Candidatura INR	Sim
Colaborador (a)	Sala de convívio mais confortável - aquecimento	Sim	

<sup>1</sup> Relativamente às sugestões para as quais não foi aberto plano de melhoria, foram as mesmas registadas, analisadas e dado o respetivo feedback ao sugestor.

	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
<b>Melgaço (cont.)</b>	Colaborador (a)	Melhoramento de sala – conforto e bem-estar	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de material higiene banhos clientes	Sim
	Colaborador (a)	Compra de material – necessidades novos clientes	Sim
	Colaborador (a)	Convite a entidade – Atividade Clientes – Confeção de pizzas	Sim
	Cliente	Aquecimento WC CAO	Sim
	Colaborador (a)	Visita – Atividade – Novas Experiências	Sim
	Colaborador (a)	Contratação Enfermeiro – Melhoria da QLV Clientes	Sim
<b>Viana do Castelo</b>	Colaborador (a)	Realização de Reunião semestral de Grupos Profissionais – Troca de experiências e trabalho comum	Não
	Colaborador (a)	Aquisição material informático atelier – clientes	Sim
<b>Monção</b>	Colaborador (a)	Medida de Compensação/Motivação – Concedido a Segunda Feira de Páscoa	Sim
	Colaborador (a)	IF para os colaboradores do LRE, ministrada pelo pessoal técnico da delegação – Processos QA	Sim
	Colaborador (a)	Passagem de Turno do LRE – Colocação por escrito o que cada turno deve realizar	Sim
	Colaborador (a)	Realização de reunião mensal - LRE	Sim
	Cliente	Realização de almoço de aniversário da Delegação	Sim
<b>Valença</b>	Colaborador (a)	Dinamização Atelier e diversificação de atividades – Aquisição de Aparelho de Costura	Sim
	Colaborador (a)	Dinâmica Interna – Dificuldade de Deslocação nas Atividades em Grande Grupo	Não
	Colaborador (a)	Solicitação de donativo – pedra bancada	Não
	Colaborador (a)	Dinamização de espaço de lazer externo	Sim
	Cliente	Dinamização de intervalos por cada dia de semana	Não

	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Valença (cont.)	Cliente	Visita do seu grupo de referência à sua casa – almoço convívio	Não
	Colaborador (a)	Alteração da forma de cobrança quotas - TB	Sim
	Colaborador (a)	Minimização de cortes e troca de material - Higiene	Sim
	Colaborador (a)	Reorganização Medicação do LAP	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de aparelho multimédia – sala de convívio	Sim
	Cliente	Coleta de fundos – reparação mesa ping-pong	Não
	Cliente	Aquisição de material – necessidades do clube de fotografia	Sim
PL	Colaborador (a)	Aquisição de elevador de transferências	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de porta antipânico	Sim
PB	Colaborador (a)	ITR - Candidaturas	Sim
Cabedelo	Colaborador (a)	Aquisição de farda de trabalho para todos os colaboradores	Não
	Colaborador (a)	Realização de exames médicos – Medicina no Trabalho	Não
	Colaborador (a)	Criação de um recreio coberto	Não
	Colaborador (a)	Reforçar a limpeza e higienização do material de higiene clientes	Sim
	Colaborador (a)	Elaborar registo de monitorização de roupas danificadas	Sim
	Colaborador (a)	ITR – Colaborador SOS	Não
	Colaborador (a)	Colocação cadeirão alas do LRE - Vigilância	Sim
	Colaborador (a)	Atividades harmonizar a equipa de dia e da noite	Sim
	Colaborador (a)	Elaborar ficha de registo para medicação não planeada	Sim

Cabedelo (cont.)	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
	Colaborador (a)	Incentivar colaboradores – Reposição de material	Sim
	Colaborador (a)	Nomear responsável pela limpeza cadeiras de rodas	Sim
Sede	Colaborador (a)	Realização de IF – “Boas Práticas no Dia-a-dia”	Não
	Colaborador (a)	Realização de IF – “Mediação de Conflitos”	Não
	E. Financiadoras	Atualização dos formulários da FP, segundo sugestão do Organismo Intermédio IEP	Sim
	Colaborador (a)	Reorganização dos questionários da satisfação dos colaboradores - questões relativas ao centro e as institucionais	Sim
	E. Financiadoras	Requalificação dos espaços – CAO (S) Areosa – ISS – Alvará de Utilização – Visitas de Acompanhamento	Não
	E. Financiadoras	Incumprimento do Quadro de Pessoal – CAO (S) Areosa – ISS – Alvará de Utilização – Visitas de Acompanhamento	Não
	E. Financiadoras	Irregularidades – LAP 4 – ISS – Alvará de Utilização – Visitas de Acompanhamento	Não
	Colaborador (a)	Retirar os objetivos smart do documento registo de atividades	Sim
	Colaborador (a)	Realização de Intervenções formativas (8 sugestões) – Resultado da Avaliação Satisfação da formação	Sim
	Colaborador (a)	Realização de IF – Gestão de Conflitos	Sim
	Colaborador (a)	Apoio psicológico – Resultado da Avaliação Satisfação	Não
	Colaborador (a)	Troca de experiências entre estruturas – Resultado da Avaliação Satisfação	Não
	Colaborador (a)	Possibilidade de análise mais adequada do perfil do candidato a recrutamento e período de experiência – Resultado da Avaliação Satisfação	Não
	Colaborador (a)	Melhoria do grau de formação - Resultado da Avaliação Satisfação	Sim
	Colaborador (a)	Flexibilidade no período de férias - Resultado da Avaliação Satisfação	Não
	Colaborador (a)	Melhoria o piso exterior para cadeiras de rodas-Cabedelo - Resultado da Avaliação Satisfação	Sim
Colaborador (a)	Admissão de mais colaboradores no direto (grandes dependências) – Cabedelo - Avaliação Satisfação	Sim	

## RECLAMAÇÕES

<b>Estrutura</b>	<b>Reclamante</b>	<b>Categoria</b>	<b>Ação de Melhoria</b>
Darque	Significativo	Transportes	Sim
Cabedelo	Significativo	Atraso na resposta à reclamação realizada em 2017	Não <sup>2</sup>
Areosa	Significativo	Transporte de cliente	Não
Areosa	Significativo	Atraso na resposta à reclamação realizada em 13/09/2018	Não

<sup>2</sup> Relativamente às reclamações para as quais não foi aberto plano de melhoria, foram as mesmas registadas, analisadas e dado o respetivo feedback ao reclamante.

## CONCLUSÕES FINAIS

---

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2018 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se que o número de sugestões registadas aumentou em relação ao ano transato (de 65 em 2017, para 73 em 2018); e o nº de reclamações aumentou (de 3 em 2017 para 4 em 2018).
- Previu-se como meta no PAG de 2018 o registo de 70 sugestões/reclamações, tendo sido a mesma superada em 3 registos.
- Das 73 sugestões registadas, 53 deram origem a ações de melhoria. Salienta-se o facto que das 20 sugestões que não deram origem a ações de melhoria, foram as mesmas registadas, analisadas e dado o respetivo feedback ao sugestor conforme refere o procedimento instituído.
- Das 4 reclamações registadas resultou uma ação 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.

Viana do Castelo, 14 de fevereiro de 2019

---

**Aprovado por Presidente – Luiz Costa**

---

**Realizado por Equipa da Qualidade**

---