

APPACDM



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

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

MONITORIZAÇÃO FINAL

2019

Índice

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2019	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA	5
CONCLUSÕES FINAIS	9

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2019

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2019 salientamos os seguintes dados:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sugestões	39	45	66	87	65	73	62
Reclamações	6	1	9	4	3	4	2

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

	Sugestões					
	2015	2016	2017	2018	2019	%
Colaboradores	39	52	42	62	42	13%
E. Parceiras	7	4	3	0	3	3%
E. Financiadoras	2		2	4	1	33%
Clientes	18	31	18	7	16	3,6%
Anónimo						

Tabela 2 – Análise sugestões por stakeholder

(Colaboradores:310; Parceiros: 111; Financiadores: 3; Clientes: 440 – CAO/FP)

	Reclamações					
	2015	2016	2017	2018	2019	%
Colaboradores		2	1		2	0,6%
E. Parceiras						
E. Financiadoras						
Clientes	1	1	2	4		
Anónimo		1				

Tabela 3 – Análise reclamações por stakeholder

(Colaboradores:310; Parceiros: 111; Financiadores: 3; Clientes: 440 – CAO/FP)

	Sugestões				
	2015	2016	2017	2018	2019
Melgaço	9	31	20	23	26
Monção	8	9	8	5	10
Valença	9	14	12	11	14
P. Barca	3	10	5	1	5
Cabedelo	3	0	2	12	1
Sede	19	8	10	17	6
Total	66	87	65	73	62

Tabela 4 – Análise sugestões por estrutura ao longo dos últimos anos

	Reclamações				
	2015	2016	2017	2018	2019
Melgaço	1	0	0	0	0
Monção	0	0	0	0	0
Valença	0	0	1	0	0
P. Barca	0	0	0	0	0
Cabedelo	5	0	1	1	0
LRE VC	0	0	0	0	2
Sede	1	2	0	0	0
Total	9	4	3	4	2

Tabela 5 – Análise reclamações por estrutura ao longo dos últimos anos

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA

Sugestões

Delegação/Unidade	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço	Colaborador (a)	Melhoria do procedimento gestão de roupas LRE	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de Equipamento não existente – Máquina de Secar	Sim
	Colaborador (a)	Presença de TO no horário de funcionamento do LRE – Posicionamento Clientes	Sim
	Colaborador (a)	Gestão de Ementas	Sim
	Colaborador (a)	Reorganização armazém para rentabilização de recursos	Sim
	Colaborador (a)	Nomeação coordenador CAO	Sim
	Colaborador (a)	Convívio entre clientes e colaboradores – São João *	Sim
	Colaborador (a)	Alteração horária - Atividades Complementares – rentabilização de recursos	Sim
	Colaborador (a)	Clientes do LRE Atividades Lúdico – culturais *	Sim
	Colaborador (a)	Curso de Primeiros Socorros	Sim
	Colaborador (a)	Melhorar o acompanhamento dos clientes às consultas	Sim
	Colaborador (a)	Dossier de arquivo de documentos necessários dos clientes do LRE	Sim
	Clientes	Sugestão de atividade *	Sim
	Clientes	Aquisição de relógio – Melhoria gestão de tempo clientes	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de equipamento de barbear - Segurança	Sim
	Colaborador (a)	Contratação Enfermeiro – melhoria serviço	Sim
	Colaborador (a)	Melhoria do Conforto – Equipamento-Atelier	Sim
	Colaborador (a)	Visita Feira Semanal Melgaço *	Sim

	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço (Cont.)	Colaborador (a)	Reforço sinal internet – sala de convívio	Sim
	Cientes	Realização de mais atividades de treino social *	Sim
	Cientes	Sugestão Atividade * caminhadas	Sim
	Cientes	Aulas de Educação Física - Acordo ESDL	Sim
	Cientes	Comemoração Dia São Valentim *	Sim
	Cientes	Realização de Peddy Paper *	Sim
	Cientes	Fazer atividades com mais regularidade *	Sim
	Colaborador (a)	Qualidade de Vida – espaço exterior - equipamento	Sim
	Monção	Colaborador (a)	Concessão da 2ª feira de Páscoa aos colaboradores
Colaborador (a)		Criação de Dropbox para a partilha de informação entre técnicos	Sim
Colaborador (a)		Atribuição de bata a colaboradores	Sim
Colaborador (a)		Realização de Simulacro de Incêndio - LRE	Sim
Colaborador (a)		Assiduidade – Faltas por nojo	Sim
Colaborador (a)		Realização de atividade para colaboradores – impulsionador do trabalho em equipa	Sim
Colaborador (a)		Alteração caixilharia do CAO	Sim
Financiadores		Processos Clientes Lares – Confidencialidade	Sim
Colaborador (a)		Criação de Procedimento – passagem de Informação entre colaboradores - LRE	Sim
Colaborador (a)		Sugestão Formação – Dança Inclusiva	Sim
Valença	Colaborador (a)	Realização da Avaliação de Desempenho por categoria	Não
	Colaborador (a)	Prolongamento do alpendre e alargamento do portão principal	Sim

	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Valença (Cont.)	Parceiros	Realização de 2 protocolos ASUS	Não
	Colaborador (a)	Concessão dos dias 24 e 31 de dezembro	Sim
	Colaborador (a)	Utilização da sala Snoezelen pelos colaboradores	Sim
	Colaborador (a)	Formação área da estimulação multissensorial	Não
	Colaborador (a)	Criação de Registo de Comportamento para LAP	Sim
	Clientes	Aquisição de nova carrinha	Sim
	Colaborador (a)	Reorganização da sala de técnicos	Sim
	Colaborador (a)	Reorganização serviço transporte	Sim
	Parceiros	Realização do Rótulo do Vinho Social e decoração das caixas	Sim
	Clientes	Proposta de voluntariado ou ASU	Não
	Clientes	Apoio pontual do LAP a cliente	Não
	Clientes	Criação de área residencial – Valença - LRE	Sim
	PB	Colaborador (a)	Realização de jogo de futebol nas férias da Páscoa entre jovens do CAO e jovens futebolistas de PB *
Parceiros		Organização de Corta Mato - Epralima	Sim
Clientes		Almoço Temático Halloween *	Sim
Clientes		Dia Festivo de Comemoração dos Santos Populares *	Sim
Clientes		Realização de Visita de Estudo – Exploração de Mel *	Sim
Cabedelo	Clientes	Realização de Mini Torneio interno de Boccia *	Não

Sede	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
	Colaborador (a)	Sugestão dos formandos da IF Juntos na Prevenção: HST; Primeiros Socorros; Equipamentos e Riscos; Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos	Não
	Colaborador (a)	Sugestão dos formandos da IF Práticas Seguras de Higienização: Primeiros Socorros; Simulacro de Incêndio; Defesa Pessoal; Resolução de conflitos	Não
	Colaborador (a)	Sugestão dos formandos da IF Práticas Seguras de Higienização – Polo Viana: Manipulação Alimentos	Sim
	Colaborador (a)	Acrescentar a média global melhorada da Avaliação de Desempenho em virtude da Formação frequentada	Sim
	Colaborador (a)	Sugestão dos formandos da IFHS - Agro: Jardinagem	Não
	Colaborador (a)	Cobrança indevida de valores associados a propinas – eliminação da rubrica programa informático	Sim

RECLAMAÇÕES			
Estrutura	Reclamante	Categoria	Ação de Melhoria
LRE VC	Colaborador	Cedência de 2 dias extra férias	Não
LRE VC	Colaborador	Substituição Colaboradora – Baixa Médica	Sim

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2019 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se que o número de sugestões registadas diminuiu em relação ao ano transato (de 65 em 2018 para 62 em 2019); e o nº de reclamações diminuiu (de 4 em 2018 para 2 em 2019).
- Foi atingida a meta de 13 % prevista no PAG de 2019 para a taxa de sugestão de colaboradores.
- Não foi atingida a meta de 5% prevista no PAG 2019 para a taxa de sugestões clientes/significativos (2019 – 3,6%)
- Das 62 sugestões registadas, 53 deram origem a ações de melhoria. Salienta-se o facto que das 9 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 2 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.
- Apesar de alertado no relatório intermédio, e de já se ter discutido em reuniões de coordenação, continuamos a verificar bastantes sugestões relacionadas com propostas de atividades/eventos. De modo a clarificar este procedimento, vão ser alteradas as 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) ”.

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
---	--

Realizado por Equipa da Qualidade	
--	--