

APPACDM



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

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

MONITORIZAÇÃO FINAL

2020

Índice

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2020	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA	5
CONCLUSÕES FINAIS	7

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2020

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2020 salientamos os seguintes dados:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sugestões	45	66	87	65	73	62	34
Reclamações	1	9	4	3	4	2	0

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

	Sugestões					
	2016	2017	2018	2019	2020	%
Colaboradores	52	42	62	42	29	9%
E. Parceiras	4	3	0	3	0	0
E. Financiadoras		2	4	1	1	33%
Clientes	31	18	7	16	4	1%

Tabela 2 – Análise sugestões por stakeholder
(Colaboradores:316; Parceiros: 99; Financiadores: 3; Clientes: 546 – CAO/FP)

	Reclamações					
	2016	2017	2018	2019	2020	%
Colaboradores	2	1		2		
E. Parceiras						
E. Financiadoras						
Clientes	1	2	4			
Anónimo	1					

Tabela 3 – Análise reclamações por stakeholder

	Sugestões				
	2016	2017	2018	2019	2020
Melgaço	31	20	23	26	24
Monção	9	8	5	10	3
Valença	14	12	11	14	1
P. Barca	10	5	1	5	2
Viana	5	2	2	0	2
Sede	8	10	17	6	2
Total	87	65	73	62	34

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

	Reclamações				
	2016	2017	2018	2019	2020
Melgaço	0	0	0	0	0
Monção	0	0	0	0	0
Valença	0	1	0	0	0
P. Barca	0	0	0	0	0
Cabedelo	0	1	1	0	0
LRE VC	0	0	0	2	0
Sede	2	0	0	0	0
Total	4	3	4	2	0

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)	Organização da renovação processual segundo calendário letivo	Não
	Colaborador (a)	Admissão de novo colaborador – Apoio extra	Sim
	Colaborador (a)	Colocação de lápide de homenagem – falecimento – clientes tutelados	Sim
	Colaborador (a)	Avaliação Desempenho - Listagem competências operacionais – DT (s) – Frequência Ações de Formação	Sim
	Colaborador (a)	Contratação de Enfermeiro para a Delegação	Sim
	Colaborador (a)	Procedimento – Operacionalização Segurança – Reabertura CAO (S)	Sim
	Colaborador (a)	Sinalização do aniversário de cada delegação	Sim
	Colaborador (a)	Formação - Área de estética e imagem	Sim
	Colaborador (a)	Rastreo COVID – Colaboradores - LRE	Sim
	Colaborador (a)	Flexibilidade dos horários da Equipa do CAO que dá apoio ao LRE	Sim
	Clientes	Colocação de cortinas – Oficina ASUS - Privacidade	Sim
	Clientes	Aulas de Educação Física	Sim
	Colaborador (a)	Renovação Frota Automóvel	Sim
	Colaborador (a)	Mudança de horário dos colaboradores do LRE	Sim
	Colaborador (a)	Realização de ação “Carta ao Pai Natal”	Sim
	Colaborador (a)	Organização de passeios para clientes do LRE cumprindo as diretrizes da DGS	Sim
	Colaborador (a)	Proposta à CM Contrato CEI + Cliente	Sim

Delegação/Unidade	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Melgaço (cont.)	Colaborador (a)	Solicitação de apoio às Camaras de Monção e Valença – transporte direto dos clientes dessas localidades	Sim
	Colaborador (a)	Reforço e melhoria – Lanche – Clientes LRE	Sim
	Colaborador (a)	Nutrição – Obesidade – Alteração da ementa – período confinamento	Sim
	Colaborador (a)	Realização de registo de filmagem e fotografias aos trabalhos realizados pelos clientes ASUS – caixas Sociedade Artística	Sim
	Colaborador (a)	Exposição venda de Natal – Plataformas Sociais	Sim
	Colaborador (a)	Valorização do espaço atelier da sociedade artística	Sim
	Colaborador (a)	Retoma visitas familiares aos clientes LRE - Necessidades Clientes	Sim
Monção	Colaborador (a)	Alteração de documento – Registo de Acompanhamentos	Sim
	Colaborador (a)	Promoção das atividades internas – Aquisição de bicicleta estática	Sim
	Clientes	Aquisição de Equipamento – Entretenimento – Separação grupos Covid	Sim
PB	Colaborador (a)	Página online para os colaboradores terem acesso direto aos documentos drop box – doc. de acesso aos colaboradores.	Sim
	Colaborador (a)	Formação – Área de Jardinagem	Sim
Valença	Colaborador (a)	Oferta do produto “projeto Germinar” *a Lusoprint - Agradecimento	Não
Sede	Colaborador (a)	Compilação num único documento – doc. colaboradores/clientes	Sim
	Financiadores	Atualização de documentos – contrato e folha de presenças	Sim
Viana	Colaborador (a)	Pedido de formação – doença mental e patologias mentais	Não
	Clientes	Aquisição Rádio Cliente	Não

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2020 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se que o número de sugestões registadas no período homólogo do ano anterior diminuiu bastante em relação ao ano anterior (62 em 2019 para 34 em 2020). De salientar que com o estado de emergência que se viveu neste período, as respostas sociais estiveram encerradas, o que pode justificar este decréscimo no registo.
Ainda neste ponto, refira-se que para esta descida também contribuiu a seguinte medida adotada durante o ano em análise: *“as sugestões relacionadas com propostas de atividades/eventos devem ser contabilizadas como contributos para o PAG, não entrando desta forma neste procedimento.*
- Não foram registadas reclamações;
- Das 34 sugestões registadas, 30 deram origem a ações de melhoria.
- Continua a existir uma grande discrepância, entre estruturas, no registo de sugestões.
- De modo a clarificar este procedimento, no ano transato foi alterada a 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) ”.* Depois de realizada esta análise pode se verificar que as alterações realizadas foram cumpridas.

Viana do Castelo, 9 de fevereiro de 2021

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	