

APPACDM



VIANA DO CASTELO

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

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

MONITORIZAÇÃO FINAL

2021

Índice

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2021	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA.....	5
CONCLUSÕES FINAIS	7

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES Monitorização Final 2021

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2021 salientamos os seguintes dados:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugestões	87	65	73	62	34	24
Reclamações	4	3	4	2	0	1

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

	Sugestões					
	2017	2018	2019	2020	2021	%
Colaboradores	42	62	42	29	24	9%
E. Parceiras	3	0	3	0		
E. Financiadoras	2	4	1	1		
Clientes	18	7	16	4		
Anónimo		1		0		

Tabela 2 – Análise sugestões por stakeholder

(Colaboradores -

(média anual de colaboradores: 279; Parceiros:119; Financiadores:3 Clientes: 414 CACI/FP)

	Reclamações					
	2017	2018	2019	2020	2021	%
Colaboradores	1		2		1	0,3%
E. Parceiras						
E. Financiadoras						
Clientes	2	4				
Anónimo						

Tabela 3 – Análise reclamações por stakeholder

(média anual de colaboradores: 279; Parceiros:119; Financiadores:3 Clientes: 414 CACI/FP)

	Sugestões				
	2017	2018	2019	2020	2021
Melgaço	20	23	26	24	8
Monção	8	5	10	3	1
Valença	12	11	14	1	6
P. Barca	5	1	5	2	4
Cabedelo	2	12	1	2	0
Viana	2	2	0	0	0
Sede	10	17	6	2	1
P. Lima	0	0	0	0	4
Total	65	73	62	34	24

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

	Reclamações				
	2017	2018	2019	2020	2021
Melgaço	0	0	0	0	0
Monção	0	0	0	0	0
Valença	1	0	0	0	0
P. Barca	0	0	0	0	0
Cabedelo	1	1	0	0	0
LRE VC	0	0	2	0	0
Sede	0	0	0	0	0
CRI	0	0	0	0	1
Total	3	4	2	0	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)	Aquisição de Ar condicionado – Melhoria das condições de Trabalho	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de dispositivos de desinfeção nos corredores LRE	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de tapetes de desinfeção	Sim
	Colaborador (a)	Contratação de Ajudante de Ação Direta – Apoio Extra	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de aquecedor hall- Melhora das condições de trabalho	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de sensor de movimento – iluminação acesso exterior	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de um elevador de transferência	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de equipamento cozinha – Separação de Alimentos	Sim
Monção	Colaborador (a)	Ementas com opção vegetariana	Sim
PB	Colaborador (a)	Curso AVH – Atividades	Não
	Colaborador (a)	Criação área Suja – Troca de Roupa – Aquisição de cacifos	Sim
	Colaborador (a)	À Descoberta do distrito de Viana do Castelo – Atividades pelos concelhos	Sim
	Colaborador (a)	Aniversario. Institucional – Marcadores livros – Entrega a parceiros e colaboradores	Sim
Valença	Colaborador (a)	Realização de sessões de capoeira no exterior – compensar a ausência de atividades habituais	Não
	Colaborador (a)	Realização de sessões de Yoga e dança- compensar – compensar a ausência de atividades habituais	Não
	Colaborador (a)	Aquisição de microfone – Atividades	Não
	Colaborador (a)	Solicitação de donativo de tecido/couro (artesanato)	Não

Delegação/Unidade	Sugestor	Categoria	Ação de Melhoria
Valença (cont.)	Colaborador (a)	Aquisição de grelhador a carvão – aproveitar espaço exterior	Sim
	Colaborador (a)	Pedido de donativo- falta de mobiliário – Reorganização ateliers	Não
Ponte de Lima	Colaborador (a)	Certificados de AD – Acréscimo de informação – Avaliação	Sim
	Colaborador (a)	Acréscimo de informação na página institucional – Separador (artigos de opinião científica)	Não
	Colaborador (a)	Alteração do Manual de Funções – Descrição das condições de acesso e competências psicossociais	Não
	Colaborador (a)	Alteração das Função de Ajudante de Ação Direta	Não
Sede	Financiadores	Alteração do Contrato de Formado e Regulamento Interno	Sim

RECLAMAÇÕES

Estrutura	Reclamante	Categoria	Ação de Melhoria
CRI	Colaborador (a)	Não realização da Avaliação de Desempenho nos últimos dois anos	Não

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2021 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se que o número de sugestões registadas continua a diminuir em relação aos anos transatos (34 em 2020 para 24 em 2021). Atendendo que durante o ano de 2021, algumas respostas sociais viram as suas atividades suspensas e muitos colaboradores estiveram em lay-off, esta diminuição do número contabilizado de sugestões também pode ser justificada por esse motivo.
- Foi registada uma reclamação à qual foi dado o devido andamento conforme procedimento;
- Das 24 sugestões registadas, 15 deram origem a ações de melhoria;
- Continua a existir uma grande discrepância, entre estruturas, no registo de sugestões;

Viana do Castelo, 28 de fevereiro 2022

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	