

APPACDM



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

MELHORIA & INOVAÇÃO

MONITORIZAÇÃO FINAL

2022

Índice

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO.....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2022 (Monitorização Final)	5
CONCLUSÕES FINAIS	6

RESULTADO DO TRATAMENTO DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO

Da observação do registo das ações de melhoria no ano de 2022 salientamos os seguintes dados:

	2019	2020	2020	2021	2021	2022
Eficazes	6	33	0	22	22	7
Ineficazes	6	0	4	0	0	1
Total	45		26		8	

Tabela 1 – Evolução das ações efetivas (avaliadas e fechadas)

	2019	2020	2021	2022
Ações de Melhoria Registadas	70	37	22	12
Em curso	12	4	0	4

Tabela 2 – Evolução das ações de melhoria registadas e ações de melhoria em curso

	2019	2020	2021
Eficazes	6	33	22
Ineficazes	6	4	0
Em curso	0	0	0
Total	12	37	22

Tabela 3 – Análise ações de melhoria transitadas do ano anterior

	2019	2020	2021	2022
Auditorias ao SGQ	1	0	0	0
Avaliação/Monitorização de Resultados Institucionais	4	0	0	0
Sugestões/Reclamações	54	29	11	5
Benchmarking	0	0	0	0
Direção Técnica	9	4	9	5
Revisão do Sistema	2	0	0	0
SHST	0	0	0	0
Gabinete de Formação	0	1	2	0
Ações reabertas	0	3	0	0
Direção	0	0	0	2
Total	70	37	22	12

Tabela 4 – Análise das ações de melhoria por origem do problema (REGISTADAS NO RESPECTIVO ANO)

	Avaliadas 2021 ¹	Em curso (2021)	Avaliadas 2022	Em curso (2022)
Melgaço	8	0	0	0
Monção	1	0	0	1
Valença	3	0	2	2
P. Barca	2	0	2	0
P. Lima	4	0	0	0
Viana do Castelo	5	0	2	1
Cabedelo	0	0	0	0
Darque	0	0	0	0
Areosa	0	0	0	0
Sede (Direção; GF; EQ)	3	0	2	0
Total	26	0	8	4

Tabela 5 – Análise ações de melhoria por estrutura.

2019	2020	2021	2022
1	1	1	4

Tabela 6 – Projetos inovadores

ESTRUTURA	DESIGNAÇÃO	Estado
Deporto para Todos	Projeto AQUALITY – Erasmus + Sport	Em execução
Ponte da Barca	Digital Inclusion for Intellectual Disability People	Em execução
Ponte da Barca	Better communication -> greater autonomy	Em execução
Ponte de Lima	Projeto Arco	Em execução

Tabela 7 – Projetos Inovadores 2022

¹ De acordo com a revisão da ITG Ações de Melhoria, as ações de melhoria apenas podem ficar em curso dois anos, nomeadamente no ano que foram abertas e no ano seguinte ao ano de abertura. Posteriormente têm de ser avaliadas e encerradas. **Apenas são contabilizadas as ações de melhoria avaliadas como eficazes ou ineficazes. Este valor já contabiliza as ações transitadas de 2020.**

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2022 (Monitorização Final)

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Monção	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Trabalho rotativo nas pontes anuais dos trabalhadores	Em curso
Valença	Corretiva	Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Solicitação de donativo – Substituição bonés clientes	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Criação de atelier de imagem	Em curso
	Preventiva	Segurança das Instalações	Direção Técnica	Substituição cobertura em fibrocimento	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Novos WC8S) adequados às necessidades	Em curso
PB	Preventiva	Organização interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Criação de marcador de livros – Aniversário Institucional	Eficaz
	Corretiva	Organização interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Introdução de clausula no Regulamento para prolongamento do horário cliente	Ineficaz
Viana	Corretiva	Clientes	Direção Técnica	Comemoração do Dia Mundial da Atividade Física	Eficaz
	Corretiva	HST	Direção Técnica	Melhorar desinfeção de espaços Aquisição de Equipamento	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Sinalética colorida WC Ocupado	Em curso
Sede	Corretiva	Processos do sistema	Direção	Contratualização de nova plataforma de sistema de gestão	Eficaz
	Preventiva	Gestão Documental	Direção	Implementação do Canal de Denuncias e PRR institucional	Eficaz

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2022 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Continua a verificar-se um decréscimo de ações de melhoria registadas relativamente ao ano anterior (22 ações em 2021 para 12 ações em 2022).
- Das 12 ações de melhoria registadas em 2022, 7 foram avaliadas como eficazes; 1 foi avaliada como ineficaz e 4 mantem-se em curso para o próximo ano.
- Nenhuma ação transitou do ano passado, atendendo que foram todas avaliadas em 2021.
- Continuam a verificar-se estruturas que sistematicamente não realizam/registam ações de melhoria.

Unidade de Areosa - 0 ações de melhoria registadas nos últimos 4 anos

Unidade de Darque - 0 Ações de melhoria registadas nos últimos 4 anos

Unidade de Cabedelo – 0 Ações de melhoria registadas nos últimos 4 anos

- **As Delegações de Melgaço e Ponte de Lima este não registaram qualquer ação de melhoria.**

Viana do Castelo, 14 de fevereiro de 2023

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	