

APPACDM



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

# MELHORIA & INOVAÇÃO

## MONITORIZAÇÃO FINAL

---

2023

# Índice

---

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO .....	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2023 (Monitorização Final) .	5
CONCLUSÕES FINAIS .....	11

## RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO

Da observação do registo das ações de melhoria registadas (avaliadas e em curso) salientamos os seguintes dados:

	2020	2021	2022	2023
Eficazes	39	22	7	61
Ineficazes	6	4	1	5
Em curso	0	0	0	21
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>87</b>

**Tabela 1 – Evolução das ações de melhoria**

*(São contabilizadas as ações de melhoria avaliadas como eficazes ou ineficazes.  
As em curso transitarão para o ano seguinte e só serão contabilizadas e avaliadas quando fechado o plano de melhoria.)*

	2020	2021	2022	2023
Auditorias ao SGQ	0	0	0	0
Avaliação/Monitorização de Resultados Institucionais	0	0	0	1
Sugestões/Reclamações	38	12	3	61
Benchmarking	0	0	0	3
Direção Técnica	5	9	3	15
Revisão do Sistema	0	0	0	6
SHST	0	0	0	1
Gabinete de Formação	1	2	0	0
Ações reabertas	1	3	0	0
Direção	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>87</b>

**Tabela 2 – Análise das ações de melhoria por origem do problema**

*(São contabilizadas as ações de melhoria avaliadas como eficazes ou não eficazes.  
As em curso transitarão para o ano seguinte e só serão contabilizadas e avaliadas quando fechado o plano de melhoria.)*

	Avaliadas 2022	Em curso (2022)	Avaliadas 2023	Em curso (2023)
Melgaço	0	0	9	0
Monção	0	0	3	0
Valença	2	0	18	5
P. Barca	2	0	4	6
P. Lima	0	0	1	0
Viana do Castelo	2	0	5	4
Cabedelo	0	0	12	1
Darque	0	0	0	0
Areosa	0	0	1	4
Sede (Direção; GF; EQ)	2	0	13	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>21</b>

Tabela 3 – Análise ações de melhoria por estrutura.

2020	2021	2022	2023
1	1	4	4

Tabela 4 – 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
Qualidade	Desmaterialização de processos de clientes	Em execução

Tabela 5 – Projetos Inovadores 2023

## ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2023 (Monitorização Final)

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Melgaço</b>	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Instalação de Ar condicionado -nos ateliers e salas de convívio – Qualidade de vida	Eficaz
	Correção	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Instalação de aquecedores novos – equip. obsoleto	Eficaz
	Correção	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Substituição do vídeo projetor - FPR	Eficaz
	Correção	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Foi instalado um forno na cozinha da formação para o curso AVH	Eficaz
	Correção	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de telemóvel (avaria)	Eficaz
	Correção	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Foi colocada caixilharia nova com tomadas mais adequadas pela electricista.	Eficaz
	Correção	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 2 computadores portáteis para Monitores e formandos	Eficaz
<b>LRE Melgaço</b>	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Suportes verticais nas barras de apoio dos Wc (s)	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reforço do lanche clientes do LRE - Variedade	Eficaz
<b>Ponte da Barca</b>	Preventiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Procedimento interno de reconhecimento de parceiros	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Conversão de uma sala em cozinha - AVH	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de quadro interativo	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Adaptação de uma parede para escalada	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Salas maiores no novo CACI	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de mais portáteis	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Colocação de cesto basquete – clientes - intervalos	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de bicicletas – saúde e lazer	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Criação de espaço – biblioteca – novo CACI	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de monitores e ecrã gigante tátil para desenvolvimento de competências digitais dos clientes	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Areosa LAP (s)</b>	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de aquecimento central –Qualidade de Vida	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de máquina de secar roupa	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Adaptação dos WC(s) –mobilidade clientes	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição máquina de lavar roupa – equip.obsoleto	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de máquina de lavar louça - eficiência energética	Em curso
<b>Viana</b>	Corretiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Aquisição Batas Novas	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Cobertura para a rampa de acesso ao exterior	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Aquisição de máquina de secar roupa- condições existentes inapropriadas	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Cobertura Churrasqueira - Verão	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição torradeira – equipamento obsoleto	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de varinha mágica	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Colocação de cadeiras reclináveis, retirando para isso os urinóis do Wc 1º andar	Em curso
<b>LAP 4</b>	Corretiva		Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de televisão – equipamento obsoleto	Eficaz
<b>Sede</b>	Corretiva	Gestão Documental	Avaliação e Monitorização de resultados	Novo documento para registo de sugestões/ações de melhoria – Online	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	SHST	Aquisição da fração B junto aos serviços centrais – obras de remodelação	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Organização de DTP geral para a formação de pessoas com deficiência/incapacidades	Eficaz
	Corretiva	Gestão Documental	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Atualização ITR – Reconhecimento colaboradores – Esclarecimento do cálculo de trabalhadores reconhecidos	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de ação de formação “Formar para Cuidar” – Unidade de Darque	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	Realização de ação de formação - Avaliação de Desempenho/Avaliadores	Em curso

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Sede (cont.)</b>	Corretiva	Organização Interna	Revisão do Sistema	Atualização de doc. único cliente – conhecimento do código de ética	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	Realização de Ação de Formação – Escalas de Vida Validadas	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Envio mensal para os DT(s) de listagem de ocupação de todas as respostas sociais	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Os colaboradores sugeriram ações de: Trabalho em equipa e gestão de conflitos; Estratégias psicológicas e afetivas no cuidado de pessoas com Deficiência. Plano de Formação 2024/2025	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de reunião Gabinete de Formação/Direção – Análise de sugestões de formação referidas por formadora /unidade de Darque	Ineficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	Inserção no Plano de Formação 2024/2025 de formação sobre Trabalho em equipa e Cooperação entre colaboradores sugerida aquando da avaliação da motivação colaboradores 2023	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	Inserção no Plano de Formação 2024/2025 de formação sobre ética profissional, nomeadamente para os novos colaboradores sugerida na Revisão do Sistema.	Eficaz
	Corretiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	Inserção no Plano de Formação 2024/2025 de formação sobre a sexualidade das pessoas com deficiência sugerida na Revisão do Sistema.	Eficaz
<b>CACI Cabedelo</b>	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de arca frigorífica para uso na cozinha	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de cadeirões	Em curso
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Foram adquiridos os equipamentos necessários para suprir a necessidade de aquecimento dos espaços.	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Foi efetuada reparação à central.	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Colocação de bomba para extração das águas e criação de estrutura para o seu encaminhamento devido.	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Foi organizada experiência e atividade pelo Prof. de Educação Física.	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Manter a prática de Yoga pelos colaboradores no seguimento do projeto "Viver Saúde".	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
LRE CABEDELÓ	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Foi efetuado limpeza e pintura de paredes e tetos no LRE	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Foi solicitado orçamento a diversos locais e após decisão da direção procedeu-se á instalação do equipamento.	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Foram adquiridos os equipamentos necessários para suprir a necessidade de aquecimento dos espaços.	Eficaz
LRE VC	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Foi criado espaço na cave do LRE, com sofá, tv e acesso à internet	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Após avaliação pelos RH, e por ter cessado a necessidade da sua presença noutra estrutura, foi decidido o seu regresso a 100% - Trabalhadora Auxiliar	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Foram adquiridos os equipamentos necessários para suprir a necessidade de aquecimento dos espaços.	Eficaz
Ponte de Lima	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Elaboração de documento interno experimental que autoriza a saída de clientes no horário de intervalo	Eficaz
Valença	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reunião com Presidente da Junta de Freguesia para atribuição de um donativo – novo balcão sala de convívio	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Reunião com a Presidente dos Rotary para atribuição de um donativo – aparelhos de ar condicionado	Em curso
	Preventiva	Organização interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Reunião com a responsável de RH da Benetau para colocação de um novo cliente em ASU	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna\ Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Reunião com o Responsável do Clube de Judo para analisar a possibilidade de criar um segundo grupo de Judo para clientes com mobilidade reduzida a funcionar no novo ginásio do CACI	Em curso
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Proposta de confeção de saquinhos de pano personalizados para cada cliente	Em curso
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Equipamento adquirido e entregue – novas fardas cozinha	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Equipamento substituído – viatura	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna\ Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Montagem de exposição na Biblioteca de Valença e na Bienal de Vila Nova de Cerveira	Eficaz



Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	
Valença (cont.)	Preventiva	Organização interna \ Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de ateliers artísticos «Poesia Livre» com o artista Francisco Vidal com exposição das obras na Bienal de Cerveira e num Stand automóvel da Volvo.	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna \ Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Parceiros	Realização de exercício de simulacro «A Terra Treme»	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Ateliers e espaços de convívio pintados de novo	Eficaz
	Preventiva	Organização interna \ Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Sessões de Yoga do riso com elementos da Comunidade	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	A candidatura foi submetida, mas não foi selecionada – Novo atelier de imagem	Eficaz
	Preventiva	Organização interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Realização de visita de acompanhamento da técnica de SHST, onde foi verificado que todos os procedimentos estão sendo executados corretamente -Cozinha	Eficaz
	Preventiva	Organização interna \ Clientes	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Reunião com a responsável do RH do Intermarché para colocação de um novo cliente em ASU	Eficaz
	Preventiva	Organização interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Sessões quinzenais de Tiro com Arco	Em curso
	Preventiva	Organização interna	Benchmarking	Campo de Atividades «Viver a Natureza» com clientes e colaboradores das Delegações de Valença, Melgaço e Areosa	Eficaz
	Preventiva	Organização interna	Benchmarking	Realização de Ateliers Artísticos com clientes e técnicos da Delegação de Valença e Ponte de Lima e Artistas convidados na Bienal de Cerveira	Eficaz
Preventiva	Organização interna	Benchmarking	Aceitação de estágio de Erasmus no CACI de Valença	Eficaz	
LAP Valença	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Necessidade de substituição do televisor - QLV	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Substituição da varinha mágica	Eficaz
Monção	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Reclamações - Anónimo	Possibilidade de existência de pragas. Foi realizada uma vistoria ao centro por parte da Delegação de Saúde, tendo o relatório da visita sido favorável à instituição.	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Reclamações - Anónimo	Possibilidade de existência de pragas. Foi realizada uma vistoria ao centro por parte da Delegação de Saúde, tendo o relatório da visita sido favorável à instituição.	Eficaz

**Ações de melhoria que transitaram de 2022:**

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>Monção</b>	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Trabalho rotativo nas pontes anuais dos trabalhadores	Ineficaz
<b>Valença</b>	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab.	Criação de atelier de imagem	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Novos WC(S) adequados às necessidades	Ineficaz Nova Ação
<b>Viana</b>	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Direção Técnica	Sinalética colorida WC Ocupado	Ineficaz

## CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2023 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Das 83 ações de melhoria registadas em documento Excel em 2023, 61 foram avaliadas como eficazes; 1 como ineficaz e 21 mantêm-se em curso.
- Das quatro ações que transitaram do ano de 2022, as 4 foram avaliadas como ineficazes.
- Assim, no ano de 2023, concluíram-se 66 ações de melhoria avaliadas (62 deste no e 4 que transitaram de 2022). Mantêm-se em curso 21 ações registadas este ano.
- Das ações de melhoria avaliadas como ineficazes salienta-se o seguinte:

Unidade	Situação	Avaliação	Justificação
Monção	Trabalho rotativo nas pontes anuais dos trabalhadores	Ineficaz	Não foi aprovado pela Direção
Valença	Criação de atelier de imagem	Ineficaz	Candidatura realizada, mas não selecionada
	Novos WC(S) adequados às necessidades	Ineficaz	Aberta nova ação Atraso na requalificação do edifício
Viana	Sinalética colorida WC Ocupado	Ineficaz	Não produziu o efeito desejado
Sede	Realização de reunião Gabinete de Formação/Direção – Análise de sugestões de formação referidas por formadora /unidade de Darque	Ineficaz	Apesar do contacto com a formadora a mesma não respondeu aos emails enviados. No entanto as sugestões foram tidas em consideração no Plano de Formação 2024/2025.

- Apenas a Unidade de Darque, não registou qualquer ação de melhoria (0 Ações de melhoria registadas nos últimos 4 anos).
- De acordo com ação de melhoria implementada para este ano, o registo das ações de melhoria deixou de ser realizado na plataforma informática QA e passou a ser registado em documento da Gestão Documental disponibilizado online. Atendendo à adesão ao novo formato, o mesmo irá manter-se.
- Verifica-se que continuam a ser registadas determinadas ações que não devem ser consideradas ações de melhoria conforme ITG – Gestão de Ações de Melhoria: *As sugestões relacionadas com propostas de atividades/eventos e respetivas ações de melhoria 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).*

Viana do Castelo, 15 de fevereiro de 2024

<b>Aprovado por Presidente – Luiz Costa</b>	
<b>Realizado por Equipa da Qualidade</b>	