

APPACDM



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

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

MONITORIZAÇÃO FINAL

2023

Índice

ANÁLISE DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES	4
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA	6
CONCLUSÕES FINAIS.....	11

ANÁLISE DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2023 salientamos os seguintes dados:

	2020	2021	2022	2023
Sugestões	34	24	13	68
Reclamações	0	1	0	2

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

	Sugestões					
	2019	2020	2021	2022	2023	%
Colaboradores	42	29	24	11	50	16%
E. Parceiras	3	0		0	3	3%
E. Financiadoras	1	1		0	0	0
Clientes	16	4		2	15	3%
Anónimo		0		0	0	0

Tabela 2 – Análise sugestões por stakeholder

(Média anual de colaboradores: 314; Parceiros:111; Financiadores:3 Clientes: 464 CACI/FP)

	Reclamações					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Colaboradores		2		1		
E. Parceiras						
E. Financiadoras						
Clientes	4					
Anónimo						2

Tabela 3 – Análise reclamações por stakeholder

	Sugestões				
	2019	2020	2021	2022	2023
Melgaço	26	24	8	0	5
Monção	10	3	1	2	0
Valença	14	1	6	2	18
P. Barca	5	2	4	2	9
Cabedelo	1	2	0	0	6
Viana	0	0	0	0	9
Sede	6	2	1	7	12
P. Lima	0	0	4	0	4
Areosa	0	0	0	0	5
Total	62	34	24	13	68

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

	Reclamações				
	2019	2020	2021	2022	2023
Melgaço	0	0	0		
Monção	0	0	0		2
Valença	0	0	0		
P. Barca	0	0	0		
Cabedelo	0	0	0		
LRE VC	2	0	0		
Sede	0	0	0		
CRI	0	0	1		
Total	2	0	0		

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

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA

Sugestões			
	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Delegação de Melgaço	Colaborador (a)	Instalação de ar condicionado – ateliers e sala de convívio – Qualidade de Vida – CACI	Sim
	Colaborador (a)	Instalação de aquecedores novos – Equipamento obsoleto – LRE	Sim
	Colaborador (a)	Substituição do Vídeo Projetor – equipamento obsoleto – FPR	Sim
	Colaborador (a)	Suportes verticais nas barras de apoio dos Wc(s) – LRE	Sim
	Colaborador (a)	Melhoria na Qualidade do Reforço Alimentar dos clientes de LRE durante o dia - LRE	Sim
	Sede	Colaborador (a)	Sugestões de formação – Eficácia Formação 2022 – Responsáveis Hierárquicos – Plano de Formação 2024
Colaborador (a)		Sugestões de formação – Eficácia da Formação 2022 – Colaboradores Plano de Formação 2024	Não
Colaborador (a)		Sugestões de formação - Formação Gestão do Stress Plano de Formação 2024	Não
Colaborador (a)		Necessidade de os Diretores Técnicos conhecerem as vagas existentes de CACI e LRE das outras estruturas da APPACDM	Sim
Colaborador (a)		Solicitação de realização de formação específica para os colaboradores da Unidade de Darque, para “cuidar” os clientes na sala de bem/estar – Unidade de Darque	Sim
Colaborador (a)		Atualização da ITR – Reconhecimento de colaboradores – esclarecimento do cálculo de trabalhadores reconhecidos	Sim
Colaborador (a)		Organização de DTP uniformizado para a FP de pessoas com deficiência e incapacidade	Sim
Parceiros		Sugestão de ações de formação por formadora (Colaboradores da unidade de Darque)	Sim

	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Sede(cont.)	Colaborador (a)	Sugestão de ações de formação pelos colaboradores da Unidade de Darque	Sim
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da motivação colaboradores 2023 foi sugerida a realização de formação sobre Trabalho em equipa e Cooperação entre colaboradores	Sim
	Colaborador (a)	Aquando das sessões de Revisão do Sistema com todos os DT (s) e Equipas Técnicas, salientou-se a importância de realizar ação de formação sobre ética profissional, nomeadamente para os novos colaboradores	Sim
	Colaborador (a)	Aquando das sessões de Revisão do Sistema com todos os DT (s) e Equipas Técnicas, salientou-se a importância de realizar ação de formação sobre a sexualidade das pessoas com deficiência, nomeadamente para os novos colaboradores	Sim
Delegação de Ponte da Barca	Colaborador (a)	Procedimento interno de reconhecimento de parceiros	Sim
	Colaborador (a)	Conversão de uma sala em cozinha - AVH	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de quadro interativo	Sim
	Colaborador (a)	Adaptação de uma parede para escalada	Sim
	Colaborador (a)	Salas maiores no novo CACI	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de mais portáteis	Sim
	Colaborador (a)	Colocação de cesto basquete – clientes - intervalos	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de bicicletas – saúde e lazer	Sim
	Colaborador (a)	Criação de espaço – biblioteca – novo CACI	Sim
Unidade de Viana	Clientes	Cobertura para a rampa de acesso ao exterior	Sim
	Clientes	Aquisição de máquina de secar roupa- condições existentes inapropriadas - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Cobertura Churrasqueira – Verão - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição torradeira – equipamento obsoleto - CACI	Sim

	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Unidade de Viana (cont.)	Colaborador (a)	Aquisição de varinha mágica - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Aquisição de televisão – equipamento obsoleto -LAP	Sim
	Parceiros	Melhoramento da acessibilidade exterior tendo em conta as pessoas com baixa visão ou cegas - piso até à rampa devia ser contrastante, que se fizesse o prolongamento dos corrimões nomeadamente da rampa e revestimento antiderrapante do piso da rampa.	Não
	Colaborador (a)	Tendo em conta a perigosidade da passadeira em frente do Centro, que se colocasse também sinais luminosos no chão para chamar mais a atenção dos condutores.	Não
	Colaborador (a)	Colocação de cadeiras reclináveis, retirando para isto os urinóis do WC do 1º andar.	Sim
	Unidade de Areosa	Colaborador (a)	Aquisição de aquecimento central –Qualidade de Vida
Colaborador (a)		Aquisição de máquina de secar roupa	Sim
Colaborador (a)		Adaptação dos WC(s) –mobilidade clientes	Sim
Colaborador (a)		Aquisição máquina de lavar roupa – equip. obsoleto	Sim
Colaborador (a)		Aquisição de máquina de lavar louça - eficiência energética	Sim
Delegação de Ponte de Lima	Cientes	Colocação de uma cobertura desde o estacionamento das carrinhas até à entrada do centro para que os clientes com mobilidade reduzida não se molhem - CACI	Não
	Cientes	Colocação de lombas na estrada nacional em frente à delegação, de forma a controlar a velocidade praticada pelos automobilistas e facilitar a passagem da mesma na passadeira, diminuindo a risco - CACI	Não
	Cientes	Vários clientes sugeriram que gostavam de sair do centro na sua hora de intervalo para poderem dar uma volta ou usarem serviços da comunidade (café, etc.) - CACI	Sim
	Cientes	Vários clientes sugeriram irem à missa na freguesia sozinhos - LRE	Não
Unidade do Cabedelo	Cientes	Promover a experiência da atividade de BTT para os clientes - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Manter a prática de Yoga pelos colaboradores no seguimento do projeto "Viver Saúde" - CACI	Sim

	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Unidade do Cabedelo (cont.)	Colaborador (a)	Adquirir 3 sofás/cadeirões de descanso para a sala de convívio - CACI	Sim
	Cientes	Criar Sala alternativa de TV/Lazer - LRE de Viana do Castelo	Sim
	Colaborador (a)	Sugestão que a Colaboradora da Limpeza estivesse com horário a 100% - LRE do Cabedelo	Sim
	Cientes	Dificuldade em ter água quente para os banhos - LRE de Viana do Castelo	Sim
	Cientes	Substituição do Televisor - LAP	Sim
Delegação de Valença	Colaborador (a)	Aquisição de um novo Balcão para equipar o bar da sala de convívio - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de aquisição de mais 2 aparelhos de ar condicionado - CACI	Sim
	Cientes	Interesse na realização de uma ASU numa empresa local - CACI	Sim
	Cientes	Possibilidade de criar um segundo grupo de Judo nas instalações do novo ginásio do CACI, onde dispõe de ambiente com acessibilidade- CACI	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de evitar o desperdício de sacos plásticos usados pelos clientes aquando da distribuição de géneros alimentares, a confeção de saquinhos de pano personalizados - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de aquisição de fardas para a nova cozinheira - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade da substituição da varinha mágica - LAP	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade da substituição das pastilhas de uma das viaturas - CACI	Sim
	Cientes	Foi sugerido por cliente da delegação de Valença a possibilidade de uma exposição para sensibilizar a comunidade para as competências artísticas das pessoas com deficiência intelectual - CACI	Sim
	Cientes	Iniciar a atividade de Tiro com Arco - CACI	Sim
	Parceiros	Foi sugerido realizar um simulacro no sentido de promover comportamento preventivo e sensibilizar todos para as medidas a adotar em caso de sismos - CACI	Sim

Delegação de Valença (cont)	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
	Colaborador (a)	Foi sugerido pintura de todos os ateliers e espaços de convívio danificados devido às intempéries e obras em curso - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Realização de ação no âmbito de aumentar a realização de atividades com outros elementos da Comunidade - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Realizar uma candidatura ao (Bairro Feliz do Pingo Doce), no sentido de equipar um novo atelier de imagem - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Visita preventiva da técnica de SHST no sentido de verificar que todos os procedimentos relacionados com a conservação e confeção de alimentos estão à ser assegurados, uma vez que a cozinheira é nova - CACI	Sim
	Clientes	Manifestou interesse na realização de uma ASU numa empresa local - CACI	Sim
	Colaborador (a)	Foi sugerido pela equipa da delegação de Valença uma exposição para sensibilizar a Comunidade para as competências artísticas das pessoas com Deficiência Intelectual - CACI	Sim

Reclamações			
Delegação de Monção	Reclamante	Descrição	Ação de Melhoria
	Anónimo	Possibilidade de existência de pragas na Unidade de Monção	Sim
	Anónimo	Possibilidade de existência de pragas na Unidade de Monção	Sim

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2023 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se que o número de sugestões registadas aumentou consideravelmente em relação ao ano transato (13 em 34 em 2023 para 68 em 2024);
- Das 68 sugestões registadas, 60 deram origem a ações de melhoria que serão analisadas em relatório próprio;
- Registaram-se 2 reclamações, às quais foi dado imediato andamento e abertura de ação de melhoria que vai ser analisada em relatório próprio;
- Apenas a Unidade de Darque, não registou qualquer ação de melhoria (nenhuma ação de melhoria registada nos últimos 4 anos).
- De acordo com ação de melhoria implementada para este ano, o registo das sugestões deixou de ser realizado na plataforma informática QA e passou a ser registado em documento da Gestão Documental disponibilizado online.
- Salienta-se que durante o ano de 2023 não existiram quaisquer reclamações registadas nos livros de reclamações das várias respostas sociais.

Viana do Castelo, 15 de fevereiro de 2024

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	