

APPACDM



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

# MELHORIA & INOVAÇÃO

## MONITORIZAÇÃO FINAL

---

2024



# Índice

---

RESULTADO DO TRATAMENTOS DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO.....	4
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA	6
CONCLUSÕES FINAIS .....	15

## RESULTADO DO TRATAMENTO DAS AÇÕES DE MELHORIA & INOVAÇÃO

Da observação do registo das ações de melhoria registadas (avaliadas e em curso) durante o ano de 2024 salientamos os seguintes dados:

	2022	2023	2024
Eficazes	7	61	9(2023) + 84 (2024)
Ineficazes	1	5	12(2023)
Em curso	0	0	9 (2024)
Total Avaliadas	8	85	96
Total registadas	8	87	93

**Tabela 1 – Evolução das ações de melhoria registadas**  
*(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.)*

	2022	2023	2024
Auditorias ao SGQ	0	0	0
Avaliação/Monitorização de Resultados Institucionais	0	1	0
Sugestões/Reclamações	3	61	43
Benchmarking	0	3	3
Direção Técnica	3	15	45
Revisão do Sistema	0	6	2
SHST	0	1	0
Gabinete de Formação	0	0	0
Ações reabertas	0	0	0
Direção	2	0	0
Total	8	87	93

**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 2023	Avaliadas em 2024 (Transitadas de 2023 e/ou registadas em 2024)	Em curso (2024)
Melgaço	9	10 em 2024	0
LRE Melgaço	0	2 em 2024	0
Monção	3	0	0
Valença	18	5(2023) + 36(2024)	3
P. Barca	4	6(2023) + 6(2024)	0
P. Lima	1	1 em 2024	0
Viana do Castelo	5	4(2023) + 11(2024)	1
LAP 4	0	3 em 2024	2
Cabedelo	12	1(2023) + 8(2024)	0
LRE Cabedelo	0	3 em 2024	0
LRE Viana do Castelo	0	1 em 2024	0
Darque	0	0	1
Areosa	1	4(2023)	0
Sede (Direção; GF; EQ)	13	1(2023) + 3(2024)	2
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>21(2023) 84(2024)</b>	<b>9</b>

Tabela 3 – Análise ações de melhoria por estrutura.

2022	2023	2024
4	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 2024

## ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA – Tipo de Ações de melhoria 2024 (Monitorização Final)

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Sede	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Foi alterada a ITR - Reconhecimento e a Direção decidiu atualizar o procedimento e dar a possibilidade aos colaboradores premiados com as melhores avaliações de desempenho de escolherem entre um dia de férias adicional ou o valor monetário fixo de 75 € (setenta e cinco euros).	Eficaz
	Correção	Recursos Humanos	Revisão do Sistema	Contratação de especialista na área para renovação do processo de avaliação de desempenho; Definição de equipa de trabalho; Realização de workshops/formação para Avaliadores; Realização de Workshops/formação para os avaliados; Renovação e divulgação do Processo	Em curso
	Preventiva	Recursos Humanos	Revisão do Sistema	No decorrer das sessões de trabalho para a renovação do processo de avaliação de desempenho decidiu -se que na plataforma intranet para avaliação de desempenho será criado local para os avaliadores apontarem informação respeitante aos seus avaliados no decorrer do ano.	Eficaz
	Preventiva	Gabinete de Formação	Sugestão/Reclamação	Aquando da realização do diagnostico de necessidades de formação (que é realizado de 3 em 3 anos) além da aplicação dos questionários online, serão realizadas entrevistas aos colaboradores por sectores.	Em curso
	Corretiva	Gabinete de Formação	Sugestão/Reclamação	Quer por sugestão direta da Direção; quer por sugestão de colaboradores e quer devido à análise de resultados da avaliação da satisfação 2024, foi o Plano de Formação 2025 revisto e inseridas 5 novas ações de formação	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
CACI Valença	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Após sugestão de clientes foi implementada a Turma 2 de Judo na Delegação de Valença destinada a clientes com maior dificuldade motora	Eficaz
	Preventiva	Organização interna	Sugestão/Reclamação	Após sugestão de cliente da Delegação de Valença foi criada uma esplanada no recinto exterior do CACI	Eficaz
	Corretiva	Organização interna	Sugestão/Reclamação	Após sugestão de colaboradora da Delegação de Valença foi adquirido equipamento para o novo Atelier de imagem (projektor de luz)	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Após sugestão de colaboradora da Delegação de Valença foram adquiridas e colocadas cortinas (black out) no ginásio e refeitório	Eficaz
	Preventiva	organização interna	Sugestão/Reclamação	Após sugestão de parceiro- Equipa da Bienal de V.N.Cerveira foi realizado Atelier Artístico com artista residente	Eficaz
	Preventiva	Organização interna	Sugestão/Reclamação	Foi sugerida por uma colaboradora de Valença uma formação sobre Técnicas de preparação e confeção de alimentos	Eficaz
	Preventiva	Organização interna	Sugestão/Reclamação	Foi sugerido pela DT da Delegação de Valença a integração de 3 atividades envolvendo clientes e colaboradores, no Plano de Ação do novo CLDS 5G	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Foi sugerido pela TSS da delegação de Valença a alteração do horário de recolha de géneros (noturno) de forma a possibilitar uma maior quantidade e variedade de alimentos que permitam diversificar e rentabilizar as ementas e a confeção de produtos no Avd	Eficaz
	Corretiva	Recursos Humanos	Sugestão/Reclamação	Em função da sugestão de alteração do horário de recolha dos donativos na delegação de Valença foi alterado o horário da Assistente Social que se disponibilizou para efetuar a recolha	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Sugestão de colaboradora da Delegação de Valença de angariação de um donativo para substituição da máquina de secar roupa	Eficaz
Preventiva	Higiene e segurança	Sugestão/Reclamação	Sugestão de colaboradora da Delegação de Valença para aquisição de novas batas para os clientes	Em curso	

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
CACI Valença (cont.)	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Solicitar um donativo aos Rotary de Valença para aquisição dos aparelhos de ar condicionado em falta	Em curso
	Preventiva	Organização interna	Sugestão/Reclamação	Colocar os registos de limpeza num Dossier único disponível para consulta e de acesso ao público na entrada do CACI	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Substituição da bancada do bar da sala de convívio da Delegação de Valença	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de nova máquina de lavar dado que a reparação da antiga não era viável	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Reunião com o Presidente da Câmara para proposta e avaliação do local. Submissão de ofício a solicitar a ação com isenção de custos e taxas.	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Colocação de vinil fosco de ocultação nas janelas diretamente viradas para o exterior	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Colocação de cortinados	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Contatos com a Câmara Municipal e oficialização do pedido de colaboração para solicitar a emissão dos pareceres técnicos da ANPS, Saúde, ISS e Câmara	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	A Formação foi prestada por um técnico e destinou-se aos colaboradores que poderão ter que intervir junto da Central de Incêndios em função das medidas de autoproteção a implementar	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Reunião com a Engenheira Diana Torres- responsável pela Higiene e Segurança da APPACDM, Diretora Técnica da Delegação e Engenheira Carla da Câmara Municipal de Valença para delinear as Medidas de Autoproteção.	Em curso
	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Auscultação dos interesses do cliente e do tecido Empresarial local. Reuniões com a Empresa Benetau	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Auscultação dos clientes interessados em frequentar a atividade e agilização de contactos por parte da Psicomotricista, com a Subzone - Academia de Tiro com Arco, a fim de averiguar a possibilidade de iniciar a atividade.	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
CACI Valença (cont.)	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Donativo para substituição da máquina de secar roupa do CACI- melhorar as condições da lavandaria	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Campanha eleitoral e eleição do novo grupo de Representantes dos clientes da Delegação de Valença	Eficaz
	Preventiva	Higiene e Segurança	Sugestão/Reclamação	Sensibilização clientes e colaboradores para os comportamentos a adotar em situação de sismo	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Solicitação de cliente para reformulação dos dias de frequência de ASU de forma a poder frequentar outras atividades do CACI	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Solicitação de cliente para realizar AQISP	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Priorizar a admissão de candidatos do concelho de residência	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Sugestão/Reclamação	Alerta para a não conformidade do equipamento dos balneários aquando da vistoria por parte da UTAE - ISS	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Necessidade de reparação da viatura - Chaparia	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Necessidade de substituição dos pneus traseiros de viatura	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Fuga de água no corredor central do CACI	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Necessidade de revisão dos veiculos da Delegação	Eficaz
	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	Sugestão/Reclamação	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	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
Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Sessões de Yoga do riso com elementos da Comunidade	Eficaz	

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
CACI Viana	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Articulação com a empresa responsável que realizou a obra e reparou as paredes.	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Transformação da sala de visitas do CACI em sala de reuniões multifuncional	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Plantação de duas árvores de fruto no jardim com apoio do CEPVI Agro	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de uma picadora	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Retirada dos urinóis e colocação de um banco corrido com cabides encomendado ao CEPVI	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Redistribuição dos wcs disponíveis	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 5 computadores portáteis através de donativo	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Alteração do horário de pausa e de saída dos técnicos	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de um transfer turntable e de um colete imobilizador dorsal numa loja da especialidade	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Pedido de colaboração à APPACDM PB que conseguiu donativo da Pharmacitoyen de duas cadeiras de rodas	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de uma poltrona e respetivo cinto pélvico alcochoado à empresa Multiorthos	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 4 floreiras de madeira produzidas pelo CEPVI para a criação de uma horta urbana	Eficaz
LAP 4	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de um micro-ondas	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Aquisição de um móvel de TV ao CEPVI	Eficaz
	Preventiva	Higiene e Segurança	Direção Técnica	Instalação de fechos de segurança nas janelas e portas janelas por empresa especializada	Em curso
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Pedido de donativo à Pharmacitoyen através da APPACDM PB	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Realização de obras pelo CEPVI (pintura, substituição das bases de chuveiro e resguardo e instalação de bomba de calor para aquecimento).	Em curso

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
CACI Cabedelo	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Foi solicitada a intervenção do serviço do CEPVI para colocação de armários novos mais funcionais e com melhor e maior arrumação.	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Foram adquiridos os cadeirões para descanso dos clientes	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição e montagem de armário para arrumação de material em cada sala/atelier no CACI	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de equipamentos de ar condicionado para as salas/ateliers	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 5 computadores para o CACI	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de impressora multifunções	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Direção Técnica	Início de atividades de Mindfulness e BTT para os usufrutos dos clientes	Eficaz
	Preventiva	Recursos Humanos	Direção Técnica	Realização de sessão informativa sobre deficiência mental e doença mental junto dos colaboradores CACI	Eficaz
LRE Cabedelo	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição e instalação de sistema de aquecimento de águas (bomba de calor) no LRE	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de um tablet	Eficaz
	Preventiva	Recursos Humanos	Direção Técnica	Realização de sessão informativa sobre deficiência mental e doença mental junto dos colaboradores LRE	Eficaz
LRE VC	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de um tablet	Eficaz
CACI Darque	Preventiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Sugestão de duas colaboradoras para proporcionar atividades sensoriais aos clientes num ambiente de praia.	Em curso
CACI PB	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 8 computadores e 3 ecrãs	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 2 tabletes e o software de comunicação - GRID 3	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de equipamento de fisioterapia para sala de fisioterapia no novo CACI	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Aquisição de casacos de agasalho	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 8 computadores e 3 ecrãs táteis (2 x 75" e 1x24")	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Aquisição de 8 computadores e 3 ecrãs táteis	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
<b>CACI Melgaço</b>	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Necessidade de comprar de uma máquina de Nebulizações	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Necessidade de aquisição de dois colchões viscoelásticos impermeáveis e almofadas, de forma a melhorar o conforto dos clientes	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Direção Técnica	Necessidade de aquisição de uma mesa, cadeiras de exterior, e guarda-sol para a atividade de final de ano da APAPCDM.	Eficaz
	Corretiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Necessidade de melhorar as refeições servidas, variar as ementas, melhorar a qualidade e aumentar as quantidades servidas.	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Necessidade de comprar material em falta na cozinha (tabuleiros, saladeiras, jarras e talheres)	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	O cliente apresenta úlceras de pressão recorrentes, a equipa técnica propôs a comprar de um colchão anti escara para colocação no cadeirão, onde este faz repouso.	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Melhorar o posto de trabalho da administrativa com uma cadeira ergonómica	Eficaz
	Corretiva	Higiene e Segurança	Sugestão/Reclamação	Necessidade de aquisição de equipamento de segurança (socas) para um cliente de AQISP que desenvolve funções na cozinha	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Necessidade de comprar o livro DSM-5 para a realização dos relatórios da avaliação psicológica	Eficaz
	Preventiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Criação de um saco de emergência de enfermagem para utilização em situações urgentes.	Eficaz
<b>LRE Melgaço</b>	Corretiva	Higiene e Segurança	Sugestão/Reclamação	Necessidade de aquisição de equipamento de segurança (socas) para dois colaboradores da LRE.	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Sugestão/Reclamação	Adquirir pequenas caixas de arrumação para guardar os pertences pessoais dos clientes.	Eficaz
<b>CACI PL</b>	Corretiva	Organização Interna	Sugestão/Reclamação	Elaboração de documento interno experimental que autoriza a saída de clientes no horário de intervalo	Eficaz

### Ações de melhoria que transitaram de 2023:

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	Avaliação
Ponte da Barca	Corretiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Conversão de uma sala em cozinha - AVH	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Adaptação de uma parede para escalada	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Salas maiores no novo CACI	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Colocação de cesto basquete – clientes - intervalos	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de bicicletas – saúde e lazer	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Criação de espaço – biblioteca – novo CACI	Ineficaz
Unidade de Areosa	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de máquina de secar roupa	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Adaptação dos WC(s) –mobilidade clientes	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição máquina de lavar roupa – equip.obsoleto	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de máquina de lavar louça - eficiência energética	Ineficaz
Unidade de Viana	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Cobertura para a rampa de acesso ao exterior	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Aquisição de máquina de secar roupa- condições existentes inapropriadas	Eficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Cobertura Churrasqueira - Verão	Ineficaz
	Corretiva	Infraestruturas e Equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Colocação de cadeiras reclináveis, retirando para isso os urinóis do Wc 1º andar	Ineficaz
Sede	Corretiva	Gabinete de Formação	Revisão do Sistema	Realização de ação de formação - Avaliação de Desempenho/Avaliadores	Eficaz
Unidade Cabedelo	Corretiva	Infraestruturas e equipamentos	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Aquisição de cadeirões	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	Eficaz
	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	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	Eficaz

Unidade	Tipo de Ação	Tipo de Problema	Origem da ação	Situação	
Valença (cont.)	Preventiva	Organização interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Clientes	Sessões quinzenais de Tiro com Arco	Eficaz
	Preventiva	Organização Interna	Gestão de Sugestões e Reclamações – Colab	Proposta de confeção de saquinhos de pano personalizados para cada cliente	Ineficaz

---

## CONCLUSÕES FINAIS

---

Da observação do registo das ações de melhoria implementadas durante o ano de 2024 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Das 93 ações de melhoria registadas em documento Excel, 84 foram avaliadas como eficazes e 9 mantêm-se em curso.
- Das 21 ações que transitaram no ano de 2023, 9 foram avaliadas como eficazes e 12 como ineficazes;
  1. As 6 ações avaliadas como ineficazes da Delegação de Ponte da Barca prendem-se diretamente com a empreitada do novo CACI de Ponte da Barca
  2. As 3 ações avaliadas como ineficazes da Unidade de Areosa
  3. As 2 ações avaliadas como ineficazes da Unidade de Viana
  4. A ação avaliada como ineficaz da Delegação de Valença
- Assim, no final do ano 2024, concluíram-se 105 ações de melhoria avaliadas (84 deste ano e 21 que transitaram de 2023). Mantêm-se em curso 9 ações de 2024.
- 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, 26 de fevereiro de 2025

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