

APPACDM



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

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES MONITORIZAÇÃO FINAL

2024

Índice

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES	3
ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA	5
CONCLUSÕES FINAIS	11

TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

Monitorização Final 2024

Da observação do registo das sugestões/reclamações registadas durante o ano de 2024 salientamos os seguintes dados:

	2022	2023	2024
Sugestões	13	68	58
Reclamações	0	2	1

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

	Sugestões			
	2022	2023	2024	%
Colaboradores	11	50	48	14%
E. Parceiras	0	3	2	0,4%
E. Financiadoras	0	0	1	33%
Clientes	2	15	6	1,3%
Outros	0	0	1	

Tabela 2 – Análise sugestões por stakeholder

(Média anual de colaboradores: 343; Parceiros: 104; Financiadores:3; Clientes:456 – CACI e FP)

	Reclamações			
	2022	2023	2024	%
Colaboradores				
E. Parceiras				
E. Financiadoras				
Clientes			1	0,2%
Anónimo				

Tabela 3 – Análise reclamações por stakeholder

(Média anual de colaboradores: 343; Parceiros: 104; Financiadores:3; Clientes: 456 (CACI e FP))

	Sugestões		
	2022	2023	2024
Melgaço	0	5	10
LRE Melgaço			2
Monção	2	0	0
Valença	2	18	22
P. Barca	2	9	0
Cabedelo	0	6	2
LRE Viana do Castelo			1
Viana	0	9	6
Darque			3
Sede	7	12	12
P. Lima	0	4	0
Areosa	0	5	0
Total	13	68	58

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

	Reclamações		
	2022	2023	2024
Melgaço			
Monção			
Valença			
Ponte de Lima			
P. Barca			
Cabedelo			1
Viana			
Darque			
Sede			
Areosa			
Total			

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

ANÁLISE GLOBAL E POR ESTRUTURA

Sugestões			
Estrutura	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Delegação de Valença	Colaborador (a)	Equipamento \ Melhoramento do Atelier de Imagem	Sim
	Colaborador (a)	Cortinas no refeitório e ginásio de forma a aumentar a privacidade e evitar a exposição solar	Sim
	Colaborador (a)	Formação sobre técnicas de preparação/confeção dos alimentos privilegiando técnicas mais saudáveis	Sim
	Colaborador (a)	Aumentar a participação dos clientes em atividades da e na comunidade e alargar o leque de oportunidades	Sim
	Colaborador (a)	Alteração do horário de recolha de géneros	Sim
	Colaborador (a)	Proposta de alteração de horário da TSS	Sim
	Colaborador (a)	Substituição da máquina de secar roupa \ equipamento da lavandaria	Sim
	Colaborador (a)	Substituição do equipamento de proteção dos clientes \ batas	Sim
	Colaborador (a)	Melhorar as condições de climatização da sala de reuniões, hall de entrada e corredor	Sim
	Colaborador (a)	Facilitar a consulta dos Registos de limpeza	Sim
	Colaborador (a)	Melhorar o equipamento\condições de conforto e beleza da SAI	Sim
	Clientes	Melhorar o espaço de lazer no exterior do CACI - Criação de esplanada	Sim
	Clientes	Reiniciar a atividade de Tiro com Arco	Sim
	Entidades Parceiras	Aumentar a participação dos clientes em atividades da e na comunidade e alargar o leque de oportunidades artísticas	Sim

Estrutura	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Delegação de Valença (cont.)	Colaborador (a)	Melhorar o equipamento da lavandaria. Aquisição de nova máquina de secar roupa	Sim
	Clientes	Reformulação das listas candidatas à eleição dos representantes	Sim
	Colaborador (a)	Realização do exercício de sensibilização «A Terra Treme»	Sim
	Clientes	Alteração do período\ dias de ASU	Sim
	Clientes	Solicitação de cliente para iniciar AQISP	Sim
	Entidades Parceiras	Sugestão do Presidente da Câmara de Valença para reformulação dos critérios de seleção dos candidatos, de forma a dar prioridade aos candidatos do Concelho	Sim
	Entidades Financiadoras	No âmbito da vistoria realizada ao CACI o Técnico da UTAE sugeriu a colocação de 2 barras de segurança extra no balneário feminino e substituição da base de chuveiro no balneário dos funcionários de forma a cumprir com todos os requisitos da legislação em vigor	Sim
	Outros	Elaboração de presépios para participação numa exposição coletiva de presépios	Sim
Delegação de Melgaço	Colaborador (a)	Necessidade de comprar uma máquina de Aerosol para realizar nebulizações	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de aquisição de dois colchões viscoelásticos impermeáveis e almofadas, de forma a melhorar o conforto dos clientes	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de aquisição de mesa, cadeiras de exterior, e guarda-sol para a atividade de final de ano da APAPCDM.	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de melhorar as refeições servidas, variar as ementas, melhorar a qualidade e aumentar as quantidades servidas.	Sim

Estrutura	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Delegação de Melgaço (cont.)	Colaborador (a)	Necessidade de comprar material em falta na cozinha (tabuleiros, saladeiras, jarras e talheres)	Sim
	Colaborador (a)	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.	Sim
	Colaborador (a)	Melhorar o posto de trabalho da administrativa com uma cadeira ergonómica	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de aquisição de equipamento de segurança (socas) para um cliente de AQISP que desenvolve funções na cozinha	Sim
	Colaborador (a)	Necessidade de comprar o livro DSM-5 para a realização dos relatórios da avaliação psicológica	Sim
	Colaborador (a)	Criação de um saco de emergência de enfermagem para utilização em situações urgentes.	Sim
LRE Melgaço	Colaborador (a)	Necessidade de aquisição de equipamento de segurança (socas) para dois colaboradores da LRE.	Sim
	Colaborador (a)	Adquirir pequenas caixas de arrumação para guardar os pertences pessoais dos clientes.	Sim
Unidade de Viana	Colaborador (a)	Aquisição de mesa de ténis de mesa que permitirá também jogar também Polybat	Sim
	Colaborador (a)	Colocação de cobertura no jardim com fixação vertical e amovível.	Não
	Colaborador (a)	Aquisição de material/produtos para a atividade de Snoezelen	Não
	Colaborador (a)	Workshop "Confeção de gesso perfumado em moldes"	Não
	Colaborador (a)	Preenchimento dos inquéritos de satisfação e motivação pelos técnicos independentemente do tempo de afetação às respostas	Sim
	Colaborador (a)	Formação interna para DTs sobre noções básicas de contabilidade	Sim

Estrutura	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Sede	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da motivação dos colaboradores 2023 foi sugerido que se definissem outras formas de recompensa dos colaboradores	Sim
	Colaborador (a)	Aquando da realização da avaliação da ação de formação para colaboradores "Desgaste Mental e Emocional em Contexto Laboral", foi sugerido pelos formandos que esta ação de formação em próximas ações tivesse mais carga laboral (+ de 12h).	Não
	Colaborador (a)	Aquando da realização da avaliação da ação de formação para colaboradores "Prevenção Saúde Mental", foi sugerido pelos formandos a realização das seguintes ações: Office 365 Escolar; Inteligência Emocional para todas as categorias; Técnicas de Confeção e preparação de alimentos; Relações interpessoais.	Não
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da ação de formação "Atendimento e Normas Protocolares" foi sugerido pelos formandos a realização das seguintes ações: Gestão de conflitos; Excel; Trabalho em Equipa; Relações interpessoais)	Não
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da eficácia da formação 2023, foi sugerido pelos RESPONSÁVEIS HIERÁRQUICOS a realização das seguintes ações de formação para a melhoria da função dos seus colaboradores: Motivação e Empatia; Primeiros Socorros; Deficiência mental.	Não
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da eficácia da formação 2023, foi sugerido pelos colaboradores que se deveria reunir com os colaboradores por sectores para saber quais são as dificuldades /necessidades de formação de cada área específica.	Sim
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da eficácia da formação 2023, foi sugerido pelos RESPONSÁVEIS HIERÁRQUICOS a realização das seguintes ações de formação para a melhoria da função dos seus colaboradores; Motivação e Empatia; Primeiros Socorros; Deficiência mental.	Não

Estrutura	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Sede	Clientes/Significativo	Atendimento inadequado na estrutura em causa. Considerado sem efeito pela entidade competente.	Não
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da motivação dos colaboradores 2024, foi sugerida a realização das seguintes ações: Gestão das Emoções; Comunicação não violenta; Mediação de Conflitos; Desgaste Mental.	Não
	Colaborador (a)	Foi sugerido pelo Departamento de Recursos Humanos/Direção a organização de ação de formação específica para as cozinheiras do polo do Minho	Sim
	Colaborador (a)	Foi sugerido pela Direção e DRH a organização de ação de formação específica para DT (S) sobre Controle de Gestão e Colaboração Estratégica	Sim
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da satisfação da ação de formação Trabalho em Equipa e Cooperação foram sugeridas pelos formandos as seguintes ações de formação: Trabalho em Equipa; Excel; Inteligência Artificial; Planeamento; Autismo; Snoezelen; Autoproteção.	Não
	Colaborador (a)	Aquando da avaliação da satisfação da ação de formação Conhecer e Intervir na DM foram sugeridas pelos formandos as seguintes ações: Gestão de conflitos; Excel; Trabalho em equipa; Relações Interpessoais	Não
Unidade de Darque	Colaborador (a)	Criar uma praia artificial no ginásio composta por elementos alusivos, como areia, música com sons do mar, das gaivotas, etc. Criar um bar de praia e fazer um "sunset"	Sim
	Colaborador (a)	Proporcionar uma sobremesa doce, 1 x semana ao almoço	Não
	Colaborador (a)	Cada cliente receber uma prenda de aniversário	Não

Estrutura	Sugestor	Descrição	Ação de Melhoria
Unidade Cabedelo	Colaborador (a)	Aquisição de 3 Cadeiras de descanso devido a número de cadeirões de descanso para os clientes insuficiente para as atuais necessidades.	Sim
	Colaborador (a)	Falta de espaço de arrumação nas salas do CACI, provocando alguma desorganização nas salas. Foi sugerida a colocação de armários novos mais funcionais e com melhor e maior arrumação.	Sim
LRE Viana do Castelo	Clientes	Cliente efetuou sugestão para os clientes do LRE irem assistir ao concerto do Pedro Abrunhosa no CC de Viana	Não

Reclamação			
Estrutura	Reclamante	Descrição	Ação de Melhoria
Sede	Clientes/Significativo	Atendimento inadequado na estrutura em causa. Considerado sem efeito pela entidade competente.	Não

CONCLUSÕES FINAIS

Da observação do registo das sugestões/reclamações durante o ano de 2024 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se que o número de sugestões registadas diminuiu em relação ao ano transato (68 em 2024 para 58 em 2025);
- Das 58 sugestões registadas, 43 deram origem a ações de melhoria que serão analisadas em relatório próprio;
- Registou-se 1 reclamação no livro de reclamação da sede, à qual foi dada o devido andamento e enviada para as entidades competentes, tendo a mesma arquivada pela ISS.

Viana do Castelo, 25 de fevereiro de 2024

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
Realizado por Equipa da Qualidade	