

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes



Sistema de Gestão da Qualidade

Monitorização Plano de Formação 2017

Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade

INCLUSÃO E CIDADANIA SEMPRE EM CONSTRUÇÃO!...



30 de Novembro 2017

Índice

Índice	2
1. Introdução	3
2. Monitorização do Plano de Formação: Colaboradores.....	4
2.1. Monitorização dos Planos de Desenvolvimento Individual	6
2.2. Resultados de Avaliação de Reação/Formador: Colaboradores	7
3. Monitorização do Plano de Formação: Clientes	8
4. Volume de Formação	9
4.1. Volume de Formação: Colaboradores.....	9
4.2. Volume de Formação: Clientes	10
5. Avaliação da Eficácia de Formação Interna/Externa.....	10
6. Linhas Conclusivas e Plano de Ação	11

1. Introdução

A formação profissional começou a ser vista como um importante veículo de valorização, quer para o Colaborador, quer para a Instituição. Assim, para a ASCUDT, a importância da formação profissional tende a não se resumir ao cumprimento legislativo do Código do Trabalho, pois os Colaboradores tendem a deixar de encarar a mesma como uma perda de tempo ou uma simples obrigação para manter uma certificação em determinada área.

A Instituição desejou certificar a formação que disponibiliza aos seus Colaboradores (validando as 35 horas anuais de formação obrigatória), como forma de reconhecimento de aquisição de competências (atribuindo um IC+).

Para tal deve registar cada ação de formação interna e emitir os respetivos certificados de formação, no Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO).

É importante mencionar que todas as ações realizadas em 2017, surgiram a partir do diagnóstico das necessidades formativas contempladas no plano de formação (PAF), planos de desenvolvimento individual do Colaborador e planos individuais dos Clientes.

Chegando ao término do ano, importa monitorizar e refletir sobre os principais indicadores de gestão da formação, nomeadamente, o volume de formação previsto/ concretizado e taxa de execução do plano.

Para a sua efetiva concretização estabeleceram-se parcerias com a “Região” e o “IEFP”.

Este documento reúne a principal informação em formato de tabelas, por ser mais facilmente entendível e esclarecedora a apreensão da informação.

2. Monitorização do Plano de Formação: Colaboradores

FORMAÇÃO INTERNA DE COLABORADORES: PLANEADA							
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Responsável	Parte Interessada	Categoria Funcional
Autonomia e o Empowerment do Colaborador	Número de Colaboradores participantes	25	32	+7	Dr.ª. Manuela Miranda	Colaborador	Todos os grupos funcionais
Qualidade de vida dos clientes	Número de Colaboradores participantes	25	37	+12	Dr.ª. Manuela Miranda	Colaborador	Todos os grupos funcionais
Transferências e posicionamentos	Número de Colaboradores participantes	25	20	-5	Dr.ª. Carolina Tiago	Colaborador	Técnicos Superiores Trabalhadoras Auxiliares Vigilantes
Gestão de stress e conflitos: Dinâmicas de grupos	Número de Colaboradores participantes	45	21	-24	Dr.ª. Patrícia Félix Dr.ª. Alexandra Barreira	Colaborador	Todos grupos funcionais
	Número de Colaboradores participantes	45	14	-31	Dr.ª. Patrícia Félix Dr.ª. Alexandra Barreira	Colaborador	Todos grupos funcionais
Manual de Qualidade da ASCUDT	Número de Colaboradores participantes	45	10	-35	Dr.ª. Luísa Sousa	Colaborador	Todos grupos funcionais
Ética e deontologia: Direitos e deveres dos colaboradores	Número de Colaboradores participantes	25	33	+8	Dr.ª. Marisa Lage	Colaborador	Todos grupos funcionais
Higienização e cuidados pessoais dos clientes e como registá-los na QA R61	Número de Colaboradores participantes	25	8	-17	Dr.ª. Sónia Tomé Enf.ª. Karine Nunes	Colaborador	Trabalhadoras Auxiliares Vigilantes
HACCP	Número de Colaboradores participantes	32	21	-11	Eng.ª. Anabela Gonçalves	Colaborador	Cozinheiras Ajudante de Cozinha Trabalhadores Auxiliares
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de Colaboradores participantes	25	31	+6	Eng.ª. Ângela Rodrigues Enf.ª. Karine Nunes	Colaborador	Todos grupos funcionais
A importância da confidencialidade	Número de Colaboradores participantes	33	27	-6	Dr.ª. Luísa Sousa	Colaborador	Todos grupos funcionais
Medidas de Autoproteção: Segurança contra Incêndios em Edifícios	Número de Colaboradores participantes	25	32	+7	Eng.ª. Bruno Veiga	Colaborador	Todos grupos funcionais
Avaliação de riscos profissionais	Número de Colaboradores participantes	30	16	-14	Eng.ª. Ângela Rodrigues	Colaborador	Todos grupos funcionais
Preparação para o Simulacro	Número de Colaboradores participantes	22	21	-1	Eng.ª. Ângela Rodrigues	Colaborador	Todos grupos funcionais
Prevenção de Maus-Tratos	Número de participantes	55	---	---	Dr.ª. Elisabete S. Dr.ª. Maria Miranda Tec. Bruno Silva ASMAB	Todas	Todos grupos funcionais
Funcionalidades das QualityAlive	Número de Colaboradores participantes	30	29	-1	Dr.ª. Ana Martins Dr.ª. Sónia Tomé	Colaborador	A definir
	Número de Colaboradores participantes	30	8	-22	Dr.ª. Luísa Sousa Sr.ª. Fátima Lopes	Colaborador	A definir
Deglutição	Número de Colaboradores participantes	25	25	=0	Dr.ª. Daniela Miranda	Colaborador	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores
Email Institucional	Número de Colaboradores participantes	14	9	-5	Tec. Bruno Silva	Colaborador	Trabalhadores Auxiliares
Técnicas de Manualidades e Produção Artística	Número de Colaboradores participantes	15	8	-7	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Colaborador	Técnicos Superiores
	Número de Colaboradores participantes	15	8	-6	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Colaborador	Técnicos Superiores
	Número de Colaboradores participantes	15	5	-10	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Colaborador	Técnicos Superiores
	Número de Colaboradores participantes	15	2	-13	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Colaborador	Técnicos Superiores
FORMAÇÃO INTERNA DE COLABORADORES, EM PARCERIA COM OUTRAS ENTIDADES: PLANEADA							
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Responsável	Parte Interessada	Categoria Funcional
Manutenção de viaturas da instituição	Número de Colaboradores participantes	25	19	-6	Sr. Jorge Tiago	Colaborador	Todos os grupos funcionais
	Número de Colaboradores participantes	25	17	-8	Sr. Jorge Tiago	Colaborador	Todos os grupos funcionais

Hortofloricultura	Número de Colaboradores participantes	16	20	+4	Eng.º Gonçalo Martins	Colaborador	Todos os grupos funcionais
Média de Participação: 19							

Tendo em conta as 18 ações planeadas, cumpre afirmar a não realização da “Prevenção de Maus-Tratos”, justificada pela não organização por parte da equipa responsável. Esta situação será colmatada em 2018, através da realização em parceria com a Global XXI, de uma UFCD neste âmbito preventivo.

A ação “Deglutição” atingiu a meta proposta, acrescentando-se o facto de apenas quatro formações superarem a mesma, “Segurança contra Incêndios em Edifícios”, “Autonomia e o Empowerment do Colaborador”, “Qualidade de Vida dos Clientes” e “Ética e Deontologia: Direitos e Deveres dos Colaboradores”, revelando um desvio de +7, +7, +12 e +8, respetivamente.

Estes desvios positivos vão ao encontro da melhoria do desempenho, valores éticos e morais dos Colaboradores, bem como a promoção da qualidade de vida do Cliente, através do desenvolvimento da sua autonomia.

As restantes ações não alcançaram a meta de participação prevista, facto que se pode justificar pela monotonia de ações ano após ano, conteúdo das formações ser sempre muito similar, os Colaboradores desvalorizarem o tema e/ou desmotivação desta parte interessada.

A formação inerente às “Medidas de Autoproteção”, no presente ano incidiu na “Segurança Contra Incêndios em Edifícios”, que pretendeu dotar os colaboradores de conceitos decorrentes da atual legislação de segurança contra incêndios em edifícios (Decreto-Lei nº 220/2008, de 12 de Novembro) e simular situações de emergência. Esta sessão contou com a participação de 32 colaboradores.

Esta última em 2017, tendeu a ser colmatada através do registo de horas extras que não se encontravam ao serviço. Conclui-se assim, um desvio na média de participação de -9 Colaboradores.

O Código do Trabalho prevê que a Instituição tem a obrigação de organizar formações, estruturando assim a ASCUDT um plano de formação anual.

Esta formação tende a ser desenvolvida pela instituição, entidade certificada, realizada por formadores certificados internos (CCP).

Formador (a)	Tipo	CCP
Dr.ª. Alexandra Barreira	Interno	✓
Dr.ª. Ana Martins	Interno	X
Dr.ª. Carolina Tiago	Externo	X
Dr.ª. Daniela Miranda	Interno	X
Dr.ª. Daniela Pais	Interno	✓
Dr.ª. Luísa Sousa	Interno	✓
Dr.ª. Manuela Miranda	Interno	✓
Dr.ª. Marisa Lage	Interno	X
Dr.ª. Patrícia Félix	Interno	✓
Dr.ª. Sónia Tomé	Interno	✓
Enf.ª. Karine Nunes	Interno	X
Eng.ª. Anabela Gonçalves	Externo	✓
Eng.ª. Ângela Rodrigues	Interno	✓
Eng.º Gonçalo Martins	Externo	✓
Sr. Jorge Tiago	Externo	✓
Sr.ª. Fátima Lopes	Interno	X
Tec. Bruno Silva	Interno	✓

De acordo com a tabela, realça-se a não obtenção do CCP por parte de 6 formadores, sendo que a formação pedagógica de formadores é essencial, uma vez que é dos profissionais e da sua prestação que dependem, em grande medida, os resultados e o sucesso das intervenções formativas.

De acordo com os artigos 2.º e 3.º da Portaria nº 214/2011, de 30 de Maio, o regime da formação e certificação de competências pedagógicas dos formadores, que desenvolvem a sua atividade no âmbito do SNQ, aplica-se a todas as pessoas que exerçam a atividade de formador.

Assim, conclui-se que a formação interna deve ser dada por profissionais que reúnam as competências exigidas para tal, situação a ser colmatada em 2018.

FORMAÇÃO INTERNA DE COLABORADORES: NÃO PLANEADA							
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Responsável	Parte Interessada	Categoria Funcional
---	---	---	---	---	---	---	---
FORMAÇÃO INTERNA DE COLABORADORES, EM PARCERIA COM OUTRAS ENTIDADES: NÃO PLANEADA							
Workshop: Reiki para Todos	Número de participantes	---	42	---	Dr.ª. Maria Miranda Dr.ª. Maria Branco	Colaborador Comunidade	Todos os grupos funcionais
Média de Participação: 42							

Foi realizado um workshop, não planeado no PAF, advindo de uma atividade do PAG, realizada no dia 25 de maio, com objetivos diversos baseados na Paz, Autoconhecimento, Confiança e Bem-estar. Este workshop foi muito positivo, cuja adesão somou 42 participantes.

2.1. Monitorização dos Planos de Desenvolvimento Individual

Quando existem diferenças entre o perfil de competências ideal para uma função e as competências do Colaborador, há necessidade de definir planos de ação.

Atualmente é consensual que os Gestores de Recursos Humanos dão muita importância às competências comportamentais em detrimento de competências técnicas – ou seja, a vertente técnica é importante, mas é vista como algo mais facilmente aprendido – já a vertente comportamental e de atitude é vista como algo que está na esfera individual, e portanto não tão facilmente desenvolvido.

Um plano de desenvolvimento individual do Colaborador é realizado tendo na sua base a avaliação de desempenho, a fim do profissional desenvolver as competências necessárias para assumir determinadas funções dentro da Instituição.

Neste seguimento, em 2017, em termos de formação complementar, foram planeadas 29 ações.

FORMAÇÃO EXTERNA (COM BASE: PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COLABORADOR): PLANEADA							
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Entidade	Parte Interessada	Categoria Funcional
12º Ano	Número de colaboradores participantes	8	2	-6	Regíbio	Colaborador	Trabalhador Auxiliar
Técnicas de Receção e Atendimento	Número de colaboradores participantes	2	1	-1	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Supervisor
Deficiência	Número de colaboradores participantes	1	0	-1	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Diretora Técnica Vigilante Trabalhador Auxiliar
Gestão de Equipas	Número de colaboradores participantes	2	1	-1	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Diretora Técnica Supervisor
Técnicas administrativas	Número de colaboradores participantes	4	1	-3	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Diretora Técnica supervisor
Geriatrics	Número de colaboradores participantes	1	1	=0	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Trabalhador Auxiliar
UFCD – Primeiros socorros	Número de colaboradores participantes	4	1	-3	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Trabalhador Auxiliar Vigilante
Alimentação, confeção e quantidades	Número de colaboradores participantes	1	1	=0	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Cozinheira
HST	Número de colaboradores participantes	1	1	=0	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Vigilante
Gestão de formação	Número de colaboradores participantes	1	1	=0	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Coordenador Pedagógico
Gestão de Competências Interpessoais	Número de colaboradores participantes	1	0	-1	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Supervisor
Trabalho social	Número de colaboradores participantes	2	0	-2	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Supervisor Técnico Superior
Atendimento Telefónico	Número de colaboradores participantes	1	0	-1	A definir IEFP/Outro	Colaborador	Supervisor

É possível constatar que 10 colaboradores alcançaram o requisito em falta, salientando que 19 devem manter os planos para 2018, auxiliando assim o fortalecimento do potencial de cada talento.

Estes planos são um método que proporciona resultados a curto, médio e longo prazo. Nesse sentido, os Colaboradores devem desenvolver competências para atender tanto as necessidades imediatas, como também para assumir novos desafios e responsabilidades com projetos futuros. Nesse sentido, os profissionais estão a promover competências para atender tanto as necessidades imediatas, como também para assumir novos desafios e responsabilidades.

2.2. Resultados de Avaliação de Reação/Formador: Colaboradores



Este nível de avaliação corresponde ao que os participantes pensam (“a quente”) da ação de formação propriamente dita. Permite aos participantes exprimirem-se sobre: o formador; o conteúdo programático; o modo como este foi exposto pelo formador; a qualidade dos materiais pedagógicos; se a ação teve a duração adequada; as próprias instalações; entre outros aspectos.

Nesta óptica, a avaliação de reação assume-se como importante na continuação de alguns programas, constituindo-se como algo útil que poderá ser usada para assumir determinadas decisões futuras na formação. Por cada ação de formação realizada é elaborado um relatório geral de avaliação, baseado na análise estatística dos questionários de avaliação do formador e dos formandos. O presente relatório sistematiza toda a informação dos instrumentos de avaliação anteriores e avaliar de forma crítica toda a formação realizada.

Nº	AÇÃO DE FORMAÇÃO	FORMADOR(A)	DESENVOLVIMENTO AÇÃO
1	Ética e Deontologia Profissional: Direitos e Deveres dos Colaboradores	Dr.ª. Marisa Lage	87,88%
2	Qualidade de Vida dos Clientes	Dr.ª. Manuela Miranda	98,38%
3	Deglutição	Dr.ª. Daniela Miranda	81,60%
4	Gestão de Stress e Conflitos I	Dr.ª. Alexandra Barreira/Dr.ª. Patrícia Félix	90,48%
5	Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
6	Gestão de Stress e Conflitos II	Dr.ª. Alexandra Barreira/Dr.ª. Patrícia Félix	92,86%
7	Técnicas de Manualidades e Produção Artística II	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
8	Autonomia, Empowerment dos Colaboradores	Dr.ª. Manuela Miranda	79,38%
9	Funcionalidades da QualityAlive	Dr.ª. Ana Martins/Dr.ª. Sónia Tomé	75,86%
10	Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
11	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Eng.ª. Ângela Rodrigues	95,81%
12	Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61	Enf.ª. Karine Nunes/Dr.ª. Sónia Tomé	100,00%
13	A importância da Confidencialidade	Dr.ª. Luísa Sousa	81,50%
14	Transferências e Posicionamentos	Dr.ª. Carolina Tiago	79,50%
15	Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
16	Manutenção de Viaturas I	Sr. Jorge Tiago	96,84%
17	Manutenção de Viaturas II	Sr. Jorge Tiago	100,00%
18	Funcionalidades da QualityAlive	Dr.ª. Luísa Sousa/Fátima Lopes	100,00%
19	Avaliação de Riscos Profissionais	Eng.ª. Ângela Rodrigues	85,62%
20	Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)	Dr.ª. Luísa Sousa	100,00%
21	Segurança contra Incêndios em Edifícios	Eng.ª. Bruno Veiga	96,00%
22	HACCP	LCQA	76,00%
23	Email Institucional	Tec. Bruno Silva	100,00%
24	Preparação para o Simulacro	Eng.ª. Ângela Rodrigues	86,00%

De uma forma geral, as reações são satisfatórias face às acções participadas, salientando que todas as formações revelam uma percentagem de desenvolvimento de ação superior a 75%, destacando as 4 sessões de Técnicas de Manualidades e Produção Artística; Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61; Manutenção de Viaturas II; Funcionalidades da QualityAlive; Manual da Qualidade e Email Institucional, com 100%.

A média de desenvolvimento da ação ronda os 91,64%.

Nº	AÇÃO DE FORMAÇÃO	FORMADOR(A)	AValiação FORMADOR
1	Ética e Deontologia Profissional: Direitos e Deveres dos Colaboradores	Dr.ª. Marisa Lage	90,91%
2	Qualidade de Vida dos Clientes	Dr.ª. Manuela Miranda	99,46%
3	Deglutição	Dr.ª. Daniela Miranda	79,20%
4	Gestão de Stress e Conflitos I	Dr.ª. Alexandra Barreira/Dr.ª. Patrícia Félix	95,24%
5	Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
6	Gestão de Stress e Conflitos II	Dr.ª. Alexandra Barreira/Dr.ª. Patrícia Félix	92,86%
7	Técnicas de Manualidades e Produção Artística II	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
8	Autonomia, Empowerment dos Colaboradores	Dr.ª. Manuela Miranda	87,50%
9	Funcionalidades da QualityAlive	Dr.ª. Ana Martins/Dr.ª. Sónia Tomé	82,76%
10	Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
11	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Eng.ª. Ângela Rodrigues	96,77%
12	Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61	Enf.ª. Karine Nunes/Dr.ª. Sónia Tomé	87,50%
13	A importância da Confidencialidade	Dr.ª. Luísa Sousa	81,48%
14	Transferências e Posicionamentos	Dr.ª. Carolina Tiago	89,00%
15	Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	100,00%
16	Manutenção de Viaturas I	Sr. Jorge Tiago	94,74%
17	Manutenção de Viaturas II	Sr. Jorge Tiago	100,00%
18	Funcionalidades da QualityAlive	Dr.ª. Luísa Sousa/Fátima Lopes	100,00%
19	Avaliação de Riscos Profissionais	Eng.ª. Ângela Rodrigues	87,50%
20	Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)	Dr.ª. Luísa Sousa	100,00%
21	Segurança contra Incêndios em Edifícios	Eng.ª. Bruno Veiga	96,00%
22	HACCP	LCQA	81,00%
23	Email Institucional	Tec. Bruno Silva	100,00%
24	Preparação para o Simulacro	Eng.ª. Ângela Rodrigues	86,00%

No que concerne à avaliação do formador, a formação inicial é fundamental para o desenvolvimento das competências pedagógicas de base de suporte à sua atividade.

Esta não esgota a necessidade de uma aposta permanente em termos de reforço e de atualização de competências, sobretudo em áreas que promovam a inovação na aprendizagem, a motivação dos formandos para um melhor desempenho e a resposta eficiente e eficaz às necessidades de formação das empresas.

No seguimento da avaliação dos formadores, salientam-se os profissionais que revelam 100% no seu esforço, no entender dos formandos: Dr.ª. Marisa Lage, Dr.ª. Daniela Pais, Sr. Jorge Tiago, Dr.ª. Luísa Sousa, Fátima Lopes e Tec. Bruno Silva.

A média de avaliação do formador é de 92,83%.

3. Monitorização do Plano de Formação: Clientes

No que concerne ao plano de formação dirigido aos clientes, este englobou doze ações, sendo que apenas uma não foi realizada, pois no presente ano não foi possível integrar a mesma nas atividades da Internet Segura, organizadas pelo IPDJ.

Todas as ações foram desenvolvidas no sentido de permitir aos Clientes a aquisição de conhecimentos e competências necessárias à obtenção de uma vida mais autónoma; adquirir respostas a padrões e comportamentos sociais adequados; identificar, discriminar e utilizar as ferramentas associadas ao trabalho; promover e participar na vida cívica de forma livre, responsável, solidária e crítica; promover a autonomia pessoal e social conducente à tomada de consciência da identidade pessoal e da participação ativa na comunidade e desenvolver hábitos de higiene e apresentação pessoal.

A formação “Verão e o Calor” alcançou a meta estabelecida e as “Técnicas de Manualidades e Produção Artística” superou a mesma (+1 e +2).

Todas as restantes ações revelam desvios negativos, justificados pela perda física de alguns clientes, deterioração cognitiva de outros e metas demasiado ambiciosas face aos destinatários.

Numa média de participação de 20 clientes, em 2017 resulta um desvio de -5, alcançando-se assim uma média de 14 participantes.

FORMAÇÃO DE CLIENTES: PLANEADA						
Ação de Formação	Indicadores	Meta	Meta	Desvio		Parte

		Planeada	Alcançada		Responsável	Interessada
Técnicas de Manualidades e Produção Artística	Número de Clientes participantes	5	6	+1	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Cliente
	Número de Clientes participantes	5	7	+2	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Cliente
	Número de Clientes participantes	5	6	+1	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Cliente
	Número de Clientes participantes	5	6	+1	Dr.ª. Daniela Pais Dr.ª. Marisa Lage	Cliente
Hábitos de vida saudáveis (alimentares, de higiene e exercício físico)	Número de Clientes participantes	25	22	-3	Prof.ª. Tatiana Enf.ª. Karine Nunes Dr.ª. Elisabete S.	Cliente
Internet segura	Número de Clientes participantes	15	---	---	Dr.ª. Luísa Sousa	Cliente
Medidas de Autoproteção	Número de Clientes participantes	30	18	-12	Eng.ª. Ângela Rodrigues	Cliente
Preparação para o Simulacro	Número de Clientes participantes	30	18	-12	Eng.ª. Ângela Rodrigues	Cliente
Direitos e deveres dos clientes	Número de Clientes participantes	25	17	-8	Dr.ª. Marisa Lage	Cliente
Autonomia, Empowerment e Qualidade de Vida	Número de Clientes participantes	30	24	-6	Dr.ª. Catarina Aleixo	Cliente
A sexualidade	Número de Clientes participantes	30	22	-8	Dr.ª. Luísa Sousa	Cliente
Missão, visão, valores e estratégias	Número de Clientes participantes	25	10	-15	Dr.ª. Elisabete Salgado Dr.ª. Luísa Sousa	Cliente
Comportamentos assertivos	Número de Clientes participantes	25	22	-3	Dr.ª. Patrícia Félix Dr.ª. Alexandra Barreira	Cliente
O Verão e o Calor	Número de Clientes participantes	20	20	=0	Dr.ª. Catarina Aleixo	Cliente
Deglutição	Número de Clientes participantes	25	15	-10	Dr.ª. Daniela Miranda	Cliente
Média de Participação: 20/14						

Com o objetivo de promover ações que possibilitassem a aquisição e o desenvolvimento de competências profissionais dos Clientes, tendo em vista potenciar a sua empregabilidade, a ASCUDT procedeu às candidaturas planeadas no PAF (Agente de Geriatria, Sistemas Operativos, Processadores de Texto e Folhas de Cálculo), projeto POISE, porém apesar de aprovadas, a Instituição não reuniu os critérios exigidos para a abertura dos cursos, nomeadamente no que concerne aos formandos.

4. Volume de Formação

O volume de formação é igual ao número de horas assistidas por formando (cálculo efectuado para cada uma das ações).

4.1. Volume de Formação: Colaboradores

Nº	Ações de formação de acordo com o PAF	Duração prevista	Nº formandos previstos	Volume Total previsto	Duração efetiva	Nº formandos efetivos	Volume Total (duração X nº formandos)
1	Ética e Deontologia Profissional: Direitos e Deveres dos Colaboradores	1h00	25	25h00	1h00	33	33h00
2	Qualidade de Vida dos Clientes	1h00	25	25h00	3h00	37	37h00
3	Deglutição	1h00	25	25h00	3h00	25	25h00
4	Gestão de Stress e Conflitos I	1h00	45	45h00	3h00	21	21h00
5	Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	1h00	15	15h00	2h00	8	8h00
6	Gestão de Stress e Conflitos II	0h00	0	0h00	1h00	14	14h00
7	Técnicas de Manualidades e Produção Artística II	0h00	0	0h00	1h00	8	8h00
8	Autonomia, Empowerment dos Colaboradores	1h00	25	25h00	3h00	32	32h00
9	Funcionalidades da QualityAlive	1h00	30	15h00	1h00	29	29h00

10	Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	0h00	0	0h00	1h00	5	5h00
11	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	1h00	25	25h00	1h00	31	31h00
12	Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61	1h00	25	25h00	1h00	8	8h00
13	A importância da Confidencialidade	1h00	33	33h00	1h00	27	27h00
14	Transferências e Posicionamentos	1h00	25	25h00	1h00	20	20h00
15	Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	0h00	0	0h00	1h00	2	2h00
16	Manutenção de Viaturas I	1h00	25	25h00	2h30	19	19h00
17	Manutenção de Viaturas II	0h00	0	0h00	1h30	17	17h00
18	Funcionalidades da QualityAlive	1h00	30	30h00	1h00	8	8h00
19	Avaliação de Riscos Profissionais	1h00	30	30h00	1h00	16	16h00
20	Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)	1h00	45	45h00	2h30	10	10h00
21	Segurança contra Incêndios em Edifícios	0h00	0	0h00	1h00	32	32h00
22	HACCP	1h00	32	32h00	1h00	21	21h00
23	Email Institucional	1h00	14	14h00	1h00	9	9h00
24	Preparação para o Simulacro	1h00	22	22h00	1h00	21	21h00
25	Workshop: Reiki para Todos	7h00	0	0h00	7h00	11	77h00
26	Workshop: Prevenção em caso de maus-tratos ou negligência a pessoas com deficiência	3h00	55	55h00	0h00	0	0h00
27	UFCD: Cultura de Hortícolas Comestíveis	50h00	16	16h00	50h00	20	1000h00
Volume de formação interna prevista: 557h00 (+151h00/2016)					Volume de formação efetiva: 1530h00 (+964,7h00/2016)		

Dos dados insertos na tabela acima realçam-se os seguintes resultados obtidos:

Concernente ao **volume de formação**, evidencia-se um resultado de 1530h00 (+973h00 do que o volume de formação previsto, 557h00), justificável, pela concretização das ações de formação não planeadas, cuja pertinência se verificou, bem como na subdivisão de ações programadas, por exemplo Manutenção de Viaturas.

4.2. Volume de Formação: Clientes

Nº	Ações de formação de acordo com o PAF	Duração prevista	Nº formandos previstos	Volume Total previsto	Duração efetiva	Nº formandos efetivos	Volume Total (duração X nº formandos)
1	Direitos e Deveres dos Clientes	1h00	25	25h00	2h00	17	34h00
2	Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	1h00	5	5h00	2h00	6	12h00
3	Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	0h00	0	0h00	1h00	7	7h00
4	Deglutição	1h00	25	25h00	1h00	15	15h00
5	Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	0h00	0	0h00	1h00	6	6h00
6	Sexualidade	1h00	30	30h00	2h00	22	44h00
7	Assertividade	1h00	25	25h00	1h30	22	12h00
8	O Verão e o Calor	1h00	20	20h00	1h00	20	20h00
9	Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	0h00	0	0h00	1h00	6	6h00
10	Hábitos de Vida Saudáveis (Alimentação, Higiene e Exercício Físico)	1h00	25	25h00	1h00	22	22h00
11	Missão, Visão Valores e Estratégias	1h00	25	25h00	1h00	10	10h00
12	Medidas de Autoproteção/ Preparação para o Simulacro	1h00	30	30h00	1h00	18	14h00
13	Autonomia, Empowerment e Qualidade de Vida	1h00	30	30h00	1h00	24	24h00
14	Internet Segura	1h00	15	15h00	0h00	0	0h00
Volume de formação interna prevista: 285h00					Volume de formação efetiva: 226h00		

Após análise da tabela anteriormente visualizada, salienta-se:

Relativamente ao **volume de formação**, podemos afirmar um resultado de 226h00 (-59h00 do que o volume de formação previsto, 285h00), justificado pela falta de adesão dos Clientes às formações e metas demasiado ambiciosas.

5. Avaliação da Eficácia de Formação Interna/Externa

Ação de Formação	Data de Realização	Responsável Eficácia	Avaliação de Eficácia	Avaliação
Ética e Deontologia Profissional: Direitos e Deveres dos Colaboradores	17-01-2017	Dr.ª. Marisa Lage	17-07-2017	NR
Qualidade de Vida dos Clientes	03-02-2017	Dr.ª. Manuela Miranda	03-08-2017	99%

Deglutição	17-03-2017	Dr.ª. Daniela Miranda	17-09-2017	100%
Gestão de Stress e Conflitos I	21-03-2017	Dr.ª. Patrícia Félix	21-09-2017	NR
Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	24-03-2017	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	21-11-2017	100%
Gestão de Stress e Conflitos II	28-03-2017	Dr.ª. Patrícia Félix	28-09-2017	NR
Técnicas de Manualidades e Produção Artística II	04-04-2017	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	21-11-2017	100%
Autonomia, Empowerment dos Colaboradores	06-04-2017	Dr.ª. Manuela Miranda	06-10-2017	91%
Funcionalidades da QualityAlive	27-04-2017	Dr.ª. Ana Martins/Dr.ª. Sónia Tomé	27-10-2017	100%
Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	11-05-2017	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	21-11-2017	100%
Condições de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho	16-05-2017	Eng.ª. Ângela Rodrigues	28-11-2017	100%
Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61	26-05-2017	Enf.ª. Karine Nunes/Dr.ª. Sónia Tomé	26-11-2017	100%
A importância da Confidencialidade	06-06-2017	Dr.ª. Luísa Sousa	06-12-2017	100%
Transferências e Posicionamentos	27-06-2017	Enf.ª. Karine Nunes	27-12-2017	NR
Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	29-06-2017	Dr.ª. Marisa Lage/Dr.ª. Daniela Pais	21-11-2017	100%

A média de avaliação de eficácia é de 97%, numa amostra de 11 formações avaliadas, salientando que as seguintes ações foram avaliadas 100% eficazes: Deglutição, Técnicas de Manualidades e Produção Artística, Funcionalidades da QualityAlive, Condições de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes, A importância da Confidencialidade.

6. Linhas Conclusivas e Plano de Ação

Relativamente às ações de formação interna e externa concretizadas em 2017, apresentam-se duas tabelas com informação pertinente em termos de estatística.

Parte interessada	Ações Planeadas	Ações Planeadas e concretizadas	Ações Não Concretizadas	Total de Ações Concretizadas	Desvio de metas		Taxa de Execução	Total de Ações Não Planeadas
					Nº	%		
Colaboradores	18	17	1	27	-1	-5,56%	94,44%	1
Cientes	12	12	0	12	0	0%	100%	0

Relativo aos Colaboradores, foram concretizadas 17 ações de formação interna das 18 planeadas, resultando num desvio negativo de -1, equivalente a -5,56% do total. A não concretização desta ação de formação planeada “Prevenção de Maus-Tratos”, prende-se com a não organização por parte da equipa responsável. Esta situação será colmatada em 2018, através da realização em parceria com a Global XXI, de uma UFCD neste âmbito preventivo.

Refira-se que, de uma forma geral, as competências planeadas para cada uma das ações de formação foram desenvolvidas pelos formandos.

Extra o plano de 2017, foi levado a cabo um workshop de Reiki.

Os Clientes da instituição tiveram oportunidade de frequentar 12 ações de formação interna, resultando num desvio de 0 ações ou 0% em relação ao total planeado, deduzindo-se a sua contribuição para o Empowerment 44,94% (-4,59% do que em 2016) e Autodeterminação 47,34% (-0,03% comparativamente a 2016),

A Qualidade de Vida vem no presente ano, evidenciar novamente um decréscimo de -1,85% face a 2016 (52,37%).

Conclui-se que todas as dimensões do MQV resultam em valores percentuais mais baixos, face a 2016, devendo dar-se continuidade a formações e incluir esta parte interessada no diagnóstico/levantamento de necessidades formativas.

Inerente às ações de formação externa e de acordo com os Planos de Desenvolvimento dos Colaboradores para 2017 apresenta-se a tabela que se segue.

Parte interessada	Ações Planeadas	Ações Planeadas e Concretizadas	Ações Não Concretizadas	Total de Ações concretizadas	Desvio de metas		Taxa de execução	Total de Ações Não Planeadas
					Nº	%		
Colaboradores	29	10	19	10	-19	-66%	34%	0

Referente às ações de formação dos Colaboradores de acordo com os Planos de Desenvolvimento e formações externas inseridas no Plano de Formação, cumpre dizer que das 29 ações planeadas foram concretizadas 10, derivando num desvio negativo de - 19, ou seja, -66% e implicando uma taxa de execução de 34%. Este resultado negativo justifica-se pelas seguintes razões. Os planos não cumpridos devem vigorar em 2018.

Em jeito de conclusão poder-se-á afirmar que os resultados obtidos foram bastante positivos, principalmente no que diz respeito à formação interna, já que a taxa de execução da formação de 2017 foi de 94,44%, ficando apenas por concretizar uma ação de formação. O volume de formação de Colaboradores alcançado (1530h00) foi superior em +973h ao esperado, e o dos Clientes 226h.

Não tão positivos foram os resultados concernentes à formação externa proposta nos Planos de Desenvolvimento Individuais, cuja taxa de execução foi de apenas 34%.

O desenvolvimento das ações resulta numa média de 91,64% e o esforço dos formadores em 92,83%, valores muito satisfatórios.

Poder-se-á enunciar que, num âmbito geral, todas as ações de formação frequentadas contribuíram para aperfeiçoar e/ou ampliar as competências dos colaboradores da ASCUDT, ao mesmo tempo que estimularam a sua motivação e conseqüente eficiência ao nível do desempenho institucional.

Apesar dos resultados alcançados sugerem-se as seguintes medidas de melhorias, algumas das quais já integradas no PAF 2018:

- Melhorar o diagnóstico de necessidades formativas (Colaboradores/Clientes);
- Adequar questionários de avaliação de desenvolvimento/formador da ação;
- Implementar em parceria UFCD's, abertas à comunidade;
- Adequar as ações de formação ao período anual e o formador (CCP);
- Avaliar internamente todas as ações de formação;
- Implementar o PAF até novembro de 2018.

Documento elaborado pela GF a 15-12-2017, verificado pela CP a 18-01-2018 e aprovado pela DS a 22-01-2018.