

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

**Sistema de Gestão da Qualidade**

**PLANO DE FORMAÇÃO ANUAL**



**(2014)**

## Índice

Índice .....	2
1. Introdução .....	3
2. Política e Estratégia .....	4
3. Caracterização do Plano de Formação .....	4
4. Recursos .....	6
5. Diagnóstico e Avaliação .....	7
6. Planeamento da Formação .....	8
7. Apresentação do Plano de Formação – 2014 .....	11

## 1. Introdução

A inovação na ASCUDT implica a capacidade de recolher informação, criar novos conhecimentos, disseminá-los e aplicá-los. A criação de ambientes de aprendizagem é um dos fatores de sucesso da organização, o que implica uma avaliação crítica das necessidades de formação, com vista ao desenvolvimento da produtividade do conhecimento e das competências a elas associadas.

Sabemos da importância em estimular a curiosidade intelectual dos colaboradores, motivando-os a aprender, constituindo-se este elemento um desafio essencial numa perspetiva de formação ao longo da vida. Nesta linha de pensamento, a aquisição de competências chave, o desenvolvimento das capacidades de discernimento e de análise para a tomada de decisão e a resolução de problemas, numa perspetiva de trabalho em equipa, são os princípios de base da formação permanente, desenvolvendo pontes entre a formação e o trabalho.

Temos, ainda, consciência de que a finalidade da formação é desenvolver a autonomia da pessoa e a sua capacidade profissional, procurando conciliar as vertentes do desenvolvimento pessoal e profissional, sabendo que toda a atividade de aprendizagem em qualquer momento da vida, tem o objetivo de melhorar os conhecimentos, as aptidões e competências, no quadro de uma perspetiva pessoal, cívica, social e/ou relacionada com o emprego.

Vivemos hoje numa sociedade onde se requer e exigem profissionais com aptidões e competências flexíveis, capacidade permanente de ajuste e adaptabilidade à mudança. Assim, a formação contínua torna-se indispensável para apoiar os percursos profissionais que se constroem de forma mais complexa, nomeadamente devido à inovação tecnológica ou às alterações na organização do trabalho.

É desta forma que se entende a pertinência da formação e atualização profissional de todos os colaboradores, tendo, por isso, delineado um plano de formação, tão abrangente quanto possível.

Para o efeito, a ASCUDT estabeleceu parcerias com a REGIBIO e o IEF, Entidades Acreditadas pela DGERT, no sentido de ministrar algumas UFCD's que vão ao encontro das necessidades sentidas pelos próprios colaboradores da instituição.

É ainda com este propósito, que se procede à execução de candidaturas no âmbito da medida 6.4. – Qualidade dos Serviços e Organizações, do POPH, dando, assim resposta a necessidades de formação de toda a equipa.

## 2. Política e Estratégia

O plano de formação da ASCUDT concretiza a Política de Recursos Humanos que preconiza que a “organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.” Neste sentido, o plano de formação concretiza a Política de Qualificação Profissional que é parte integrante desta “macropolítica”, procurando materializar os seus objetivos fundamentais como o de promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e o de adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas políticas e funções.

É seu apanágio (re) construir uma instituição mais forte, criativa e inovadora, mais consciente e sustentável, de forma a poder definir-se como entidade de referência, racionalizada e competitiva. Se por um lado pretende proporcionar aos seus clientes um serviço de valor, criando vantagens competitivas, por outro objetiva-se promover um real envolvimento e compromisso dos agentes envolvidos, colaboradores, famílias e *stakeholders*, obedecendo aos princípios e paradigmas da instituição.

Assim, a ASCUDT irá apostar no reforço do saber e competência dos seus recursos humanos, usando a formação profissional de colaboradores a todos os níveis da Instituição, como base para a estratégia de crescimento e manutenção da competitividade. O conjunto das iniciativas de formação que compõem o plano de formação para 2014, introduzem e consolidam conhecimentos, ao mesmo tempo que promovem a qualificação dos colaboradores da Instituição, de forma a sustentar a sua estratégia em práticas adequadas utilizando métodos e técnicas inovadoras.

## 3. Caracterização do Plano de Formação

**Objetivos e finalidades do Plano:** Tal como já foi referido, o presente plano de formação promove a qualificação dos colaboradores da Instituição, de forma a sustentar a sua estratégia em práticas adequadas utilizando métodos e técnicas inovadoras.

A ASCUDT, procura assim, por um lado, assegurar a excelência nos serviços prestados e, por outro, a satisfação e motivação dos colaboradores, pretendendo desenvolver, nesta linha de pensamento, um projeto de natureza formativa que contempla a realização de UFCD's nas áreas de formação que vão de encontro às necessidades encontradas.

Assim, para 2014, prevê-se:

UFCD 0767 – Internet – Navegação;

UFCD 6283 - Operações Culturais das Culturas Hortícolas, Comestíveis e Não Comestíveis, Aromáticas, Medicinais e Condimentares;

UFCD 3019 - Operações Culturais das Culturas Arvenses;

UFCD 0704 – Atendimento – Técnicas de Comunicação;

UFCD 4863 – Geriatria.

Pretende-se, através destas intervenções, reforçar as competências e a qualificação dos recursos humanos, criando condições para o desenvolvimento profissional, caracterizado por evidentes melhorias ao nível do desempenho.

**Ações de Formação:** O plano de formação para 2014 é constituído por um conjunto de ações a desenvolver, modalidades formativas, objetivos, conteúdos programáticos, metodologias e público-alvo inseridos numa estratégia de modernização e inovação, melhoria da qualidade e eficiência.

Assim, o plano contempla:

**Ações de formação internas para os colaboradores:** direitos e deveres dos colaboradores; transferências e posicionamentos; procedimentos no âmbito da confidencialidade; condições de saúde, higiene e segurança no trabalho, plano de segurança interno.

Já é prática comum a ASCUDT levar a cabo ações de formação internas preparadas e realizadas pelos Técnicos das diferentes áreas. São ações de formação curtas em termos de tempo (1h00 a 1h30), mas eficientes em termos de concretização de objetivos. Estas ações visam informar e esclarecer todos os colaboradores da instituição acerca de assuntos e temas que são importantes.

**Ações de formação e /ou sensibilização internas para os clientes:** Empowerment; Comportamentos Assertivos; Hábitos de Higiene Pessoal; Hábitos Alimentares Saudáveis; Formação e Sensibilização sobre: Direitos e Deveres da Pessoa com Deficiência; Desporto e Saúde; Plano de Segurança Interno, Sexualidade.

**Ações de formação externa:** Para além da formação interna, todos os colaboradores serão informados da existência de oferta formativa modular, financiada, que se destina não só à obtenção de uma qualificação, como também ao aperfeiçoamento de conhecimentos e competências capazes de proporcionar melhores desempenhos.

O plano será desenvolvido durante todo o ano de 2014 e terá as seguintes fases: divulgação, inscrição, seleção de formandos, seleção dos formadores, realização dos cursos, avaliação dos cursos.

Dentro do âmbito da medida 6.4 do POPH - Qualidade dos Serviços e Organizações, a ASCUDT em parceria com a Regibio, entidade certificada, vai promover as seguintes ações: Desenvolvimento de competências – *Coaching*; PNL - Programação Neurolinguística; Relacionamento interpessoal e dinâmicas de grupo e Divulgação de Boas práticas e Materiais Pedagógicos produzidos no Projeto.

No âmbito da Comunicação e do Atendimento ao cliente, áreas mais solicitadas pelos colaboradores no Questionário de Diagnóstico de Necessidades Formativas, irá ser desenvolvida uma ação de formação de curta duração (UFCD) promovida por uma entidade certificada.

## 4. Recursos

**Recursos Físicos:** A formação decorrerá na sala multiusos do CRFP, cuja dimensão é adequada ao nº de formandos/as, reunindo as condições acústicas, de iluminação, ventilação e temperatura, garantindo assim o conforto e comodidade necessárias aos/às participantes. Dispõe de luminosidade natural e artificial. A sala tem acesso a WC.

**Recursos Pedagógicos:** A sala encontra-se equipada com o seguinte material pedagógico: quadro; retroprojeter; vídeo projetor e portátil.

**Recursos Humanos:** A equipa de gestão de formação da ASCUDT é composta pela gestora da formação, pela coordenadora pedagógica e formadores.

## 5. Diagnóstico e Avaliação

**Metodologias e instrumentos de Levantamento de Necessidades de Formação:** Com o intuito de se proceder à avaliação do levantamento das necessidades de formação deve ser discutido em reunião de equipa do Sistema de Gestão da Qualidade quais as necessidades de formação reveladas nos resultados do questionário passado aos colaboradores sobre esta temática. Este Questionário é constituído por duas partes: 1ª: Lista de formações predefinidas e a 2ª: Com uma questão aberta onde os colaboradores poderão sugerir as formações que quiserem e sentirem necessidade de ter.

Esta reunião é considerada emergente, pois o diagnóstico de formação, o qual está na base do plano de formação deve ter em conta: resultados dos questionários de necessidades formativas; análise dos resultados da avaliação de desempenhos e ações de melhoria.

**Metodologias e instrumentos de Avaliação da Formação:** Considerando a formação como uma estratégia de gestão e inovação e não como uma obrigação, nem uma inevitabilidade, a ASCUDT considera a avaliação da formação como parte integrante da mesma, constituindo uma preciosa informação para a gestão de pessoas.

O processo avaliativo decorrerá no final de cada ação de formação e os formandos preencherão um questionário de avaliação da ação, com o objetivo de proceder a uma apreciação global do curso, do desempenho dos formadores e do cumprimento de objetivos. Este Questionário consiste em:

1º - Apreciação Global da ação por participante / formando onde se avalia o desenvolvimento da ação de formação nos seguintes itens: Objetivos da ação; conteúdos da ação; utilidade dos conteúdos; motivação e participação; atividades propostas; utilidade dos temas abordados; o tempo dedicado à ação; o horário da formação e a aquisição de conhecimentos.

2º - Avalia-se a intervenção do formador nas seguintes rúbricas: Domínio dos assuntos; clareza da linguagem; metodologia utilizada; demonstração de aplicação prática e a adequação das competências.

3º -Constituída por questões onde se tentam apurar as seguintes informações: Os conhecimentos que se adquiriram; Qual o tema que teve maior utilidade no âmbito profissional do formando; se o formando recomendaria a formação em questão e por último um campo onde o formando pode deixar expressas sugestões e outros comentários.

O tratamento dos dados obtidos permite-nos obter informação sobre os cursos realizados, o desempenho dos formadores e a própria organização e desenvolvimento da formação.

## 6. Planeamento da Formação

**Resultados do levantamento de necessidades de formação:** O questionário de avaliação de necessidades formativas foi aplicado durante o período de 22 de novembro a 4 de dezembro de 2013. Este consistiu numa série de sugestões formativas, que os colaboradores deveriam assinalar como pertinentes ou sugerir outras.

O Universo foi de 43 colaboradores e todos responderam. Depois de preenchidos, os questionários, foram tratados e analisados.

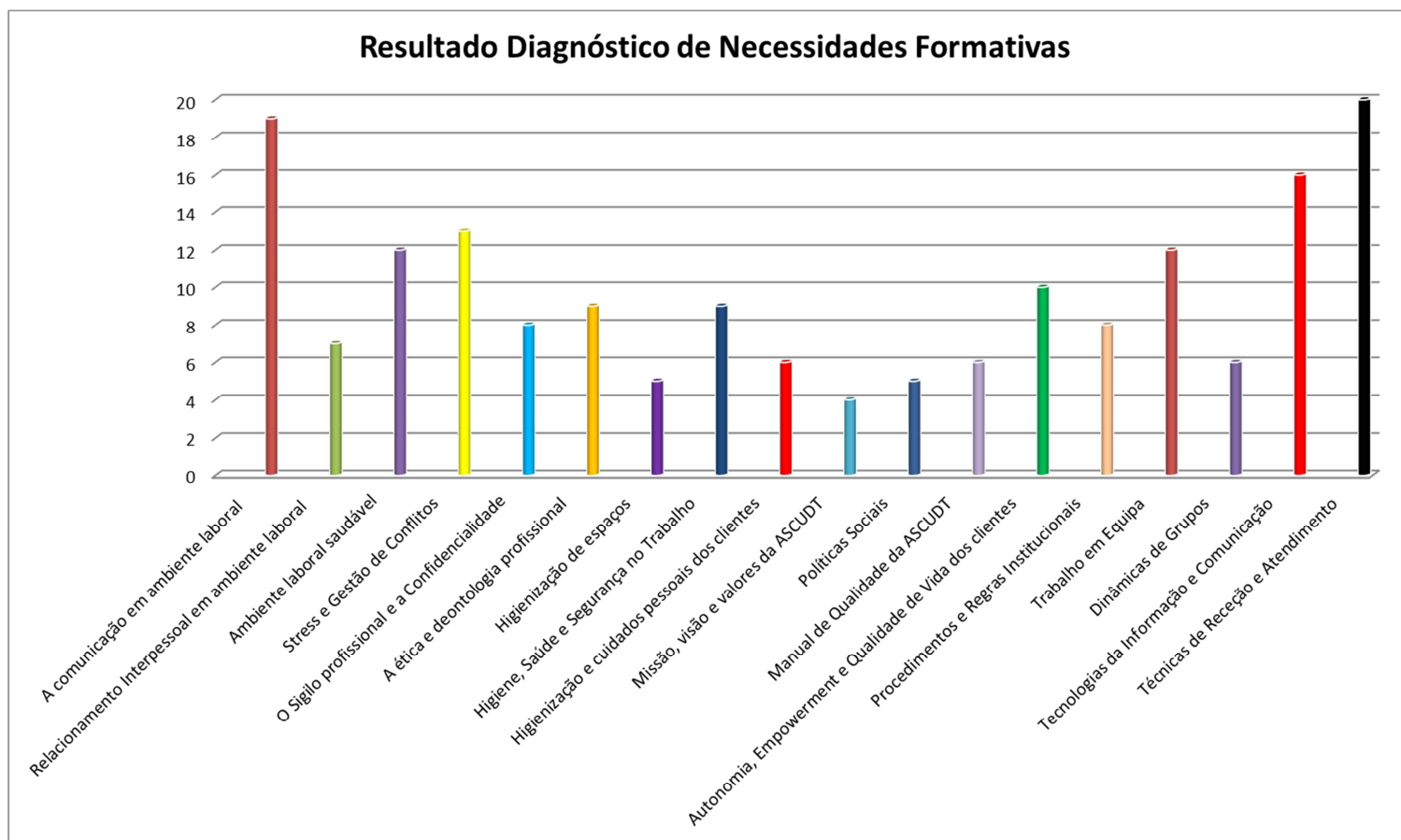
Os resultados do questionário de avaliação de necessidades formativas 2013 foram:

Técnicas de Receção e Atendimento – 20 respondentes; A comunicação em ambiente laborais -19 respondentes; Tecnologias da Informação e Comunicação – 16 respondentes; *Stress* e Gestão de Conflitos – 13 respondentes; Ambiente laboral saudável – 12 respondentes; Autonomia, *Empowerment* e Qualidade de Vida dos clientes 10 respondentes; A ética e deontologia profissional – 9 respondentes; Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho – 9 respondentes; O Sigilo profissional e a Confidencialidade – 8 respondentes; de Procedimentos e Regras Institucionais – 8 respondentes; Relacionamento Interpessoal em ambiente laboral – 7 respondentes; Higienização e cuidados pessoais dos clientes – 6 respondentes; Manual de Qualidade da ASCUDT – 6 respondentes, Dinâmicas de Grupos – 6 respondentes; Higienização de espaços – 5 respondentes; Políticas Sociais – 5 respondentes e por último, Missão, visão e valores da ASCUDT – 4 respondentes.

No campo aberto “Outras”, os colaboradores apresentaram as seguintes sugestões formativas: envelhecimento da pessoa com deficiência (com 2 sugestões); práticas administrativas; gestão de organizações; saúde mental; formação pedagógica; direito do trabalho; artes; primeiros socorros e geriatria (com 1 sugestão, respetivamente).



O resultado está refletido no seguinte gráfico:



Tendo em conta os resultados da aplicação deste questionário, a instituição irá promover as ações de formação internas e externas nas áreas que foram referenciadas como as mais solicitadas pelos colaboradores, no sentido de colmatar lacunas de competências e ampliar os conhecimentos dos mesmos.

Constatou-se que se destacam as áreas de comunicação a nível profissional, o que nos levará a promover ações neste âmbito da comunicação, do atendimento e das relações interpessoais. No âmbito da Comunicação (19 respondentes) e do Atendimento ao cliente (20 respondentes), áreas mais solicitadas pelos colaboradores, irá ser

desenvolvida uma ação de formação de curta duração (UFCD) promovida por uma entidade certificada. No que concerne às TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) irá decorrer uma ação de formação levada a cabo pelo IIEP de Bragança, colmatando as necessidades de 16 colaboradores na UFCD de Internet onde estarão 20 colaboradores.

Após a recolha de informação, segundo resultados de avaliação de desempenho de colaboradores (2013), a Diretora de Serviços referenciou 19 planos de desenvolvimento, no âmbito formativo, resultados expressados na tabela que se apresenta:

Ação de Formação sugerida	Colaboradores
Formação na área de Primeiros Socorros	Adelaide Morais; Manuela Moreira; Paulino Afonso
Formação na área das Atividades Ocupacionais	Elisabete Salgado
Formação na área da Gestão de Equipas	Rafael Leal
Formação na área da Informática	Margarida Felgueiras; Sónia Tomé
Formação na área da Comunicação	Rafael Leal; Sónia Tomé
Formação na área da Deficiência / Geriatria	Adelaide Morais; Ana Fernandes; Ana Calheiros; Ana Diegues; Ellen Coelho; Helena Ribeiro; Marisa Rodrigues; Manuela Moreira
Formação na área da Psicologia	Ângela Azevedo
Formação na área do Cabeleireiro	Leonor Quintã
Formação na área da Higiene e Segurança no Trabalho	Adelaide Morais; Ana Fernandes; Eduardo Constâncio

**Metodologias:** O Projeto Formativo da ASCUDT propõe-se cumprir todas as Normas que garantem a Igualdade de Oportunidades e de Género, bem assim como as normas que garantem o cumprimento dos valores e das políticas da Instituição, consubstanciando-as na formação.

As diversas ações a implementar seguem as suas próprias metodologias que estarão espelhadas no conteúdo programático das mesmas.

**Descritivo do público-alvo:** Como atrás referimos, o Plano de Formação para o ano de 2014, destina-se a todos os colaboradores de todos os grupos funcionais.

A formação, neste âmbito, decorrerá em horário laboral e pós-laboral, procurando sempre que possível, a ininterruptão do normal funcionamento da instituição. O recrutamento e seleção dos formandos serão da responsabilidade conjunta da Diretora de Serviços e Gestora de Formação.

## 7. Apresentação do Plano de Formação – 2014

Tendo em conta o diagnóstico de necessidades formativas aplicado aos colaboradores da instituição no final de 2013, os projetos em curso, e avaliação de desempenho de cada um dos colaboradores prevemos ter a seguinte formação em 2014. De salientar, que relativamente às necessidades formativas de cada um dos colaboradores expressas na sua avaliação de desempenho serão ações não promovidas pela ASCUDT, só frequentadas pelos necessitados dessa formação, encaminhados e orientados pela Gestora de Formação.

Formação Externa (em Parceria)								
Nº	Ação de Formação/Sensibilização/UFCD	Nº Ações	Destinatários	Nº Formandos	Entidade promotora	Formador	Data prevista	Nº Horas
01	Informática - Internet	1	Colaboradores	20	IEFP - Bragança	Não designado	fevereiro e março	25h00
02	Hortofloricultura: - UFCD 6283 – Operações Culturais das Culturas Hortícolas, Comestíveis e Não Comestíveis, Aromáticas, Medicinais e Condimentares; UFCD 3019 – Operações culturais das culturas arvenses.	1	Colaboradores Clientes	16	IEFP – Bragança	Não designado	março a junho	100h00
03	Formação na área de primeiros socorros	1	Adelaide Morais Manuela Moreira Paulino Afonso	3	IEFP – Bragança (*)	Não designado	Não designada	50h00
04	Formação na área das atividades ocupacionais	1	Elisabete Salgado	1	IEFP – Bragança (*)	Não designado	Não designada	50h00
05	Formação na área da gestão de equipas	1	Rafael Leal	1	IEFP – Bragança (*)	Não designado	Não designada	25h00
07	Formação na área da Comunicação	1	Rafael Leal Sónia Tomé	2	IEFP – Bragança (*)	Não designado	Não designada	25h00
08	Formação na área da deficiência/Geriatria	1	Adelaide Morais Ana Fernandes Ana Calheiros Ana Diegues Ellen Coelho Helena Rodrigues Marisa Rodrigues Manuela Moreira	8	IEFP – Bragança (*)	Não designado	Não designada	50h00

09	Formação na área da Higiene e Segurança no Trabalho	1	Adelaide Morais Ana Fernandes Eduardo Constâncio	3	Não designada	Não designado	Não designada	50h00
10	Formação na área do Cabeleireiro	1	Leonor Quintã	1	Não designada	Não designado	Não designada	25h00
<b>Formação Interna</b>								
13	Direitos e deveres dos Colaboradores	1	Colaboradores	45	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Marisa Lage	29 abril	1h00
14	Transferências e posicionamentos		Colaboradores	45	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Marta Medeiros e Enf <sup>a</sup> Daniela Pires	2 de maio	1h00
15	HACCP	1	Colaboradores	45	ASCUDT	Laboratório	Agosto	1h30
16	Procedimentos no âmbito da confidencialidade	1	Colaboradores	45	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Luísa Sousa	30 Maio	1h00
17	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	1	Colaboradores	45	ASCUDT	Eng. <sup>a</sup> Ângela Rodrigues e Eng. <sup>a</sup> Daniela Leal Enf <sup>a</sup> Daniela	26 Setembro	1h00
18	Plano de Segurança Interno	1	Colaboradores	45	ASCUDT	Eng. <sup>a</sup> Ângela Rodrigues e Eng. <sup>a</sup> Daniela Leal	8 julho	1h00
19	Plano de Segurança Interno- CAO	1	Colaboradores	8	ASCUDT	Eng. <sup>a</sup> Ângela Rodrigues e Eng. <sup>a</sup> Daniela Leal	1 julho	1h00
20	Gestão de conflitos e dinâmica de grupos	1	Colaboradores	45	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Ana Isabel	Bi-mensal	1h30
21	Empowerment	1	Clientes	30	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Ana Isabel Coelho	24.01.14	1h00
22	Formação e Sensibilização sobre: Comportamentos Assertivos	1	Clientes	30	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Ana Isabel Coelho Dr. <sup>a</sup> Ângela Azevedo	6 de maio	1h00
23	Formação e Sensibilização sobre: Hábitos de Higiene Pessoal	1	Clientes	30	ASCUDT	Enf <sup>a</sup> Daniela Pires e Dr. <sup>a</sup> Nathalie Carneiro	10 de outubro	1h00 1h00
24	Formação e Sensibilização sobre: Hábitos Alimentares Saudáveis	1	Clientes	30	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Elisabete e Eng. <sup>a</sup> Daniela Braz e Daniela Pais	3 de Junho	1h00
25	Formação e Sensibilização sobre: Direitos e Deveres da Pessoa com Deficiência	1	Clientes	30	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Marisa Lage	22 abril	1h00
26	Formação e Sensibilização sobre: Desporto e a Saúde	1	Clientes	30	ASCUDT	Dr. <sup>a</sup> Marlene Rodrigues	23 Setembro	1h00
27	Plano de Segurança Interno	1	Clientes	30	ASCUDT	Eng. <sup>a</sup> Ângela Rodrigues e Eng. <sup>a</sup>	3 julho – CAO 15 julho - LRE	1h00

						Daniela Leal		1h00
28	Formação e Sensibilização sobre Sexualidade	1	Clientes	30	ASCUDT	Dr.ª Luísa Sousa	21 Novembro	1h00
<b>Formação Interna (em Parceria)</b>								
29	Workshop - Desenvolvimento de competências – Coaching	1	Colaboradores	30	REGIBIO	Não designado	16 Abril	6h00
30	Seminário - PNL - Programação Neurolinguística»	2	Colaboradores	30	REGIBIO	Não designado	17 Junho	12h00
31	Workshop - Relacionamento interpessoal e dinâmicas de grupo	1	Colaboradores	30	REGIBIO	Não designado	15 Outubro	6h00
32	Seminário - Divulgação de Boas práticas e Materiais Pedagógicos produzidos no Projeto	1	Colaboradores	30	REGIBIO	Não designado	16 Dezembro	6h00

(\*) – Estas formações ocorrerão, caso a ASCUDT consiga constituir uma turma de 15 elementos, porque o IEFP, neste momento, não tem promovido ações de formação nestes âmbitos.

*Este documento foi elaborado pela GQ a 01-03-2014, completada com os resultados de diagnóstico de formação pela GF a 04-03-2014 e aprovado pela DS a 07-04-2014.*