

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

Sistema de Gestão da Qualidade

Monitorização do Plano de Formação

2018



(Janeiro 2019)

Índice

1. Introdução.....	3
2. Monitorização do Plano de Formação Interna: Colaboradores.....	4
3. Certificação dos Formadores	5
4. Monitorização do Plano de Formação Externa: Colaboradores	5
5. Resultados de Avaliação de Reação/Formador: Colaboradores	7
6. Monitorização do Plano de Formação Interna: Clientes.....	7
7. Volume de Formação	8
7.1. Volume de Formação: Colaboradores	8
7.2. Volume de Formação: Clientes	9
8. Avaliação da Eficácia de Formação Interna/Externa	9
9. Linhas Conclusivas	10
10. Medidas de Melhoria para 2019	10

1. Introdução

A ASCUDT vê na formação profissional um meio para o capital humano melhorar as suas competências e para tal desenhamos um plano anual de formação, o qual tem em conta os resultados do questionário de levantamento de necessidades formativas aplicado a todas as partes interessadas, bem como o Plano de Desenvolvimento do Colaborador, o Plano Individual do Cliente e o cumprimento da legislação em vigor.

A monitorização do plano é feita mensalmente, como forma de garantir que o mesmo está a ser cumprido e verificar se os objetivos são alcançados. Permite ainda detetar a necessidade de alguns ajustes relativamente às ações a implementar.

2. Monitorização do Plano de Formação Interna: Colaboradores

FORMAÇÃO INTERNA								
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Responsável	Parte Interessada	Categoria Funcional
Elaboração e Revisão dos Planos Individuais	Número de Colaboradores participantes	12	16	+4	Planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Colaborador	Técnico Superior
Procedimentos e Regras Institucionais	Número de Colaboradores participantes	30	39	+9	Planeada	Dr.ª Manuela Miranda	Colaborador	Todas
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Número de Colaboradores participantes	31	29	-2	Planeada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Colaborador	Todas
Medidas de Autoproteção	Número de Colaboradores participantes	25	22	-3	Planeada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Colaborador	Todas
Avaliação de riscos profissionais	Número de Colaboradores participantes	20	27	+7	Planeada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Colaborador	Todas
Preparação para o Simulacro	Número de Colaboradores participantes	22	15	-7	Planeada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Colaborador	Todas
Procedimentos no âmbito da confidencialidade	Número de Colaboradores participantes	30	0	-30	Planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Colaborador	Todas
Autonomia, Empowerment e Qualidade de Vida dos Colaboradores	Número de Colaboradores participantes	32	0	-32	Planeada	Dr.ª Manuela Miranda	Colaborador	Todas
Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)	Número de Colaboradores participantes	20	0	-20	Planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Colaborador	Todas
Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	Número de Colaboradores participantes	----	33	+33	Não planeada	Dr.ª Ana Prada Dr. Flávio Pereira	Colaborador	Todas
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais A2	Número de Colaboradores participantes	----	2	+2	Não planeada	Dr.ª Sónia Tomé	Colaborador	Vigilante
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais	Número de Colaboradores participantes	----	20	+20	Não planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Colaborador	Trabalhador Auxiliar Técnico Superior
Implementação de Pl's	Número de Colaboradores participantes	----	12	+12	Não planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Colaborador	Trabalhador Auxiliar Técnico Superior
Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat	Número de Colaboradores participantes	----	6	+6	Não planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Colaborador	Técnico Superior
Funcionalidades da QualityAlive	Número de Colaboradores participantes	----	2	+2	Não planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Colaborador	Técnico Superior
FORMAÇÃO INTERNA EM PARCERIA COM OUTRAS ENTIDADES								
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Responsável	Parte Interessada	Categoria Funcional
HACCP	Número de Colaboradores participantes	25	17	-8	Planeada	LCQA	Colaborador	Todas
Média de Participantes: 18								

Ao longo de 2018 foram executadas 13 ações de formação interna certificada (+13 que em 2017), perfazendo um total de 16h30 (+16.5 que em 2017).

O PAF (plano anual de formação) de 2018 contemplava 9 ações, sendo que 3 delas não foram executadas. Optámos por não implementar a ação “Procedimentos no âmbito da confidencialidade”, pois foi necessário dotar os colaboradores de conhecimentos relativos ao Novo Regulamento Geral da Proteção de Dados e os conteúdos iriam duplicar-se. A ação “Autonomia, Empowerment e Qualidade de Vida dos Colaboradores” não foi ministrada por carência de alguns dados essenciais. A ação “Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)” não se realizou por indisponibilidade.

A média de participantes em 2018 foi de 18 (-6 que em 2017), o que se deve ao facto de algumas ações serem dirigidas a um número restrito de colaboradores.

3. Certificação dos Formadores

Formador (a)	Tipo	CCP
Dr.ª Luísa Sousa	Interno	V
Dr.ª Manuela Miranda	Interno	V
Eng.ª Ângela Rodrigues	Interno	V
Dr.ª Ana Prada	Interno	V
Dr. Flávio Pereira	Interno	X
Dr.ª Sónia Tomé	Interno	V
Eng.ª Anabela Gonçalves	Externo	V

Entre os 7 formadores que ministraram as ações internas, apenas 1 (14%) não possuía CCP (-21% que em 2017), no entanto, este formador trabalhou em conjunto com uma formadora detentora da certificação.

4. Monitorização do Plano de Formação Externa: Colaboradores

FORMAÇÃO EXTERNA (com base no Plano de Desenvolvimento do Colaborador)								
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Entidade	Parte Interessada	Categoria Funcional
Gestão do Stress do Profissional	Número de Colaboradores participantes	16	12	-4	Planeada	Global XXI	Colaborador	Todas
Processo RVCC Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Nerba	Colaborador	Trabalhador Auxiliar
Processo RVCC NS + Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	Número de Colaboradores participantes	6	6	0	Planeada	Regibio	Colaborador	Trabalhador Auxiliar
Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número de Colaboradores participantes	1	3	+2	Planeada	Nerba	Colaborador	Técnico Superior
Atendimento Telefónico	Número de Colaboradores participantes	3	2	-1	Planeada	Cação e Melo - Consultores de Gestão, Lda.	Colaborador	Técnico Superior
Abordagem geral sobre a pessoa com deficiência	Número de Colaboradores participantes	12	12	0	Planeada	IEFP	Colaborador	Todas
Técnicas de Relaxação	Número de Colaboradores participantes	11	6	-5	Planeada	Global XXI	Colaborador	Trabalhador Auxiliar Técnico Superior
Prevenção em caso de maus-tratos ou negligência a pessoas com deficiência mental ou multideficiência	Número de Colaboradores participantes	9	9	0	Planeada	IEFP	Colaborador	Todas

Liderança e Trabalho em Equipa	Número de Colaboradores participantes	----	10	+10	Não Planeada	IEFP	Colaborador	Todas
Terapia Miofuncional Orofacial nível 1	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	FormaTerapia	Colaborador	Técnico Superior
Afetividade e sexualidade da pessoa com deficiência	Número de Colaboradores participantes	2	9	+7	Planeada	Global XXI	Colaborador	Técnico Superior
Novo Regulamento de Proteção de Dados	Número de Colaboradores participantes	----	9	+9	Não Planeada	F3M	Colaborador	Técnico Superior
Regulamento de Proteção de Dados	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	UIPSSDB	Colaborador	Técnico Superior
Processo RVCC Técnico de Ação Educativa	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	IEFP	Colaborador	Vigilante
Integração Social e Trabalho	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Vigilante
Prevenção de negligência, abusos e maus-tratos	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Vigilante
A comunidade - partilha e pertença	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Vigilante
Massagem californiana	Número de Colaboradores participantes	----	4	+4	Não Planeada	Global XXI	Colaborador	Trabalhador Auxiliar Técnico Superior
Promoção de integração social e comunitária da pessoa idosa	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Vigilante
Terceira idade e velhice	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Vigilante
Regulamento Geral de Proteção de Dados	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	R2C	Colaborador	Técnico Superior
Suporte Básico de Vida com DAE	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	AFPS - Associação Formar Para Salvar	Colaborador	Técnico Superior
As IPSS e a Contratação Pública	Número de Colaboradores participantes	----	2	+2	Não Planeada	EAPN	Colaborador	Técnico Superior
Como promover a estimulação e capacitação através da expressão dramática?	Número de Colaboradores participantes	----	2	+2	Não Planeada	EAPN	Colaborador	Técnico Superior
Descolorações e Colorações	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	ProCabelo	Colaborador	Cabeleireira
Gestão e Normas nas Organizações: exigências, requisitos, normativos e soluções	Número de Colaboradores participantes	----	3	+3	Não Planeada	EAPN	Colaborador	Técnico Superior
Processos Individuais - PIC's e PI's - Área Sénior e Deficiência	Número de Colaboradores participantes	----	8	+8	Não Planeada	RSocialForm	Colaborador	Técnico Superior
Licenciatura em Psicologia	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	UTAD	Colaborador	Técnico Superior
Raciocínio lógico Matemático	Número de Colaboradores participantes	1	0	-1	Planeada	----	Colaborador	Técnico Superior
Gestão administrativa/Técnicas Administrativas	Número de Colaboradores participantes	4	0	-4	Planeada	----	Colaborador	Técnico Superior
Deontologia e ética profissional no apoio à comunidade	Número de Colaboradores participantes	0	0	0	Planeada	----	Colaborador	Todas

Gestão de bens pessoais dos clientes, equipamentos e materiais das instalações	Número de Colaboradores participantes	1	0	-1	Planeada	----	Colaborador	Trabalhador Auxiliar
Prevenção rodoviária	Número de Colaboradores participantes	1	0	-1	Planeada	----	Colaborador	Motorista

Ao longo de 2018 foram executadas 28 ações de formação externa certificada (+2 que em 2017), as quais corresponderam a 776h00 (-116h15 que em 2017), frequentadas por 110 formandos (+47 que em 2017). O volume de formação foi 2996 (+372,5 que em 2017).

O Plano de Desenvolvimento do Colaborador foi cumprido por 26 colaboradores num total de 36 planos, o que corresponde a uma taxa de cumprimento de 72% (+34% que em 2017). Para além dos 72% de planos cumpridos, houve 11% parcialmente cumpridos devido à inexistência de oferta formativa na área proposta.

5. Resultados de Avaliação de Reação/Formador: Colaboradores

Nº	AÇÃO DE FORMAÇÃO	FORMADOR(A)	DESENVOLVIMENTO AÇÃO	AValiação FORMADOR
1	Elaboração e Revisão dos Planos Individuais	Dr.ª Luísa Sousa	93%	93%
2	Procedimentos e Regras Institucionais	Dr.ª Manuela Miranda	98%	99%
3	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Eng.ª Ângela Rodrigues	86%	87%
4	Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	Dr.ª Ana Prada e Dr. Flávio Pereira	98%	100%
5	Medidas de Autoproteção	Eng.ª Ângela Rodrigues	91%	94%
6	Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais A2	Dr.ª Sónia Tomé	100%	100%
7	Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais	Dr.ª Luísa Sousa	94%	96%
8	Avaliação de riscos profissionais	Eng.ª Ângela Rodrigues	89%	90%
9	Preparação para o Simulacro	Eng.ª Ângela Rodrigues	96%	96%
10	Implementação de PI's	Dr.ª Luísa Sousa	93%	95%
11	Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat	Dr.ª Luísa Sousa	91%	94%
12	Funcionalidades da QualityAlive	Dr.ª Luísa Sousa	97%	100%
13	HACCP	Eng.ª Anabela Gonçalves	95%	96%
Média final de todas as ações			94%	95%

Entre as ações de formação interna ministradas em 2018, 85% foram avaliadas com “Muito Bom” (+23% que em 2017) e as restantes com “Bom”, nas categorias “Desenvolvimento da Ação” e “Intervenção do Formador”.

6. Monitorização do Plano de Formação Interna: Clientes

FORMAÇÃO INTERNA							
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Responsável	Parte Interessada
Empowerment e a Vivência Sexual	Número de Clientes participantes	25	25	0	Planeada	Dr.ª Luísa Sousa	Cliente
Empowerment e o Manual da Qualidade	Número de Clientes participantes	15	27	+12	Planeada	Dr.ª Daniela Pais	Cliente
Primeiros Socorros / Medidas de Autoproteção	Número de Clientes participantes	25	33	+8	Planeada	Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Bragança	Cliente
Empowerment e a Deficiência	Número de Clientes participantes	25	30	+5	Planeada	Dr.ª Ângela Azevedo	Cliente
Empowerment e Qualidade de Vida dos Clientes	Número de Clientes participantes	25	26	+1	Planeada	Dr.ª Marlene Rodrigues	Cliente
Empowerment e Inclusão	Número de Clientes participantes	25	22	-3	Planeada	Tec. Bruno Silva	Cliente
Empowerment e Autonomia dos Clientes	Número de Clientes participantes	25	20	-5	Planeada	Dr.ª Sónia Tomé	Cliente
Empowerment e Comportamentos Alimentares	Número de Clientes participantes	25	0	-25	Planeada	Dr.ª Daniela Miranda Dr.ª Catarina Aleixo	Cliente
Medidas de Autoproteção	Número de Clientes participantes	20	22	+2	Planeada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Cliente

Empowerment e os Direitos e Deveres	Número de Clientes participantes	20	21	+1	Planeada	Dr. Flávio Pereira	Cliente
Preparação para o Simulacro	Número de Clientes participantes	25	19	-6	Planeada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Cliente

O Plano de Formação de 2018 previa a execução de 11 ações dirigidas a clientes (-1 que em 2017). Destas, optou-se por não implementar a ação “Empowerment e Comportamentos Alimentares”, por as formadoras considerarem o tema inadequado.

A média de participantes planeados para cada ação era de 23 (+3 que em 2017), tendo-se atingido uma média de 25 formandos (+11 que em 2017).

7. Volume de Formação

7.1. Volume de Formação: Colaboradores

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
Elaboração e Revisão dos Planos Individuais	1.5	16	24
Procedimentos e Regras Institucionais	1.5	39	58,5
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	1	29	29
Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	1	33	33
Medidas de Autoproteção	1	22	22
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais A2	1	2	2
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais	1.5	20	30
Avaliação de riscos profissionais	1	27	27
Preparação para o Simulacro	1	15	15
Implementação de PI's	1.5	12	18
Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat	2	6	12
Funcionalidades da QualityAlive	1.5	2	3
HACCP	1	17	17
Gestão do Stress do Profissional	25	12	300
Processo RVCC Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	87	1	87
Processo RVCC NS + Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	130	6	780
Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade	25	3	75
Atendimento Telefónico	8	2	16
Abordagem geral sobre a pessoa com deficiência	25	12	300
Técnicas de Relaxação	25	6	150
Prevenção em caso de maus-tratos ou negligência a pessoas com deficiência mental ou multideficiência	25	9	225
Liderança e Trabalho em Equipa	25	10	250
Terapia Miofuncional Orofacial nível 1	8	1	8
Afetividade e sexualidade da pessoa com deficiência	25	9	225
Novo Regulamento de Proteção de Dados	6	9	54
Regulamento de Proteção de Dados	2	1	2
Processo RVCC Técnico de Ação Educativa	71	1	71
Integração Social e Trabalho	25	1	25
Prevenção de negligência, abusos e maus-tratos	25	1	25
A comunidade - partilha e pertença	25	1	25
Massagem californiana	25	4	100
Promoção de integração social e comunitária da pessoa idosa	25	1	25
Terceira idade e velhice	25	1	25
Regulamento Geral de Proteção de Dados	35	1	35
Suporte Básico de Vida com DAE	7	1	7
As IPSS e a Contratação Pública	7	2	14
Como promover a estimulação e capacitação através da expressão dramática?	12	2	24
Descolorações e Colorações	8	1	8
Gestão e Normas nas Organizações: exigências, requisitos, normativos e soluções	7	3	21
Licenciatura Psicologia	55	1	55
Processos Individuais - PIC's e PI's - Área Sénior e Deficiência	8	8	64
41	792.5	350	3286.5

Em 2018 foram executadas 41 ações de formação certificada (+15 que em 2017), frequentadas por 350 formandos (+287 que em 2017), num total de 792h30 (-99h15 que em 2017). O volume de formação foi 3286.5 (+663 que em 2017).

7.2. Volume de Formação: Clientes

Nº	Ações de formação de acordo com o PAF	Previsto			Efetivo		
		Duração	Nº formandos	Volume Total (duração x nº formandos)	Duração	Nº formandos	Volume Total (duração x nº formandos)
1	Empowerment e a Vivência Sexual	1h00	25	25	1h00	25	25
2	Empowerment e o Manual da Qualidade	1h00	15	15	1h00	27	27
3	Primeiros Socorros / Medidas de Autoproteção	1h00	25	25	1h00	33	33
4	Empowerment e a Deficiência	1h00	25	25	1h00	30	30
5	Empowerment e Qualidade de Vida dos Clientes	1h00	25	25	1h30	26	39
6	Empowerment e Inclusão	1h00	25	25	1h00	22	22
7	Empowerment e Autonomia dos Clientes	1h00	25	25	1h15	20	25
8	Empowerment e Comportamentos Alimentares	1h00	25	25	----	----	----
9	Medidas de Autoproteção	1h00	20	20	1h00	22	22
10	Empowerment e os Direitos e Deveres	1h00	20	20	2h00	21	42
11	Preparação para o Simulacro	1h00	25	25	1h00	19	19
		Volume de formação prevista: 255			Volume de formação efetiva: 284		

Em 2018 verificou-se um volume de formação interna para clientes de 284 (+58 que em 2017), o que se deve ao incremento da participação dos clientes nestas ações.

8. Avaliação da Eficácia de Formação Interna/Externa

Ação de Formação	Data de Realização	Responsável Eficácia	Data de Avaliação de Eficácia	Avaliação
Elaboração e Revisão dos Planos Individuais	25/01/2018	Dr.ª. Luísa Sousa	25/07/2018	100%
Procedimentos e Regras Institucionais	26/01/2018	Dr.ª. Manuela Miranda	26/07/2018	92%
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	20/03/2018	Eng.ª. Ângela Rodrigues	20/09/2018	100%
Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	23/03/2018	Dr.ª Ana Prada e Dr. Flávio Pereira	23/09/2018	100%
Medidas de Autoproteção	22/05/2018	Eng.ª. Ângela Rodrigues	22/11/2018	100%
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais A2	01/08/2018	Dr.ª. Sónia Tomé	01/02/2019	----
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais	01/08/2018	Dr.ª. Luísa Sousa	01/02/2019	----
Avaliação de riscos profissionais	25/09/2018	Eng.ª. Ângela Rodrigues	25/03/2019	----
Preparação para o Simulacro	07/12/2018	Eng.ª. Ângela Rodrigues	07/06/2019	----
Implementação de PI's	30/04/2018	Dr.ª. Luísa Sousa	30/10/2018	----
Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat	30/10/2018	Dr.ª. Luísa Sousa	30/04/2019	----
Funcionalidades da QualityAlive	18/06/2018	Dr.ª. Luísa Sousa	18/12/2018	----
HACCP	11/12/2018	Eng.ª. Ângela Rodrigues	11/06/2019	----

A avaliação da eficácia da formação é realizada 6 meses após a sua implementação, pelo que das 13 ações executadas em 2018, apenas 5 deram origem à avaliação de eficácia no mesmo ano civil. A média obtida em 2018 foi 98% (+1% que em 2017).

9. Linhas Conclusivas

	Parte interessada	Ações Planeadas	Ações Planeadas e concretizadas	Ações Concretizadas e não Planeadas	Total de Ações Concretizadas	Taxa de Execução
Formação Interna	Colaboradores	9	7	6	13	144%
	Clientes	11	10	0	10	91%
Formação Externa	Colaboradores	13	8	20	28	215%
Totais		33	25	26	51	

Em 2018 foram planeadas 9 ações de formação interna para colaboradores, das quais 2 não se executaram, no entanto, foram implementadas 6 ações não planeadas, o que originou uma taxa de execução de 144%.

Analisando os dados relativos à formação interna para clientes, verifica-se que das 11 ações planeadas, executámos 10, o que corresponde a uma taxa de execução de 91%.

No que concerne à formação externa para colaboradores, constata-se que implementámos 8 das 13 ações planeadas, sendo que foram executadas 20 ações não planeadas, originando uma taxa de execução de 215%.

10. Medidas de Melhoria para 2019

- Solicitar aos formadores que 80% da sessão de formação seja de componente prática (estudos de casos, exercícios de grupo, brainstorming, etc).

Indicador: 100% dos formandos avalia a sessão como teórico-prática ou prática.

- Alterar na QA, os questionários de levantamento das necessidades formativas.

Indicador: 4 questionários alterados na QA.

Este documento foi elaborado pela CP em 28-01-2018, verificado pela GF a 07-02-2019 e aprovado pela DS a 08-02-2019.