

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

## Sistema de Gestão da Qualidade

### PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2018



*Versão 2, novembro 2017*



**PLANO DE FORMAÇÃO 2018: COLABORADORES/COMUNIDADE**

**Plano de Formação Interna e Externa 2018**

Competências	Ação de Formação Objetivo	Indicadores	Metas 2017	Metas Alcançadas	Metas 2018	Calendarização Responsável	Parte Interessada Categoria Funcional
<b>Admissão de Novos Colaboradores</b>							
Promover a integração do Colaborador Capacitar e desenvolver competências	<p><b>Processo de Admissão e Integração:</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Informar as normas e procedimentos da instituição, os benefícios oferecidos, avaliação do desempenho e remuneração. Adaptar o colaborador à equipe de trabalho e à cultura da ASCUDT, de forma a saber os valores, visão, missão, história, estrutura organizacional, perfil funcional, normas de conduta, código de ética, plano de comunicação (email e plataforma). Explicar procedimentos e processos na plataforma de gestão da qualidade. Clarificar a política da confidencialidade e todos os documentos que desta possam advir. Formar o colaborador acerca da forma de lidar com os clientes e com as várias deficiências, transferências, posicionamentos, regras de segurança, com o intuito de facilitar a sua adaptação.</p>	Número de Colaboradores admitidos	---	---	5	Admissão 8 horas Dr.ª. Manuela Dr.ª. Ana Martins Dr.ª. Luísa Sousa Enf.ª. Karine Nunes Eng.ª. Ângela	Colaborador  Todos grupos funcionais
<b>Normativos legais</b>							
<p>Competência de gestão de espaço de materiais da cozinha, despensa e câmara fria: Repõe stock, evitando o desperdício e usando a norma FIFO</p> <p>Competência técnica: Cumpre as regras de segurança</p> <p>Competência ética: Cumpre normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função/ cargo (código civil e trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP)</p> <p>Competências performativas: Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>HACCP</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Aprender conceitos gerais do sistema HACCP, de modo a prevenir possíveis contaminações e problemas de saúde com origem nos géneros alimentícios.</p>	Número de Colaboradores participantes	32	21	25	A definir, 1h30m LCQA	Colaborador  Cozinheiras Ajudante de Cozinha  Trabalhadores Auxiliares
<p>Competências éticas: Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ); Cumpre normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função/ cargo (código civil e trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP)</p> <p>Competência técnica: Cumpre</p>	<p><b>Avaliação de riscos profissionais</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Apresentar a análise sistemática e pormenorizada do(s) posto(s) de trabalho com a finalidade de identificar os perigos e avaliar os riscos a que o colaborador está sujeito. Apresentar resultados de avaliação de riscos (janeiro).</p>	Número de Colaboradores participantes	30	16	20	A definir, 1h30m Eng.ª. Ângela Rodrigues	Colaborador  Todos grupos funcionais

<p>regras de segurança; Conhecimentos de prevenção da segurança <b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>							
<p><b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ); Cumpe normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função/ cargo (código civil e trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP) <b>Competência técnica:</b> Cumpe regras de segurança; Conhecimentos de prevenção da segurança <b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Medidas de Autoproteção</b>  <b>Objetivo:</b> Dar a conhecer as medidas e procedimentos de organização e gestão da segurança com as finalidades: garantia da manutenção das condições de segurança definidas no projeto e a garantia de uma estrutura mínima de resposta a emergências.</p>	<p>Número de Colaboradores participantes</p>	<p>25</p>	<p>*</p>	<p>25</p>	<p>A definir, 1h30m CQLT</p>	<p>Colaborador  Todos grupos funcionais</p>
<p><b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ); Cumpe normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função/ cargo (código civil e trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP) <b>Competência técnica:</b> Cumpe regras de segurança; Conhecimentos de prevenção da segurança <b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Preparação para o Simulacro</b>  <b>Objetivo:</b> Testar os meios internos aquando da simulação da activação das medidas de autoproteção. Promover rotinas comportamentais de atuação perante uma situação de emergência.</p>	<p>Número de Colaboradores participantes</p>	<p>22</p>	<p>21</p>	<p>22</p>	<p>A definir Eng.ª. Ângela Rodrigues</p>	<p>Colaborador  Todos grupos funcionais</p>
<p><b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ);</p>	<p><b>Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho</b>  <b>Objetivo:</b> Combater de um ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os fatores que podem afetar o ambiente do trabalho e o trabalhador, procurando eliminar ou reduzir os riscos profissionais. Sensibilizar os colaboradores a utilizarem medidas preventivas.</p>	<p>Número de Colaboradores participantes</p>	<p>25</p>	<p>31</p>	<p>31</p>	<p>A definir, 1h30m Eng.ª. Ângela Rodrigues Enf.ª. Karine Nunes</p>	<p>Colaborador  Todos grupos funcionais</p>

<p>Cumpra normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função/ cargo (código civil e trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP)</p> <p><b>Competência técnica:</b> Cumpra regras de segurança; Conhecimentos de prevenção da segurança</p> <p><b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>							
<b>Equass Assurance</b>							
<p><b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ)</p> <p><b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Procedimentos no âmbito da confidencialidade</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar estratégias e incentivar ao cumprimento do valor, princípio e política da confidencialidade (instrução de trabalho). Apresentar resultados de avaliação do controlo de confidencialidade (janeiro).</p>	Número de Colaboradores participantes	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	A definir, 1h30m Dr.ª. Luísa Sousa	Colaborador  Todos grupos funcionais
<p><b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ)</p> <p><b>Conhecimento organizacional:</b> Sobre o conteúdo do dossier do sistema de gestão da qualidade (Manuais, Códigos, planos procedimentos e instruções); Reproduz a missão, visão, valores e política da qualidade</p> <p><b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Divulgar a política e objetivos da qualidade, da estrutura organizacional e do sistema de gestão da qualidade. Disseminar o conhecimento da Missão, visão e valores da ASCUDT.</p>	Número de Colaboradores participantes	<b>45</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	A definir, 1h30m Dr.ª. Luísa Sousa	Colaborador  Todos grupos funcionais
<p><b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ)</p> <p><b>Conhecimento organizacional:</b> Sobre o conteúdo do dossier do sistema de gestão da qualidade (Manuais, Códigos,</p>	<p><b>Prevenção em caso de maus-tratos ou negligência a pessoas com deficiência mental ou multideficiência -7234</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar os conceitos e princípios fundamentais relacionados com a prevenção da negligência, abuso e maus-tratos a pessoas com deficiência mental ou multideficiência. Explicar os princípios da abordagem do modelo ecológico e sistémico. Identificar situações de risco e medidas preventivas e protocolo de atuação.</p>	Número de Colaboradores participantes/ Comunidade	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	Global XXI (limite de inscrições)  25 horas	Colaborador  Todos grupos funcionais

planos procedimentos e instruções); Reproduz a missão, visão, valores e política da qualidade <b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho							
<b>Tecnologias de Comunicação e Informação</b>							
<b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ) <b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho; Adere as inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais.	<b>Funcionalidades das QualityAlive</b>  <b>Objetivo:</b> Identificar e esclarecer o funcionamento de novos processos da plataforma, garantindo assim a conformidade dos registos.	Número de Colaboradores participantes	<b>30</b>	<b>8=ROUPA 29=GHORAS</b>	<b>30</b>	A definir, 1h30m Dr.ª. Luísa Sousa	Colaborador  Todos grupos funcionais
<b>Diagnóstico de necessidades formativas</b>							
<b>Competência Comportamental:</b> Relacionamento/Postura/Assertividade <b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho	<b>Técnicas de Receção e Atendimento: Cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento 0703</b>  <b>Objetivo:</b> Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial. Aplicar as regras do protocolo no atendimento.	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>3</b>	Global XXI (limite de inscrições)  25 horas	Colaborador  Supervisores Tec. Contabilidade
<b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ); Cumpe normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função/ cargo (código civil e trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP) <b>Conhecimento organizacional:</b> Conhecimento as normas organizacionais (regulamentos internos da instituição; Estatutos) <b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho	<b>Deontologia e ética profissional no apoio à comunidade - 3539</b>  <b>Objetivo:</b> Reconhecer e aplicar os princípios fundamentais da deontologia e ética profissional. Reconhecer e respeitar os direitos da pessoa humana.	Número de Colaboradores participantes	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	Global XXI (limite de inscrições)  25 horas	Colaborador  Todos grupos funcionais
<b>Competência</b>	<b>Dinâmicas de Grupos e Gestão de Conflitos/Gestão do Stress e Gestão de</b>	Número de	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	Global XXI	Colaborador

<p><b>Comportamental:</b> Relacionamento/Postura/Assertrividade</p> <p><b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Conflitos: Gestão do stress profissional em saúde - 6581</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo. Identificar, aplicar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Identificar, aplicar as técnicas de prevenção, proteção de forma a lidar com situações de limite, agonia e sofrimento. Explicar a importância de manter autocontrolo em situações críticas e de limite. Explicar a importância de agir de acordo com normas e procedimentos definidos no âmbito das suas atividades.</p>	Colaboradores participantes		21		(limite de inscrições) 25 horas	Todos grupos funcionais
<p><b>Competência Comportamental:</b> Relacionamento/Postura/Assertrividade</p> <p><b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Autonomia, Empowerment e Qualidade de Vida dos Clientes: Promoção da inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência - 7232</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar os conceitos e princípios fundamentais relacionados com a promoção da inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência; Identificar estratégias de promoção da inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência.</p>	Número de Colaboradores participantes	25	33	20	IEFP (limite de inscrições) 50 horas	Colaborador Todos grupos funcionais
<p><b>Competências performativas:</b> Adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais Apresenta e executa iniciativas que contribuam para a sustentabilidade e boa imagem da instituição Apresenta sugestões com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função Participa ativamente em actividades, reuniões e outros eventos da instituição Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Autonomia, Empowerment e Qualidade de Vida dos Colaboradores</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Dar mais autonomia e poder de decisão aos colaboradores, mesmo não sendo líderes de equipas, de forma a melhorar o funcionamento dos serviços.</p>	Número de Colaboradores participantes	25	32	32	A definir, 1h30m Dr.ª. Manuela Miranda	Colaborador Todos os grupos funcionais
<p><b>Competências éticas:</b> Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, código da ética e procedimentos do SGQ)</p> <p><b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu desempenho</p>	<p><b>Procedimentos e Regras Institucionais</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar as instruções de trabalho, bem como procedimentos. Explicar a interligação das it's com as funções da instituição. Identificar os procedimentos de gestão da ASCUDT.</p>	Número de Colaboradores participantes	--	--	30	A definir, 1h30m Dr.ª. Manuela Miranda	Colaborador Todos grupos funcionais
<p><b>Competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente</b> Planifica, executa e avalia os planos de sessões do Plano Individual do cliente</p> <p><b>Competências performativas:</b> Melhora continuamente o seu</p>	<p><b>Elaboração e Revisão dos Planos Individuais</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Conhecer novo formato de avaliação e medição de objetivos relacionados com o planeamento individual. Ligação entre os planos individuais e a melhoria da Qualidade de vida.</p>	Número de Colaboradores participantes	--	--	12	A definir, 1h30m Dr.ª. Luísa Sousa	Colaborador Equipa Técnica

desempenho							
Competências performativas: Melhora continuamente o seu desempenho	<b>Técnicas de Relaxamento:</b> <b>Métodos de relaxação aplicados à população idosa - 8929</b> <b>ou Massagem corporal - 3642</b>  <b>Objetivo:</b> Reconhecer os benefícios da arte como terapia para o idoso. Identificar as técnicas e materiais utilizados na arte como terapia. Explicar a importância do acompanhamento do idoso nas atividades de arte terapia. Reconhecer, classificar as diferentes manobras tendo em conta o objetivo do tratamento e o público-alvo por aplicação.	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>8</b>	Global XXI (limite de inscrições)  25 horas	Colaborador  Todos grupos funcionais
<b>Planos de Desenvolvimento de Colaborador</b>							
- Formação Complementar	<b>Formação em Conhecimentos Atendimento Telefónico</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>1</b>	Pesquisa do Colaborador	Colaborador Supervisor
- Competência técnica - Competência organizacional de apoio logístico - Competência performativa	<b>Formação em Gestão de Competências Interpessoais</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>1</b>	Pesquisa do Colaborador	Colaborador Supervisor
- Competência organizacional de apoio logístico - Competência performativa	<b>Formação em Gestão/Técnicas Administrativas</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>3</b>	Pesquisa do Colaborador	Colaborador Supervisor Diretora Técnica
- Competência técnica - Competência performativa	<b>Formação em Primeiros Socorros</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>1</b>	Pesquisa do Colaborador	Colaborador Trabalhador Auxiliar
- Competência de manutenção da rota automóvel - Competência operacional de transporte de mercadorias e pessoas com segurança - Competência performativa	<b>Formação em Segurança Rodoviária</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>1</b>	Pesquisa do Colaborador	Colaborador Motorista
- Formação Complementar	<b>Formação em Técnicas de Receção e Atendimento - 9104</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>1</b>	Pesquisa do Colaborador	Colaborador Supervisor
- Formação Complementar	<b>Formação na Área da Deficiência – 7215</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>1</b>	Global XXI (limite de inscrições)  25 horas	Colaborador Enfermeira
Requisitos obrigatórios de perfil funcional	<b>12º ano de escolaridade</b>	Número de Colaboradores participantes	---	---	<b>6</b>	Regibio	Colaborador Trabalhador Auxiliar

**PLANO DE FORMAÇÃO 2018: CLIENTES**

**Plano de Formação Interna 2018**

Competências	Ação de Formação	Indicadores	Metas 2017	Metas Alcançadas	Metas 2018	Calendarização Responsável	Parte Interessada Resposta Social
<b>Planos Individuais, Reuniões Técnicas, Ocorrências, Equass Assurance</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compreender a autodeterminação</li> <li>✓ Promover a integração</li> </ul>	<b>Empowerment e Qualidade de Vida dos Clientes</b>	Número de Clientes participantes	25	22	25	A definir, 1h00m Dr.ª. Marlene Rodrigues	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuidar da apresentação pessoal</li> <li>✓ Observar cuidados básicos relacionados com a sua saúde</li> <li>✓ Realizar higiene corporal</li> <li>✓ Desenvolver atividade física</li> <li>✓ Adaptar alimentação ao contexto</li> <li>✓ Melhorar modo de se alimentar</li> </ul>	<b>Empowerment e Autonomia dos Clientes</b>	Número de Clientes participantes	25	22	25	A definir, 1h00m Dr.ª. Sara Florêncio	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desenvolver comportamento sexual adequado</li> <li>✓ Conhecer o sistema reprodutor</li> <li>✓ Conhecer métodos anti-concecionais</li> <li>✓ Conhecer doenças sexualmente transmissíveis</li> </ul>	<b>Empowerment e a Vivência Sexual</b>	Número de Clientes participantes	30	22	25	A definir, 1h00m Dr.ª. Luísa Sousa	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aproximar o cliente da IPSS</li> </ul>	<b>Empowerment e o Manual da Qualidade</b>	Número de Clientes participantes	25	10	15	A definir, 1h00m Dr.ª. Daniela Pais	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover a cidadania</li> <li>✓ Conhecer os direitos</li> </ul>	<b>Empowerment e os Direitos e Deveres</b>	Número de Clientes participantes	25	17	20	A definir, 1h00m Dr.ª. Marisa Lage	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover a integração</li> </ul>	<b>Empowerment e Inclusão</b>	Número de Clientes participantes	25	22	25	A definir, 1h00m Tec. Bruno Silva	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conhecer regras de higiene e segurança</li> <li>✓ Aplicar regras da qualidade</li> </ul>	<b>Medidas de Auto-Proteção</b>	Número de Clientes participantes	30	15	20	A definir, 1h00m Eng.ª. Ângela Rodrigues	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conhecer regras de higiene e segurança</li> <li>✓ Aplicar regras da qualidade</li> </ul>	<b>Preparação para o Simulacro</b>	Número de Clientes participantes	30	*	25	A definir, 1h00m Eng.ª. Ângela Rodrigues	Clientes CAO, LRE, SAD
<b>Diagnóstico de necessidades formativas</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conhecer regras de higiene e segurança <i>(saber como lidar com os colegas em situação de crise)</i></li> </ul>	<b>Primeiros Socorros (Básicos) (prática)</b>	Número de Clientes participantes	---	---	25	A definir, 1h00m Enf.ª. Karine Nunes	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compreender a autodeterminação</li> <li>✓ Promover a integração <i>(saber como lidar com os vários tipos de deficiência)</i></li> </ul>	<b>Empowerment e a Deficiência* (prática)</b>	Número de Clientes participantes	---	---	25	A definir, 1h00m Dr.ª. Ângela Azevedo	Clientes CAO, LRE, SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adaptar alimentação ao contexto</li> <li>✓ Melhorar modo de se alimentar</li> </ul>	<b>Empowerment e Comportamentos Alimentares* (prática)</b>	Número de Clientes participantes	25	22	25	A definir, 1h00m Dr.ª. Daniela Miranda	Clientes CAO, LRE, SAD