

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

## Sistema de Gestão da Qualidade

### PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2020



*Versão 4, novembro 2019*

Colaboradores						
Designação da Formação	Objetivo/Indicador	Proposta de Conteúdos	Categorias Funcionais	Competências	Tipo de Ação/Formador(a)/Duração	Meta
HACCP	<b>Objetivo:</b> Colaborar no desenvolvimento de boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Noções Gerais de Segurança Alimentar e Legislação Alimentar; Perigos e Doenças Alimentares; Metodologia HACCP.	Todos Colaboradores (cozinha e refeitório)	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Cumprir normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função / cargo (código civil e do trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: LCQA (1h30m)	≅40 n=20
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	<b>Objetivo:</b> Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho; Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas; Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conceitos de segurança, higiene e saúde no trabalho; Riscos profissionais; política de higiene, saúde e segurança no trabalho.	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Cumprir normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função / cargo (código civil e do trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Eng.ª. Ângela Rodrigues (1h30m)	≅40 n=20
Medidas de Autoproteção (Preparação para o Simulacro)	<b>Objetivo:</b> - Dar a conhecer as medidas e procedimentos de organização e gestão da segurança; -Testar os meios internos aquando da simulação da activação das medidas de autoproteção; Promover rotinas comportamentais de atuação perante uma situação de emergência. <b>Indicador:</b> <i>Somatório de colaboradores participantes.</i>	Requisitos legais de segurança contra incêndios; medidas de autoproteção; planos de emergências; simulacro.	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Cumprir normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função / cargo (código civil e do trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Eng.ª. Ângela Rodrigues (1h30m)	≅40 n=20
Princípios de ergonomia e prevenção de acidentes e doenças/riscos profissionais	<b>Objetivo:</b> Identificar os princípios fundamentais sobre ergonomia e prevenção de acidentes e doenças profissionais. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conceitos básicos de ergonomia; posicionamentos; principais acidentes e doenças profissionais; técnicas de prevenção de lesões músculo esqueléticas; política de ética e bem-estar para todos;	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Cumprir normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função / cargo (código civil e do trabalho, CCT,	Interna: Eng.ª. Ângela Rodrigues (2h00m)	≅50 n=24

				regulamentos internos e HACCP) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>		
Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas (especial enfoque nas políticas de qualidade e recursos humanos)	<b>Objetivo:</b> Reconhecer os conceitos de visão, missão, valores e políticas da instituição. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conceitos de missão, visão e valores; aplicação dos conceitos; política da qualidade.	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Cumprir normas legais e organizacionais necessárias para o exercício da sua função / cargo (código civil e do trabalho, CCT, regulamentos internos e HACCP) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Dr.ª. Luísa Sousa (1h30m)	≈50 n=24
Princípios de qualidade na prestação de serviços (engagement, crescimento e cultura organizacional) (especial enfoque na abordagem por processos e ciclo PDCA)	<b>Objetivo:</b> Identificar o conceito e os princípios da qualidade; Identificar as ferramentas de melhoria contínua e o ciclo de PDCA. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Princípios da certificação da qualidade; ciclo PDCA; política da inovação e da melhoria contínua.	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Dr.ª. Luísa Sousa (3h00m)	≈50 n=24
Direitos e Deveres dos Clientes (focar a carta institucional)	<b>Objetivo:</b> Explicar a importância dos direitos, deveres dos cliente, assumindo o seu compromisso no desenvolvimento e prestação de serviços.. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes..</i>	Carta de direitos e deveres dos clientes (reflexão).	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Dr.ª. Daniela Pais e Bruno Silva (1h00m)	≈50 n=24
Prevenção da Negligência, Abuso e Maus-tratos, Assédio e Ética (focar procedimentos/códigos institucionais)	<b>Objetivo:</b> Identificar os conceitos e princípios fundamentais relacionados com a prevenção da negligência, abuso e maus tratos (prevenção e atuação); Explicar o código de boa conduta para a prevenção e combate	Formas de maus-tratos; indicadores de negligência, abusos, maus tratos, violência e discriminação na instituição; procedimentos institucionais no âmbito da prevenção; procedimentos no âmbito	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Atua segundo a identidade e valores	Interna: Dr.ª. Ângela Azevedo (1h30m)	≈50 n=24

	ao assédio no trabalho. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	da existência de mau trato e/ou negligência; código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho.		organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>		
Confidencialidade (focar o procedimento institucional/NRPD)	<b>Objetivo:</b> Promover o cumprimento do procedimento da confidencialidade, através da divulgação da informação a todos os colaboradores da Instituição; Assegurar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU 2016/679) aplicável a partir de 25 de maio de 2018. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Política da confidencialidade; procedimento de Controlo da Confidencialidade, proteção de dados e informação; NRPD; controlo de documentos.	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Dr.ª. Ana Prada (1h30m)	≅50 n=24
Qualidade de Vida e o Empowerment: Planos Individuais (focar o procedimento institucional)	<b>Objetivo:</b> Explicar conceitos e as dimensões do modelo de qualidade de vida da instituição, assegurando que os mesmos são implementados. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conceitos de qualidade de vida e empowerment; escala de Gencat; estrutura do modelo teórico da qualidade de vida, da instituição; política da qualidade de vida.	Equipa Técnica PI	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b> -Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ) <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 <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Dr.ª. Marlene Rodrigues (1h00m) e/ou Dr.ª. Luísa Sousa	≅25 n=12
Funcionalidades da Plataforma (se necessário)	<b>Objetivo:</b> Identificar e esclarecer o funcionamento de novos processos da plataforma, garantindo assim a conformidade dos registos. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes..</i>	Procedimentos; instruções de trabalho; códigos; escalas; questionários.	A definir	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Dr.ª. Luísa Sousa (1h00m)	≅30 n=15
Regras e procedimentos institucionais	<b>Objetivo:</b> Identificar as instruções de trabalho, bem como procedimentos; Identificar os procedimentos de gestão da instituição. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de</i>	Código de ética; regras de conduta; procedimentos institucionais.	Todos Colaboradores	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <b>Competência ética:</b>	Interna: Dr.ª. Manuela Miranda (1h30m)	≅80 n=38/ 39

	<i>colaboradores participantes.</i>				-Atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>		
Prevenção de doenças infeto-contagiosas	<b>Objetivo:</b> Transmitir informações sobre as formas de disseminação de diferentes doenças infeto-contagiosas, tanto as transmitidas sexualmente como as transmitidas através do compartilhamento de ambientes e utensílios. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conceitos de doenças infeto-contagiosas; tipos e prevenção de doenças.	Todos Colaboradores		<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Formador Externo/Parceiro com apoio de Enf.ª. Karine Nunes (1h30m)	≅50 n=24
Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais	<b>Objetivo:</b> Explicar o conceito de trabalho em equipa/multidisciplinariedade, dificuldades de operacionalização e estratégias de atuação; Identificar o papel do auxiliar/técnico na prestação de cuidados pessoais. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conceito de trabalho em equipa; multidisciplinariedade; plano de cuidados individuais (parte integrante do PI).	Equipa Colaboradores PCI		<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Dr.ª. Sónia Tomé (1h30m)	≅40 n=20
Manutenção da frota	<b>Objetivo:</b> Dotar os participantes dos conhecimentos e competências no domínio da gestão de frota de automóvel. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Gestão das operações de manutenção, dimensionamento e planeamento de frotas.	Colaboradores Condutores		<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Interna: Formador Externo/Parceiro (2h00m)	≅30 n=15
Primeiros socorros	<b>Objetivo:</b> Atualizar conhecimentos de manobras de suporte básico de vida <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessadas (formação > mais 3 anos)		<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅5 n=10
Gestão de projetos	<b>Objetivo:</b> Organizar o processo de um projeto, definindo a estrutura documental, de acordo com as regras de procedimento. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessados		<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅5 n=10

Comunicação e gestão do tempo	<b>Objetivo:</b> Reconhecer os princípios da comunicação organizacional; Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da atividade profissional. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessados	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅5 n=10
Abordagem geral sobre a pessoa com deficiência e incapacidade	<b>Objetivo:</b> Identificar e caracterizar os tipos de deficiência; Identificar estratégias psicológicas e afetivas no cuidado de pessoas com deficiência. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessados	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅5 n=10
Inglês (Facultativo)	<b>Objetivo:</b> Utilizar a língua inglesa na produção de textos a nível oral e escrito, adequando-a ao contexto socioprofissional. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessados	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅5 n=10
Fundraising/Angariação de Fundos/Sustentabilidade Financeira (Facultativo)	<b>Objetivo:</b> Identificar e colaborar em estratégias de angariação de fundos; Aplicar técnicas de angariação de fundos. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessados	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅2,5 n=5
Marketing e Comunicação (Facultativo)	<b>Objetivo:</b> Definir o conceito de comunicação de marketing, identificando os modelos e as funções inerentes; Elaborar um plano estratégico de comunicação, tendo por base o plano de marketing. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessados	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅2,5 n=5
Tecnologias de Informação e Comunicação (Facultativo)	<b>Objetivo:</b> Utilizar aplicações informáticas. <b>Indicador:</b> <i>Percentagem de colaboradores participantes.</i>	Conteúdos detalhados da UFCD em CNQ	Interessados	<b>Competência performativa:</b> -Melhora continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional) <i>Atenção: A/O formador(a) deve identificar as competências trabalhadas na acção, de acordo com o grupo de participantes.</i>	Externa: Formador Externo/Parceiro	≅5 n=10

Clientes				
Designação da Formação	Objetivo/Indicadores	Destinatários	Tipo de Ação/Formador(a)/Duração	Meta
Plano de Emergência (Preparação para o Simulacro)	-Promover o bem-estar material ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Eng.ª. Ângela Rodrigues (1h00m)	≅36 n=20
Missão, Visão e Valores Organizacionais	-Facilitar a relação com a comunidade, com vista à sua inclusão social ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Ângela Azevedo (1h00m)	≅40 n=22
Direitos e Deveres dos Clientes (focar a carta institucional)	-Garantir a dignidade do Cliente e a proteção de riscos indevidos ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Daniela Pais (1h00m)	≅50 n=28
Qualidade de vida, empowerment e autodeterminação do cliente	-Promover o bem-estar material ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Marlene Rodrigues (1h00m)	≅40 n=22
Empoderamento e a afetividade/sexualidade do cliente	-Desenvolver interações e relacionamentos interpessoais -Promover o bem-estar emocional ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Luísa Sousa (1h00m)	≅36 n=20
Empoderamento, saúde e prevenção doenças infeto-contagiosas	-Promover o bem-estar físico ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Sara Miranda (1h00m)	≅40 n=22
Empoderamento e as regras e procedimentos institucionais	-Facilitar a relação com a comunidade, com vista à sua inclusão social -Desenvolver a autodeterminação ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Manuela Miranda (1h00m)	≅36 n=20
Empoderamento, alimentação e saúde	-Promover o bem-estar físico ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Karine Nunes (1h00m)	≅36 n=20
Empoderamento, higiene pessoal e cuidados de imagem	-Promover o bem-estar físico -Promover o bem-estar emocional ( <i>Percentagem de clientes participantes</i> )	Clientes CAO, LRE e SAD	Interna: Dr.ª Sónia Tomé (1h00m)	≅50 n=28