

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

Sistema de Gestão da Qualidade

RELATÓRIO ANUAL DA FORMAÇÃO 2017

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

INCLUSÃO E CIDADANIA SEMPRE EM CONSTRUÇÃO!...



(Janeiro 2018)

Índice

1. Introdução	3
2. Ações de formação 2017	3
a) Formação não certificada	3
Quadro 1 Formação interna.....	3
Quadro 2 Volume de formação não certificada	4
b) Formação certificada	4
Quadro 3 Formação externa.....	4
Quadro 4 Volume de formação certificada	5
Quadro 5 Resumo da formação por colaborador	5
3. Avaliação da concretização de objetivos.....	7
Quadro 6 Quadro resumo das médias de avaliação da reação formando – 2017	7
4. Análise dos Resultados	7
Quadro 7 Resultados comparativos dos últimos três anos	7
5. Medidas de Melhoria.....	8
6. Conclusões Finais.....	8

1. Introdução

A atualização e aquisição de conhecimentos ao longo da vida é fundamental para todos os que querem crescer pessoal e profissionalmente, tal paradigma é de extrema importância, não só individualmente, mas também como um todo das instituições.

A formação proporcionada pela ASCUDT a todo o seu capital humano procura ser adaptada às especificidades das funções exercidas por cada um, sendo preocupação desta instituição, a qualidade da formação, cujas ações devem garantir a aquisição de novas competências, bem como conduzir à mudança de mentalidades e comportamentos. Para além de competências técnicas, procura desenvolver as soft skills, competências transversais essenciais para o relacionamento do colaborador com todos os que o rodeiam.

Para a escolha de quais as ações de formação a ministrar a quem, foi tido em linha de conta o PDC (plano de desenvolvimento do colaborador), bem como o questionário de necessidades formativas aplicado individualmente a cada colaborador. Procurámos que as ações fossem ministradas por formadores experientes, capazes de transmitir os conceitos-chave e também de motivar os formandos a participar e a quererem colocar dúvidas relativas ao modo como levam a cabo determinado procedimento.

Em suma, tentámos melhorar as competências de todo o capital humano, ao nível do Saber-Saber, do Saber-Fazer e do Saber-Ser.

2. Ações de formação 2017

a) Formação não certificada

Quadro 1 | Formação interna

Nº	Ações de formação interna	Planeada no PAF 2017	Duração
1	Ética e Deontologia Profissional: Direitos e Deveres dos Colaboradores	Planeada	1h00
2	Qualidade de Vida dos Clientes	Planeada	3h00
3	Deglutição	Planeada	3h00
4	Gestão de Stress e Conflitos I	Planeada	3h00
5	Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	Planeada	2h00
6	Gestão de Stress e Conflitos II	Planeada	1h00
7	Técnicas de Manualidades e Produção Artística II	Planeada	1h00
8	Autonomia, Empowerment dos Colaboradores	Planeada	3h00
9	Funcionalidades da QualityAlive	Planeada	1h00
10	Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	Planeada	1h00
11	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Planeada	1h00
12	Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61	Planeada	1h00
13	A importância da Confidencialidade	Planeada	1h00
14	Transferências e Posicionamentos	Planeada	1h00
15	Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	Planeada	1h00
16	Manutenção de Viaturas I	Planeada	2h30
17	Manutenção de Viaturas II	Planeada	1h30
18	Funcionalidades da QualityAlive	Planeada	1h00
19	Avaliação de Riscos Profissionais	Planeada	1h00
20	Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)	Planeada	2h30
21	Segurança contra Incêndios em Edifícios	Não planeada	1h00
22	HACCP	Planeada	1h00
23	Email Institucional	Planeada	1h00
24	Preparação para o Simulacro	Planeada	1h00
25	Workshop: Reiki para Todos	Não planeada	7h00
26	Medidas de Autoproteção	Planeada	0h00

Total de horas de formação interna
43h30

No ano 2017 implementaram-se 25 ações de formação interna (+8 que em 2016). Destas ações, resultaram 43h30 (+25h15 que em 2016).

No PAF (plano anual de formação) foram planeadas 24 ações para o ano 2017, sendo que uma delas (Medidas de Autoproteção) não se realizou, pois optou-se por realizar a formação “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. De referir ainda, a realização do Workshop “Reiki para Todos”, o qual não constava do PAF.

Quadro 2 | Volume de formação não certificada

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
A importância da Confidencialidade	1h00	27	27
Autonomia, Empowerment dos Colaboradores	3h00	32	96
Avaliação de Riscos Profissionais	1h00	16	16
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	1h00	31	31
Deglutição	3h00	25	75
Email Institucional	1h00	9	9
Ética e Deontologia Profissional: Direitos e Deveres dos Colaboradores	1h00	33	33
Funcionalidades da QualityAlive	1h00	29	29
Funcionalidades da QualityAlive	1h00	8	8
Gestão de Stress e Conflitos I	3h00	21	63
Gestão de Stress e Conflitos II	1h00	14	14
HACCP	1h00	21	21
Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61	1h00	8	8
Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)	2h30	10	25
Manutenção de Viaturas I	2h30	19	47,5
Manutenção de Viaturas II	1h30	17	25,5
Preparação para o Simulacro	1h00	21	21
Qualidade de Vida dos Clientes	3h00	37	111
Segurança contra Incêndios em Edifícios	1h00	32	32
Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	2h00	8	16
Técnicas de Manualidades e Produção Artística II	1h00	8	8
Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	1h00	5	5
Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	1h00	2	2
Transferências e Posicionamentos	1h00	20	20
Workshop: Reiki para Todos	7h00	42	294
25	43h30	495	1037

No ano 2017 realizaram-se 25 ações de formação não certificada, correspondentes a 43h30, as quais foram frequentadas por 495 formandos. O volume de formação foi 1037. (Em 2016 não se realizou esta análise, pelo que não temos termo de comparação).

b) Formação certificada
Quadro 3 | Formação externa

Nº	Ações de formação	Planeada de acordo PAF2017	Duração
1	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	Planeada	37h30
2	Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Planeada	45h00
3	Auditor Interno a Sistemas de Gestão da Qualidade	Não planeada	40h00
4	Autismo	Planeada	2h00
5	Campanha Ibérica de Prevenção de Acidentes de Trabalho "Conhecer Melhor é Prevenir Melhor"	Não planeada	2h00
6	Código de Trabalho: aplicação prática nas Organizações Sociais	Não planeada	12h00
7	Coordenação e Gestão da Formação	Planeada	160h00
8	Cozinha	Não planeada	50h00
9	Cuidadores e Familiares de Doentes em Cuidados Paliativos (2ª edição)	Não planeada	8h15
10	Cuidados de Saúde ao Idoso	Planeada	3h00
11	Cultura de Hortícolas Comestíveis - Família das Cucurbitáceas	Não planeada	50h00

12	Direitos e Deveres dos Trabalhadores	Não planeada	6h00
13	Estratégias de Intervenção nas Deficiências Músculo-esqueléticas	Planeada	1h00
14	Higiene e Segurança no Trabalho	Planeada	35h00
15	Língua Inglesa	Não planeada	25h00
16	Neuro-estimulação na Reabilitação Funcional do Membro Superior	Não planeada	8h00
17	Nível Básico	Planeada	68h00
18	Nível Secundário	Planeada	87h00
19	O Nosso EQUASS 2018 - As Mudanças	Não planeada	8h00
20	Primeiros Socorros	Planeada	16h30
21	Recursos Humanos	Não planeada	150h00
22	Reeducação do Membro Superior nas Perturbações Neurológicas	Não planeada	8h00
23	Ser o melhor líder: como motivar-se e motivar os outros?	Planeada	12h00
24	Técnico de Apoio Familiar e de Apoio à Comunidade	Planeada	41h00
25	Tecnologias de Apoio	Não planeada	1h00
26	Terapias Ativas e Expressivas	Não planeada	16h00
			892h15

No ano 2017 implementaram-se 26 ações de formação externa (+11 que em 2016). Destas ações, resultaram 892h15 (+507h15 que em 2016).

Quadro 4 | Volume de formação certificada

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	37h30	2	75
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	45h00	5	225
Auditor Interno a Sistemas de Gestão da Qualidade	40h00	1	40
Autismo	2h00	1	2
Campanha Ibérica de Prevenção de Acidentes de Trabalho "Conhecer Melhor é Prevenir Melhor"	2h00	1	2
Código de Trabalho: aplicação prática nas Organizações Sociais	12h00	1	12
Coordenação e Gestão da Formação	160h00	1	160
Cozinheira	50h00	1	50
Cuidadores e Familiares de Doentes em Cuidados Paliativos	16h30	1	16,5
Cuidados de Saúde ao Idoso	3h00	1	3
Cultura de Hortícolas Comestíveis - Família das Cucurbitáceas	50h00	20	1000
Direitos e Deveres dos Trabalhadores	6h00	4	24
Estratégias de Intervenção nas Deficiências Músculo-esqueléticas	1h00	1	1
Higiene e Segurança no Trabalho	35h00	1	35
Língua Inglesa	25h00	1	25
Neuro-estimulação na Reabilitação Funcional do Membro Superior	8h00	1	8
Nível Básico	68h00	6	408
Nível Secundário	87h00	2	174
O Nosso EQUASS 2018 - As Mudanças	8h00	1	8
Primeiros Socorros	16h30	2	33
Recursos Humanos	150h00	1	150
Reeducação do Membro Superior nas Perturbações Neurológicas	8h00	1	8
Ser o melhor líder: como motivar-se e motivar os outros?	12h00	2	24
Técnico de Apoio Familiar e de Apoio à Comunidade	41h00	3	123
Tecnologias de Apoio	1h00	1	1
Terapias Ativas e Expressivas	16h00	1	16
26	900h30	63	2623,5

No ano 2017 realizaram-se 26 ações de formação certificada, correspondentes a 900h30 (+451h15 que em 2016), as quais foram frequentadas por 63 formandos (-430 que em 2016). O volume de formação foi 2623,5.

Apresenta-se de seguida a formação frequentada por cada um dos colaboradores da instituição:

Quadro 5 | Resumo da formação por colaborador

Nome do Colaborador(a)	Função	Qualificação	Nº HF Interna	Nº HF Externa	Cumpriu PDC
Ivone Rodrigues	Ajudante de Cozinha	3º Ciclo	17	0	---

Maria Leonor Quintã	Cabeleireira	Secundário	19	0	---
Isabel Moreira	Cozinheira	3º Ciclo	15,3	50	V
Anabela Bordalo	Cozinheira	Secundário	12	50	---
Manuela Miranda (Dr.ª)	Diretora de Serviços	Mestrado	18,5	56	---
Ângela Azevedo (Dr.ª)	Diretora do CAO /SAD/ RA1	Licenciatura	18	50	X
Lúisa Sousa (Dr.ª)	Gestora da Qualidade	Mestrado	9,5	414	V
Maria Miranda (Dr.ª)	Gestora de Formação	Licenciatura	15,5	50	---
Hugo Martins	Motorista	Secundário	14	50	---
Gualter Saraiva	Motorista	3º Ciclo	0	0	---
Rafael Leal	Supervisor	Secundário	7	62	X
Sónia Tomé (Dr.ª)	Supervisora	Licenciatura	15,3	50	X
Catarina Aleixo (Dr.ª)	Supervisora	Licenciatura	19	62	X
Sónia Marinho (Dr.ª)	Técni. Admin. de Contabilidade	Mestrado	24	50	---
Ana Lage (Dr.ª)	Técni. de Jurisdição/Monitora Ocupacional	Licenciatura	14	8	V
Ana Martins (Dr.ª)	Técnica de Contabilidade	Licenciatura	10	18	X
Tatiana Morais (Prof.ª.)	Técnica de Desporto	Licenciatura	21,3	50	---
Karine Nunes (Dr.ª)	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	24,3	18,3	V
Sara de Almeida (Dr.ª)	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	11,5	0	---
Alexandra Barreira (Dr.ª)	Técnica de Psicologia	Licenciatura	9,5	0	---
Patrícia Félix (Dr.ª)	Técnica de Psicologia	Mestrado	18	0	---
Ângela Rodrigues (Eng.ª.)	Técnica de Qualidade	Licenciatura	11	50	---
Sílvia Afonso (Dr.ª)	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	21	50	---
Elisabete Salgado (Dr.ª)	Técnica Educação Social	Licenciatura	0	0	---
Daniela Pais (Dr.ª)	Técnica Educação Social	Licenciatura	22,3	50	---
Marta Silva (Dr.ª)	Técnica Educação Social	Licenciatura	4	0	---
Marlene Rodrigues (Dr.ª)	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	29,3	50	---
Pedro Moreira (Dr.)	Técnico de Desporto	Licenciatura	14	0	---
Bruno Silva	Técnico de Informática	Secundário	24	50	---
Rui Parreira (Dr.)	Técnico de Serviço Social	Licenciatura	1	0	---
Bruna Pires (Dr.ª)	Terapeuta da fala	Licenciatura	7	0	---
Daniela Miranda (Dr.ª)	Terapeuta da fala	Licenciatura	24	0	---
Sara Florêncio	Terapeuta Ocupacional	Licenciatura	10,5	34	---
Sérgio Sousa	Trabalhador Auxiliar	Secundário	15	50	X
Ana Calheiros	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	18,3	117	X
Ana Diegues	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	16	118	X
Ana Fernandes	Trabalhador Auxiliar	Licenciatura	17	0	X
Adelaide Morais	Trabalhador Auxiliar	Secundário	30,3	53	---
Ellen Coelho	Trabalhador Auxiliar	Secundário	26	0	---
Margarida Felgueiras	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	19,5	92	X
Alice Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	17,5	118	X
Marisa Rodrigues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	22,5	0	---
José Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	2º Ciclo	0	118	X
Leonor Pereira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	16	102	V
Helena Rodrigues	Trabalhador Auxiliar	3º Ciclo	17,3	142	---
Manuela Moreira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	15,3	150	---
Sónia Afonso	Trabalhador Auxiliar	Secundário	18,5	110	V
Maria Fátima Lopes	Trabalhador Auxiliar	Secundário	16,3	50	---
Maria Judite Veiga	Trabalhador Auxiliar	Analfabeta *	1	0	---
Eduardo Gonçalves	Vigilante	Secundário	0	75	V
Eduardo Constâncio	Vigilante	Secundário	4	0	X
Jorge Pires	Vigilante	Secundário	0	43	V
Manuel Fernandes	Vigilante	3º Ciclo	0	0	---
Paulino Afonso	Vigilante	Secundário	0	0	---
Cátia Dias	Técnica de Gerontologia	Licenciatura	1	0	---
55			752,5	2660,3	8

(*) Com incapacidade auditiva

No decorrer de 2017, os 55 colaboradores da ASCUDT (-2 que em 2016) frequentaram 752h30 de formação interna e 2660h15 de formação externa, totalizando assim 3412h45 (+2117h45 que em 2016). A maioria destas horas deve-se à frequência do processo RVCC (Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências) e de formações graduadas frequentadas por alguns colaboradores.

De referir, que apenas 8 colaboradores (38%) cumpriram com o plano de desenvolvimento do colaborador.

3. Avaliação da concretização de objetivos

Quadro 6 | Quadro resumo das médias de avaliação da reação formando – 2017

Número	Ação de formação	Média de avaliação do desenvolvimento ação – grau 5	Média de avaliação da intervenção do formador – grau 5
1	Ética e Deontologia Profissional: Direitos e Deveres dos Colaboradores	87,88%	90,91%
2	Qualidade de Vida dos Clientes	98,38%	99,46%
3	Deglutição	81,60%	79,20%
4	Gestão de Stress e Conflitos I	90,48%	95,24%
5	Técnicas de Manualidades e Produção Artística I	100,00%	100,00%
6	Gestão de Stress e Conflitos II	92,86%	92,86%
7	Técnicas de Manualidades e Produção Artística II	100,00%	100,00%
8	Autonomia, Empowerment dos Colaboradores	79,38%	87,50%
9	Funcionalidades da QualityAlive	75,86%	82,76%
10	Técnicas de Manualidades e Produção Artística III	100,00%	100,00%
11	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	95,81%	96,77%
12	Higiene e Cuidados Pessoais dos Clientes: Registo R61	100,00%	87,50%
13	A importância da Confidencialidade	81,50%	81,48%
14	Transferências e Posicionamentos	79,50%	89,00%
15	Técnicas de Manualidades e Produção Artística IV	100,00%	100,00%
16	Manutenção de Viaturas I	96,84%	94,74%
17	Manutenção de Viaturas II	100,00%	100,00%
18	Funcionalidades da QualityAlive	100,00%	100,00%
19	Avaliação de Riscos Profissionais	85,62%	87,50%
20	Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)	100,00%	100,00%
21	Segurança contra Incêndios em Edifícios	96,00%	96,00%
22	HACCP	76,00%	81,00%
23	Email Institucional	100,00%	100,00%
24	Preparação para o Simulacro	86,00%	86,00%
Média final de todas as ações		91,64%	92,83%

Da tabela anterior pode concluir-se que a maioria das ações de formação interna (62,5%; +21,5% que em 2016) tiveram uma avaliação excelente por parte dos formandos, quer ao nível do desenvolvimento da ação, quer ao nível de desempenho do formador.

De referir, que as ações que tiveram uma avaliação de 100% são de componente prática, o que leva a concluir que os formandos se sentem mais motivados com este tipo de conteúdos.

4. Análise dos Resultados

Quadro 7 | Resultados comparativos dos últimos três anos

Ano	Total horas de formação	Nº colaboradores	Média de formação por Colaborador	% Colaboradores que frequentou 35h ou + de formação certificada	% Colaboradores que frequentou 80% ou + da formação interna
2015	2360h30	49	48h00	39%	--- (*)
2016	1295h00	57	23h00	14%	31,58%
2017	3412h45	55	62h00	58%	2%

(*) Não há registos.

Constata-se que em 2017 houve um acréscimo significativo de horas de formação frequentadas por colaborador, o que se pode dever ao regresso da formação financiada. A percentagem de colaboradores que cumpriu com as 35 horas de formação certificada é bastante superior à dos anos anteriores, sendo que este incremento se deve à frequência de formação externa, em detrimento da formação interna. De destacar a baixa adesão da maioria dos colaboradores à formação interna, a qual teve uma descida substancial.

5. Medidas de Melhoria

- Todas as ações de formação interna devem ser ministradas por formadores com CCP, bem como, dar origem a certificado emitido pelo SIGO.

Indicador: 100% de ações ministradas por formadores com CCP e que dão origem a certificado SIGO.

- 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.

- Criar questionário para o formador avaliar a ação de formação a nível do apoio que lhe foi prestado pela equipa de coordenação da formação.

Indicador: Número de questionário criado=1

- Entregar à coordenadora pedagógica, em tempo útil (até 5 dias após o término da formação), toda a documentação inerente ao dossier técnico pedagógico.

Indicador: Percentagem de formadores que cumpriram o prazo de entrega de documentação=100%

6. Conclusões Finais

No decorrer do ano de 2017:

- Implementaram-se 25 ações de formação interna (+8 que em 2016), das quais resultaram 43h30 (+25h15 que em 2016), frequentadas por 495 formandos, o que corresponde a um volume de formação de 1037 (+507h15 que em 2016).

- Realizaram-se 26 ações de formação externa (+11 que em 2016). Destas ações, resultaram 892h15 (+507h15 que em 2016);

- Verificaram-se 26 ações de formação certificadas, correspondentes a 900h30 (+451h15 que em 2016), as quais foram frequentadas por 63 (-430 que em 2016) formandos. O volume de formação foi 2623h,50m;

- Os 55 colaboradores da ASCUDT, -2 que em 2016, frequentaram 752h30m de formação interna e 2660h15m de formação externa, totalizando assim 3412h45m (+2117h45m que em 2016);

- Apenas 8 colaboradores (38%) cumpriram com o plano de desenvolvimento do colaborador;

- A maioria das ações de formação interna (62,5%; +21,5% que em 2016) tiveram uma avaliação excelente por parte dos formandos, quer ao nível do desenvolvimento da ação, quer ao nível de desempenho do formador;

- A percentagem de colaboradores que cumpriu com as 35 horas de formação certificada (58%) é bastante superior à dos anos anteriores.

Este documento foi elaborado pela CP em 23-01-2018, verificado pela GQ em 12-02-2018 e aprovado pela DS a 15-02-2018.