

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

## **Sistema de Gestão da Qualidade**

# **RELATÓRIO ANUAL DA FORMAÇÃO 2019**

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

**INCLUSÃO E CIDADANIA SEMPRE EM CONSTRUÇÃO!...**



**(Março 2020)**

## Índice

1. Introdução .....	3
2. Ações de formação 2019 .....	3
3. Avaliação da concretização de objetivos .....	6
4. Análise dos Resultados .....	6
5. Análise do Cumprimento das Medidas de Melhoria para 2019 .....	7
6. Medidas de Melhoria para 2020 .....	7
7. Conclusões Finais .....	7

## 1. Introdução

O conhecimento e competências dos recursos humanos da ASCUDT são um capital valioso e diferenciador na qualidade dos serviços prestados, pelo que para a instituição, a formação é um investimento estratégico para alcançar os objetivos.

Contribui para o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, potenciando assim a melhoria contínua da instituição no seu todo.

O presente documento avalia a concretização do plano de formação 2019, que visou dotar os colaboradores de competências e ferramentas para desenvolver um trabalho de excelência.

## 2. Ações de formação 2019

### a) Formação certificada

**Quadro 1 | Formação interna**

Nº	Ações de formação interna	Planeada no PAF 2019	Duração (h)
1	Cuidados de higiene, alimentação, hidratação, conforto e eliminação	Planeada	1.5
2	Plataforma QualityAlive	Planeada	1
3	Regras e Procedimentos Institucionais	Planeada	1
4	Princípios de qualidade na prestação de serviços	Planeada	2
5	Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais	Planeada	1
6	Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio	Planeada	1.5
7	HACCP	Planeada	2
8	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho/ Avaliação de riscos profissionais	Planeada	1
9	Procedimentos no âmbito da confidencialidade	Planeada	1
10	Medidas de Autoproteção	Planeada	1
11	Preparação para o Simulacro	Planeada	1.5
12	Prevenção da Escabiose	Não planeada	1
13	Funcionalidades do Google Drive	Não planeada	1.5
14	Engasgamento, crise epiléptica e SBV	Não planeada	2
15	Imobilizações em quedas	Não planeada	1
16	Deglutição	Não planeada	1
17	Processo Individual: Da inscrição à construção do PI	Não planeada	2
18	Como abordar os clientes	Não planeada	1
19	Planos de Cuidados Individuais (PCI's)	Não planeada	1
20	Plano Individual (PI)	Não planeada	2
<b>Total de horas de formação interna</b>			<b>27</b>

Em 2019 implementaram-se 20 ações de formação interna (+7/2018), com um total de 27 horas (+10,5h/2018).

O Plano Anual de Formação de 2019 previa 11 ações desta tipologia, tendo sido executado na sua totalidade. Para além destas, foram implementadas 9 ações não planeadas pois no decurso do ano foram detetadas algumas lacunas nas competências dos colaboradores a nível de “Prevenção da Escabiose”; “Funcionalidades do Google Drive”; “Engasgamento, crise epiléptica e SBV”; “Imobilizações em quedas”; “Deglutição”; “Processo Individual: Da inscrição à construção do PI”; “Como abordar os clientes”; “Planos de Cuidados Individuais (PCI's)”; “Plano Individual (PI)”.

**Quadro 2 | Volume de formação interna certificada**

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
Cuidados de higiene, alimentação, hidratação, conforto e eliminação	1.5	13	19.5
Plataforma QualityAlive	1	7	7
Regras e Procedimentos Institucionais	1	38	38
Princípios de qualidade na prestação de serviços	2	24	48
Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais	1	10	10
Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio	1.5	18	27
HACCP	2	9	18
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho/ Avaliação de riscos	1	16	16

profissionais			
Procedimentos no âmbito da confidencialidade	1	19	19
Medidas de Autoproteção	1	19	19
Preparação para o Simulacro	1.5	20	30
Prevenção da Escabiose	1	19	19
Funcionalidades do Google Drive	1.5	12	18
Engasgamento, crise epiléptica e SBV	2	24	48
Imobilizações em quedas	1	24	24
Deglutição	1	16	16
Processo Individual: Da inscrição à construção do PI	2	9	18
Como abordar os clientes	1	13	13
Planos de Cuidados Individuais (PCI's)	1	12	12
Plano Individual (PI)	2	12	24
<b>20</b>	<b>27</b>	<b>334</b>	<b>443.5</b>

As 20 ações de formação interna foram assistidas por 334 formandos (+94/2018).

O volume de formação interna certificada foi de 443,5 (+153/2018).

### Quadro 3 | Formação externa

Nº	Ações de formação	Planeada de acordo PAF2019	Duração (h)
1	A vertente financeira dos Acordos de cooperação: cálculo das comparticipações familiares e do custo real por utente	Não Planeada	12
2	Arteterapia	Não Planeada	200
3	Código dos contratos públicos: a execução dos contratos	Não Planeada	25
4	Como elaborar candidaturas para financiamento ou angariação de fundos para projetos de intervenção social	Não Planeada	12
5	Comunicação interpessoal - comunicação assertiva	Planeada	25
6	Comunicação na interação com a pessoa apoiada, cuidador e/ou família	Não Planeada	50
7	Ergonomia e movimentação manual de cargas	Não Planeada	25
8	Gestão e Sustentabilidade nas IPSS	Não Planeada	6
9	Inteligência emocional	Não Planeada	25
10	Lavandaria e tratamento de roupa	Não Planeada	6
11	Legislação laboral - contrato de trabalho/ direitos individuais	Não Planeada	50
12	MBA Direção Técnica e de Serviços de IPSS	Não Planeada	100
13	Prevenção da negligência, abuso e maus-tratos = Violência Doméstica contra a Pessoa Idosa	Planeada	25
14	Primeiros socorros	Planeada	25
15	Qualidade e aspetos comportamentais	Não Planeada	50
16	Técnicas administrativas	Não Planeada	25
17	Técnicas de atendimento	Não Planeada	50
18	Términus da vida do cliente – o luto	Planeada	25
<b>18</b>			<b>736</b>

No ano 2019 implementaram-se 18 ações de formação externa (-10/2018), com um total de 736 horas (-40h/2018).

### Quadro 4 | Volume de formação externa certificada

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
A vertente financeira dos Acordos de cooperação: cálculo das comparticipações familiares e do custo real por utente	12	1	12
Arteterapia	200	1	200
Código dos contratos públicos: a execução dos contratos	25	3	75
Como elaborar candidaturas para financiamento ou angariação de fundos para projetos de intervenção social	12	4	48
Comunicação interpessoal - comunicação assertiva	25	17	425
Comunicação na interação com a pessoa apoiada, cuidador e/ou família	50	1	50
Ergonomia e movimentação manual de cargas	25	10	250
Gestão e Sustentabilidade nas IPSS	6	1	6
Inteligência emocional	25	1	25
Lavandaria e tratamento de roupa	6	1	6
Legislação laboral - contrato de trabalho/ direitos individuais	50	1	50
MBA Direção Técnica e de Serviços de IPSS	100	2	200
Prevenção da negligência, abuso e maus-tratos = Violência Doméstica contra a Pessoa Idosa	25	1	25
Primeiros socorros	25	20	500
Qualidade e aspetos comportamentais	50	1	50

Técnicas administrativas	25	3	75
Técnicas de atendimento	50	2	100
Términos da vida do cliente – o luto	25	9	225
<b>18</b>	<b>736</b>	<b>79</b>	<b>2322</b>

As 18 ações de formação externa foram frequentadas por 79 formandos (-31/2018) e corresponderam a um volume de formação de 2322 (-674/2018).

### Quadro 5 | Resumo da formação por colaborador

Colaborador(a)	Função	Qualificação	Nº HF Interna	Nº HF Externa	Nº HF	Cumpriu PDC
91	Trabalhador Auxiliar	Secundário	9,5	50	59,5	---
123	Trabalhador Auxiliar	Secundário	9	25	34	V
60	Trabalhador Auxiliar	Licenciatura	7	25	32	---
28	Técnica de Contabilidade	Licenciatura	10	55	65	---
171	Coordenadora Pedagógica	Licenciatura	12,5	112	124,5	---
193	Técnica de Desporto	Licenciatura	3	0	3	---
12	Cozinheira	Secundário	14,5	37	51,5	V
194	Técnica de Psicologia	Mestrado	8,5	27	35,5	---
177	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	7	2	9	---
189	Técnica de Qualidade	Licenciatura	0	6	6	---
58	Diretora Técnica	Licenciatura	15	27	42	V
78	Técnica de Qualidade	Mestrado	9,5	25	34,5	---
190	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	0	6,5	6,5	---
136	Técnico de Informática	Secundário	13,5	50	63,5	---
142	Supervisora	Licenciatura	14,5	187	201,5	V
126	Técnica Educação Social	Licenciatura	18,5	239	257,5	V
117	Terapeuta da Fala	Licenciatura	11,5	161	172,5	---
113	Vigilante	Secundário	0	175	175	---
56	Vigilante	Secundário	5,5	50	55,5	V
96	Trabalhador Auxiliar	Secundário	7,5	25	32,5	V
92	Motorista	Secundário	4,5	50	54,5	V
148	Cozinheira	3º Ciclo	3,5	36	39,5	V
55	Vigilante	Secundário	1	0	1	---
152	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	10,5	25	35,5	V
35	Gestora da Qualidade/Formação	Mestrado	5	150	155	---
54	Trabalhador Auxiliar	Secundário	6,5	25	31,5	V
53	Trabalhador Auxiliar	Secundário	15	77	92	V
127	Trabalhador Auxiliar	Secundário	9,5	25	34,5	V
146	Trabalhador Auxiliar	Secundário	17,5	31	48,5	V
88	Trabalhador Auxiliar	Secundário	4,5	0	4,5	---
149*	Trabalhador Auxiliar	Analfabeta	2	0	2	---
52	Trabalhador Auxiliar	Secundário	9,5	50	59,5	V
76	Cabeleireira	Secundário	5	50	55	V
4	Diretora de Serviços	Mestrado	14	25	39	---
90	Trabalhador Auxiliar	Secundário	8,5	50	58,5	Cumpriu parcialmente Não frequentou nenhuma formação na área da deficiência
63	Trabalhador Auxiliar	Secundário	14,5	50	64,5	V
119	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	18,5	27	45,5	---
187	Técnica Psicologia	Mestrado	3,5	0	3,5	---
49	Vigilante	Secundário	1	50	51	Cumpriu parcialmente Não frequentou nenhuma formação na área da deficiência
83	Supervisor	Secundário	7	100	107	Cumpriu parcialmente Não frequentou nenhuma formação na área da deficiência
188	Técnico Educação Social	Licenciatura	2	0	2	---
169	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	16,5	75	91,5	V
186	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	6,5	0	6,5	---
151	Vigilante	Secundário	1	25	26	V
161	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	3	50	53	V
192	Trabalhador Auxiliar	Secundário	3,5	0	3,5	---
191	Trabalhador Auxiliar	Secundário	8	0	8	---
118	Trabalhador Auxiliar	Secundário	12,5	27	39,5	V
99	Supervisora	Licenciatura	10	125	135	---
145	Técnica de Desporto	Licenciatura	15	50	65	---

195	Trabalhador Auxiliar	Secundário	1,5	0	1,5	---
			<b>417</b>	<b>2457,5</b>	<b>2874,5</b>	

(\*) Com incapacidade auditiva

Em 2019 a ASCUDT teve 51 colaboradores (-2/2018), os quais frequentaram 417h de formação interna (+126,5h/2018) e 2457,5h de formação externa (-538,5h/2018), num total de 2874,5h (-412h/2018).

Foram cumpridos 21 dos 24 Planos de Desenvolvimento do Colaborador existentes, correspondendo a 87,5% (+15,5%/2018). Os restantes 12,5% foram parcialmente cumpridos devido à impossibilidade de executar a ação na área da deficiência.

### 3. Avaliação da concretização de objetivos

**Quadro 6 | Quadro resumo das médias de avaliação da reação formando**

Número	Ação de formação	Média de avaliação do desenvolvimento ação – grau 5	Média de avaliação da intervenção do formador – grau 5	Org. T ou TP
1	Cuidados de higiene, alimentação, hidratação, conforto e eliminação	86%	85%	82%
2	Plataforma QualityAlive	56%	60%	100%
3	Regras e Procedimentos Institucionais	65%	68%	85%
4	Princípios de qualidade na prestação de serviços	84%	88%	43%
5	Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais	71%	75%	25%
6	Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio	46%	46%	25%
7	HACCP	----	----	----
8	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho/ Avaliação de riscos profissionais	60%	61%	7%
9	Procedimentos no âmbito da confidencialidade	63%	59%	47%
10	Medidas de Autoproteção	74%	79%	14%
11	Preparação para o Simulacro	73%	77%	23%
12	Prevenção da Escabiose	92%	91%	88%
13	Funcionalidades do Google Drive	83%	88%	50%
14	Engasgamento, crise epiléptica e SBV	91%	95%	84%
15	Imobilizações em quedas	93%	95%	84%
16	Deglutição	73%	74%	79%
17	Processo Individual: Da inscrição à construção do PI	67%	86%	50%
18	Como abordar os clientes	57%	55%	82%
19	Planos de Cuidados Individuais (PCI's)	76%	75%	75%
20	Plano Individual (PI)	85%	83%	43%
<b>Média final de todas as ações</b>		<b>73%</b>	<b>76%</b>	<b>57%</b>

Em 2019, 73% (-12%/2018) das ações foram avaliadas com “Muito Bom” na categoria “Desenvolvimento da ação”, já na categoria “Intervenção do Formador” 76% (-9%/2018) das ações ministradas obtiveram a classificação de “Muito Bom”.

57% das ações foram classificadas como maioritariamente “Prática” ou “Teórico-prática”.

### 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
2017	3412h45	55	62h00	58%	2%
2018	3286h30	53	62h00	73%	34%
<b>2019</b>	<b>2874h30</b>	<b>51</b>	<b>56h00</b>	<b>93%</b>	<b>32%</b>

Comparando os dados obtidos nos últimos 3 anos, podemos verificar que houve um decréscimo no total de horas de formação frequentadas (-412h/2018; -538h/2017), o que pode dever-se à não frequência de



processos RVCC escolares por parte dos colaboradores e à diminuição do número de trabalhadores (-2/2018; -4/2017).

Houve um acréscimo dos colaboradores que frequentaram 35h ou mais de formação certificada (+20%/2018; +35%/2017), o que denota a importância que estes atribuem ao cumprimento deste requisito legal.

A % de colaboradores que frequentou o mínimo de 80% da formação interna diminuiu ligeiramente relativamente ao ano transato (-2%/2018; +30%/2017).

## 5. Análise do Cumprimento das 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.

Resultado: **58%** dos formandos avaliou a sessão como teórico-prática ou prática.

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

Indicador: 4 questionários alterados na QA.

Resultado: **0** questionários alterados na QA.

## 6. Medidas de Melhoria para 2020

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

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

- **Alterar na QA, a forma como aparece a questão relativa às necessidades formativas nos questionários de levantamento das necessidades formativas.**

Indicador/Meta: 4 questionários alterados na QA.

## 7. Conclusões Finais

Em 2019:

- Implementaram-se 20 ações de formação interna (+7/2018), com um total de 27 horas (+10,5h/2018).

- Ao longo de 2019 implementaram-se 20 ações de formação interna certificada (+7/2018) que totalizaram 27 horas (+10,5/2018) assistidas por 334 formandos (+94/2018).

- Executaram-se 18 ações de formação externa (-10/2018), com um total de 736 horas (-40h/2018).

- A ASCUDT teve 51 colaboradores (-2/2018), os quais frequentaram 417h de formação interna (+126,5h/2018) e 2457,5h de formação externa (-538,5h/2018), num total de 2874,5h (-412h/2018).

- Foram cumpridos 21 dos 24 Planos de Desenvolvimento do Colaborador existentes, correspondendo a 87,5% (+15,5%/2018). Os restantes 12,5% foram parcialmente cumpridos devido à impossibilidade de executar a ação na área da deficiência.

- 73% (-12%/2018) das ações foram avaliadas com “Muito Bom” na categoria “Desenvolvimento da ação”, já na categoria “Intervenção do Formador” 76% (-9%/2018) das ações ministradas obtiveram a classificação de “Muito Bom”.

- 57% das ações foram classificadas como maioritariamente “Prática” ou “Teórico-prática”.

Resulta assim a taxa de concretização do plano de formação de colaboradores em 75%.

*Este documento foi elaborado pela CP em 31-03-2020, verificado pela GF a 02-04-2020 e aprovado pela DS a 02-04-2020.*