

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

## **Sistema de Gestão da Qualidade**

# **RELATÓRIO ANUAL DA FORMAÇÃO 2016**

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

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



**(Janeiro 2017)**

## Índice

1. Introdução .....	3
2. Ações de formação 2016 .....	3
Quadro 1   Formação interna.....	3
Quadro 2   Formação certificada .....	4
Quadro 3   Formação não certificada .....	4
Quadro 4   Volume de formação .....	5
Quadro 5   Resumo da formação por colaborador .....	6
3. Avaliação da concretização de objetivos.....	7
Quadro 6   Quadro resumo das médias de avaliação da reação formando – 2016 .....	8
4. Análise dos Resultados .....	8
Quadro 7   Resultados comparativos por anos.....	8
5. Medidas de Melhoria.....	9
6. Conclusões Finais.....	9

## 1. Introdução

A valorização dos recursos humanos capacitando-os para um melhor desempenho, dotando-os de competências comportamentais e, por outro lado, numa perspetiva mais abrangente da transmissão do conhecimento, favorecendo a polivalência e, permitindo, uma maior adaptabilidade por parte dos colaboradores a novas funções e desafios, tem-se revelado fator determinante na obtenção dos melhores resultados e constituindo linha orientadora da política de gestão pessoal da ASCUDT.

A elaboração deste Relatório de Formação de 2016 tem por objetivo reportar as ações desenvolvidas e o balanço dos resultados obtidos na atividade formativa, tendo presente o propósito anteriormente expresso, a formação constante do Plano Anual de Formação e as necessidades formativas identificadas ao longo do ano.

Os colaboradores da ASCUDT frequentaram ações internas levadas a cabo por formadores e técnicos da instituição. Alguns frequentaram, externamente, ações de formação e de sensibilização; seminários e workshops promovidos por outras instituições certificadas e não certificadas. A ASCUDT promoveu uma ação de formação certificada em parceria com a PSP, Santa Casa da Misericórdia e ASMAB.

Apresentar-se-á a listagem de todas as ações de formação frequentadas pelos colaboradores da ASCUDT, internas, externas, certificadas e não certificadas, seguida de uma análise de resultados.

Em 2016 destaca-se (*vide* quadro 4, volume de formação) a formação realizada na área da Prevenção e primeiros socorros- geriatria, que contou com 5 colaboradores (35 horas), planos de segurança contra incêndios de edifícios de 3ª e 4ª categoria de risco (1 colaborador – 131 horas) e Comunicação aumentativa e Alternativa, da infância à idade adulta (1 colaborador – 116horas).

Assim, é evidente a aposta da ASCUDT na valorização dos recursos humanos, cumprindo em 94,44 % o Plano Anual de Formação para 2016 e respondendo positivamente, sempre que solicitada, a novos pedidos de formação que no decurso do ano lhe foram sendo apresentados.

## 2. Ações de formação 2016

### a) Levadas a cabo na ASCUDT

Atendendo às necessidades formativas identificadas, foi apresentado e concretizado um plano de formação que contemplou as seguintes ações de **formação interna**:

Quadro 1 | Formação interna

Nº	Ações de formação interna	Planeada no PAF 2016	Duração
1	Gestão de Conflitos	Planeada	1h00
2	Gestão de Stress	Planeada	00h00
3	A importância da confidencialidade	Planeada	1h30
4	Autonomia e Empowerment	Planeada	1h15
5	TIC	Planeada	1h00
6	Condições de segurança, saúde e higiene no trabalho	Planeada	1h15
7	Higienização e cuidados pessoais dos clientes e como registá-los na QA (R61)	Planeada	1h15
8	HACCP	Planeada	1h00
9	Medidas de Autoproteção	Planeada	1h00
10	Funcionalidades da QA	Planeada	1h00
11	Transferências e Posicionamentos	Planeada	1h00
12	Email institucional	Planeada	1h00
13	Qualidade de Vida dos Clientes	Planeada	1h00
14	Deglutição	Não Planeada	1h00
15	A ética e a deontologia profissional: Direitos e deveres dos colaboradores	Planeada	1h00
16	Preparação para o Simulacro	Planeada	1h00
17	Avaliação de riscos profissionais	Planeada	1h00
18	Manual da qualidade	Planeada	1h00
<b>Total de horas de formação interna</b>			<b>18h15</b>

Em 2016 foram levadas a cabo 18h15 de formação interna, (-7h00 do que em 2015, cujo total foi de 25h15).

Das 17 ações de formação planeadas, concretizaram-se 16 (não se concretizou a de “Gestão do stress”) mais uma ação que resultou de uma medida de melhoria, a ação “Deglutição”, totalizando efetivamente em 17 ações.

## b) Formação certificada

Quadro 2 | Formação certificada

Nº	Ações de formação	Entidade promotora	Planeada de acordo PAF2016	Duração
1	UFCD 3546 – Prevenção e primeiros socorros-geriatria	IEFP, I.P. de Bragança	P + PDC (*)	35h00
2	Estimulação Cognitiva na Deficiência Mental	MDC Psicologia & Formação, Porto	NP	5h00
3	Planeamento e Desenvolvimento de Projetos: perspetivar o novo ciclo de Fundos Europeus Estruturais e de Investimento 2014-2020	EAPN, Núcleo Distrital de Bragança	NP	14h00
4	Curso de Massagem e de Relaxamento	EVOLUI.COM, Cação e Melo – Consultores de Gestão, Lda., Figueira da Foz	NP	14h00
5	As Salas de Snoezelen	MDC Psicologia & Formação, Porto		8h00
6	Conhecer e intervir no processo de luto	EAPN, Núcleo Distrital de Bragança	NP	12h00
7	Formação profissional de elaboração e certificação de projectos e planos de segurança contra incêndios de edifícios de 3ª e 4ª categoria de risco	Planeta Informático, Lda., Macedo de Cavaleiros	NP	131h00
8	Pós-Graduação em Comunicação Aumentativa e Alternativa, da infância à idade adulta	Instituto CRIAP, Porto	NP	116h00
9	Web seminário: Introdução à Norma ISO 14001:2015	Intedya	NP	3h00
10	web seminário: FSSC 22000 - Sistema de Gestão da Segurança Alimentar	Intedya	NP	3h00
11	web seminário: ISO 9001:2015 – Requisitos	Intedya	NP	3h00
12	Do Autodiagnóstico à certificação “Unidade Humanidade”	VIA HOMINIS CRL – Câmara Municipal de Bragança	NP	6h00
13	Workshop: Prevenção de negligência e maus -tratos	ASCUDT (em parceria com: PSP, NAV, Sta. Casa da Misericórdia de Bragança), Auditório da PSP de Bragança	P	3h00
14	Qualificação em agente em geriatria	Processo RVCC, NERBA, Bragança	P + PDC	26h00
15	A Economia Social, qualidade e potencial humano nas instituições do 3º sector	F3M +UIPSSDB, NERBA, Bragança	NP	6h00
<b>Total de horas de formação certificada frequentada externamente pelos colaboradores</b>				<b>385h00</b>

(\*) PDC – Plano de Desenvolvimento do Colaborador para 2016

Em 2016 os colaboradores da ASCUDT frequentaram 385h00 de formação certificada (+227h00 do que em 2015, cujo total foi de 158h00). Dois colaboradores (Maria Adelaide Morais e Paulino Afonso) cumpriram na totalidade com o seu PDC.

## c) Formação não certificada

Quadro 3 | Formação não certificada

Nº	Ações de formação/informação	Entidade promotora	Duração
1	Conferência: “Alzheimer: O que é? Como Lidar com a Doença?”	Departamento de ciências da natureza, IPB, Bragança,	1h30
2	Workshop sobre “Elaboração de Candidaturas à Ação – Chave 2”, no âmbito do Erasmus + Educação e Formação	Agência Nacional Erasmus + Educação e Formação Parque de Ciência e Tecnologia de Bragança	6h00
3	Pure Identity	Teu Estilo Concept , Mirandela	8h00

4	Fórum de Empreendedorismo e a Coesão Territorial	NERBA, Bragança	3h00
5	Arte na Sociedade; Ambiente e Tecnologia	6ª Edição TendArmada, IPB, Bragança	2h00
6	Workshops: “Estimulação Cognitiva” e “Terapia pela Arte”	Zensenses, Centro de Estudos Arco – Íris, Vila Real	6h30
7	Reabilitação Funcional em Cuidados Continuados	Unidade de Cuidados Continuados Integrados, Santa Casa da Misericórdia de Bragança, Bragança	8h00
8	Workshop: "Animação de idosos com demência e dependência severa"	EAPN, Núcleo Distrital de Bragança	3h00
9	Ação de Capacitação para Organizações da Economia Social	Pedra Base, Formação Lda.	7h00
10	Workshop: “ Nova economia social”	Fundação EDP – 4 Change, IPB, Bragança	3h00
<b>Total de horas de formação não certificada frequentada externamente pelos Colaboradores</b>			<b>48h00</b>

Tendo em consideração os dados insertos na tabela acima, evidencia-se o resultado de 48h00 de formação não certificada, frequentada externamente por todos os colaboradores (-10h que em 2015, onde o total foi de 58h00).

#### Quadro 4 | Volume de formação

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
“Estimulação Cognitiva na Deficiência Mental”	5h00	5	25h00
Conferência: “Alzheimer: O que é? Como Lidar com a Doença?”	1h30	2	3h00
Planeamento e Desenvolvimento de Projetos: perspetivar o novo ciclo de Fundos Europeus Estruturais e de Investimento 2014-2020	14h00	2	28h00
Workshop sobre “Elaboração de Candidaturas à Ação – Chave 2”	6h00	4	24h00
UFCD 3546 – Prevenção e primeiros socorros - geriatria	35h00	5	175h00
Gestão de Conflitos	1h00	33	33h00
A importância da confidencialidade	1h30	33	49h30
Autonomia e Empowerment	1h15	23	28h45
Curso de Massagem e de Relaxamento	12h00	1	12h00
Pure Identity	8h00	1	8h00
As Salas de Snoezelen	8h00	10	80h00
Conhecer e intervir no processo de luto	12h00	2	24h00
Workshops: “Estimulação Cognitiva” e “Terapia pela Arte”	6h30	1	6h30
“Higienização e cuidados pessoais dos clientes e como registá-los na QA (R61)”	1h15	9	11h15
TIC	1h00	10	10h00
Condições de segurança, saúde e higiene no trabalho	1h15	24	30h00
Fórum de Empreendedorismo e a Coesão Territorial	3h00	3	9h00
Arte na Sociedade; Ambiente e Tecnologia	2h00	1	2h00
Formação profissional de elaboração e certificação de projectos e planos de segurança contra incêndios de edifícios de 3ª e 4ª categoria de risco	131h00	1	131h00
HACCP	1h00	31	31h00
Medidas de Autoproteção	1h00	23	23h00
Pós-Graduação em Comunicação Aumentativa e Alternativa, da infância à idade adulta	116h00	1	116h00
Reabilitação Funcional em Cuidados Continuados	8h00	4	32h00
Workshop: Animação de idosos com demência e dependência severa	3h00	1	3h00
Funcionalidades da QA	1h00	26	26h00
Transferências e Posicionamentos	1h00	13	13h00
Webseminário “Introdução à Norma ISO 14001:2015”	3h00	1	3h00
Webseminário “FSSC 22000 - Sistema de Gestão da Segurança Alimentar”	3h00	1	3h00
Webseminário “ISO 9001:2015 – Requisitos”	3h00	1	3h00
Email institucional	1h00	12	12h00
Do Autodiagnóstico à certificação “Unidade Humanidade”	6h00	5	30h00
Qualidade de Vida dos Clientes	1h00	16	16h00
Ação de Capacitação para Organizações da Economia Social	7h00	2	14h00
Deglutição	1h00	20	20h00
A ética e a deontologia profissional: Direitos e deveres dos colaboradores	1h00	23	23h00

Preparação para o Simulacro	1h00	21	21h00
Avaliação de riscos profissionais	1h00	29	29h00
Manual da qualidade	1h00	33	33h00
Workshop Prevenção de negligência e maus-tratos	3h00	52	156h00
Workshop: “ Nova economia social”	3h00	2	6h00
Qualificação em “Agente em geriatria” - RVCC	26h00	1	26h00
“A Economia Social, qualidade e potencial humano nas instituições do 3º sector”	6h00	3	18h00
<b>TOTAL</b>	<b>449h15</b>	<b>491</b>	<b>1352h00</b>

Concernente ao volume de formação de 2016, e a partir dos dados no quadro acima insertos, evidencia-se um total de horas de formação de 449h15 (+123h30 do que em 2015, cujo total foi 325h45), assistidas por 491 formandos/colaboradores decorrendo um volume total de formação de 1352h00 (-922h30 do que 2015, cujo volume total de formação foi 2274h30).

Relativo a estes dados é importante referir que das ações de formação internas planeadas, uma não se realizou, “Gestão do Stress”, por não ter havido um recurso humano com habilitações e competências para a levar a cabo. Da mesma forma, também não se concretizou a ação de formação certificada levada a cabo pelo IEFP,IP de Bragança, por este não ter tido cabimento orçamental para o efeito.

Apresenta-se de seguida a formação frequentada por cada um dos colaboradores da instituição, durante o ano de 2016:

#### Quadro 5 | Resumo da formação por colaborador

Nº de horas de formação	Colaboradores	Função	Nome do Colaborador(a)	Qualificação
6	1	Ajudante de Cozinha	Ivone Rodrigues	3º Ciclo
17	1	Cabeleireira	Maria Leonor Quintã	Secundário
10	1	Cozinheira	Isabel Moreira	3º Ciclo
37	1	Cozinheira	Anabela Bordalo	Secundário
41	1	Diretora de Serviços	Manuela Miranda (Dr.ª)	Mestrado
37	1	Diretora do CAO /SAD/ RA1	Ângela Azevedo (Dr.ª)	Licenciatura
23	1	Gestora da Qualidade	Luísa Sousa (Dr.ª)	Mestrado
56	1	Gestora de Formação	Maria Miranda (Dr.ª)	Licenciatura
7	1	Motorista	Gualter Saraiva	1º Ciclo
8	1	Supervisor	Rafael Leal	Secundário
20	1	Supervisora	Sónia Tomé (Dr.ª)	Licenciatura
81	1	Supervisora	Catarina Aleixo (Dr.ª)	Licenciatura
24	1	Técni. Admin. de Contabilidade	Sónia Marinho (Dr.ª)	Mestrado
5	1	Técnica de Contabilidade	Ana Martins (Dr.ª)	Licenciatura
69	1	Técnica de Desporto	Tatiana Morais (Prof.ª.)	Licenciatura
6	1	Técnica de Enfermagem	Daniela Pires (Enf.ª.)	Licenciatura
20	1	Técnica de Enfermagem	Karine Nunes (Dr.ª)	Licenciatura
10	1	Técnica de Enfermagem	Sara de Almeida (Dr.ª)	Licenciatura
5	1	Técnica de Informática	Ana Pinheiro (Dr.ª)	Licenciatura
11	1	Técnica de Jurisdição	Ana Lage (Dr.ª)	Licenciatura
5	1	Técnica de Psicologia	Ana Coelho (Dr.ª)	Mestrado
5	1	Técnica de Psicologia	Alexandra Barreira (Dr.ª)	Licenciatura
4	1	Técnica de Psicologia	Patrícia Félix (Dr.ª)	Mestrado
3	1	Técnica de Psicologia	Paula Borges (Dr.ª)	Licenciatura
35	1	Técnica de Psicologia	Sara Fernandes (Dr.ª)	Mestrado
145	1	Técnica de Qualidade	Ângela Rodrigues (Eng.ª.)	Licenciatura
33	1	Técnica Educação Social	Elisabete Salgado (Dr.ª)	Licenciatura
24	1	Técnica Educação Social	Daniela Pais (Dr.ª)	Licenciatura
9	1	Técnica Educação Social	Marta Silva (Dr.ª)	Licenciatura
34	1	Técnica Psicomotricista	Marlene Rodrigues (Dr.ª)	Licenciatura
11	1	Técnico de Desporto	Pedro Moreira (Dr.)	Licenciatura
24	1	Técnico de Informática	Bruno Silva	Secundário
137	1	Terapeuta da fala	Bruna Pires (Dr.ª)	Licenciatura
34	1	Terapeuta da fala	Daniela Nascimento (Dr.ª)	Licenciatura

0	1	Terapeuta Ocupacional	Sara Florêncio	Licenciatura
14	1	Trabalhador Auxiliar	Sérgio Sousa	Secundário
18	1	Trabalhador Auxiliar	Ana Calheiros	2º Ciclo
15	1	Trabalhador Auxiliar	Ana Diegues	1º Ciclo
16	1	Trabalhador Auxiliar	Ana Fernandes	Licenciatura
38	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Adelaide Morais	Secundário
8	1	Trabalhador Auxiliar	Margarida Felgueiras	2º Ciclo
10	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Alice Gonçalves	2º Ciclo
17	1	Trabalhador Auxiliar	Marisa Rodrigues	Secundário
7	1	Trabalhador Auxiliar	Maria José Gonçalves	2º Ciclo
12	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Leonor Pereira	3º Ciclo
13	1	Trabalhador Auxiliar	Helena Maria Ribeiro	2º Ciclo
17	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Manuela Moreira	3º Ciclo
18	1	Trabalhador Auxiliar	Sónia Afonso	3º Ciclo
49	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Fátima Lopes	Secundário
0	1	Trabalhador Auxiliar	Maria Judite Veiga	Analfabeta (*)
6	1	Trabalhador Auxiliar	Telma Fevereiro	Licenciatura
0	1	Vigilante	Eduardo Gonçalves	Secundário
0	1	Vigilante	Eduardo Constâncio	Secundário
5	1	Vigilante	Hugo Martins	Secundário
1	1	Vigilante	Jorge Pires	Secundário
0	1	Vigilante	Manuel Fernandes	3º Ciclo
35	1	Vigilante	Paulino Afonso	Secundário
<b>Total de horas: 1295h00</b>	<b>Total de colaboradores: 57</b>			

(\*) Com incapacidade auditiva

Os colaboradores da ASCUDT frequentaram, em 2016, 1295h00 de formação interna, externa, certificada e não certificada (-979h30 do que em 2015). Contribuiu para esta diferença o facto de não se terem realizado, como em 2015, as duas UFCD's no âmbito da hortofloricultura, porque o IIEFP, IP. de Bragança não teve cabimento orçamental para a realização das mesmas.

### 3. Avaliação da concretização de objetivos

A verificação da concretização dos objetivos foi realizada em todas as ações de formação realizadas internamente. Foram aplicados testes de avaliação dos conhecimentos adquiridos, propostas de trabalho individuais e/ou em grupo e outras atividades que evidenciaram o alcance do pressuposto (objetivos específicos) a atingir em cada uma das ações.

Foram, igualmente, aplicados inquéritos de avaliação das ações de formação a todos os formandos, onde estes avaliaram cada uma das ações e o formador que ministrou as mesmas. Estes inquéritos de avaliação foram alvo de estudo estatístico, existindo para cada ação um documento que menciona os resultados, em termos gráficos. A partir desses documentos, concluiu-se que as avaliações, tanto das ações de formação como dos formadores que as ministraram, foram extremamente positivas. Em relação à avaliação do desenvolvimento da ação de formação a média de resultados foi 5, o que corresponde ao nível "Muito Bom", com a percentagem de 84,26%,concernente às seguintes rúbricas: Objetivos da ação; Conteúdos da ação; Utilidade dos conteúdos; Motivação e participação; Atividades propostas; Utilidade dos temas abordados; Duração da ação; Horário da ação; Aquisição de conhecimentos e Apoio da coordenação da ação.

Concernente à apreciação/avaliação da intervenção de cada formador a média de resultados foi igualmente 5, o que corresponde a "Muito Bom", com a percentagem de 86,52%, relativamente às seguintes rúbricas: Domínio dos assuntos; Clareza da linguagem; Metodologia adequada ao público; demonstração de aplicação prática e Adequação às competências.

Apresenta-se de seguida, o Quadro resumo das médias de avaliação da reação formandos, obtidas através da aplicação destes inquéritos.

### Quadro 6 | Quadro resumo das médias de avaliação da reação formando – 2016

Número	Ação de formação	Média de avaliação do desenvolvimento ação – grau 5	Média de avaliação da intervenção do formador – grau 5
1	Gestão de conflitos	80,61%	89,01%
2	A Importância da confidencialidade	77,88%	69,70%
3	Autonomia e Empowerment	57,62%	61,90%
4	TIC	96,00%	98,00%
5	Condições de Segurança, Saúde e Higiene no Trabalho	93,33%	95,83%
6	Higienização e cuidados pessoais dos clientes e como registá-los na QA R61	100,00%	100,00%
7	HACCP	82,58%	92,90%
8	Medidas de Autoproteção	91,30%	91,30%
9	Funcionalidades da QA	76,92%	76,92%
10	Transferências e Posicionamentos	100,00%	100,00%
11	Email Institucional	100,00%	100,00%
12	Qualidade de Vida dos Clientes	43,75%	56,25%
13	Deglutição	100,00%	100,00%
14	A ética e deontologia profissional: direitos e deveres dos colaboradores	82,61%	82,61%
15	Preparação para o Simulacro	85,71%	85,71%
16	Avaliação de riscos profissionais	76,21%	82,76%
17	Manual da Qualidade	87,88%	87,88%
<b>Média final de todas as ações</b>		<b>84,26%</b>	<b>86,52%</b>

Realçam-se positivamente, e com uma avaliação de 100,00%, no grau 5, tanto no âmbito da avaliação da ação como da intervenção do formador, quatro ações de formação. Das 17 ações de formação interna realizadas, só uma obteve um valor abaixo dos 50,00% (43,75%), no grau 5, facto que já levou à reformulação dos objetivos e respetivos conteúdos programáticos desta ação aquando a sua concretização em 2017.

#### 4. Análise dos Resultados

Para melhor se analisarem os resultados da formação apurados em 2016, apresenta-se um quadro com dados comparativos respeitantes aos últimos 3 anos.

### Quadro 7 | Resultados comparativos por 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
2014	2863h00	56	55h00	46%	--- (*)
2015	2360h30	49	48h00	39%	--- (*)
<b>2016</b>	<b>1295h00</b>	<b>57</b>	<b>23h00</b>	<b>14%</b>	<b>31,58%00</b>

(\*) Não há registos.

Atentando nos dados insertos no quadro acima conclui-se que, em média, cada colaborador frequentou 23h00 de formação durante o ano de 2016 (-25h00 do que em 2015) e 8 colaboradores (14%) do total de 57 frequentou pelo menos 35h00 de formação certificada (-9 colaboradores ou -25% do total de 49 colaboradores, do que em 2015). Em 2016, 31,58%00 dos colaboradores frequentou pelo menos 80%00 da formação interna, dado que não é comparável com os anos anteriores, por não ter havido nesses anos registos de “faltas” às ações de formação interna. Só passaram a ser registadas as “faltas” nas ações de formação interna, a partir do Relatório Anual de Formação de 2016, onde se patenteou uma medida de melhoria e se implementou *a posteriori*, durante todo o ano.

Comparando os resultados obtidos em 2016 com os dois anos anteriores conclui-se que tem havido um decréscimo de ano para ano em todos os resultados, facto justificável pelos seguintes motivos ocorridos, com ordem decrescente de implicação nesta situação:

- O IIEFP, I.P. de Bragança não ter tido cabimento orçamental para a realização das ações de formação no âmbito da hortofloricultura, como estava planeado;
- Outras instituições/empresas de formação certificada não terem promovido UFCD's, pois não houve candidaturas abertas no âmbito do Portugal 2020;
- Aumento do número dos colaboradores da instituição, comparativamente com os anos de 2014 e 2015, o que diminuiu a percentagem da média de formação por colaborador;
- Não ter sido dada uma ação de formação interna planeada, pelo motivo já anteriormente explicitado,
- A maior parte dos colaboradores da instituição ter frequentado, em anos anteriores, ações de formação certificadas externas, que já não podem repetir.

## 5. Medidas de Melhoria

- Manter a medida de melhoria implementada no ano transato, pelo facto de a DS e a GF da ASCUDT considerarem que a medida de melhoria implementada em 2016, decorrente do Relatório Anual de Formação de 2015, (serem atribuídos IC+, discriminadamente, aos colaboradores que durante o ano cumpram com: 80% de formação interna e 35 horas de formação certificada) foi eficaz. A justificação da eficácia desta ação fundamenta-se na evidência de em 2016, 8 colaboradores, no total de 57, terem cumprido com pelo menos as 35h00 de formação certificada, equivalendo a 14,04% dos colaboradores, (+ 9,96% do que em 2015) e 31,58% dos colaboradores ter frequentado 80% das ações de formação interna.

- Reformulação dos conteúdos da ação de formação interna "Qualidade de vida dos clientes" e alteração do formador interno, responsável pela sua concretização;
- Utilizar os documentos existentes no dossier do Sistema da Gestão da Qualidade, como a base dos conteúdos a serem lecionados na maioria das ações de formação interna;
- Avaliar a eficácia das ações de formação interna a partir de um relatório efectuado pelos colaboradores/formadores, após 6 meses a realização das mesmas, através de uma metodologia adequada,
- Colocar no Placard da Instituição o Cronograma da Formação Interna Anual.

## 6. Conclusões Finais

Sintetizada e explicitamente apresentam-se as seguintes linhas conclusivas:

- A taxa de execução da formação interna foi de 94,44%, com o total de 18h15 (-7h00 do que em 2015, cujo total foi de 25h15);
- Os colaboradores da ASCUDT frequentaram 385h00 de formação certificada (+227h00 do que em 2015, cujo total foi de 158h00) e dois colaboradores cumpriram na totalidade com o seu PDC;
- O volume total de formação foi de 1352h00 (-922h30 do que em 2015, cujo volume total de formação foi 2274h30);
- Os colaboradores da ASCUDT frequentaram, em 2016, 1295h00 de formação interna, externa, certificada e não certificada (-979h30 do que em 2015);
- 14,04% dos colaboradores (8 em 57) frequentou pelo menos 35h00 de formação certificada;
- 31,58% dos colaboradores frequentou pelo menos 80% da formação interna;
- Todas as ações de formação frequentadas contribuíram para aumentar e, em alguns casos, aperfeiçoar as competências dos colaboradores da ASCUDT, ao mesmo tempo que ampliaram a sua motivação e consequente eficiência ao nível do desempenho institucional;

- Através da implementação de uma ação de formação certificada, em parceria com a ASMAB, PSP e Santa Casa da Misericórdia, a instituição registou uma aproximação profícua em termos de trabalho colaborativo,
- Comparativamente com o ano anterior evidenciou-se uma maior diversificação das áreas formativas, ao mesmo tempo que se foi ao encontro da satisfação das necessidades formativas dos colaboradores.

Desta feita, a ASCUDT continua a preocupar-se em promover e encaminhar para ações de formação contínua os seus colaboradores para que se possam atingir os seguintes objetivos:

- 1- Incrementar a produtividade e a sustentabilidade: a formação contínua é uma das soluções para elevar os níveis de produtividade e sustentabilidade da instituição;
- 2- Garantir a validação de conhecimentos: a formação profissional é um meio dos colaboradores manterem/renovarem a certificação de alguns dos seus cursos. No entanto, ela não deve ser vista como uma obrigação legal, mas como uma forma de garantia das aptidões dos profissionais e de evolução para os mesmos;
- 3- Reavivar e atualizar conhecimentos: no mínimo a formação profissional é importante para fazer um *refresh* dos conhecimentos adquiridos. Além disso, pode manter os colaboradores atualizados sobre as mais recentes tendências, legislação, tecnologias e exigências práticas para as suas ocupações profissionais;
- 4- Diferenciar colaboradores: uma das importâncias da formação profissional é que diferencia e valoriza diferentes profissionais, por exemplo, na altura do recrutamento ou promoção profissional/salarial,
- 5- Promover o desenvolvimento profissional dos colaboradores: este fator é aplicável aos colaboradores que procuram melhorar a sua situação profissional.

*Este documento foi elaborado pela GF em 10-01-2017, verificado pela GQ em 12-01-2017, reelaborado pela GF a 16.01.2017, verificado pela GQ a 22-12-2016 e 27-01-2016 e aprovado pela DS a 30.01.2017.*