

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

## **Sistema de Gestão da Qualidade**

# **RELATÓRIO ANUAL DA FORMAÇÃO 2018**

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

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



**(Janeiro 2019)**

## Índice

1. Introdução .....	3
2. Ações de formação 2018 .....	3
3. Avaliação da concretização de objetivos .....	6
4. Análise dos Resultados .....	7
5. Análise do Cumprimento das Medidas de Melhoria para 2018 .....	7
6. Medidas de Melhoria para 2019 .....	8
7. Conclusões Finais .....	8

## 1. Introdução

As IPSS têm um papel social bastante importante na sociedade, através do seu desempenho na ação social e para que o seu trabalho seja realizado com qualidade é imprescindível a formação dos seus colaboradores.

A formação profissional tem um impacto positivo na qualidade dos serviços prestados nestas entidades. Ao apostar no incremento das competências dos colaboradores, os serviços são administrados adequadamente, tornando estas instituições mais sustentáveis.

A aposta nos processos formativos não afeta apenas o setor económico, os setores social e cultural também sofrem modificações, pois as pessoas que apostam na sua qualificação tornam-se cidadãos mais ativos e conscientes dos seus direitos e deveres na sociedade.

Desta forma, a ASCUDT promove a qualificação dos seus colaboradores, tendo em conta a sua individualidade, a especificidade do cargo e principalmente, o “saber-fazer” dos seus profissionais, com o intuito de: melhorias ao nível do desempenho; aumento da produtividade; aumento da identificação do trabalhador com a missão e os objetivos da organização; melhoria no relacionamento entre os níveis hierárquicos; elevar a motivação e a participação; facilitar a comunicação interna e a gestão de conflitos e melhorar a imagem social da instituição.

## 2. Ações de formação 2018

### a) Formação certificada

Quadro 1 | Formação interna

Nº	Ações de formação interna	Planeada no PAF 2018	Duração (h)
1	Elaboração e Revisão dos Planos Individuais	Planeada	1.5
2	Procedimentos e Regras Institucionais	Planeada	1.5
3	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Planeada	1
4	Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	Não planeada	1
5	Medidas de Autoproteção	Planeada	1
6	Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais A2	Não planeada	1
7	Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais	Não planeada	1.5
8	Avaliação de riscos profissionais	Planeada	1
9	Preparação para o Simulacro	Planeada	1
10	Implementação de PI's	Não planeada	1.5
11	Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat	Não planeada	2
12	Funcionalidades da QualityAlive	Não planeada	1.5
13	HACCP	Planeada	1
<b>Total de horas de formação interna</b>			<b>16.5</b>

Ao longo de 2018 foram executadas 13 ações de formação interna certificada (+13 que em 2017), perfazendo um total de 16h30 (+16.5 que em 2017).

O PAF (Plano Anual de Formação) de 2018 contemplava 9 ações, sendo que 3 delas não foram executadas. Optámos por não implementar a ação “Procedimentos no âmbito da confidencialidade”, pois foi necessário dotar os colaboradores de conhecimentos relativos ao Novo Regulamento Geral da Proteção de Dados e os conteúdos iriam duplicar-se. A ação “Autonomia, Empowerment e Qualidade de Vida dos Colaboradores” não foi ministrada por carência de alguns dados essenciais. A ação “Manual de Qualidade da ASCUDT (Missão, Visão, Valores)” não se realizou por indisponibilidade de tempo.

A necessidade de executar as ações não planeadas “Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais”; “Implementação de PI’s”; “Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat” e “Funcionalidades da QualityAlive”, surgiu da alteração de procedimentos na execução de algumas tarefas.

### Quadro 2 | Volume de formação interna certificada

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
Elaboração e Revisão dos Planos Individuais	1.5	16	24
Procedimentos e Regras Institucionais	1.5	39	58,5
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	1	29	29
Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	1	33	33
Medidas de Autoproteção	1	22	22
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais A2	1	2	2
Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais	1.5	20	30
Avaliação de riscos profissionais	1	27	27
Preparação para o Simulacro	1	15	15
Implementação de PI's	1.5	12	18
Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat	2	6	12
Funcionalidades da QualityAlive	1.5	2	3
HACCP	1	17	17
<b>13</b>	<b>16.5</b>	<b>240</b>	<b>290,5</b>

Em 2018 foram executadas 13 ações de formação interna certificada (+13 que em 2017), frequentadas por 240 formandos (+240 que em 2017), num total de 16h30 (+16.5 que em 2017). O volume de formação foi 290.5 (+290.5 que em 2017).

### Quadro 3 | Formação externa

Nº	Ações de formação	Planeada de acordo PAF2018	Duração (h)
1	Gestão do Stress do Profissional	Planeada	25
2	Processo RVCC Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	Não Planeada	87
3	Processo RVCC NS + Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	Planeada	130
4	Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Planeada	25
5	Atendimento Telefónico	Planeada	8
6	Abordagem geral sobre a pessoa com deficiência	Planeada	25
7	Técnicas de Relaxação	Planeada	25
8	Prevenção em caso de maus-tratos ou negligência a pessoas com deficiência mental ou multideficiência	Planeada	25
9	Liderança e Trabalho em Equipa	Não Planeada	25
10	Terapia Miofuncional Orofacial nível 1	Não Planeada	8
11	Afetividade e sexualidade da pessoa com deficiência	Planeada	25
12	Novo Regulamento de Proteção de Dados	Não Planeada	6
13	Regulamento de Proteção de Dados	Não Planeada	2
14	Processo RVCC Técnico de Ação Educativa	Não Planeada	71
15	Integração Social e Trabalho	Não Planeada	25
16	Prevenção de negligência, abusos e maus-tratos	Não Planeada	25
17	A comunidade - partilha e pertença	Não Planeada	25
18	Massagem californiana	Planeada	25
19	Promoção de integração social e comunitária da pessoa idosa	Não Planeada	25
20	Terceira idade e velhice	Não Planeada	25
21	Regulamento Geral de Proteção de Dados	Não Planeada	35
22	Suporte Básico de Vida com DAE	Não Planeada	7
23	As IPSS e a Contratação Pública	Não Planeada	7
24	Como promover a estimulação e capacitação através da expressão dramática?	Não Planeada	12
25	Descolorações e Colorações	Não Planeada	8
26	Gestão e Normas nas Organizações: exigências, requisitos, normativos e soluções	Não Planeada	7
27	Processos Individuais - PIC's e PI's - Área Sénior e Deficiência	Não Planeada	8
28	Licenciatura em Psicologia	Não Planeada	55
<b>28</b>			<b>776</b>

Em 2018 foram executadas 28 ações de formação externa certificada (+2 que em 2017), as quais perfizeram 776h00 (-116h15 que em 2017).

#### Quadro 4 | Volume de formação externa certificada

Ação de formação	Duração	Nº de formandos	Volume Total (total horas x nº formandos)
Gestão do Stress do Profissional	25	12	300
Processo RVCC Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	87	1	87
Processo RVCC NS + Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade	130	6	780
Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade	25	3	75
Atendimento Telefónico	8	2	16
Abordagem geral sobre a pessoa com deficiência	25	12	300
Técnicas de Relaxação	25	6	150
Prevenção em caso de maus-tratos ou negligência a pessoas com deficiência mental ou multideficiência	25	9	225
Liderança e Trabalho em Equipa	25	10	250
Terapia Miofuncional Orofacial nível 1	8	1	8
Afetividade e sexualidade da pessoa com deficiência	25	9	225
Novo Regulamento de Proteção de Dados	6	9	54
Regulamento de Proteção de Dados	2	1	2
Processo RVCC Técnico de Ação Educativa	71	1	71
Integração Social e Trabalho	25	1	25
Prevenção de negligência, abusos e maus-tratos	25	1	25
A comunidade - partilha e pertença	25	1	25
Massagem californiana	25	4	100
Promoção de integração social e comunitária da pessoa idosa	25	1	25
Terceira idade e velhice	25	1	25
Regulamento Geral de Proteção de Dados	35	1	35
Suporte Básico de Vida com DAE	7	1	7
As IPSS e a Contratação Pública	7	2	14
Como promover a estimulação e capacitação através da expressão dramática?	12	2	24
Descolorações e Colorações	8	1	8
Gestão e Normas nas Organizações: exigências, requisitos, normativos e soluções	7	3	21
Licenciatura Psicologia	55	1	55
Processos Individuais - PIC's e PI's - Área Sénior e Deficiência	8	8	64
<b>28</b>	<b>776</b>	<b>110</b>	<b>2996</b>

Ao longo de 2018 foram executadas 28 ações de formação externa certificada (+2 que em 2017), as quais corresponderam a 776h00 (-116h15 que em 2017), frequentadas por 110 formandos (+47 que em 2017). O volume de formação foi 2996 (+372,5 que em 2017).

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	Nº HF	Cumpriu PDC
Adelaide Morais	Trabalhador Auxiliar	Secundário	7	187	194	✓
Alice Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	5	155	160	✓
Ana Calheiros	Trabalhador Auxiliar	Secundário	8	180	188	✓
Ana Diegues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	7	180	187	✓
Ana Fernandes	Trabalhador Auxiliar	Licenciatura	8	75	83	✓
Ana Martins	Técnica de Contabilidade	Licenciatura	6,5	31	37,5	✓
Ana Prada	Coordenadora Pedagógica	Licenciatura	8	100	108	----
Anabela Bordalo	Cozinheira	Secundário	6,5	50	56,5	✓
Andreia Oliveira	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	3	0	3	----
Ângela Azevedo	Diretora do CAO /SAD/ RA1	Licenciatura	10,5	64	74,5	Parcialmente cumprido /Não há oferta formativa
Ângela Rodrigues	Técnica de Qualidade	Licenciatura	6,5	56	62,5	----
Bruno Silva	Técnico de Informática	Secundário	4,5	33	37,5	✓
Catarina Aleixo	Supervisora	Licenciatura	8,5	89	97,5	Parcialmente cumprido /Não há oferta formativa
Cátia Dias	Técnica Gerontologia	Licenciatura	10	58	68	----
Célia Fernandes	Professora	Licenciatura	10,5	0	10,5	----
Daniela Nascimento	Terapeuta da Fala	Licenciatura	6	88	94	✓
Daniela Pais	Técnica Educação Social	Licenciatura	9,5	70	79,5	✓
Eduardo Constâncio	Vigilante	Secundário	3,5	0	3,5	✗
Eduardo Gonçalves	Vigilante	Secundário	0	196	196	✓
Fernando Veloso	Vigilante	Secundário	0	0	0	----

Flávio Pereira	Técnico Jurisdição	Licenciatura	2,5	0	2,5	----
Helena Maria Ribeiro	Trabalhador Auxiliar	Secundário	6	180	186	V
Hugo Martins	Motorista	Secundário	3,5	25	28,5	Parcialmente cumprido / Não há oferta formativa
Isabel Moreira	Cozinheira	3º Ciclo	5,5	25	30,5	V
Jorge Pires	Vigilante	Secundário	1,5	0	1,5	----
José Gonçalves	Trabalhador Auxiliar	Secundário	4,5	155	159,5	V
Karine Nunes	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	11	32	43	V
Leonor Pereira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	4	50	54	V
Lúisa Sousa	Gestora da Qualidade/Formação	Mestrado	5,5	103	108,5	X
Manuel Fernandes	Vigilante	3º Ciclo	0	0	0	X
Manuela Miranda	Diretora de Serviços	Mestrado	9	78	87	----
Manuela Moreira	Trabalhador Auxiliar	Secundário	5,5	25	30,5	V
Margarida Felgueiras	Trabalhador Auxiliar	Secundário	5	155	160	V
Maria Fátima Lopes	Trabalhador Auxiliar	Secundário	7,5	0	7,5	X
Maria Judite Veiga	Trabalhador Auxiliar	Analfabeta (*)	2,5	0	2,5	----
Maria Leonor Quintã	Cabeleireira	Secundário	4,5	33	37,5	V
Marisa Lage	Monitora Ocupacional	Licenciatura	1,5	0	1,5	----
Marisa Rodrigues	Trabalhador Auxiliar	Secundário	7	50	57	V
Marlene Rodrigues	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	8	145	153	V
Marlene Sá	Técnica Educação Social	Licenciatura	5	0	5	----
Mónica Morais	Técnica Psicologia	Mestrado	4,5	0	4,5	----
Patrícia Félix	Técnica Psicologia	Licenciatura	1,5	0	1,5	----
Paulino Afonso	Vigilante	Secundário	2,5	0	2,5	X
Rafael Leal	Supervisor	Secundário	3,5	39	42,5	Parcialmente cumprido / Não há oferta formativa
Sara Costa	Técnica Psicologia	Mestrado	10	25	35	----
Sara Florêncio	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	1,5	25	26,5	V
Sara Miranda	Técnica de Enfermagem	Licenciatura	6,5	0	6,5	----
Serenela Cruz	Técnica Psicomotricista	Licenciatura	3,5	25	28,5	----
Sérgio Sousa	Trabalhador Auxiliar	Secundário	6	25	31	Parcialmente cumprido
Sílvia Afonso	Técnica de Serviço Social	Licenciatura	3	50	53	V
Sónia Afonso	Trabalhador Auxiliar	Secundário	4,5	25	29,5	V
Sónia Tomé	Supervisora	Licenciatura	6	64	70	V
Tatiana Morais	Técnica de Desporto	Licenciatura	9,5	50	59,5	V
<b>53</b>			<b>290,5</b>	<b>2996</b>	<b>3286,5</b>	

(\*) Com incapacidade auditiva

Ao longo de 2018 a ASCUDT contou com a colaboração de 53 trabalhadores (-2 que em 2017) que frequentaram 3286h30m de formação (-126h15m que em 2017), das quais 290h30m dizem respeito a horas de formação interna (-462 que em 2017) e 2996h00m à formação externa (+336h15m que em 2017).

O Plano de Desenvolvimento do Colaborador foi cumprido por 26 colaboradores num total de 36 planos, o que corresponde a uma taxa de cumprimento de 72% (+34% que em 2017). Para além dos 72% de planos cumpridos, houve 11% parcialmente cumpridos devido à inexistência de oferta formativa na área proposta.

### 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
1	Elaboração e Revisão dos Planos Individuais	93%	93%
2	Procedimentos e Regras Institucionais	98%	99%
3	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	86%	87%
4	Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	98%	100%
5	Medidas de Autoproteção	91%	94%
6	Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais A2	100%	100%
7	Funcionalidades da QualityAlive, Registos de Cuidados Individuais	94%	96%
8	Avaliação de riscos profissionais	89%	90%
9	Preparação para o Simulacro	96%	96%
10	Implementação de PI's	93%	95%
11	Avaliação da Qualidade de vida, Escala de Gencat	91%	94%
12	Funcionalidades da QualityAlive	97%	100%

13	HACCP	95%	96%
<b>Média final de todas as ações</b>		<b>94%</b>	<b>95%</b>

Entre as ações de formação interna ministradas em 2018, 85% foram avaliadas com “Muito Bom” (+23% que em 2017) e as restantes com “Bom”, nas categorias “Desenvolvimento da Ação” e “Intervenção do Formador”.

#### 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
2016	1295h00	57	23h00	14%	31,58%
2017	3412h45	55	62h00	58%	2%
<b>2018</b>	<b>3286h30</b>	<b>53</b>	<b>62h00</b>	<b>73%</b>	<b>34%</b>

Fazendo uma análise comparativa dos valores da tabela, podemos verificar que em 2018 houve um ligeiro decréscimo do número total de horas de formação relativamente a 2017 (-126h15m), o que se deve à existência de menos 2 colaboradores, pois a média de formação por colaborador é a mesma nos últimos 2 anos.

A % de colaboradores que frequentou 35 ou mais horas de formação certificada subiu 15%, o que poderá explicar-se pela certificação de toda a formação interna.

Através dos valores apresentados, podemos ainda concluir que houve uma subida acentuada da percentagem de colaboradores que frequentaram 80% ou mais da formação interna (+32%).

#### 5. Análise do Cumprimento das Medidas de Melhoria para 2018

- **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.

Resultado: 100% das ações foram ministradas por formadores com CCP e deram origem a certificado no 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.

Resultado: 80% dos formandos avaliaram as sessões 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

Resultado: 1 questionário criado.

- **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%

Resultado: 100% dos formadores cumpriram o prazo de entrega de documentação.

## 6. 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.

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

Indicador: 4 questionários alterados na QA.

## 7. Conclusões Finais

Em 2018:

- Foram executadas 13 ações de formação interna certificada (+13 que em 2017), frequentadas por 240 formandos (+240 que em 2017), num total de 16h30 (+16.5 que em 2017). O volume de formação foi 290.5 (+290.5 que em 2017).
- Executaram-se 28 ações de formação externa certificada (+2 que em 2017), as quais corresponderam a 776h00 (-116h15 que em 2017), frequentadas por 110 formandos (+47 que em 2017). O volume de formação foi 2996 (+372,5 que em 2017).
- O Plano de Desenvolvimento do Colaborador foi cumprido por 26 colaboradores num total de 36 planos, o que corresponde a uma taxa de cumprimento de 72% (+34% que em 2017). Para além dos 72% de planos cumpridos, houve 11% parcialmente cumpridos devido à inexistência de oferta formativa na área proposta.
- Entre as ações de formação interna ministradas, 85% foram avaliadas com “Muito Bom” (+23% que em 2017) e as restantes com “Bom”, nas categorias “Desenvolvimento da Ação” e “Intervenção do Formador”.
- Houve um ligeiro decréscimo do número total de horas de formação relativamente a 2017 (-126h15m), o que se deve à existência de menos 2 colaboradores, pois a média de formação por colaborador é a mesma nos últimos 2 anos.
- A % de colaboradores que frequentou 35 ou mais horas de formação certificada subiu 15%, o que poderá explicar-se pela certificação de toda a formação interna.
- Houve uma subida acentuada da percentagem de colaboradores que frequentaram 80% ou mais da formação interna (+32%).

*Este documento foi elaborado pela CP em 18-01-2018, verificado pela GF a 21-01-2019 e aprovado pela DS a 28-01-2019.*