

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

## **Sistema de Gestão da Qualidade**

### **Monitorização do Plano de Formação 2019**

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

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



**(Abril 2020)**

## Índice

1. Introdução.....	3
2. Monitorização do Plano de Formação Interna: Colaboradores.....	3
3. Certificação dos Formadores .....	4
4. Monitorização do Plano de Formação Externa: Colaboradores .....	4
5. Resultados de Avaliação de Reação/Formador: Colaboradores .....	5
6. Monitorização do Plano de Formação Interna: Clientes.....	6
7. Volume de Formação .....	6
7.1. Volume de Formação: Colaboradores .....	6
7.2. Volume de Formação: Clientes .....	7
8. Avaliação da Eficácia de Formação Interna .....	8
9. Linhas Conclusivas .....	8
10. Medidas de Melhoria para 2019 .....	9

## 1. Introdução

A ASCUDT desenha anualmente o plano de formação que considera ser um veículo para a melhoria contínua dos seus recursos humanos. Este é o resultado da análise detalhada dos resultados obtidos nos questionários de levantamento de necessidades formativas aplicados a todos os colaboradores, clientes e direção, em conjunto com as lacunas formativas constantes do Plano de Desenvolvimento do Colaborador e do Plano Individual do Cliente, sem esquecer a legislação em vigor nesta área.

O presente documento reflecte os resultados alcançados durante o ano de 2019.

## 2. Monitorização do Plano de Formação Interna: Colaboradores

FORMAÇÃO INTERNA								
Ação de Formação	Indicador	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Responsável	Categoria Funcional	Parte Interessada
Cuidados de higiene, alimentação, hidratação, conforto e eliminação	Número de Colaboradores participantes	22	13	-9	Planeada Concretizada	Dr.ª Sónia Tomé Enf.ª. Karine Nunes	Colaboradores PCI	Colaborador
Plataforma QualityAlive		25	31	+6	Planeada Concretizada	Dr.ª Luísa Sousa	Trabalhadoras Auxiliares/Vigilantes	Colaborador
Regras e Procedimentos Institucionais		40	38	-2	Planeada Concretizada	Dr.ª Manuela Miranda	Todas	Colaborador
Princípios de qualidade na prestação de serviços		25	24	-1	Planeada Concretizada	Dr.ª Luísa Sousa	Todas	Colaborador
Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais		20	10	-10	Planeada Concretizada	Dr.ª Sónia Tomé	Colaboradores PCI	Colaborador
Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio		25	18	-7	Planeada Concretizada	Eng.ª Ângela Rodrigues Dr.ª. Ângela Azevedo	Todas	Colaborador
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho/ Avaliação de riscos profissionais		30	16	-14	Planeada Concretizada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Todas	Colaborador
Procedimentos no âmbito da confidencialidade		30	19	-11	Planeada Concretizada	Dr.ª. Ana Prada	Todas	Colaborador
Medidas de Autoproteção		25	19	-6	Planeada Concretizada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Todas	Colaborador
Preparação para o Simulacro		25	20	-5	Planeada Concretizada	Eng.ª Ângela Rodrigues	Todas	Colaborador
Prevenção da Escabiose		0	19	---	Não Planeada Concretizada	Sr.ª. Filipe Vaz	Todas	Colaborador
Funcionalidades do Google Drive		0	12	---	Não Planeada Concretizada	Dr.ª. Ana Prada	Técnicos Superiores	Colaborador
Engasgamento, crise epiléptica e SBV		0	24	---	Não Planeada Concretizada	Sr.ª. Cristiano Filipe Viana	Todas	Colaborador
Imobilizações em quedas		0	24	---	Não Planeada Concretizada	Sr.ª. Cristiano Filipe Viana	Todas	Colaborador
Deglutição		0	16	---	Não Planeada Concretizada	Dr.ª. Daniela Miranda	Trabalhadores Auxiliares	Colaborador
Processo Individual: Da inscrição à construção do PI		0	9	---	Não Planeada Concretizada	Dr.ª Luísa Sousa	Técnicos Superiores PI	Colaborador
Como abordar os clientes		0	13	---	Não Planeada Concretizada	Dr.ª. Andreia Caçador	Todas	Colaborador
Planos de Cuidados Individuais (PCI's)		0	12	---	Não Planeada Concretizada	Dr.ª Sónia Tomé Enf.ª. Karine Nunes	Colaboradores PCI	Colaborador
Plano Individual (PI)	0	12	---	Não Planeada Concretizada	Dr.ª Luísa Sousa	Técnicos Superiores PI	Colaborador	
FORMAÇÃO INTERNA EM PARCERIA COM OUTRAS ENTIDADES								
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Responsável	Categoria Funcional	Parte Interessada

HACCP	Número de Colaboradores participantes	25	9	-16	Planeada Concretizada	LCQA	Todas	Todas
<b>Média de Participantes: 18</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)”.

A média de participantes em 2019 foi de 18 (=2018).

### 3. Certificação dos Formadores

Formador (a)	Tipo	CCP
Ana Prada	Interno	✓
Andreia Caçador	Interno	✓
Ângela Azevedo	Interno	✓
Ângela Rodrigues	Interno	✓
Cristiano Viana	Externo	✓
Daniela Miranda	Interno	✗
Filipe Vaz	Externo	✓
Luísa Sousa	Interno	✓
Manuela Miranda	Interno	✓
Marlene Lages	Externo	✓
Sónia Tomé	Interno	✓

Foram 11 os formadores a ministrar a formação interna, sendo que 1 não possuía CCP (-5%/2018).

### 4. Monitorização do Plano de Formação Externa: Colaboradores

FORMAÇÃO EXTERNA (com base no Plano de Desenvolvimento do Colaborador)								
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Entidade	Parte Interessada	Categoria Funcional
Comunicação interpessoal comunicação assertiva	Número de Colaboradores participantes	9	18	+9	Planeada	Nerba / Regibio	Colaborador	Todas
Prevenção da negligência, abuso e maus-tratos = Violência Doméstica contra a Pessoa Idosa	Número de Colaboradores participantes	10	1	-10	Planeada	Soprofor	Colaborador	Todas
Primeiros socorros	Número de Colaboradores participantes	15	19	+4	Planeada	Nerba / Regibio	Colaborador	Todas
Términus da vida do cliente – o luto	Número de Colaboradores participantes	11	9	-2	Planeada	Nerba / Regibio	Colaborador	Todas
A vertente financeira dos Acordos de cooperação: cálculo das comparticipações familiares e do custo real por utente	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	EAPN	Colaborador	Todas
Arteterapia	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Divulgação Dinâmica	Colaborador	Todas

Código dos contratos públicos: a execução dos contratos	Número de Colaboradores participantes	----	3	+3	Não Planeada	Nerba / Regibio	Colaborador	Todas
Como elaborar candidaturas para financiamento ou angariação de fundos para projetos de intervenção social	Número de Colaboradores participantes	----	4	+4	Não Planeada	EAPN	Colaborador	Todas
Comunicação na interação com a pessoa apoiada, cuidador e/ou família	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Todas
Ergonomia e movimentação manual de cargas	Número de Colaboradores participantes	----	10	+10	Não Planeada	Nerba / Regibio	Colaborador	Todas
Gestão e Sustentabilidade nas IPSS	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	F3M	Colaborador	Todas
Inteligência emocional	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Todas
Lavandaria e tratamento de roupa	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Evolui	Colaborador	Todas
Legislação laboral - contrato de trabalho/ direitos individuais	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Todas
MBA Direção Técnica e de Serviços de IPSS	Número de Colaboradores participantes	----	2	+2	Não Planeada	Anges/ISCAC	Colaborador	Todas
Qualidade e aspetos comportamentais	Número de Colaboradores participantes	----	1	+1	Não Planeada	Soprofor	Colaborador	Todas
Técnicas administrativas	Número de Colaboradores participantes	----	3	+3	Não Planeada	Nerba	Colaborador	Todas
Técnicas de atendimento	Número de Colaboradores participantes	----	2	+2	Não Planeada	Acisb	Colaborador	Todas

No ano 2019 implementaram-se 18 ações de formação externa (-10/2018), com um total de 736 horas (-40h/2018), que foram frequentadas por 79 formandos (-31/2018) e corresponderam a um volume de formação de 2322 (-674/2018).

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.

## 5. Resultados de Avaliação de Reação/Formador: Colaboradores

Nº	AÇÃO DE FORMAÇÃO	FORMADOR(A)	DESENVOLVIMENTO AÇÃO	AVALIAÇÃO FORMADOR
1	Cuidados de higiene, alimentação, hidratação, conforto e eliminação	Sónia Tomé	96%	96%
2	Plataforma QualityAlive	Luísa Sousa	89%	89%
3	Regras e Procedimentos Institucionais	Manuela Miranda	90%	89%
4	Princípios de qualidade na prestação de serviços	Luísa Sousa	95%	96%
5	Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais	Sónia Tomé	93%	94%
6	Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio	Ângela Azevedo	76%	74%
7	HACCP	----	----	----
8	Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho/ Avaliação de riscos profissionais	Ângela Rodrigues	89%	84%
9	Procedimentos no âmbito da confidencialidade	Ana Prada	91%	85%
10	Medidas de Autoproteção	Ângela Rodrigues	94%	95%
11	Preparação para o Simulacro	Marlene Lages	92%	92%
12	Prevenção da Escabiose	Filipe Vaz	98%	98%
13	Funcionalidades do Google Drive	Ana Prada	96%	97%
14	Engasgamento, crise epiléptica e SBV	Cristiano Viana	98%	99%

15	Imobilizações em quedas	Cristiano Viana	98%	99%
16	Deglutição	Daniela Miranda	93%	94%
17	Processo Individual: Da inscrição à construção do PI	Luísa Sousa	93%	97%
18	Como abordar os clientes	Andreia Caçador	87%	88%
19	Planos de Cuidados Individuais (PCI's)	Sónia Tomé	92%	93%
20	Plano Individual (PI)	Luísa Sousa	90%	96%
<b>Média final de todas as ações</b>			<b>92%</b>	<b>92%</b>

Em 2019, o desenvolvimento das ações e a avaliação do formador obtiveram uma classificação média de 92% por parte dos formandos que assistiram às formações internas, o que corresponde a uma classificação qualitativa de “Muito Bom”.

## 6. Monitorização do Plano de Formação Interna: Clientes

FORMAÇÃO INTERNA							
Ação de Formação	Indicadores	Meta Planeada	Meta Alcançada	Desvio	Planeada em PAF	Responsável	Parte Interessada
Empowerment: Afetividade e sexualidade do cliente	Número de Clientes participantes	25	18	-7	Planeada	Dr.ª Luisa Sousa	Cliente
Empowerment: Alimentação e saúde	Número de Clientes participantes	25	19	-6	Planeada	Enf.ª. Karine Nunes	Cliente
Empowerment: Autonomia, independência e funcionalidade do cliente	Número de Clientes participantes	25	25	0	Planeada	Dr.ª. Marlene Rodrigues	Cliente
Empowerment: Comunicação interpessoal	Número de Clientes participantes	25	28	+3	Planeada	Dr.ª. Daniela Miranda	Cliente
Empowerment: Cuidados básicos de saúde = Primeiros Socorros	Número de Clientes participantes	25	28	+3	Planeada	BVB	Cliente
Empowerment: Direitos e deveres	Número de Clientes participantes	25	26	+1	Planeada	Dr.ª. Catarina Aleixo	Cliente
Empowerment: Higiene pessoal e cuidados de imagem	Número de Clientes participantes	25	28	+3	Planeada	Dr.ª. Sónia Tomé	Cliente
Empowerment: Regras e Procedimentos Institucionais = Identidade Organizacional	Número de Clientes participantes	25	15	-10	Planeada	Dr.ª. Daniela Pais	Cliente
Medidas de Autoproteção = Simulacro	Número de Clientes participantes	25	17	-8	Planeada	Eng.ª. Ângela Rodrigues	
Prevenção de doenças infecciocontagiosas (comportamentos de risco)	Número de Clientes participantes	25	31	+6	Planeada	Dr.ª. Sara Miranda	Cliente
Qualidade de vida, empowerment e autodeterminação do cliente	Número de Clientes participantes	25	25	0	Planeada	Dr.ª. Ângela Azevedo	Cliente
Violência	Número de Clientes participantes	---	21	---	Não Planeada	PSP	Cliente

Foram planeadas 12 ações (+1/2018), das quais se executaram 11 (+1/2018). Optou-se por implementar a ação não planeada “Violência” pela sua pertinência. Prevvia-se a participação de uma média de 25 clientes (+2/2018) em cada ação, tendo-se alcançado a média de 24 presenças (-1/2018).

## 7. Volume de Formação

### 7.1. Volume de Formação: Colaboradores

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 profissionais	1	16	16
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
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
Términus da vida do cliente – o luto	25	9	225
<b>38</b>	<b>742</b>	<b>125</b>	<b>2389</b>

Implementaram-se 38 ações de formação (-3/2018), as quais contaram com a presença de 125 formandos (-225/2018), num total de 742 horas (-50h30/2018).

O volume de formação totalizou 2389 (-897,5/2018).

## 7.2. Volume de Formação: Clientes

Nº	Ações de formação de acordo com o PAF	Previsto			Efetivo		
		Duração	Nº formandos	Volume Total (duração x nº formandos)	Duração	Nº formandos	Volume Total (duração x nº formandos)
1	Empowerment: Afetividade e sexualidade do cliente	1h00	25	25	1h30	18	27
2	Empowerment: Alimentação e saúde	1h00	25	25	1h00	19	19
3	Empowerment: Autonomia, independência e funcionalidade do cliente	1h00	25	25	1h30	25	38
4	Empowerment: Comunicação interpessoal	1h00	25	25	2h50	28	69
5	Empowerment: Cuidados básicos de saúde = Primeiros Socorros	1h00	25	25	1h00	28	28
6	Empowerment: Direitos e deveres	1h00	25	25	1h00	26	26
7	Empowerment: Higiene pessoal e cuidados de imagem	1h00	25	25	0h50	28	23
8	Empowerment: Regras e Procedimentos Institucionais = Identidade Organizacional	1h00	25	25	1h00	15	15
9	Medidas de Autoproteção = Simulacro	1h00	25	25	1h00	17	17
10	Prevenção doenças infetocontagiosas (comportamentos de risco)	1h00	25	25	1h10	31	34
11	Qualidade de vida, empowerment e autodeterminação do cliente	1h00	25	25	1h00	25	25
12	Violência	----	----	----	1h30	21	32

Volume de formação prevista: 275

Volume de formação efetiva: 353

Em 2019 verificou-se um volume de formação interna de 353 (+69 que em 2018).

## 8. Avaliação da Eficácia de Formação Interna

Ação de Formação	Data de Realização	Responsável Eficácia	Data de Avaliação de Eficácia	Avaliação
Cuidados de higiene, alimentação, hidratação, conforto e eliminação	19/03/2019	Dr.ª Sónia Tomé	19-3-2019	98%
Plataforma QualityAlive	14/05/2019	Dr.ª Luísa Sousa	14-5-2019	88%/95,5%
Regras e Procedimentos Institucionais	25/01/2019	Dr.ª Manuela Miranda	25-1-2019	95,6%
Princípios de qualidade na prestação de serviços	10/09/2019	Dr.ª Luísa Sousa	---	---
Trabalho em equipa no contexto da prestação de cuidados pessoais	03/12/2019	Dr.ª Sónia Tomé	---	---
Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio	13/12/2019	Dr.ª. Ângela Azevedo	---	---
HACCP	14/12/2019	Laboratório	---	---
Condições de saúde, higiene e segurança no trabalho/ Avaliação de riscos profissionais	13/06/2019	Eng.ª Ângela Rodrigues	19-6-2019	100%
Procedimentos no âmbito da confidencialidade	16/12/2019	Dr.ª Ana Prada	----	----
Medidas de Autoproteção	11/06/2019	Eng.ª Ângela Rodrigues	11-6-2019	100%
Preparação para o Simulacro	20/11/2019	Eng.ª Ângela Rodrigues	----	----
Prevenção da Escabiose	08/02/2019	Dr. Filipe Vaz	----	----
Funcionalidades do Google Drive	09/04/2019	Dr.ª Ana Prada	9-4-2019	100%
Engasgamento, crise epiléptica e SBV	12/04/2019	Sr. Cristiano Filipe Viana	----	----
Imobilizações em quedas	12/04/2019	Sr. Cristiano Filipe Viana	----	----
Deglutição	23/04/2019	Dr.ª Daniela Miranda	23-4-2019	100%
Processo Individual: Da inscrição à construção do PI	24/05/2019	Dr.ª Luísa Sousa	24-5-2019	100%
Como abordar os clientes	14/06/2019	Dr.ª Andreia Caçador	----	----
Planos de Cuidados Individuais (PCI's)	09/12/2019	Dr.ª Sónia Tomé	----	----
Plano Individual (PI)	09/12/2019	Dr.ª Luísa Sousa	----	----

Devido ao período de 6 meses que decorre entre a realização da ação e a avaliação da sua eficácia, existem apenas 8 resultados. As avaliações de eficácia efetuadas têm a média de 97.45% (-0.15%/2018).

## 9. Linhas Conclusivas

	Parte interessada	Ações Planeadas	Ações Planeadas e concretizadas	Ações Concretizadas e não Planeadas	Total de Ações Concretizadas	Taxa de Execução
Formação Interna	Colaboradores	11	11	9	20	100%
	Clientes	12	11	1	12	92%
Formação Externa	Colaboradores	9	4	0	4	44%
Totais		32	26	10	36	81,25%

Foram planeadas e concretizadas 11 ações de formação interna e para além destas implementámos 9 ações, o que corresponde a uma taxa de execução do plano de 100%.

Relativamente aos clientes, estavam planeadas 12 ações e executaram-se 11, o que corresponde à taxa de execução de 92%.

A taxa de execução da formação externa ficou aquém das expectativas (44%), o que se deve à discrepância das necessidades de formação assinaladas pelos colaboradores aquando da aplicação do questionário de levantamento de necessidades formativas e a efetiva inscrição nas mesmas.



## 10. Medidas de Melhoria para 2019

- Apelar aos colaboradores para identificarem as necessidades formativas em que efetivamente se pretendem inscrever, sendo seleccionadas as mais votadas.

Indicador/Meta: Taxa de ações externas identificadas que foram concretizadas (>50%)

*Este documento foi elaborado pela CP em 16-04-2020, verificado pela GF a 17-04-2020/21-04-2020/22-04-2020 e aprovado pela DS a 22-04-2020.*