

ÍNDICE

ÍNDICE	i
ÍNDICE DE FIGURAS	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
ÍNDICE DE QUADROS	vi
SIGLAS E ABREVIATURAS	vii
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 - ENQUADRAMENTO GERAL.....	1
1.1.2 - Limitações do Projecto.....	3
1.2 - PROBLEMA DE ESTUDO.....	4
1.3 - OBJECTIVOS.....	4
1.3.1 - Objectivo Geral	4
1.3.2 – Objectivos Específicos	5
2 – REVISÃO DE LITERATURA	6
2.1 – ENQUADRAMENTO	6
2.2 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	9
2.3 – GESTÃO DA FORMAÇÃO.....	15
2.4 – INSTRUMENTOS, MÉTODOS E FORMAS DE AVALIAÇÃO	25
2.5 – REFLEXÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
3 – METODOLOGIA	31
3.1 – ABORDAGEM / MODELO	31
3.2 – PROCESSO DE RECOLHA DE DADOS	34
3.3 – METODOLOGIA DE ANÁLISE DE DADOS.....	35
4 – DEFINIÇÃO DO MODELO	37

4.1 – HISTÓRIA E CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR	37
4.2 – CARACTERIZAÇÃO DAS ENTIDADES	40
4.2.1. Associação Protectora Abrigo dos Velhos Trabalhadores	40
4.2.2. Centro Social e Paroquial de São Paulo de Évora	42
4.2.3. Santa Casa da Misericórdia de Pavia.....	43
4.3 – MODELO PROPOSTO	46
4.3.1. Considerações Gerais	46
4.3.2. Análise de Dados	49
4.3.3. Definição do Modelo	70
4.4 – VALIDAÇÃO DO MODELO	93
5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	94
Bibliografia	98
Legislação	102
Anexos	103
Anexos 1 – Questionário Chefias.....	104
Anexos 2 – Questionário Colaboradores.....	108
Anexos 3 – Organograma Centro Social e Paroquial São Paulo.....	111
Anexos 4 – Ficha de Avaliação SAFIPSS	113
Anexos 5 – Ficha de Auto-Avaliação SAFIPSS	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Propósitos de um sistema de Avaliação de Desempenho	14
Figura 2 – Organograma da Associação Abrigo dos Velhos Trabalhadores	41
Figura 3 – Organograma da Santa Casa da Misericórdia de Pavia.....	45
Figura 4 – Esquema SAFIPSS	77
Figura 5 – Organograma do Centro Social e Paroquial São Paulo	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Colaboradores (pergunta 1)	51
Gráfico 2 – Chefias (pergunta 1)	51
Gráfico 3 – Colaboradores (pergunta 2)	52
Gráfico 4 – Chefias (pergunta 2)	52
Gráfico 5 – Colaboradores (pergunta 3)	53
Gráfico 6 – Chefias (pergunta 3)	53
Gráfico 7 – Colaboradores (pergunta 4)	54
Gráfico 8 – Chefias (pergunta 4)	54
Gráfico 9 – Colaboradores (pergunta 5)	55
Gráfico 10 – Chefias (pergunta 5)	55
Gráfico 11 – Colaboradores (pergunta 6)	56
Gráfico 12 – Chefias (pergunta 6)	56
Gráfico 13 – Colaboradores (pergunta 7)	57
Gráfico 14 – Chefias (pergunta 7)	57
Gráfico 15 – Colaboradores (pergunta 8)	58
Gráfico 16 – Chefias (pergunta 8)	58
Gráfico 17 – Colaboradores (pergunta 9)	59
Gráfico 18 – Chefias (pergunta 13)	59

Gráfico 19 – Colaboradores (pergunta 10)	60
Gráfico 20 – Chefias (pergunta 14)	69
Gráfico 21 – Colaboradores (pergunta 11)	61
Gráfico 22 – Chefias (pergunta 15)	61
Gráfico 23 – Colaboradores (pergunta 12)	62
Gráfico 24 – Chefias (pergunta 16)	62
Gráfico 25 – Colaboradores (pergunta 13)	63
Gráfico 26 – Chefias (pergunta 9)	64
Gráfico 27 – Chefias (pergunta 10)	65
Gráfico 28 – Chefias (pergunta 11)	66
Gráfico 29 – Chefias (pergunta 12)	68
Gráfico 30 – Chefias (pergunta 17)	69

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Pressupostos dos processos formativos	16
Quadro 2 – Princípios de um programa de formação	23
Quadro 3 – Processo de Formação	24
Quadro 4 – Vantagens e desvantagens dos diferentes instrumentos de avaliação.....	27
Quadro 5 – Resumo da Análise Obtida - Inquéritos	71/72
Quadro 6 – Resumo da proposta SAFIPSS	92
Quadro 7 – Etapas para validação do SAFIPSS	93

SIGLAS E ABREVIATURAS

CSPSP – Centro Social e Paroquial de São Paulo

GRH – Gestão de Recursos Humanos

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

OCDE – Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico

SAFIPSS – Sistema de Avaliação e Formação para IPSS

SCMP – Santa Casa de Misericórdia de Pavia