

Relatório Global da Avaliação de Desempenho de Colaboradores: 2020

A ASCUDT lidera e gere os seus colaboradores, de forma a alcançar os objetivos organizacionais, assegurar uma prestação de serviços centrada na pessoa, potenciar uma cultura de envolvimento, bem-estar, desenvolvimento e aprendizagem contínua.

A organização tem implementado requisitos de competência, funções e responsabilidades para cada função, alvo de avaliação no final de cada ano civil, através de metodologias de auto-avaliação e avaliação descendente, planeado no processo S106 e executado no S107 da plataforma informática, garantindo-se assim a privacidade e confidencialidade da informação. Os colaboradores avaliados devem ter contrato de trabalho superior a 1 ano e a responsabilidade da avaliação descendente é o superior hierárquico, identificado no perfil funcional.

Os resultados das avaliações de desempenho, são compiladas, analisadas e divulgadas aos recursos humanos.

A escala de desempenho utilizada, foi definida previamente em procedimento, garantindo-se assim equidade nos critérios:

| Escala de desempenho | | | |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Avaliação | Critério: Incidentes Críticos - | Critério: Incidentes Críticos + | Critério: Sugestões |
| Necessita de Desenvolvimento | 3 | 0 | 0 |
| Suficiente | 2 | 1 | 1 |
| Bom | 0 | 2 | 2 |
| Muito Bom | 0 | 3 | 3 |

Os requisitos são avaliados por uma escala de cumpre/não cumpre.

Período de auto-avaliação: 01 a 13 de dezembro de 2020

Avaliação: Colaboradores com contrato de trabalho > 1 ano

Período de avaliação descendente: 14 a 28 de dezembro de 2020

Avaliação: Direção/Diretora de Serviços

Procedimento:

- Numa fase inicial, todos os colaboradores que cumpram o requisito para serem avaliados, devem preencher a sua auto-avaliação. Posteriormente, a Direção/Direção de Serviços, em articulação com a informação da auto-avaliação, procede à avaliação descendente.

O processo termina com a compilação de resultados da auto-avaliação e avaliação descendente, em termos de médias percentuais, relativas às competências, conhecimentos, requisitos e parâmetros comportamentais atingidos.

Tratamento e análise: Diretora de Serviços

Aprovação: Direção.

Percentagem Média de Desempenho: **88,62% (+1,55% que em 2019)**

Colaboradores avaliados: 40(= 2019)

| COMPETÊNCIAS | | |
|---|------------------|------------------|
| Tipo de Competências | Média Descritiva | Média Percentual |
| Competência de gestão relacional (cliente/família) | Bom | 66,67% |
| Competência técnica de satisfação das partes interessadas | Bom | 66,67% |
| Competência de gestão de procedimentos da qualidade | Muito bom | 89,58% |
| Higienização dos clientes e das instalações de trabalho | Muito bom | 100,00% |
| Bens pessoais dos clientes, equipamentos e materiais das instalações | Muito bom | 100,00% |
| Competência de gestão de pessoas | Muito bom | 94,44% |
| Competência tecnológica e de informática | Muito bom | 96,30% |
| Competência de coordenação pedagógica e formativa | Bom | 74,07% |
| Competência de gestão de recursos | Bom | 80,00% |
| Competência técnica de responsabilização do impacto da organização na comunidade | Muito bom | 83,33% |
| Competência comportamental | Muito bom | 85,66% |
| Competência técnica | Bom | 81,66% |
| Competência tecnológica | Bom | 80,46% |
| Competência operacional de higienização dos Clientes e das Instalações | Bom | 72,79% |
| Competência profissional de auxílio na alimentação dos clientes | Bom | 80,26% |
| Competência de gestão de bens pessoais dos clientes, equipamentos e materiais das instalações | Bom | 80,50% |
| Competência operacional | Muito bom | 90,48% |
| Competência operacional de segurança, saúde e bem-estar dos clientes | Bom | 80,95% |
| Competência operacional de transporte de mercadorias e pessoas com segurança | Muito bom | 100,00% |
| Competência de organização e controlo do serviço de expediente | Muito bom | 100,00% |
| Competência de manutenção da rota automóvel | Muito bom | 83,33% |
| Competência de coordenação dos serviços prestados | Muito bom | 94,62% |
| Competência de coordenação de atendimento e receção | Muito bom | 98,15% |
| Competência de orientação e de supervisão dos serviços | Muito bom | 89,81% |
| Competência organizacional de apoio logístico | Muito bom | 90,20% |
| Competência de organização dos serviços de secretariado e administração | Muito bom | 100,00% |
| Competência de gestão e controlo de saldos contabilísticos das contas correntes e bancárias | Muito bom | 100,00% |
| Competência de organização dos documentos contabilísticos | Muito bom | 100,00% |
| Competência de gestão dos bens depositados no cofre da instituição | Muito bom | 94,44% |
| Competência de gestão de processos estatísticos dos créditos e débitos | Muito bom | 100,00% |
| Competência técnica de elaboração de candidaturas e relatórios de projetos e programas de financiamento | Muito bom | 100,00% |

| | | |
|---|---------------|---------------------|
| Competência relacional | Muito bom | 83,33% |
| Competência de organização de exposições de artesanato | Muito bom | 100,00% |
| Competência de gestão de situações problemáticas na área de apoio dos serviços sociais | Bom | 76,19% |
| Competência técnica de elaboração de estudos socioeconómicos | Bom | 66,67% |
| Competência operacional de segurança e bem-estar dos clientes | Bom | 66,21% |
| Competência operacional de emergência médica, de segurança, incêndio ou catástrofes | Bom | 64,58% |
| Competência técnica de prevenção de situações de risco das instalações | Bom | 70,83% |
| Competência de planificação anual de formação dos colaboradores e clientes | Muito bom | 86,67% |
| Competência de coordenação e execução dos programas formativos aprovados | Bom | 66,67% |
| Competência de coordenação dos serviços prestados no CAO e SAD | Bom | 75,00% |
| Competência de gestão de comportamentos, capacidades e emoções dos clientes e colaboradores | Bom | 77,78% |
| Competência de organização de processos psicossociais dos clientes | Muito bom | 83,33% |
| Competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente | Bom | 79,91% |
| Competência ética | Muito bom | 84,23% |
| Competência organizacional de apoio logístico | Muito bom | 83,33% |
| Competência de gestão e controlo de stocks | Muito bom | 83,33% |
| Competência de gestão e controlo da higienização (HACCP) | Muito bom | 83,33% |
| Competência operacional de higienização e segurança no trabalho | Bom | 76,67% |
| Competência de gestão e controlo da manutenção do edifício, materiais e equipamentos | Bom | 75,00% |
| Competência técnica de prevenção de acidentes durante a atividade desportiva dos clientes | Muito bom | 83,33% |
| Competência técnica de motivação dos clientes para a prática desportiva | Muito bom | 91,67% |
| Competência de controlo e preservação de equipamento e material utilizado | Bom | 75,00% |
| Competência de gestão do espaço e materiais da cozinha, despensa, câmara de frio | Muito bom | 83,33% |
| Competência profissional de preparação, confeção e serviço de refeições (Pequeno-almoço; almoço; lanche e jantar) | Bom | 73,33% |
| Competência operacional de higienização da cozinha e materiais | Bom | 77,78% |
| Competência performativa | Bom | 80,19% |
| Competência operacional de cuidados de imagem dos clientes e colaboradores | Muito bom | 90,00% |
| Competência técnica de promoção de autonomia dos clientes | Muito bom | 100,00% |
| Competência formativa, informativa e de sensibilização | Muito bom | 85,00% |
| Competência técnica de diagnóstico e avaliação dos clientes | Muito bom | 100,00% |
| Competência técnica de planificação e execução de sessões de terapia da fala, de acordo com as áreas do PI dos clientes | Muito bom | 95,83% |
| Competência cognitiva de interação terapêutica com clientes e familiares | Muito bom | 100,00% |
| Competência profissional e responsabilidade | Bom | 79,17% |
| Competências de diagnóstico e avaliação | Bom | 79,17% |
| Competências de segurança | Bom | 75,00% |
| Média Global: | 84,90% | (+2,6%/2019) |

Competência(s) de maior prevalência:

- Higienização dos clientes e das instalações de trabalho (100,00%, +8,33%/2019);
- Bens pessoais dos clientes, equipamentos e materiais das instalações (100,00%, =2019);
- Competência operacional de transporte de mercadorias e pessoas com segurança (100,00%, =2019);
- Competência de organização e controlo do serviço de expediente (100,00%, =2019);
- Competência de organização dos serviços de secretariado e administração (100,00%, =2019);
- Competência de gestão e controlo de saldos contabilísticos das contas correntes e bancárias (100,00%, =2019);
- Competência de organização dos documentos contabilísticos (100,00%, +16,67%/2019);
- Competência de gestão de processos estatísticos dos créditos e débitos (100,00%, =2019);
- Competência técnica de elaboração de candidaturas e relatórios de projetos e programas de financiamento (100,00%, =2019);
- Competência de organização de exposições de artesanato (100,00%, +38,89%/2019);
- Competência técnica de promoção de autonomia dos clientes (100,00%, +11,11%/2019);
- Competência técnica de diagnóstico e avaliação dos clientes (100,00%, +12,50%/2019);
- Competência cognitiva de interação terapêutica com clientes e familiares (100,00%, +25,00%/2019).

Competência(s) de menor prevalência:

- Competência operacional de emergência médica, de segurança, incêndio ou catástrofes (64,58%, -3,65%/2019);
- Competência operacional de segurança e bem-estar dos clientes (66,21%, -5,25%/2019);
- Competência de gestão relacional (cliente/família) (66,67%, -16,66%/2019);
- Competência técnica de satisfação das partes interessadas (66,67%, -2,08%/2019);
- Competência técnica de elaboração de estudos socioeconómicos (66,67%, +16,67%/2019);
- Competência de coordenação e execução dos programas formativos aprovados (66,67%, -9,26%/2019);

| CONHECIMENTOS | | |
|-----------------------------|------------------|---------------------|
| Tipo de Conhecimento | Média Descritiva | Média Percentual |
| Conhecimento Organizacional | Muito bom | 87,06% |
| Média Global: | 87,1% | (+1,2%/2019) |

| REQUISITOS | | |
|--|------------------|------------------|
| Tipo de Requisitos | Média Descritiva | Média Percentual |
| Escolaridade | Cumprir | 97,65% |
| Experiência - Área da deficiência (anos) | Cumprir | 100,00% |
| Formação Complementar | Cumprir | 96,86% |
| Outros Requisitos | Cumprir | 82,76% |
| Experiência | Cumprir | 100,00% |

Média Global: **95,5%** (+2,2%/2019)

Requisito(s) de maior prevalência:

- Experiência - Área da deficiência (anos) (100,00%, +100,00%/2019);
- Experiência (100,00%, =2019);

Requisito(s) de menor prevalência:

- Outros Requisitos (82,76%, -1,86%/2019).

| PARÂMETROS COMPORTAMENTAIS | | |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Tipo de Parâmetros Comportamentais | Média Descritiva | Média Percentual |
| Qualidade | Bom | 76,47% |
| Assiduidade | Muito bom | 90,20% |
| Pontualidade | Muito bom | 92,55% |
| Produtividade | Muito bom | 86,67% |
| Cidadania | Muito bom | 89,02% |
| Média Global: | | 87,00% (+0,2%/2019) |

Parâmetro(s) de maior prevalência:

- Pontualidade (92,55%, +2,43%/2019);

Parâmetro(s) de menor prevalência:

- Qualidade (76,47%, -4,54%/2019).

CONCLUSÃO

A avaliação de desempenho de 2020, conclui valores percentuais de 84,90% de competências, 87,1% conhecimentos, 95,5% de requisitos e 87,00% de parâmetros comportamentais, resultando assim uma média global de desempenho de **88,62%**.

PLANOS DE DESENVOLVIMENTO DE COLABORADOR

De acordo com os resultados individuais, transitam para 2021, 18 planos de desenvolvimento:

| N.º Colaborador | A desenvolver | Indicador | Meta |
|-----------------|--|---|------|
| 127 | Melhorar competência operacional de higienização dos Clientes e das Instalações (presta cuidados de higiene, imagem e conforto aos clientes, procedendo aos respetivos registos plataforma QualityAlive), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | Somatório de incidentes críticos negativos registados | =0 |
| 91 | Cumprir o outro requisito do perfil funcional: carta de condução | Taxa de cumprimento do requisito | 100% |
| | Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | Somatório de incidentes críticos negativos registados | =0 |
| 28 | Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada | Somatório de horas de formação | =>40 |
| 177 | Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | Somatório de sugestões pertinentes/implementadas | =>1 |
| 58 | Melhorar competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente (planifica, executa e avalia os planos de sessões do Plano Individual do Cliente), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | Somatório de incidentes críticos negativos registados | =0 |
| | Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | | |
| | Melhorar o conhecimento organizacional (conhece e compreende os requisitos da qualidade para a realização do seu trabalho diário), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas" | Somatório de ações de formação frequentadas | =>1 |
| 136 | Melhorar competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente (planifica, executa e avalia os planos de sessões do Plano Individual do Cliente), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | Somatório de incidentes críticos negativos registados | =0 |
| | Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | | |
| 203 | Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada | Somatório de horas de formação | =>40 |
| 96 | Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | Somatório de sugestões pertinentes/implementadas | =>1 |
| 148 | Cumprir requisito de formação complementar: área da deficiência | Somatório de horas de ações de formação frequentadas | =>25 |
| 55 | Cumprir requisito de formação complementar: área da deficiência | Somatório de horas de ações de formação frequentadas | =>25 |

| | | | |
|------------|---|---|------|
| | Melhorar competência ética (atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas" | Somatório de ações de formação frequentadas | =>1 |
| | Melhorar competência performativa (apresenta e executa iniciativas que contribuam para a sustentabilidade e boa imagem da instituição), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | Somatório de sugestões pertinentes/implementadas | =>1 |
| | Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | | |
| | Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada | Somatório de horas de formação | =>40 |
| | Melhorar competência técnica (conhecimentos para efectuar em conformidade os processos do SGQ), através da participação em ação de formação interna prevista "Funcionalidades da QA" | Somatório de ações de formação frequentadas | =>1 |
| | Melhorar o conhecimento organizacional (conhece e compreende os requisitos da qualidade para a realização do seu trabalho diário), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas" | Somatório de ações de formação frequentadas | =>1 |
| 149 | Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | Somatório de sugestões pertinentes/implementadas | =>1 |
| 152 | Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada | Somatório de horas de formação | =>40 |
| 76 | Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada | Somatório de horas de formação | =>40 |
| | Cumprir o outro requisito do perfil funcional: carta de condução | Taxa de cumprimento do requisito | 100% |
| 88 | Melhorar competência performativa (apresenta e executa iniciativas que contribuam para a sustentabilidade e boa imagem da instituição), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | Somatório de sugestões pertinentes/implementadas | =>1 |
| | Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | | |
| 63 | Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada | Somatório de horas de formação | =>40 |
| 119 | Melhorar competência de desenvolvimento das áreas do Plano Individual do Cliente (planifica, executa e avalia os planos de sessões do Plano Individual do Cliente), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | Somatório de incidentes críticos negativos registados | =0 |
| | Melhorar competência performativa (adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | | |
| | Cumprir requisito de formação complementar: área da deficiência | Somatório de horas de ações de formação frequentadas | =>25 |
| 49 | Melhorar competência ética (atua segundo a identidade e valores organizacionais (Missão, Visão, Valores, Políticas, Código da Ética e procedimentos do SGQ), através da participação em ação de formação interna prevista "Missão, Visão e Valores Organizacionais e Políticas" | Somatório de ações de formação frequentadas | =>1 |
| | Melhorar competência operacional de segurança e bem-estar dos clientes (presta cuidados de higiene, imagem e conforto aos clientes, procedendo aos respetivos registos plataforma QualityAlive), através da diminuição do número de não conformidades nos registos da plataforma informática, QualityAlive, inerentes ao seu perfil funcional | Somatório de incidentes críticos negativos registados | =0 |
| | Melhorar competência performativa (apresenta sugestões com proposta de melhoria contínua do serviço e/ou função), através da apresentação de propostas de melhoria contínua do serviço e/ou da função | Somatório de sugestões pertinentes/implementadas | =>1 |
| 151 | Melhorar continuamente o seu desempenho (formação pessoal e profissional), através da frequência de 40 horas de formação certificada | Somatório de horas de formação | =>40 |

| <i>Elaboração</i> | <i>Verificação/Aprovação</i> |
|---------------------------------|------------------------------|
| <i>Data/Responsável</i> | <i>Data/Responsável</i> |
| 06-01-2020/Diretora de Serviços | 06-01-2020/Direção |