

# RELATÓRIO AVALIAÇÃO DAS AÇÕES FORMATIVAS



**Grupo III**  
**Formação e Capacitação**  
**Câmara Municipal de Cascais**  
Unidade de Recursos para o  
Envelhecimento Ativo



plataforma envelhecer melhor

**CASCAIS**

## Índice

I – Enquadramento.....	3
II – A amostra .....	5
III – Os Resultados.....	8
1. Resultados das Formações dirigidas aos Ajudantes de Ação Direta: UpGrade I Fazer a Diferença e Formação Partilhada.....	9
1.1. Resultados UpGrade I Fazer a Diferença .....	9
1.1.1. Nível de Avaliação – Reação.....	9
1.1.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem.....	11
1.1.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência.....	12
1.1.4. Nível de Avaliação – Resultado.....	144
1.2. Resultados Formação Partilhada .....	15
1.2.1. Nível de Avaliação – Reação.....	15
1.2.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem.....	177
1.2.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência.....	17
1.2.4. Nível de Avaliação – Resultado.....	18
2. Resultados Supervisão Profissional e Coaching Gerontológico – Formações dirigidas aos Coordenadores de Resposta.....	19
2.1. Coaching Gerontológico .....	19
2.1.1. Nível de Avaliação – Reação.....	20
2.1.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem.....	21
2.1.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência.....	22
2.1.4. Nível de Avaliação – Resultado.....	23
2.2. Supervisão Profissional.....	24
2.2.1. Nível de Avaliação – Reação.....	25
2.2.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem.....	25

2.2.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência.....	27
2.2.4. Nível de Avaliação – Resultado.....	28
3. Necessidades futuras de Capacitação.....	29
<b>IV – Principais conclusões.....</b>	<b>32</b>
1. Conclusões face aos resultados .....	32
1.1. Nível de avaliação reações .....	33
1.2. Nível de avaliação aprendizagem .....	35
1.3. Nível de avaliação transferência .....	38
1.4. Nível de avaliação Resultados.....	40
1.5. Futuro.....	42
<b>Notas Finais:.....</b>	<b>44</b>
<b>Nota face ao procedimento de avaliação: .....</b>	<b>46</b>

## **I – Enquadramento**

A Plataforma Envelhecer Melhor em Cascais (PEMC) tem apostado na Formação e Capacitação dos recursos humanos das respostas sociais na área do envelhecimento, existindo um grupo que se dedica especificamente a este tema.

As ações formativas desenvolvidas, têm surgido como resposta a necessidades identificadas no âmbito da Plataforma em cada ciclo de planeamento e têm existido processos de avaliação e auscultação de satisfação relativamente à generalidade das ações desenvolvidas. Além dos processos de auscultação de satisfação, cada formador tem (ou não) os seus mecanismos de avaliação.

Neste âmbito, desenvolveu-se um projeto piloto para testar um procedimento de avaliação mais uniformizado e consistente entre todas as ações formativas, visando compreender melhor as mais valias geradas por cada ação e ter alguns elementos comparativos que permitam perceber as diferenças de resultados face às mesmas.

Desenvolveu-se assim um procedimento temporário para teste, com base num modelo de avaliação que integra os seguintes níveis de avaliação e análise:

**Nível 1 – Reação** – nível em que se procura recolher informação/opinião dos participantes na formação, nomeadamente sobre os materiais, o formador, as metodologias pedagógicas, os conteúdos, entre outros aspetos.

**Nível 2 – Aprendizagem** – nível em que se procura avaliar a eficácia da formação em termos dos resultados da aprendizagem, ou seja, face ao aumento ou melhoria de conhecimentos e/ou competências.

**Nível 3 – Comportamento ou transferência** – nível em que se avalia em que medida as competências técnicas ou sociais adquiridas durante a formação são utilizadas efetivamente no local de trabalho e interferem positivamente no desempenho.

**Nível 4 – Resultado** – nível em que se avaliam os impactos financeiros ou operacionais da formação sobre a organização. Os resultados considerados são: a qualidade de serviços, a produtividade, o volume de vendas, os lucros, os custos, os erros, os acidentes, a menor rotação dos colaboradores, a satisfação do cliente, entre outros. No que respeita este último nível, foram integradas algumas questões, mas considera-

se que o ideal será ter um sistema de recolha de dados nas próprias instituições para que estes dados sejam recolhidos de forma sistemática e rigorosa.

De forma a testar este modelo, desenvolveram-se os questionários associados às ações formativas do biénio 2021-2022, a dois níveis:

- 1) junto dos formandos/participantes de cada ação;
- 2) junto das chefias diretas dos formandos/participantes.

A recolha de informação a estes dois níveis implicou a aplicação de 3 questionários distintos:

- questionário aos Ajudantes de Ação Direta;
- questionário aos responsáveis/coordenadores de respostas sociais;
- questionário aos dirigentes imediatamente acima dos coordenadores de respostas sociais.

Não tendo havido adesão ao questionário direcionado aos dirigentes acima dos coordenadores de resposta, não foi possível efetuar a análise comparativa entre gestores/coordenadores de resposta e a respetiva chefia.

O presente relatório, além de apresentar os resultados obtidos, pretende contribuir para a discussão do grupo face à pertinência do procedimento de avaliação acima descrito no futuro.

## II – A amostra

A amostra foi recolhida juntos de todos os participantes das diferentes ações formativas que se caracterizaram pela seguinte participação:

Na **Supervisão Profissional** participaram 17 técnicos (das respostas SAD, ERPI e Centro de Dia) de 13 instituições da rede solidária\* e 2 entidades da rede privada\*\*.

\*Centro Social e Paroquial S.Pedro e S. João Estoril; Centro paroquial Estoril; Cáritas Diocesana Lisboa- Lar da Bafureira; Ser+; CERCICA; CVP- Delegação Estoril; Centros Social Paroquial S. Domingos de Rana; CRID- centro Reabilitação e Integração Deficientes; Centro Comunitário Paróquia Carcavelos; AIDP- Associação Idosos e Deficientes Penedo; Alzheimer Portugal- Casa do Alecrim; AISA- Associação de Apoio Social Nossa Senhora da Assunção; ABLA- Associação Beneficência Luso-Alemã.

\*\* Grupo Onyria; Casa dos Professores- ERPI.

No **Coaching Gerontológico** participaram 16 técnicos (das respostas SAD, ERPI, Centro Dia e Lar Residencial) de 14 instituições da rede solidária\*.

\*Centro Social e Paroquial S.Pedro e S. João Estoril; Centro Paroquial Estoril; Ser+; CERCICA; Centro Social Paroquial S. Domingos de Rana; CRID- centro Reabilitação e Integração Deficientes; Centro Comunitário Paróquia Carcavelos; AIDP- Associação Idosos e Deficientes Penedo; Alzheimer Portugal- Casa do Alecrim; ABLA- Associação Beneficência Luso-Alemã; Centro Social Paroquial São Vicente de Alcabideche; Centro Comunitário de Tires; APPACDM- Lar Residencial da Alapraia.

No **UpGrade Fazer a Diferença** participaram 172 profissionais (das respostas SAD, ERPI, Centro Dia e Lar Residencial) de 17 instituições da rede solidária\* e 3 entidades da rede privada\*\*.

\*Centro Social e Paroquial S.Pedro e S. João Estoril; Centro Paroquial Estoril; Ser+; CERCICA; Centro Social Paroquial S. Domingos de Rana; CRID- centro Reabilitação e Integração Deficientes; Centro Comunitário Paróquia Carcavelos; AIDP- Associação Idosos e Deficientes Penedo; Alzheimer Portugal- Casa do Alecrim; ABLA- Associação Beneficência Luso-Alemã; Centro Social Paroquial São Vicente de Alcabideche; Centro Comunitário de Tires; APPACDM- Lar Residencial da Alapraia.; AISA- Associação de Apoio Social Nossa Senhora da Assunção; Santa casa da Misericórdia de Cascais; AISI- Associação de Idosos de santa Iria.

\*\* Byndsenior- LIBERVITA; AMERA- Residências Assistidas; casa Repouso Cascais Jardim

Na **Formação Partilhada** participaram 49 profissionais de 14 instituições da rede solidária. As formações foram promovidas por 6 instituições da rede solidária\*.

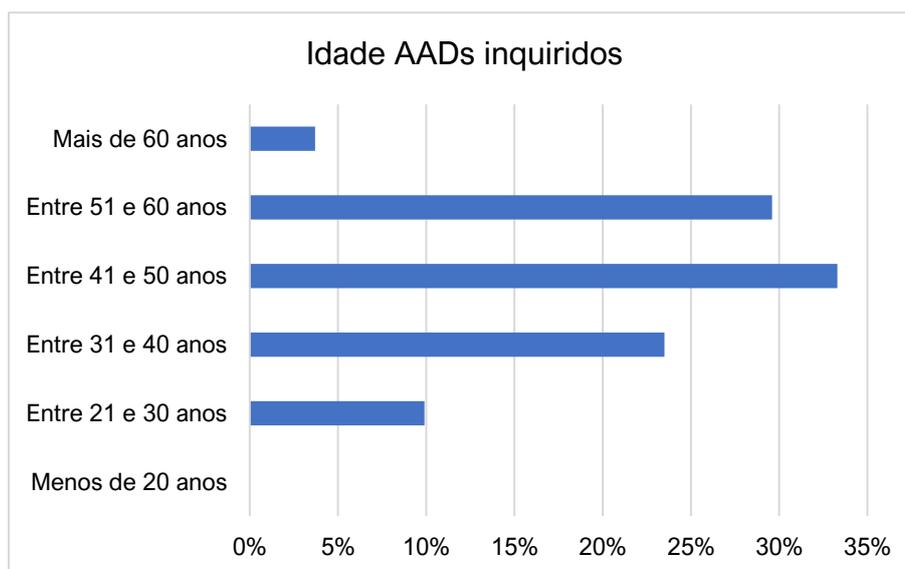
\* Centro Paroquial Estoril; CERCICA; CRID- centro Reabilitação e Integração Deficientes; AIDP- Associação Idosos e Deficientes Penedo; AISA- Associação de Apoio Social Nossa Senhora da Assunção.

Relativamente à taxa de resposta face a cada ação formativa, obtiveram-se as seguintes:

- Supervisão Profissional - taxa de resposta de **71%** (responderam 12 dos 17 participantes);
- Coaching Gerontológico - taxa de resposta de **69%** (responderam 11 dos 16 participantes);
- UpGrade Fazer a Diferença – taxa de resposta de **44%** (responderam 75 dos 172 participantes);
- Formação partilhada – taxa de resposta de **65%** (responderam 32 dos 49 participantes).

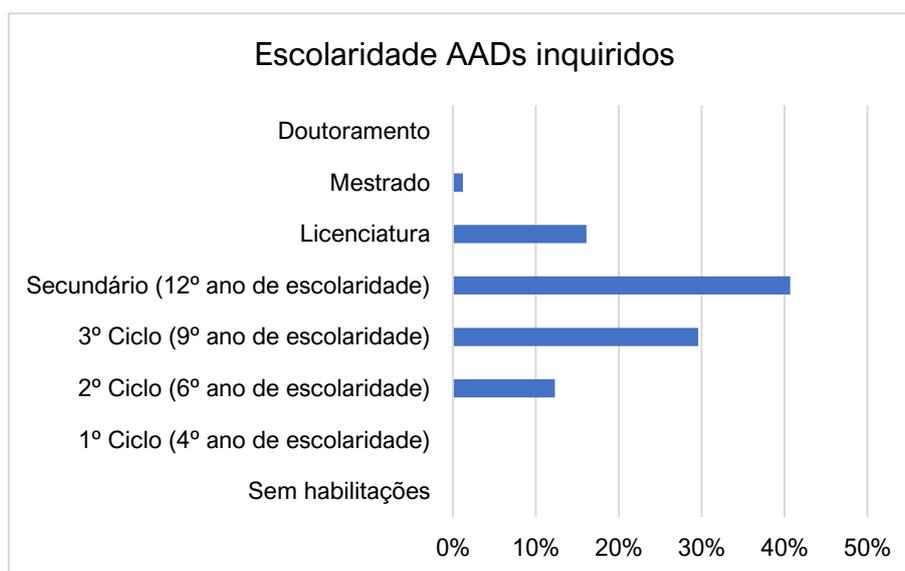
Sendo o grupo de profissionais Ajudantes da Ação Direta (AADs), um grupo vasto e diverso, é relevante apresentar alguns dados para caracterizar o grupo que respondeu ao inquérito. No grupo de 81 AADs que responderam, 86,4% tinham entre os 31 e os 60 anos de idade. No entanto, importa notar que existe neste grupo uma distribuição nas diversas faixas etárias entre os 21 e mais de 60 anos, tal como representado no gráfico abaixo.

**Gráfico 1 – Idades dos Ajudantes de Ação Direta Inquiridos**



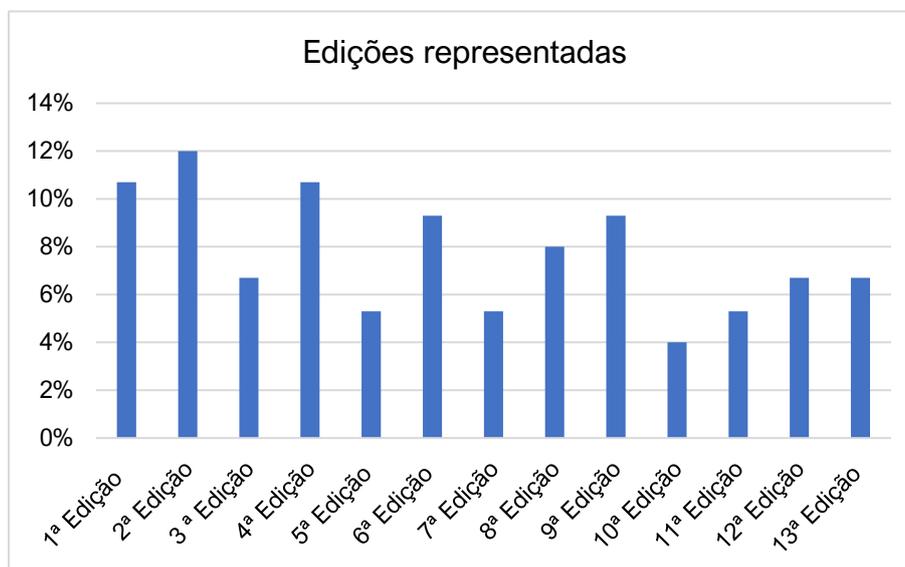
É ainda relevante referir a diversidade no que respeita a escolaridade dos AADs, tendo os inquiridos habilitações entre o 6º ano de escolaridade e mestrado. A maior parte tem o 12º ano de escolaridade. Contudo, mais uma vez, existe uma distribuição nos diversos níveis de escolaridade, tal como demonstra o gráfico abaixo.

**Gráfico 2 – Nível de Escolaridade dos Ajudantes de Ação Direta Inquiridos**



Importa ainda referir que entre todos os AADs inquiridos, 92,6% tinham participado no UpGrade Fazer a Diferença, havendo representatividade de todas as edições desta ação formativa (tal como se verifica no gráfico abaixo).

**Gráfico 3 – Representatividade das várias edições do UpGrade na amostra inquirida**



### III – Os Resultados

No que respeita aos resultados, importa começar por dizer que são muito positivos em todos os níveis de avaliação que fazem parte deste modelo. Embora se pudesse esperar que, ao nível da transferência (que é a aplicação dos conhecimentos no desempenho das funções) e dos resultados (que é o impacto que este aumento de conhecimento tem a nível global na organização), houvesse um decréscimo no reconhecimento dos resultados, isto não se verificou.

O que se constata é precisamente que existiu um alto impacto das ações formativas no desempenho dos profissionais e da organização a nível global. Nos níveis de avaliação transferência e resultados, a avaliação mantém-se a níveis equiparados e, em alguns pontos, até superiores do que nos níveis de avaliação das reações e aprendizagem, que dizem respeito à satisfação e ao processo de aprendizagem. Este aspeto materializa-se igualmente nos resultados dos questionários aplicados a formandos e a chefias (gestores e coordenadores de respostas).

Importa referir também que numa análise comparativa, os gestores/coordenadores de resposta, reconhecem ligeiramente mais resultados que os AADs, tanto ao nível da sua própria formação como relativamente às formações

dirigidas aos AADs. Sob este ponto é de salientar que, ao nível da transferência e resultados, esta diferença fica menos saliente do que no nível da reação.

Estes dados indicam que o processo de formação tem sido, em certa medida, transformador da intervenção.

De seguida, apresentam-se os resultados por ação de formação.

## **1. Resultados das Formações dirigidas aos Ajudantes de Ação Direta: UpGrade I Fazer a Diferença e Formação Partilhada**

### **1.1. Resultados UpGrade I Fazer a Diferença**

Uma das ações formativas a decorrer foi o UpGrade I Fazer a Diferença, dirigido aos Ajudantes de Ação Direta, tendo-se certificado um total de 172 profissionais em 13 edições da formação.

Esta ação formativa visou:

- i. Promover o valor da função de Ajudante de Ação Direta;
- ii. Desenvolver o bem-estar na relação de Cuidado;
- iii. Incorporar a ética, nas diversas práticas da profissão;
- iv. Desenvolver a comunicação humanizada com todos os Parceiros de Cuidado;
- v. Integrar formas de pensar e agir para melhor envelhecer.

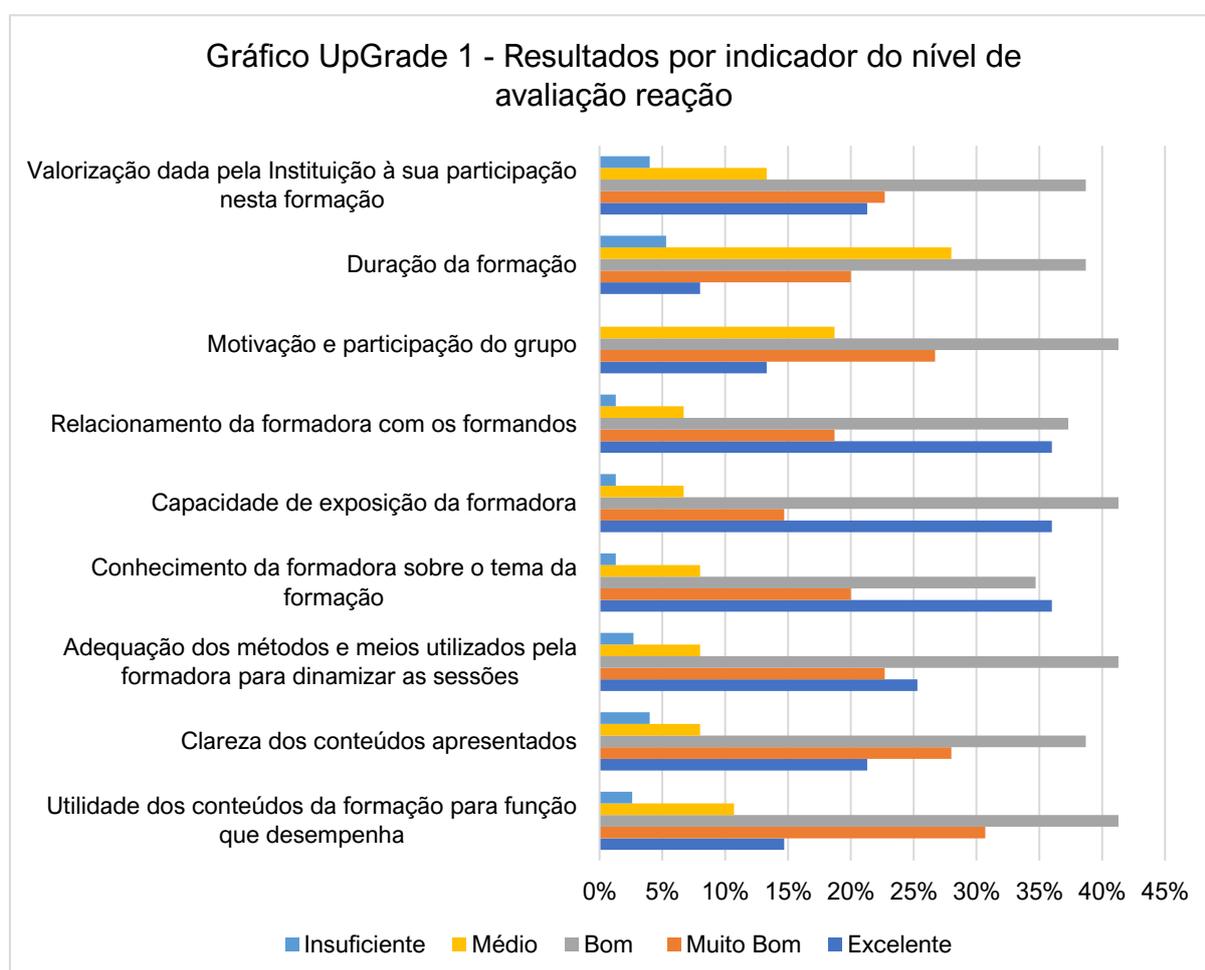
#### **1.1.1. Nível de Avaliação – Reação**

Os indicadores utilizados ao nível das reações no âmbito do UpGrade Fazer a Diferença, foram os seguintes:

- Utilidade dos conteúdos da formação para função que desempenha
- Clareza dos conteúdos apresentados
- Adequação dos métodos e meios utilizados pela formadora para dinamizar as sessões
- Conhecimento da formadora sobre o tema da formação
- Capacidade de exposição da formadora
- Relacionamento da formadora com os formandos
- Motivação e participação do grupo

- Duração da formação
- Valorização dada pela Instituição à sua participação nesta formação

Na quase totalidade dos indicadores utilizados, **mais de 80%** dos inquiridos avaliaram os resultados ao nível do **bom, muito bom** ou **excelente**. Apenas no indicador duração da formação, se verificou uma percentagem ligeiramente mais baixa, tendo **5,3%** dos inquiridos avaliado como **insuficiente**, **28%** como **médio**, **38,7%** como **bom**, **20%** como **muito bom** e **8%** como **excelente**.



Importa referir que existiram dois formatos diferentes da formação ao nível da duração, um mais alargado e um mais resumido.

Embora as diferenças tenham sido ligeiras, destacaram-se de forma mais positiva os aspetos relacionados com:

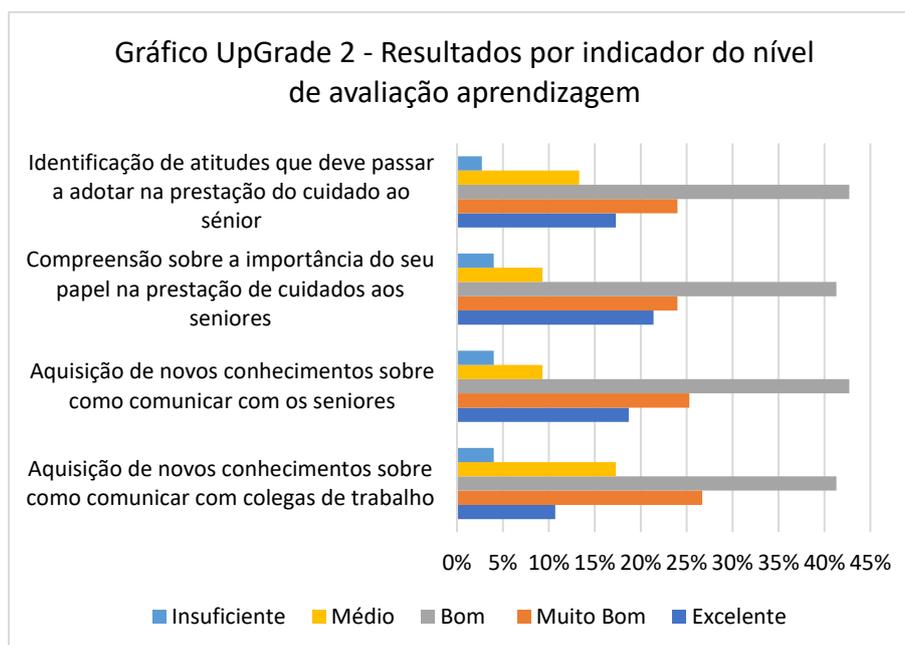
- O conhecimento da formadora sobre o tema da formação;
- A capacidade de exposição da formadora;
- O relacionamento da formadora com os formandos.

### **1.1.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem**

Os indicadores utilizados ao nível da aprendizagem no âmbito do UpGrade, foram os seguintes:

- Aquisição de novos conhecimentos sobre como comunicar com colegas de trabalho
- Aquisição de novos conhecimentos sobre como comunicar com os seniores
- Compreensão sobre a importância do seu papel na prestação de cuidados aos seniores
  - Identificação de atitudes que deve passar a adotar na prestação do cuidado ao sénior

No caso do nível de avaliação **aprendizagem**, também **apenas um dos indicadores** teve uma avaliação de **menos de 80%** ao nível do **bom, muito bom e excelente** – nomeadamente, o indicador aquisição de novos conhecimentos sobre como comunicar com colegas de trabalho.



Mais uma vez, é de referir que as diferenças são ligeiras. Importará destacar, no entanto, que os resultados são mais positivos nos indicadores referentes ao cuidado direto aos seniores. Este aspeto reflete a importância da formação na prestação de cuidados e na melhoria da qualidade dos mesmos.

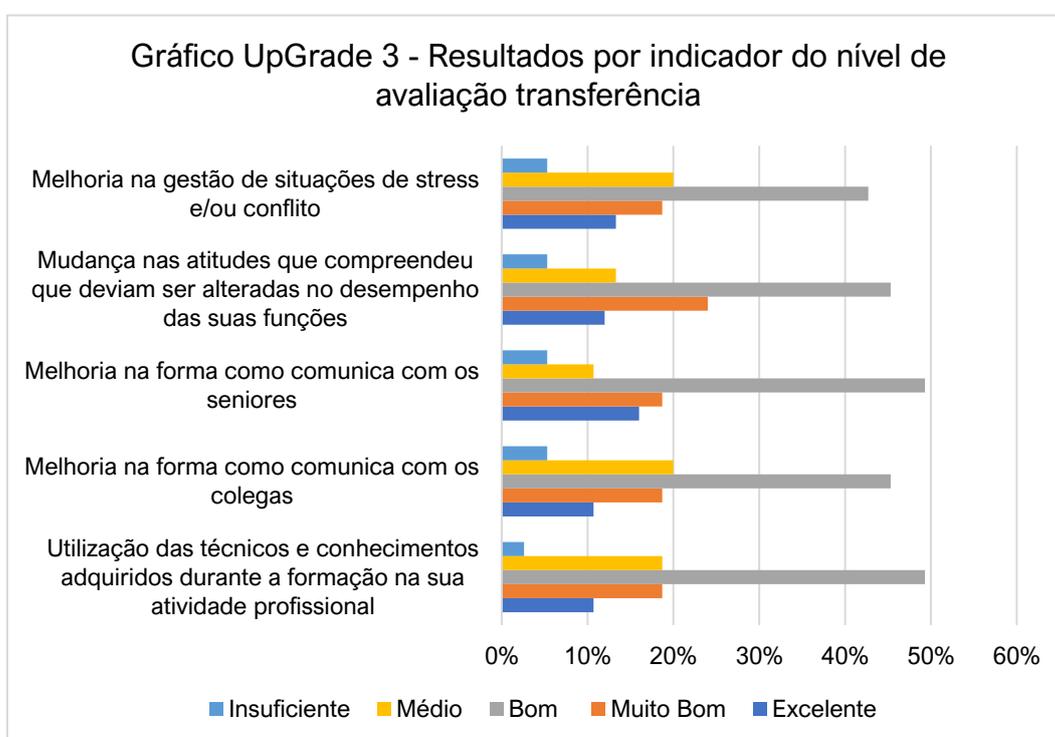
### 1.1.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência

Os indicadores utilizados ao nível do comportamento ou transferência no âmbito do UpGrade, foram os seguintes:

- Utilização das técnicas e conhecimentos adquiridos durante a formação na sua atividade profissional
- Melhoria na forma como comunica com os colegas
- Melhoria na forma como comunica com os seniores
- Mudança nas atitudes que compreendeu que deviam ser alteradas no desempenho das suas funções
- Melhoria na gestão de situações de stress e/ou conflito

No que respeita o nível de resultado **comportamento ou transferência**, os resultados globais foram ligeiramente inferiores. Contudo, a diferença é muito subtil.

Relativamente à utilização das técnicas e conhecimentos adquiridos durante a formação na sua atividade profissional, **78,7%** dos inquiridos responderam **bom, muito bom** ou **excelente**. Sobre a melhoria na forma como comunica com os colegas e a melhoria na gestão de situações de stress e/ou conflito, **74,7%** dos inquiridos responderam **bom, muito bom** ou **excelente**. No que respeita a melhoria na forma como comunica com os seniores e a mudança nas atitudes que compreendeu que deviam ser alteradas no desempenho das suas funções, a avaliação **entre bom e excelente** foi de **84%** e **81%** respetivamente.



Mais uma vez, nota-se que há um destaque de resultados no que respeita a interação direta com os beneficiários da intervenção em detrimento das questões relacionadas com a equipa e colegas de trabalho.

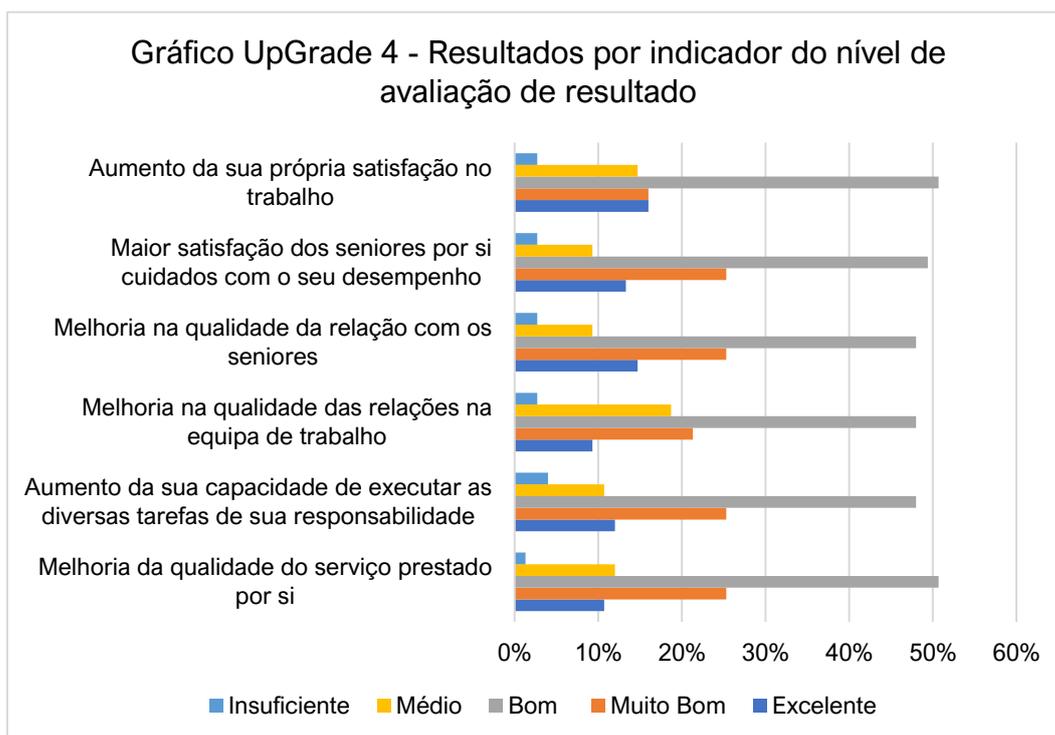
#### 1.1.4. Nível de Avaliação – Resultado

Os indicadores utilizados ao nível do resultado no âmbito do UpGrade, foram os seguintes:

- Melhoria da qualidade do serviço prestado por si.
- Aumento da sua capacidade de executar as diversas tarefas de sua responsabilidade.
- Melhoria na qualidade das relações na equipa de trabalho.
- Melhoria na qualidade da relação com os seniores.
- Maior satisfação dos seniores por si cuidados com o seu desempenho.
- Aumento da sua própria satisfação no trabalho.

Relativamente ao nível de avaliação **resultado**, a tendência mantém-se a de que na maioria dos indicadores, **mais de 80%** dos inquiridos avaliaram os resultados em **bom, muito bom e excelente**. Neste caso, é de notar que há ligeiramente uma maior incidência no nível de avaliação bom do que no muito bom e excelente.

Há **apenas um indicador** em que os **resultados avaliados entre bom e excelente são inferiores a 80%**, sendo esse o caso da melhoria na qualidade das relações na equipa de trabalho. Por outro lado, destacam-se os resultados positivos



(88% dos inquiridos avaliaram os resultados **entre bom e excelente**), face à melhoria na qualidade da relação com os seniores e na maior satisfação dos seniores com o desempenho dos AADs.

## **1.2. Resultados Formação Partilhada**

As ações formativas dirigidas aos AADs, no âmbito da Formação Partilhada, dinamizada pelas próprias entidades parceiras da PEMC, consideradas nesta avaliação, foram as seguintes:

- Linguagem e deglutição
- Primeiros socorros
- Transferências e posicionamentos

No âmbito da formação partilhada, existiram outras ações formativas relacionadas com processos de autocuidado aos próprios profissionais. No entanto, pela sua natureza, essas ações não foram consideradas neste processo de avaliação.

As três ações referidas acima foram avaliadas através de um único processo avaliativo e não de forma “individual”. Foram formados nestas três ações um total de 49 AADs e responderam ao questionário 32 profissionais.

### **1.2.1. Nível de Avaliação – Reação**

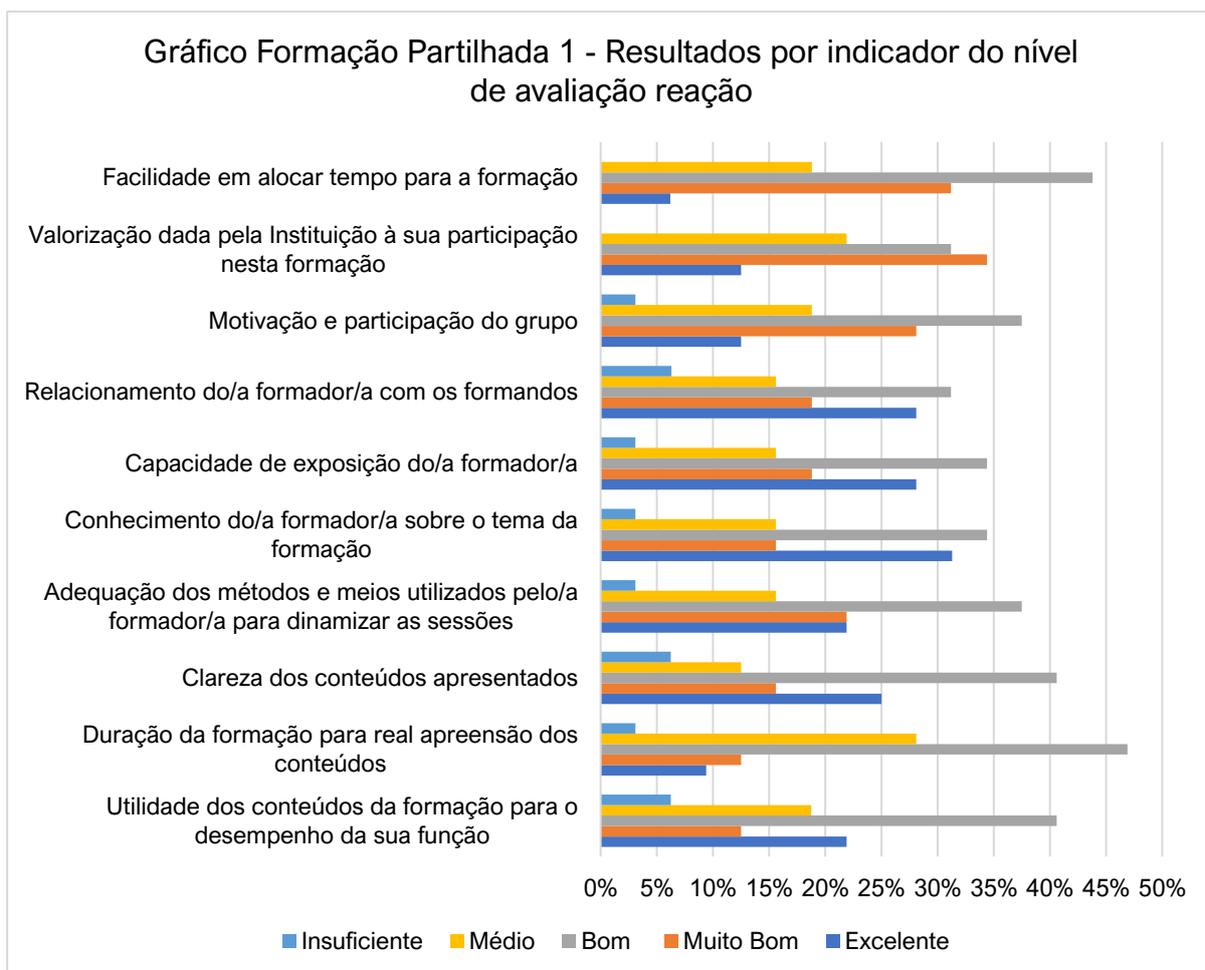
Os indicadores utilizados ao nível das reações no âmbito da formação partilhada, foram os seguintes:

- Utilidade dos conteúdos da formação para o desempenho da sua função
- Duração da formação para real apreensão dos conteúdos
- Clareza dos conteúdos apresentados
- Adequação dos métodos e meios utilizados pelo/a formador/a para dinamizar as sessões
- Conhecimento do/a formador/a sobre o tema da formação
- Capacidade de exposição do/a formador/a
- Relacionamento do/a formador/a com os formandos
- Motivação e participação do grupo

- Valorização dada pela Instituição à sua participação nesta formação
- Facilidade em alocar tempo para a formação

Neste caso, destacam-se os indicadores associados ao desempenho dos/as formadores/as. A clareza dos conteúdos apresentados, adequação dos métodos utilizados, o conhecimento do formador e a sua capacidade de exposição, foram aspetos avaliados **entre os níveis bom e excelente por mais de 80% dos inquiridos**.

O aspeto que obteve uma avaliação **menos positiva**, foi a duração das formações para a real apreensão dos conteúdos. A utilidade dos conteúdos para o desempenho das funções, embora em menor escala, foi o **segundo aspeto com mais avaliações nos níveis médio e insuficiente**. A duração e conseqüente nível de aprofundamento dos conteúdos, pode contribuir para este resultado.

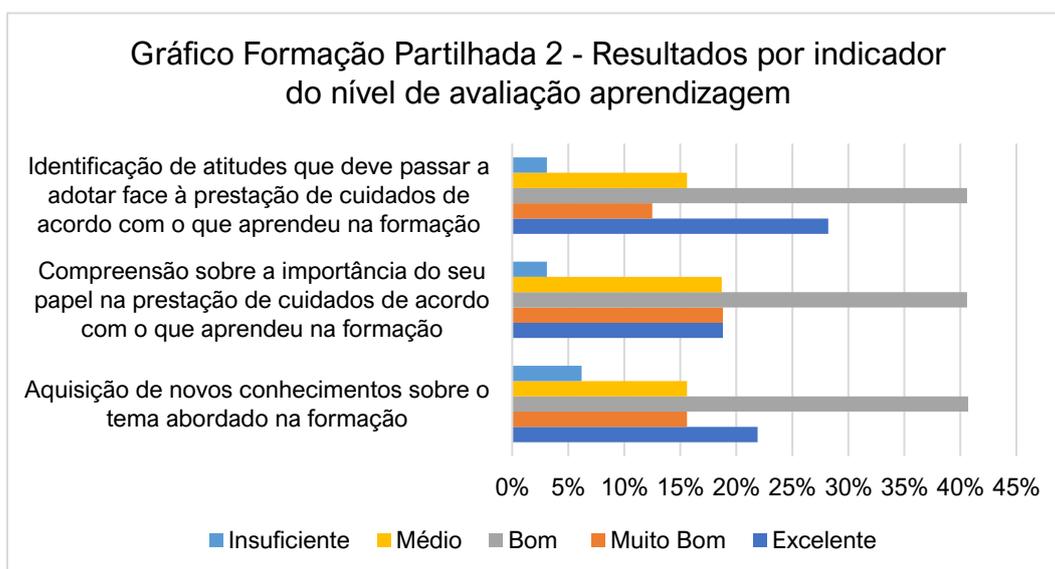


### 1.2.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem

Os indicadores utilizados ao nível da aprendizagem no âmbito da Formação Partilhada, foram os seguintes:

- Aquisição de novos conhecimentos sobre o tema abordado na formação
- Compreensão sobre a importância do seu papel na prestação de cuidados de acordo com o que aprendeu na formação
- Identificação de atitudes que deve passar a adotar face à prestação de cuidados de acordo com o que aprendeu na formação

No que respeita aos três indicadores do nível de avaliação aprendizagem, os **resultados estão bastante alinhados**, sendo as diferenças bastante subtis.



Destaca-se ligeiramente, a identificação de atitudes que deve passar a adotar face à prestação de cuidados de acordo com os conteúdos adquiridos na formação, tendo **81,3%** dos inquiridos avaliado **entre bom e excelente** este aspeto.

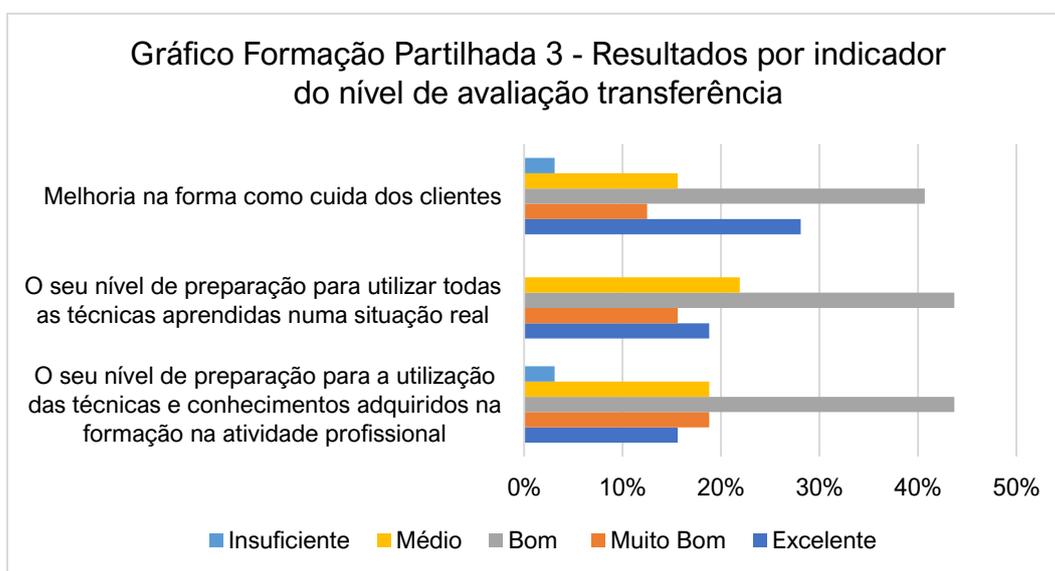
### 1.2.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência

Os indicadores utilizados ao nível do comportamento ou transferência no âmbito da Formação Partilhada, foram os seguintes:

- O seu nível de preparação para a utilização das técnicas e conhecimentos adquiridos na formação na atividade profissional

- O seu nível de preparação para utilizar todas as técnicas aprendidas numa situação real
- Melhoria na forma como cuida dos clientes

Também neste nível de avaliação as diferenças de resultado são bastante subtis. O aspeto que se **destaca ligeiramente no sentido positivo**, é a melhoria na forma como os profissionais cuidam dos clientes. Nos **outros dois indicadores, cerca de 78%** dos inquiridos avaliaram os resultados **entre bom e excelente**, sendo os resultados genericamente bastante positivos ao nível da transferência das aprendizagens para o contexto de trabalho.



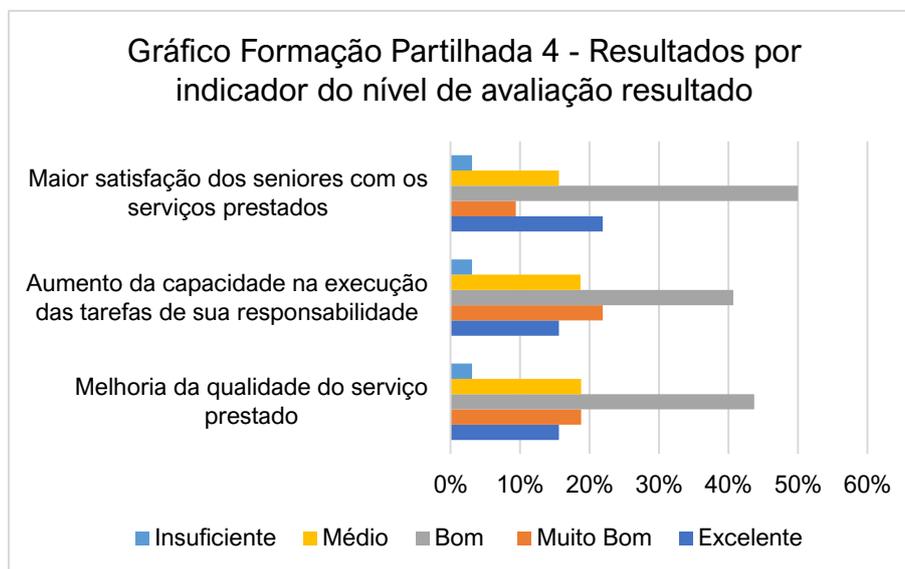
#### 1.2.4. Nível de Avaliação – Resultado

Os indicadores utilizados ao nível do resultado no âmbito da Formação Partilhada foram os seguintes:

- Melhoria da qualidade do serviço prestado
- Aumento da capacidade na execução das tarefas de sua responsabilidade
- Maior satisfação dos seniores com os serviços prestados

No nível de avaliação **resultado**, que diz respeito aos impactos mais globais na organização, ao considerar os indicadores que tiveram melhor avaliação considerando os níveis **bom, muito bom e excelente**, destaca-se a maior satisfação dos seniores com a prestação dos serviços. Caso se exclua o nível bom e se considere apenas o

**muito bom e excelente**, destaca-se o aumento na capacidade de execução das tarefas de responsabilidade dos profissionais avaliados.



Observa-se assim um excelente resultado tanto ao nível da satisfação do beneficiário final como de melhoria e qualificação dos profissionais.

## 2. Resultados Supervisão Profissional e Coaching Gerontológico – Formações dirigidas aos Coordenadores de Resposta

### 2.1. Coaching Gerontológico

O **Coaching Gerontológico** foi dinamizado a título complementar à formação dirigida aos Ajudantes de Ação Direta que, entre outros aspetos, pretendia desenvolver a comunicação humanizada com todos os Parceiros de Cuidado e integrar formas de pensar e agir para melhor envelhecer.

Assim, o Coaching Gerontológico foi dirigido aos coordenadores, constituindo-se numa ferramenta que facilita o desenvolvimento em áreas que os técnicos pretendem melhorar ou ampliar o escopo do exercício das suas competências. Esteve diretamente associado às questões relacionadas com gerontologia e liderança, entre outras que são relevantes para o processo. Procurou responder-se às preocupações e linguagem das lideranças que operam no contexto do envelhecimento e às

preocupações associadas à gestão dos serviços e respostas estabelecendo a ponte com a formação dada aos AADs.

Participaram 16 coordenadores de respostas no Coaching e responderam ao questionário 11.

Antes de se entrar na avaliação da ação formativa propriamente dita, decidiu-se avaliar um conjunto de aspetos relacionados com a participação. Um dos aspetos que se analisou, foi a participação na totalidade das sessões que compõem as ações de formação. No caso do Coaching, **64%** dos participantes participaram em todas as sessões e **36%** não conseguiram participar em todas as sessões.

A principal razão apresentada foi a existência de impedimentos relacionados com o serviço por sobreposição com o dia e horas das sessões (**67%** dos inquiridos). Cerca de **17%** apontaram estar desmotivados ou desinteressados em relação à formação e **16%** apontaram impedimentos pessoais.

#### **2.1.1. Nível de Avaliação – Reação**

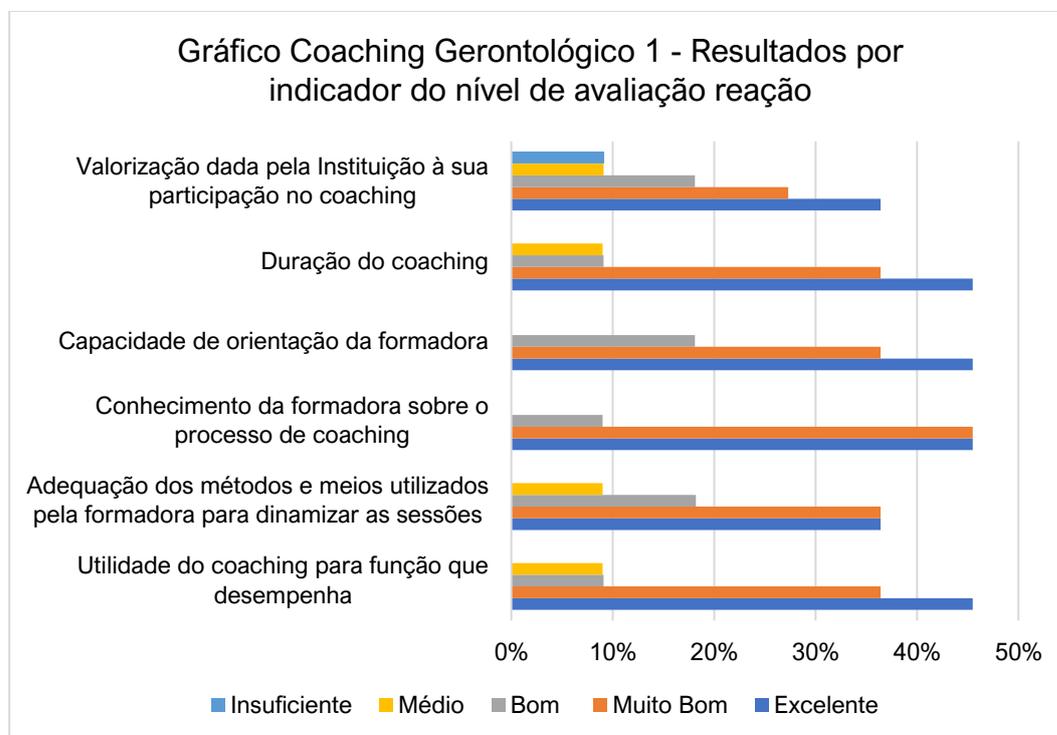
Os indicadores utilizados ao nível das reações no âmbito do Coaching Gerontológico, foram os seguintes:

- Utilidade do coaching para função que desempenha
- Adequação dos métodos e meios utilizados pela formadora para dinamizar as sessões
- Conhecimento da formadora sobre o processo de coaching
- Capacidade de orientação da formadora
- Duração do coaching
- Valorização dada pela Instituição à sua participação no coaching

No nível de avaliação **reações**, incluem-se essencialmente questões relacionadas com a satisfação tendo os resultados sido muito positivos relativamente a todos os indicadores, **em apenas um aspeto a avaliação entre bom e excelente foi abaixo de 90%**.

Destaca-se assim positivamente a capacidade de orientação da formadora que obteve **100% das avaliações entre bom e excelente**. Nos restantes aspetos, a

avaliação **entre bom e excelente** situou-se nos **91%** e apenas face à valorização dada pela instituição à participação dos profissionais, este valor foi de **81,8%**.



### 2.1.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem

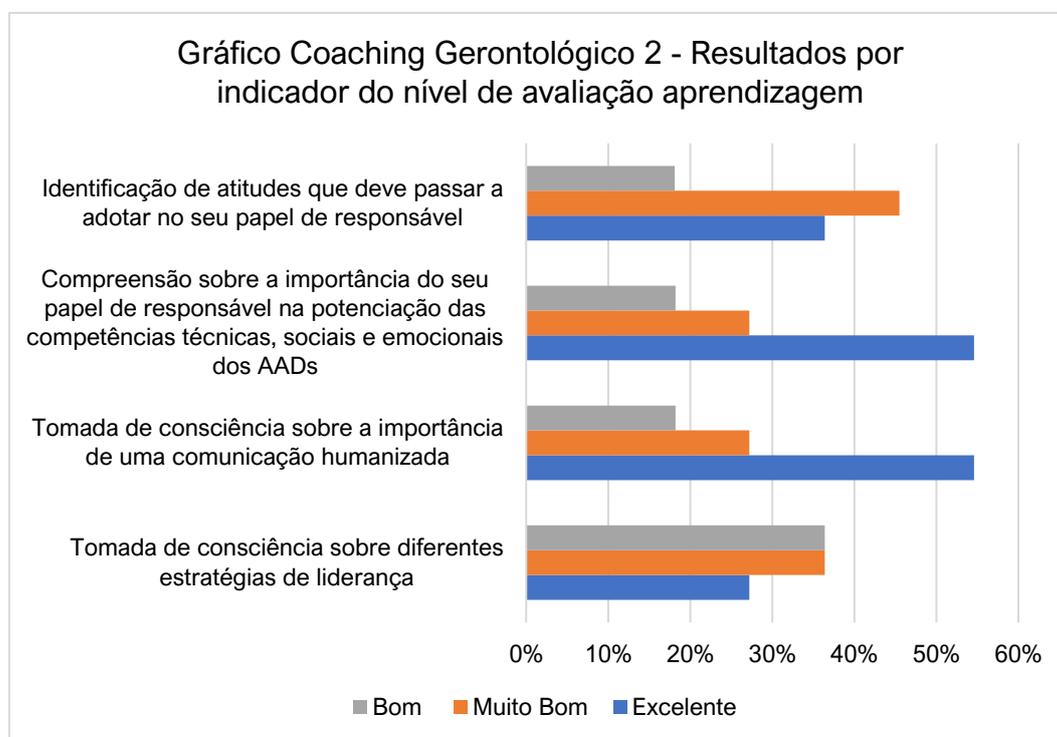
Os indicadores utilizados ao nível da aprendizagem no âmbito do Coaching Gerontológico, foram os seguintes:

- Tomada de consciência sobre diferentes estratégias de liderança
- Tomada de consciência sobre a importância de uma comunicação humanizada
- Compreensão sobre a importância do seu papel de responsável na potenciação das competências técnicas, sociais e emocionais dos AADs
- Identificação de atitudes que deve passar a adotar no seu papel de responsável

No que respeita o nível de resultado **aprendizagens**, **todos os indicadores** foram avaliados **entre bom e excelente**. Nenhum dos parâmetros foi avaliado com médio ou insuficiente. É assim uma avaliação bastante positiva.

Observando as diferenças ligeiras, pode referir-se que ao nível da tomada de consciência sobre diferentes estratégias de liderança, a avaliação está mais dispersa

entre bom, muito bom e excelente, sendo que nos restantes três aspetos avaliados, mais de **81%** dos resultados se situam entre **muito bom e excelente**.



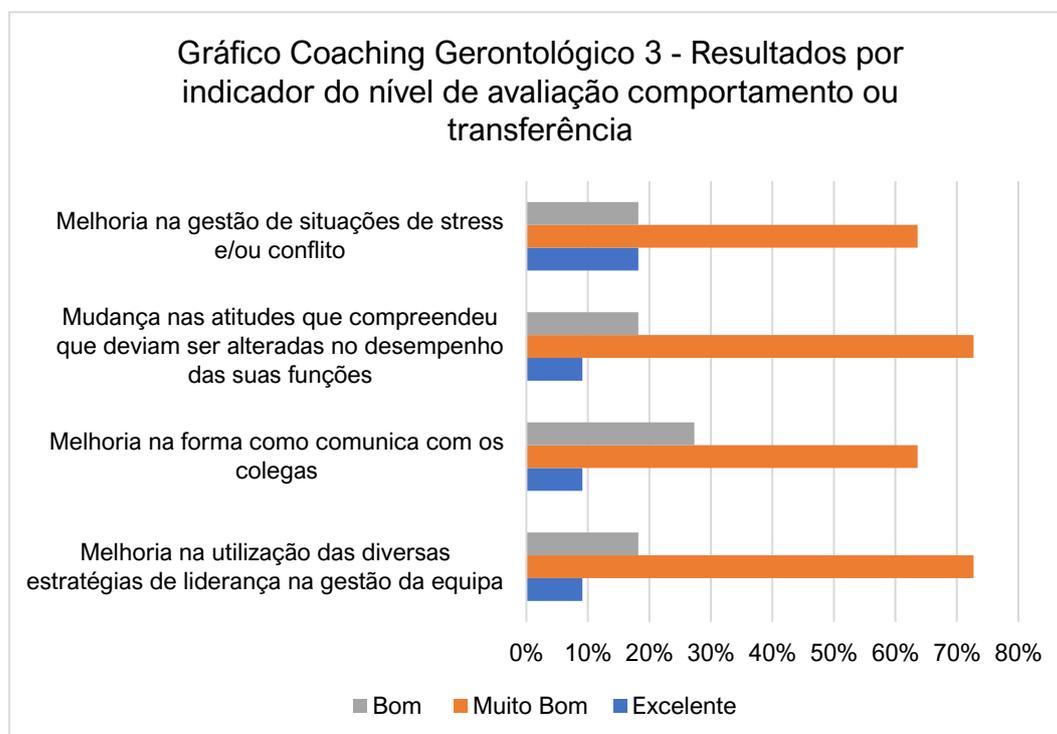
### 2.1.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência

Os indicadores utilizados ao nível do comportamento ou transferência no âmbito do Coaching Gerontológico, foram os seguintes:

- Melhoria na utilização das diversas estratégias de liderança na gestão da equipa
- Melhoria na forma como comunica com os colegas
- Mudança nas atitudes que compreendeu que deviam ser alteradas no desempenho das suas funções
- Melhoria na gestão de situações de stress e/ou conflito

Relativamente à transferência das aprendizagens para o local de trabalho, os resultados foram também muito positivos, tal como no ponto anterior. **Nenhum dos indicadores, foi avaliado em médio ou insuficiente.**

Destaca-se a melhoria na gestão de situações de stress e/ou conflito, como o aspeto mais avaliado positivamente. Por outro lado, na melhoria na forma como comunica com os colegas, a avaliação foi ligeiramente menos positiva.



#### 2.1.4. Nível de Avaliação – Resultado

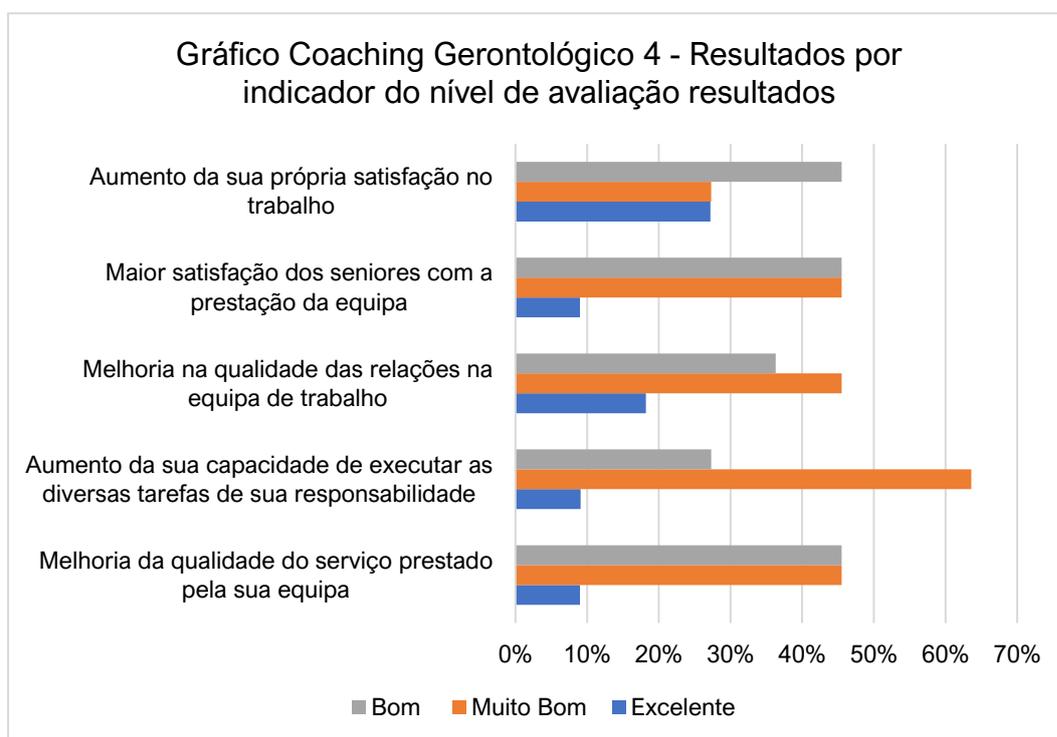
Os indicadores utilizados ao nível do resultado no âmbito do Coaching Gerontológico foram os seguintes:

- Melhoria da qualidade do serviço prestado pela sua equipa
- Aumento da sua capacidade de executar as diversas tarefas de sua responsabilidade
- Melhoria na qualidade das relações na equipa de trabalho
- Maior satisfação dos seniores com a prestação da equipa
- Aumento da sua própria satisfação no trabalho

Como aconteceu nos níveis de resultado referidos anteriormente, relativamente aos **resultados**, a avaliação situou-se sempre **entre bom e excelente**. Neste caso, pode verificar-se que há maior preponderância no bom do que a verificada nos níveis

de resultado aprendizagem e transferência em que se verifica maior preponderância da avaliação no muito bom.

Neste nível de resultado, destaca-se positivamente o indicador associado ao aumento da capacidade dos profissionais em executar as diversas tarefas da sua responsabilidade (**72,7%** avaliaram os resultados em **muito bom e excelente**). Pode ainda destacar-se a melhoria na qualidade das relações na equipa de trabalho (**63,7%** avaliaram os resultados em **muito bom e excelente**).



## 2.2. Supervisão Profissional

A ação formativa de supervisão foi dirigida a coordenadores de respostas na área do envelhecimento e visou:

- i. Desenvolver processos de supervisão securizantes face às características do profissional e às dificuldades por ele manifestadas na prática profissional;
- ii. Aperfeiçoar as práticas de intervenção a partir da autorreflexão e identificar novos desafios, encorajando o profissional a utilizar as suas capacidades profissionais na elaboração de decisões profissionais;

iii. Possibilitar a definição de estratégias de intervenção fundamentadas face a problemas psicossociais específicos, tendo em conta as atividades desenvolvidas nas diferentes tipologias de respostas (SAD, CD e ERPI);

iv. Permitir a aquisição de novas competências que permitam orientar a prática profissional, os seus contextos, os limites e as possibilidades e contribuir para a construção de instrumentos alternativos de análise e operacionalização da intervenção na área do envelhecimento;

v. Interrogar as práticas profissionais, quanto aos diagnósticos, planos de ação e acompanhamento de casos e potenciar a autocrítica da intervenção, dos programas e das políticas sociais no campo do envelhecimento;

vi. Promover a consciencialização e a valorização de si e a importância da reflexão na ação para a reconstrução do conhecimento em uso na intervenção social com pessoas idosas, famílias e/ou cuidadores (formais e informais).

Participaram na supervisão Profissional 17 profissionais e responderam a este questionário 12, ou seja, mais de 70% dos formandos.

### **2.2.1. Nível de Avaliação – Reação**

No questionário desenvolvido no âmbito da supervisão profissional, não foram integradas questões relativas ao nível de avaliação reação, uma vez que a formadora, já tinha aplicado um questionário com diversas questões a este nível.

O relatório produzido pela formadora está em anexo (Anexo 1) a este relatório para consulta.

### **2.2.2. Nível de Avaliação – A Aprendizagem**

Os indicadores utilizados ao nível da aprendizagem no âmbito da Supervisão Profissional, foram os seguintes:

- Consciencialização da importância da autorreflexão na prática profissional e nos processos de tomada de decisão
- Aquisição de novos conhecimentos sobre como definir estratégias de intervenção fundamentadas face a diferentes contextos e problemáticas

- Aquisição de novas competências que facilitem a construção de instrumentos alternativos de apoio à intervenção
- Aumento de conhecimentos sobre como potenciar a reflexão na prática dos profissionais, nomeadamente no âmbito dos diagnósticos, planos de ação, e acompanhamento de casos
- Aumento de conhecimentos sobre como promover junto dos profissionais, processos de consciencialização e valorização sobre a sua importância no processo de intervenção social

No nível de avaliação **aprendizagem**, todos os indicadores tiveram **mais de 90%** dos resultados **entre bom e excelente**. Globalmente **apenas 8%** dos resultados em cada indicador apontaram para uma avaliação de **médio**.

É de destacar positivamente o indicador consciencialização da importância da autorreflexão na prática profissional e nos processos de tomada de decisão, em que **100%** dos resultados se situaram **entre bom e excelente**.



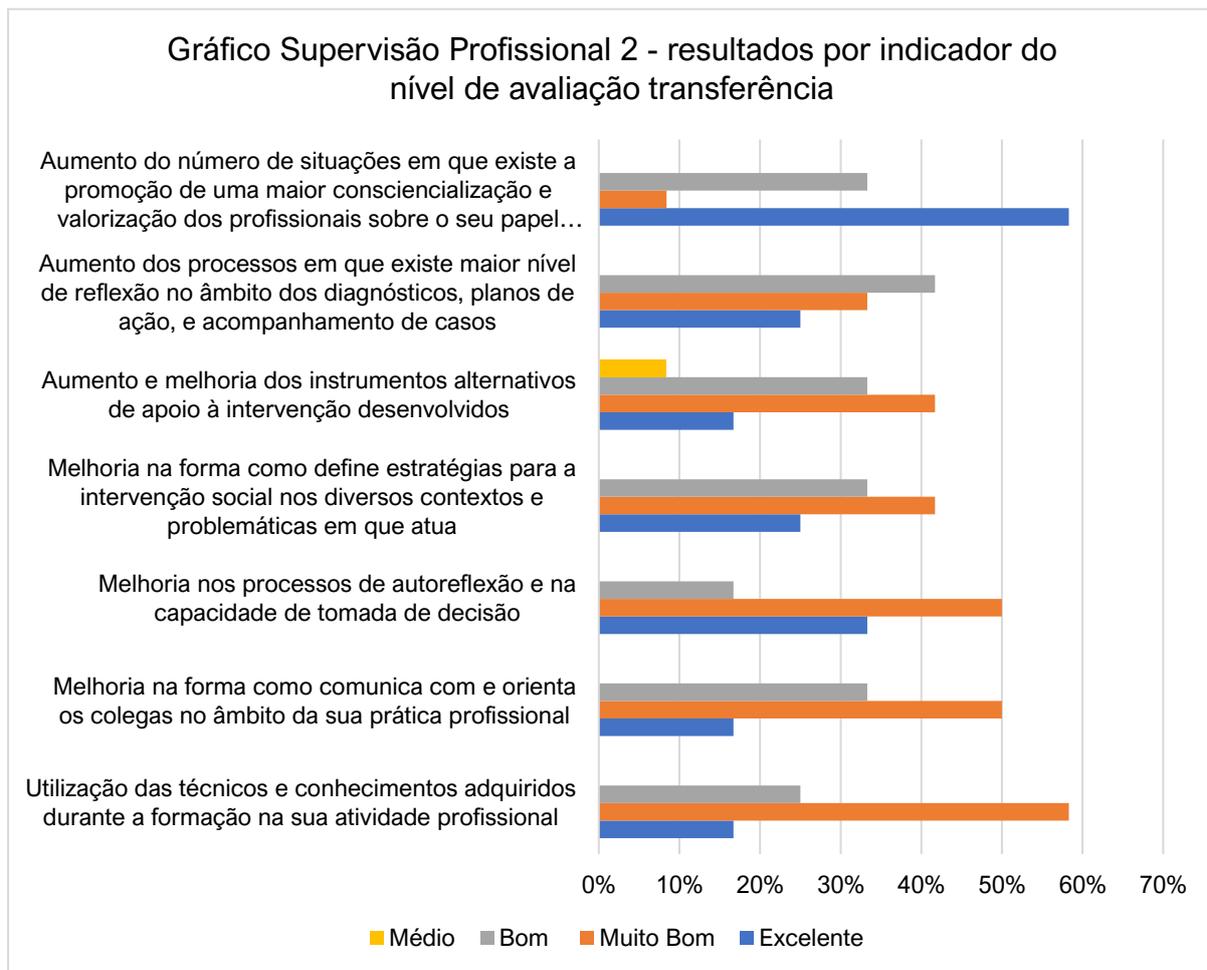
### 2.2.3. Nível de Avaliação – Comportamento ou Transferência

Os indicadores utilizados ao nível do comportamento ou transferência no âmbito da supervisão profissional foram os seguintes:

- Utilização das técnicas e conhecimentos adquiridos durante a formação na sua atividade profissional
- Melhoria na forma como comunica com e orienta os colegas no âmbito da sua prática profissional
- Melhoria nos processos de autorreflexão e na capacidade de tomada de decisão
- Melhoria na forma como define estratégias para a intervenção social nos diversos contextos e problemáticas em que atua
- Aumento e melhoria dos instrumentos alternativos de apoio à intervenção desenvolvidos
- Aumento dos processos em que existe maior nível de reflexão no âmbito dos diagnósticos, planos de ação, e acompanhamento de casos
- Aumento do número de situações em que existe a promoção de uma maior consciencialização e valorização dos profissionais sobre o seu papel na intervenção

Relativamente ao processo de transferência das aprendizagens para o desempenho profissional, apenas um indicador obteve a avaliação de **médio** por parte de **8%** dos inquiridos, nomeadamente o aumento e melhoria dos instrumentos alternativos de apoio à intervenção. Os restantes indicadores obtiveram avaliação entre bom e excelente.

Não obstante, podem destacar-se dois aspetos que obtiveram resultados mais positivos, nomeadamente: a melhoria nos processos de autorreflexão e na capacidade de tomada de decisão e a utilização das técnicas e conhecimentos adquiridos durante a formação na sua atividade profissional.



#### 2.2.4. Nível de Avaliação – Resultado

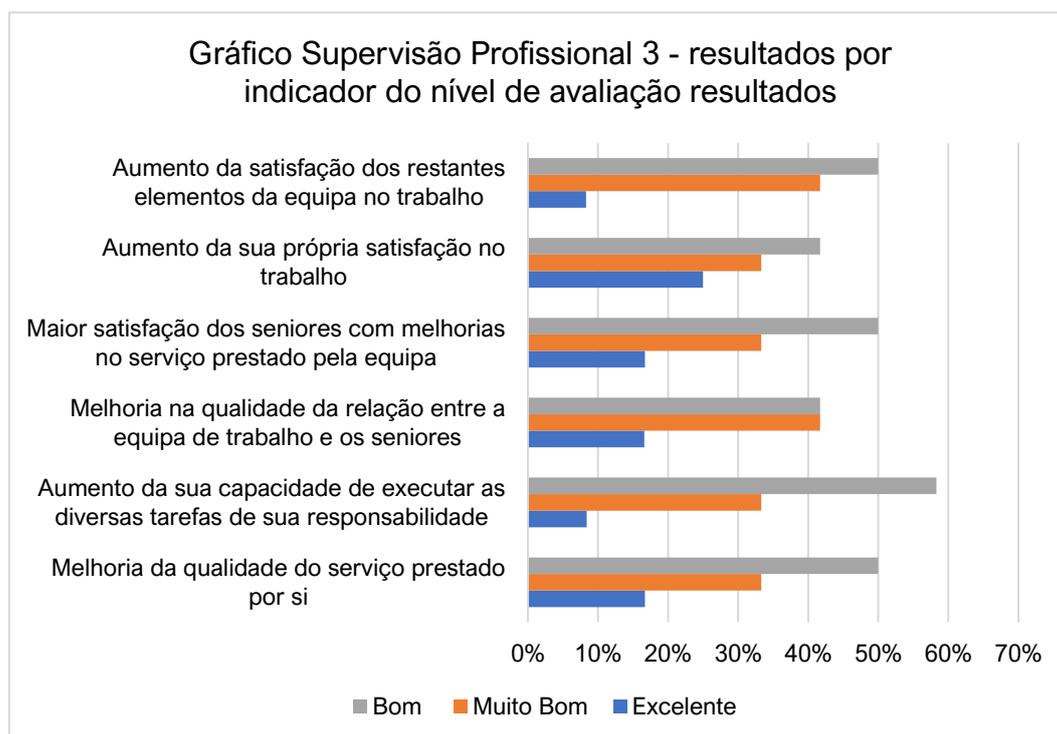
Os indicadores utilizados ao nível do resultado no âmbito da Supervisão Profissional, foram os seguintes:

- Melhoria da qualidade do serviço prestado por si
- Aumento da sua capacidade de executar as diversas tarefas de sua responsabilidade
- Melhoria na qualidade da relação entre a equipa de trabalho e os seniores
- Maior satisfação dos seniores com melhorias no serviço prestado pela equipa
- Aumento da sua própria satisfação no trabalho
- Aumento da satisfação dos restantes elementos da equipa no trabalho

No que respeita o nível de avaliação resultados, mantém-se uma avaliação bastante positiva, não tendo nenhum dos inquiridos avaliado **nenhum dos**

**indicadores com a avaliação médio ou insuficiente.** Destaca-se, contudo, que na maioria dos casos cerca de **metade das avaliações se situa ao nível do Bom.**

Destacam-se dois aspetos, por um lado, a melhoria na qualidade da relação entre a equipa de trabalho e os seniores, e, por outro lado, aumento da satisfação dos próprios profissionais no trabalho (tendo **58%** dos inquiridos avaliado em  **muito bom e excelente** os resultados face a estes dois indicadores).

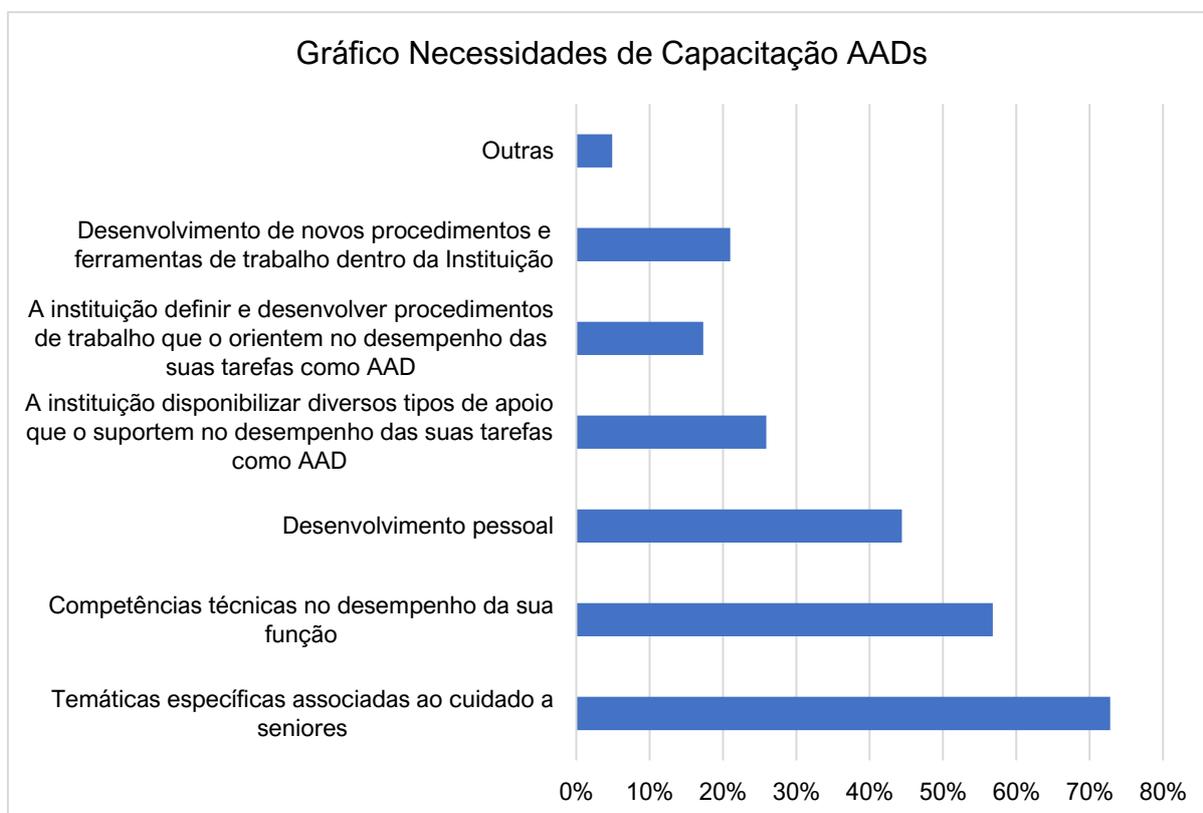


### 3. Necessidades futuras de Capacitação

Os questionários incluíram uma componente de identificação de necessidades de capacitação futuras. No caso dos AADs, a necessidade mais destacada está associada a **temáticas específicas associadas ao cuidado a seniores**, tendo **72,8%** dos AADs selecionado esta opção. Em segundo lugar, **56,8%** referem a necessidade de capacitação ao nível das **competências técnicas no desempenho da sua função** e, em terceiro lugar, **44,4%** identificam formações ao nível do **desenvolvimento pessoal**.

No que respeita a temas específicos, foram identificados uma ampla e diversa panóplia de temas. No entanto, destacam-se temas associados a **patologias clínicas**

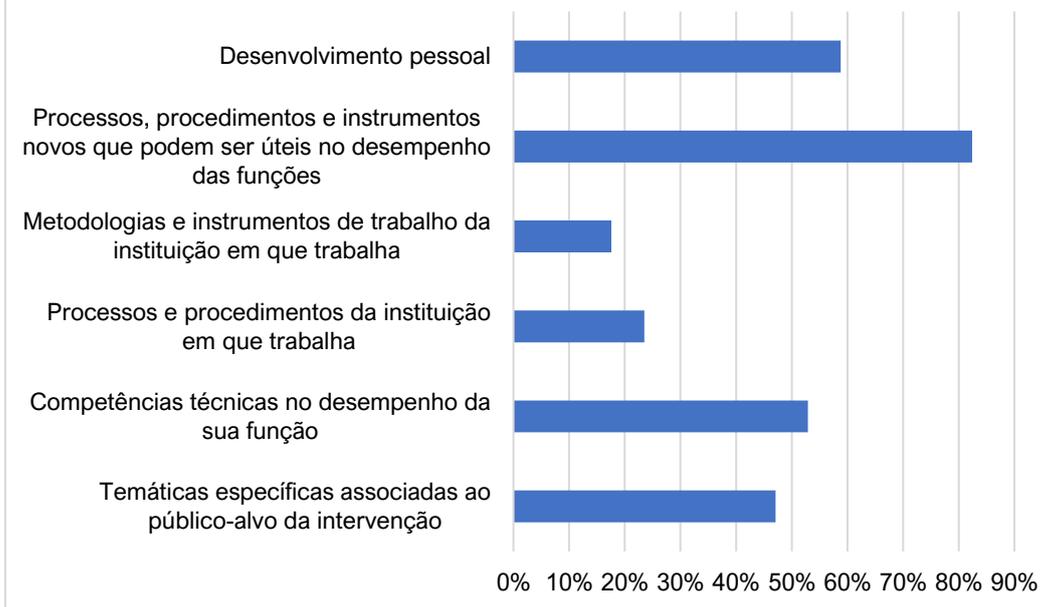
**comuns nos seniores** (tais como epilepsia refratária, Alzheimer, demências, entre outras), a **cuidados paliativos** e a **primeiros socorros**.



No caso dos gestores/coordenadores de resposta, a necessidade mais destacada está associada a necessidades de capacitação relacionadas com processos, procedimentos e instrumentos novos que podem ser úteis no desempenho das funções, identificada por 82,4% dos inquiridos. De seguida, está identificada a necessidade de formação ao nível do desenvolvimento pessoal (58,8%) e das competências técnicas no desempenho de funções (52,9%).

Relativamente ao ponto que foi o mais apontado pelos AADs, das temáticas específicas associadas ao público-alvo da intervenção, 47,1% dos gestores/coordenadores de resposta apontaram essa necessidade.

### Gráfico Necessidades de formação e capacitação gestores/coordenadores de resposta



## **IV – Principais conclusões**

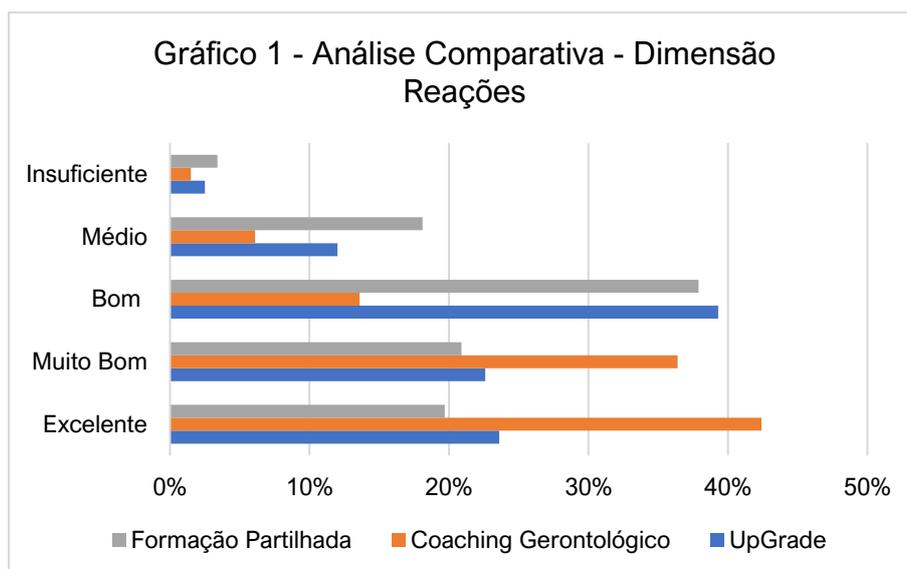
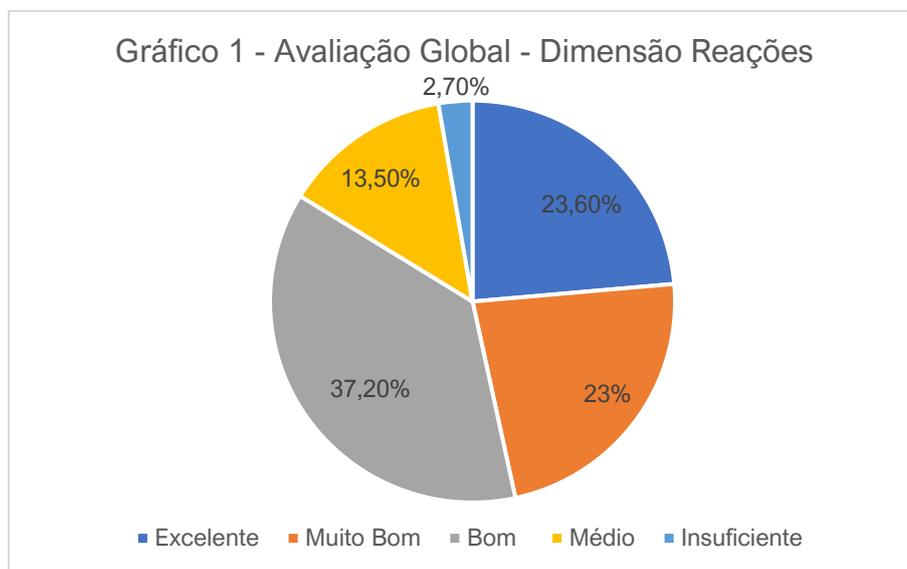
### **1. Conclusões face aos resultados**

Em primeiro lugar, tal como já foi referido os resultados são muito positivos em todos os níveis de avaliação e verifica-se um alto impacto das ações formativas no desempenho dos profissionais e da organização a nível global.

Verificou-se também que os resultados dos questionários aplicados a formandos e a chefias (gestores e coordenadores de respostas) estão alinhados em termos de tendência de resposta, apenas com ligeiras diferenças. Identificou-se que no grupo dos coordenadores/gestores de resposta, a perceção dos resultados é ligeiramente mais positiva do que a perceção dos AADs. Por outro lado, no grupo de AADs há maior diversidade na avaliação, o que se poderá justificar pela também maior diversidade no perfil dos AADs.

Globalmente os resultados apontam para que o processo de formação tem sido, em certa medida transformador da intervenção.

## 1.1. Nível de avaliação reações



Considerando todas as ações formativas e todos os indicadores utilizados, ao nível das reações, verificou-se que 83% das respostas se situaram entre Bom e Excelente e apenas em 3% das situações se considerou que os resultados foram insuficientes.

Numa análise comparativa entre as ações, identifica-se uma tendência ligeira de haver reconhecimento de resultados subtilmente inferior ao nível da formação partilhada. Importa lembrar que a formação partilhada é uma formação:

- com uma disponibilidade de recursos mais reduzida do que as formações contratadas e de natureza mais formal;
- num formato de sessões únicas, de curta duração, sem continuidade.

Como se pode verificar face a apresentação dos dados, as diferenças de resultado são subtis, ainda assim, considera-se útil dar nota daqueles resultados que foram mais e menos reconhecidos em cada ação formativa em cada nível de avaliação.

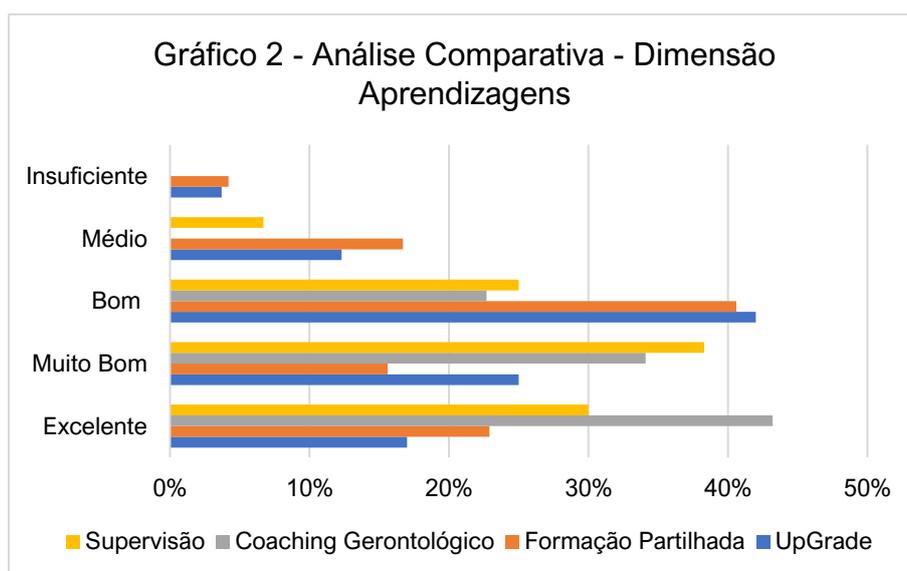
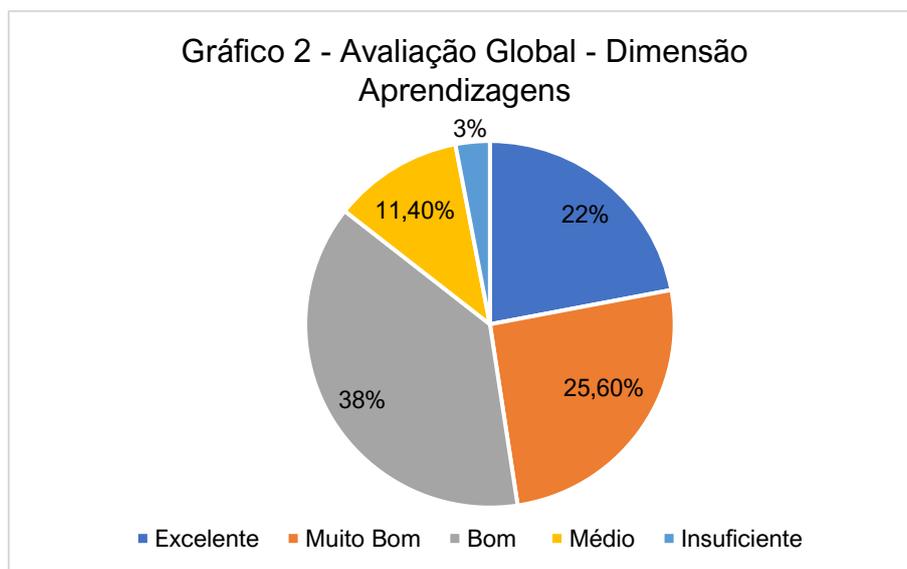
Ao nível das ações formativas dirigidas aos Auxiliares da Ação Direta, ou seja, o UpGrade e a Formação Partilhada, o conhecimento do/a formador/a sobre os temas da formação e a capacidade de exposição e relacionamento do/a formador/a com os formandos, foram os aspetos mais valorizados. Relativamente ao Coaching Gerontológico, dirigido aos gestores e coordenadores de resposta, os pontos mais valorizados também estão relacionados com as competências da formadora.

Quanto aos aspetos que foram ligeiramente menos reconhecidos, é de referir no caso das ações formativas dirigidas aos AADs, a duração da formação para real apreensão dos conteúdos; a motivação e participação do grupo; e o entendimento sobre a utilidade de alguns conteúdos para o desempenho das funções.

Relativamente a estes pontos, importa fazer a ponte com um aspeto que parece relevante, nomeadamente a aparente relevância das ações formativas terem uma dimensão prática e/ou de acompanhamento contínuo que permita integrar de forma mais consistente alguns conhecimentos, processos, procedimentos e instrumentos.

Quanto ao Coaching Gerontológico, um dos aspetos apontados pelos formandos, foi em alguns casos a baixa valorização que as instituições dão à participação nesta ação formativa. Sobre este aspeto, reforça-se a importância do envolvimento das chefias para sensibilização face à relevância que estas ações podem ter ao nível da intervenção e na melhoria da prestação de serviços.

## 1.2. Nível de avaliação aprendizagem



Ao nível da aprendizagem, face a todas as ações formativas e a todos os indicadores utilizados, verifica-se que 86% das respostas se situaram entre Bom e Excelente e, mais uma vez, apenas em 3% das situações se considerou que os resultados foram insuficientes.

Na análise comparativa, referir que verificamos que a grande maioria dos resultados em todas as ações formativas se situam entre bom e excelente, havendo alguma variação na distribuição dos resultados entre os três níveis superiores.

Neste nível, há um reconhecimento ligeiramente superior dos resultados por parte dos gestores/coordenadores de resposta, em relação ao reconhecimento de resultados do que por parte dos formandos AADs. Mais uma vez se verifica também que a formação partilhada, apresenta alguns resultados nos parâmetros inferiores da escala – o que coloca mais uma vez a questão da eficácia das formações mais curtas.

Um outro aspeto a notar (já referido) é que as ações de formação dirigidas aos AADs têm globalmente uma maior distribuição dos resultados na escala (verifica-se maior incidência de médio e suficiente), ou seja, existe uma maior diversidade de respostas em relação às formações dirigidas aos gestores/coordenadores de respostas.

Esta informação remete para o perfil dos Auxiliares da Ação Direta que é amplamente mais diverso do que o dos gestores/coordenadores, nomeadamente ao nível da sua escolaridade, nacionalidade, idade. O grau de preparação destes profissionais para apreender os conteúdos formativos é amplamente mais diversificado, o que se torna mais desafiante para os formadores. Há um esforço maior na adaptação não só dos conteúdos, mas também das metodologias de formação para se conseguir enquadrar e ser eficaz face a perfis tão distintos.

Reportando à caracterização da amostra de formandos entre os AADs que responderam ao inquérito, verifica-se que este grupo é composto por pessoas que têm desde o 6º ano a uma pessoa com mestrado. Sendo que cerca de 42% tem entre o 6º e o 9º ano e cerca de 41% tem o 12º ano. Neste grupo existe também a representação de 6 nacionalidades diferentes. Neste sentido, é expectável que, no caso das formações dirigidas aos AADs, a avaliação de resultados, seja de facto mais diversificada.

Relativamente aos pontos fortes e menos fortes ao nível das aprendizagens, no âmbito das formações dirigidas aos AADs, os pontos fortes que sobressaíram ligeiramente foram:

- a aquisição de conhecimentos e atitudes a adotar na prestação de cuidados;
- a compreensão sobre a importância do seu papel na prestação de cuidados a seniores.

Estes são dois pontos fundamentais na valorização dos cuidados e dos profissionais que prestam estes cuidados. Por outro lado, relativamente aos pontos ligeiramente menos valorizados, é de referir:

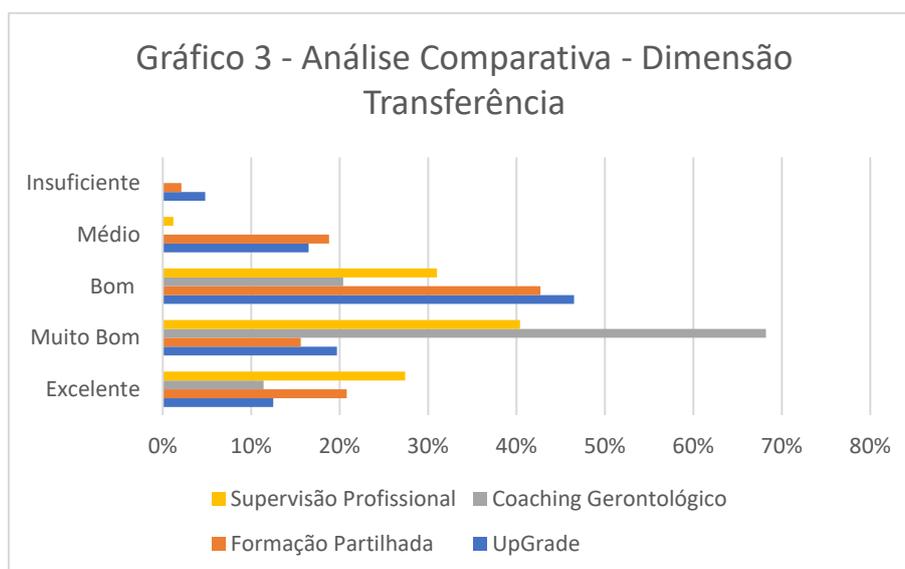
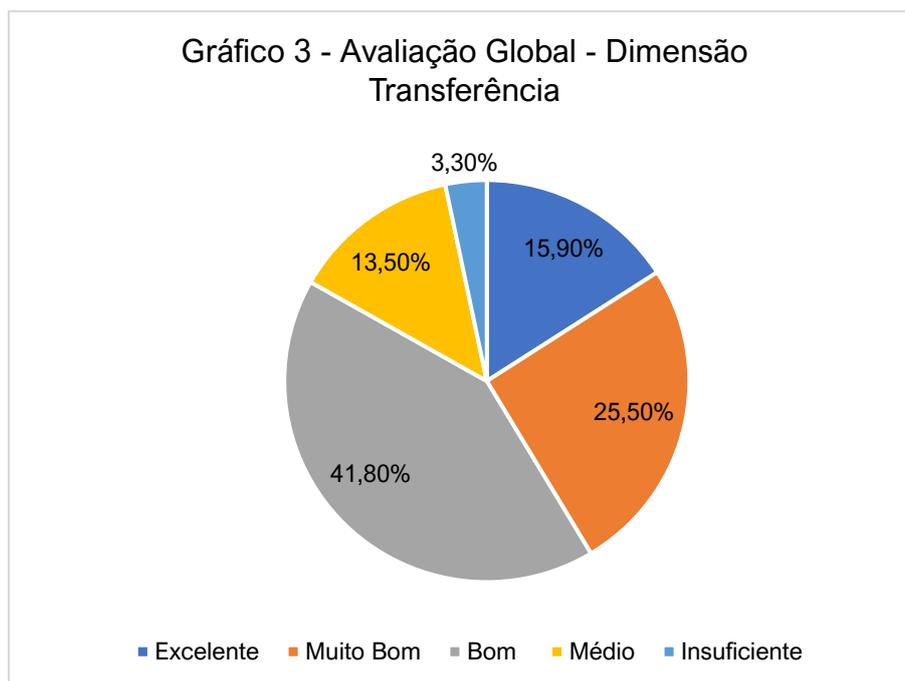
- a aquisição de conhecimentos sobre a gestão de relação de equipa (com colegas);
- a dificuldade de compreensão de algumas atitudes a integrar na prestação do cuidado.

Estes dados apontam para uma mais-valia direta da formação dos profissionais AADs na intervenção junto do beneficiário final – neste caso, os seniores. Do ponto de vista do outro grupo de formandos, ou seja, os gestores/coordenadores de respostas, no âmbito do coaching gerontológico e da supervisão profissional, uma vez que os resultados são muito equiparados, importa referir apenas alguns pontos fortes. Neste caso, serão referidos três:

- a tomada de consciência sobre a importância de uma comunicação humanizada;
- a compreensão sobre a importância das suas atitudes e do seu papel de responsável na potenciação das competências técnicas, sociais e emocionais da equipa;
- a consciencialização da importância da autorreflexão na prática profissional e nos processos de tomada de decisão.

Ao nível da gestão e coordenação de respostas, denota-se assim a aquisição de competências muito ao nível de gestão de equipas - o que é expectável considerando a diferença das funções e o propósito das próprias ações formativas. Não obstante, ser expectável, indica uma complementaridade das ações formativas nos diversos níveis de gestão e intervenção.

### 1.3. Nível de avaliação transferência



Neste ponto, como já referido, os resultados foram de certa forma surpreendentes. Os indicadores nesta dimensão pretendiam tentar perceber os conhecimentos e competências trabalhados no contexto de formação, foram de facto aplicados e úteis para a intervenção. A expectativa inicial era de que seria normal, neste ponto, o reconhecimento de resultados ser pelo menos um pouco mais baixo do que nos dois níveis já referidos - o que não se verificou se considerarmos as avaliações entre bom e excelente como um todo. O que se verifica é que, relativamente aos

resultados globais, não há alterações. Mantem-se o padrão de mais de 80% dos resultados serem considerados bons, muito bons ou excelentes. Observando-se o patamar mais elevado, o excelente, denota-se que há um reconhecimento ligeiramente menor do que no nível de reação e de aprendizagem. Por outro lado, existe uma maior incidência de bom, pendendo a avaliação ligeiramente mais para um reconhecimento de resultados mais ao centro.

Contudo, considera-se que isso não retira a importância que é dada a este nível da transferência. Este é um aspeto muito importante a ressaltar deste processo formativo e que confirma que o investimento na capacitação, formação e valorização dos profissionais, são aspetos transformadores da intervenção. De futuro, importará analisar em que as ações formativas podem focar-se mais para que estes resultados se vão cada vez mais aproximando do patamar superior da escala.

Considerando uma análise comparativa, parece relevante notar uma questão. Neste nível da transferência, o Coaching Gerontológico sobressai um pouco, sendo que os resultados identificados se encontram essencialmente nos dois patamares superiores muito bom e excelente. Sendo a única formação que era constituída por momentos individuais, este dado dá conta da relevância de complementar a formação em grupo com momentos formativos individuais e personalizados para assegurar um maior grau de transferência das aprendizagens para o contexto de trabalho.

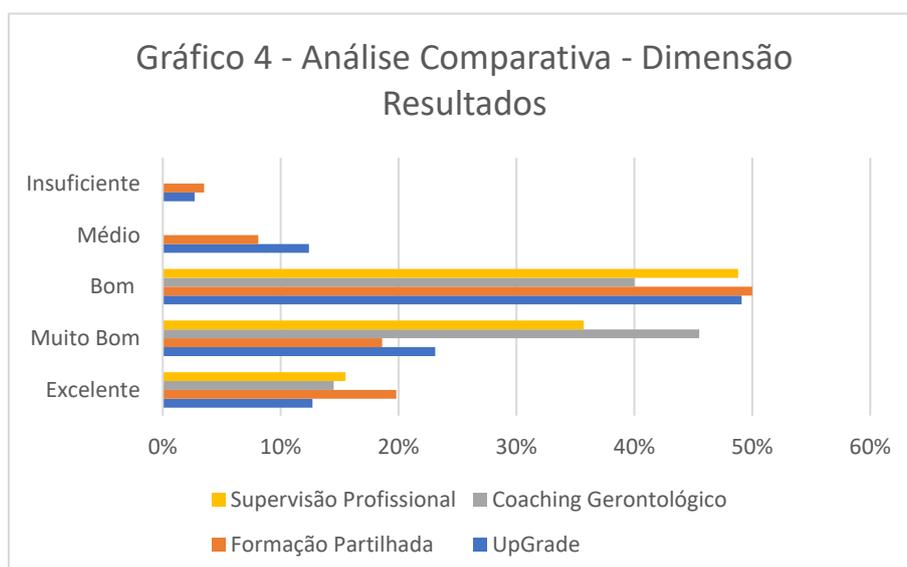
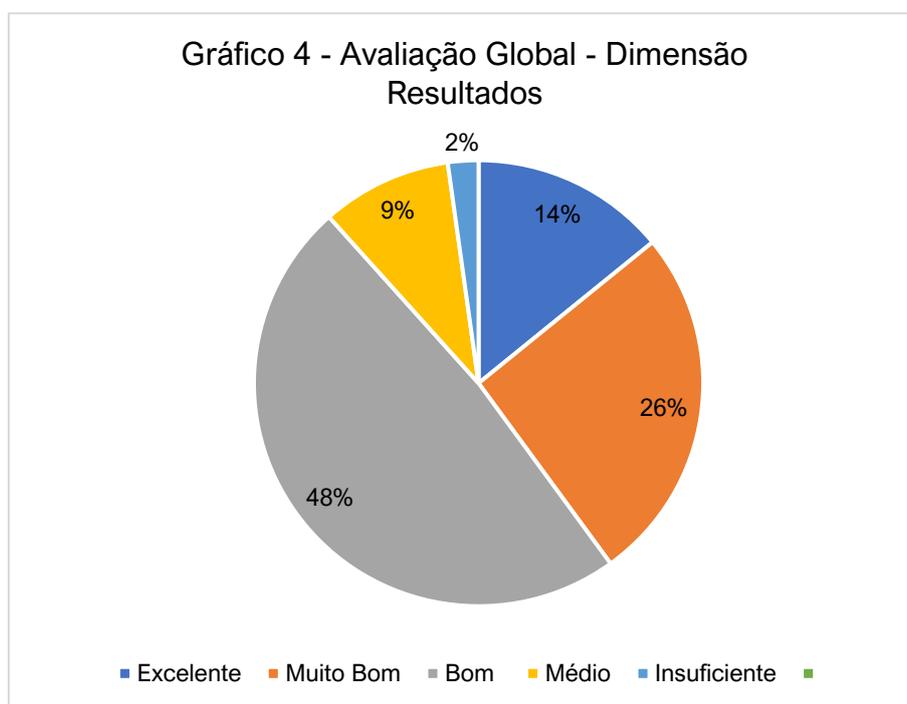
Ao comparar a visão dos AADs e dos gestores/coordenadores de resposta a este nível, as diferenças são ligeiras, observando-se a mesma tendência e confirmando-se o impacto que as ações formativas tiveram no desempenho de funções nos diferentes níveis de ação.

Nos pontos fortes e pontos menos fortes ao nível da transferência, confirma-se a importância da complementaridade da formação nos diversos níveis de gestão. Os aspetos em que foram reconhecidos mais resultados por parte dos formandos do UpGrade e da Formação Partilhada, ou seja, os AADs, são aspetos que impactam mais diretamente na prestação direta do serviço ao beneficiário final e, naturalmente, nas formações dirigidas aos coordenadores, há uma aplicação de conhecimentos ao nível da gestão das equipas.

Dada a diferente natureza das funções e das próprias formações, tal como referido anteriormente, este resultado é expectável, mas não deixa de salientar a relevância dos processos formativos estarem alinhados e integrarem os diversos níveis da intervenção.

Nos pontos menos fortes, entram algumas questões que poderiam beneficiar de processos de continuidade e com momentos individuais para se integrar esses conhecimentos e competências na intervenção de forma mais consistente.

#### 1.4. Nível de avaliação Resultados



Neste ponto, para o trabalhar devidamente deveria acompanhar-se um conjunto de indicadores nas instituições, o que não acontece de forma concertada entre os membros da Plataforma. Este é um ponto que fica para refletir.

Nesta avaliação introduziram-se questões a este nível, mas que estão a ser avaliadas do ponto de vista e da sensibilidade dos profissionais e não têm por base dados concretos das instituições. Nos pontos avaliados a este nível, em termos de resultados globais continuam a ser bastante positivos. Face aos indicadores avaliados apenas 11% das respostas estiveram no nível médio ou insuficiente. Verifica-se que há um conjunto de resultados maior que fica no nível bom, contudo, ainda assim, cerca de 42% das respostas a apontar resultados muito bons e excelentes.

A nível comparativo o padrão é consistente entre as formações, sendo que por parte dos AADs relativamente às formações em que participaram, e à semelhança do que acontece nos outros níveis de avaliação, em alguns aspetos há uma percentagem de formandos que considerou os resultados insuficientes ou médios, não se verificando ou verificando-se em menor escala no caso dos gestores/coordenadores de resposta no âmbito do coaching e da supervisão.

Relativamente à diferença que pode haver entre os AADs e os coordenadores, mais uma vez, os resultados identificados são consistentes e estão alinhados. Continua a verificar-se que genericamente os coordenadores têm uma visão ligeiramente mais positiva face aos resultados das formações do que os próprios AADs.

Por fim, referir que no nível dos resultados, a avaliação foi muito homogénea o que dificulta destacar pontos. Não faria sentido salientar-se todos os pontos pelo que se opta por colocar apenas aqueles em que se identificam variações, ainda que muito ligeiras. Destaca-se assim como pontos mais fortes:

- o aumento da capacidade na execução das tarefas;
- a melhoria da relação entre a equipa de profissionais e os seniores.

O único ponto em que se identifica uma diferença ligeira, relativamente aos pontos menos forte, foi na melhoria da qualidade do serviço prestado. Mas mais uma vez, maioritariamente mesmo este ponto teve uma avaliação muito positiva.

## 1.5. Futuro

No âmbito desta análise, foi também recolhida informação relativamente às necessidades de formação que permanecem e que são prioritárias para o futuro.

Relativamente às necessidades identificadas pelos gestores e coordenadores de respostas, destaca-se como número 1, a formação ao nível dos processos, procedimentos e instrumentos novos que possam ajudar no desempenho das suas funções. Parece haver uma necessidade de visitar estes procedimentos e instrumentos e de se poder visitar as práticas organizacionais e procurar novos modelos.

De seguida, há três áreas de formação que foram destacadas pelos dois grupos de formandos - AADs e gestores/coordenadores de resposta. Essas três áreas são:

- i) as temáticas específicas associadas ao público-alvo da intervenção (esta é a número 1 para os Auxiliares da Ação Direta, espelhando a preocupação que têm com o seu desempenho junto dos beneficiários finais da sua intervenção);
- ii) as competências técnicas para desempenho da sua função;
- iii) e o desenvolvimento pessoal.

No entanto, verifica-se que a valorização seguiu a ordem oposta entre os dois grupos. O que também é coerente com os resultados que se foram identificando de maior relação entre a formação e a prestação de cuidados direta, pelos AADs, e entre a formação e a gestão das equipas, pelos gestores/coordenadores de resposta.

O destaque destas três áreas espelha a necessidade de um investimento direto nos profissionais, na sua capacidade, na sua habilidade para desempenhar as suas funções de forma cada vez mais adequada.

De seguida, identifica-se um conjunto de preocupações de natureza mais funcional, relacionadas com as metodologias, os processos e procedimentos, os instrumentos de trabalho. Neste ponto, destaca-se tanto o aprofundar do conhecimento relativamente ao que existe como a necessidade de criação de novas metodologias, processos, procedimentos e instrumentos.

Apesar deste segundo grupo ter genericamente menos expressão, o facto de existirem estas preocupações, indica que além de capacitar os profissionais e dotá-los dos conhecimentos e competências técnicas relevantes, também existe uma necessidade de olhar, atualizar, rever, a forma como o trabalho é desenvolvido ao nível destas respostas remetendo para um processo mais amplo de capacitação institucional. Surge assim mais um tópico de reflexão para o futuro que é a importância de conciliar estes dois níveis de capacitação: a capacitação dos profissionais e a capacitação institucional.

No que respeita os temas específicos apontados, junto dos AADs, mais uma vez, observa-se uma preponderância de temas relacionados com o cuidado, nomeadamente:

- saúde mental e as patologias clínicas mais comuns nos idosos
- primeiros socorros
- suporte básico de vida
- cuidados paliativos
- entre outras

No caso dos gestores/coordenadores de resposta, salientam-se os temas associados a:

- gestão de equipas
- gestão de conflitos
- burnout e saúde mental dos técnicos
- entre outras

## **Notas Finais:**

Esta análise permitiu verificar que a formação teve associada elevados níveis de transferência e impacto, ou seja, a formação foi transformadora da intervenção e das respostas sociais a nível global. Este aspeto ficou espelhado nos resultados de forma transversal e é algo fundamental.

Importa agora focar alguns pontos mais específicos que também ressaltam dos dados e que dão pistas para pensar a formação no futuro. Apresentam-se de seguida 5 pontos principais a destacar:

- i) a formação formal e de maior continuidade (UpGrade, Coaching e Supervisão) tem um reconhecimento de resultados ligeiramente superior à formação de natureza mais informal e mais curta (Formação Partilhada)**

Este é um dos aspetos de que se foi dando nota. Importa reforçar que a diferença é muito ligeira. Os dados foram muito lineares e não deram indicação de diferenças exponenciais em nenhum ponto.

- ii) valorização das ações formativas com uma dimensão de acompanhamento individual**

Verificou-se que, por exemplo, o coaching individual se sobressaiu ligeiramente em relação às ações formativas de grupo. O que se depreende face a este dado e ao cruzamento de alguns dados subtis, é que alguns dos conhecimentos e competências não são totalmente compreendidos e apreendidos, salientando a importância da complementaridade entre a dimensão de grupo e a dimensão individual nas ações formativas. A importância desta dimensão individualizada para a eficácia dos processos de capacitação, está diretamente ligada com o próximo ponto.

- iii) Consideração da diversidade de perfis no planeamento das ações de capacitação**

Observou-se que nas formações dirigidas aos AADs, que são um grupo maior e também mais diverso nas suas características e grau de preparação para integrar as aprendizagens subjacentes às ações formativas, existiu mais diversidade nos resultados.

Este dado alerta para a importância de que no próprio processo de planeamento das ações formativas e de capacitação se considere, com muita seriedade, esta diversidade, sob pena do esforço formativo não ter os resultados esperados, se isso não acontecer.

**iv) Importância da complementaridade de formação entre os diversos níveis de intervenção e de gestão das instituições.**

Numa análise comparativa entre os resultados dos diferentes grupos de formandos e entre a avaliação dos formandos e das chefias, há uma conclusão que fica muito saliente: a formação ao nível dos AADs teve um efeito mais reconhecido na prestação de cuidados aos clientes/utentes e, entre os gestores/coordenadores, ao nível da gestão das equipas.

Portanto, no nível mais operacional da intervenção, representado pelos AADs, identifica-se claramente a mais-valia para o cliente final; no nível de gestão intermédia, representado pelos gestores e coordenadores de respostas, identifica-se a mais-valia que estes processos formativos têm para a própria equipa de trabalho.

**v) Processos mais abrangentes de capacitação institucional.**

Na análise face às necessidades de formação mais salientes, sem dúvida que existiu um foco mais marcado na formação dos profissionais ao nível dos seus conhecimentos e das suas competências e capacidades técnicas específicas.

Contudo, também ficou saliente, a importância da forma, do “como fazer”. Havendo interesse em visitar processos, procedimentos, instrumentos. Portanto, salienta-se a complementaridade da capacitação dos profissionais com processos mais abrangentes de capacitação institucional. Não apenas com foco nos conhecimentos técnicos, mas na forma de fazer nas instituições.

**Nota face ao procedimento de avaliação:**

Pretende-se com este processo de avaliação das ações formativas, contribuir para o diálogo no âmbito da PEMC, no sentido de aferir a relevância de se instituir a utilização deste procedimento de avaliação em todas as ações formativas desenvolvidas no âmbito da PEMC.

Face aos resultados obtidos, parece ser muito útil a aplicação de um procedimento padrão no âmbito da avaliação. Os dados recolhidos foram relevantes e permitem repensar as ações formativas de futuro.

Um dos aspetos do procedimento, estava relacionado com efetuar-se a avaliação em dois níveis – os próprios formandos e as suas chefias. Neste caso, verificou-se um alinhamento na tendência de resposta nestes dois níveis, o que parece indicar que poderá não ser essencial manter os dois níveis de avaliação. Neste primeiro momento não se identificam diferenças expressivas na perceção dos formandos e das chefias, pelo que poder-se-á refletir sobre a suficiência de ter apenas a perspetiva dos formandos nos processos de avaliação.