

ISDOM_- Instituto Superior Dom Dinis

NORMAS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO PESSOAL NÃO DOCENTE

(Pessoal técnico, administrativo e auxiliar)

1. Âmbito e Objetivo

- 1- Pretende-se avaliar o nível do desempenho de todos os colaboradores do ISDOM.

2. Quem deve avaliar

- 1- A avaliação de desempenho é realizada pelo superior hierárquico direto do funcionário e pelo próprio funcionário (autoavaliação).
- 2- Com a avaliação, o superior hierárquico (avaliador) sabe onde estão as falhas e poderá tomar as devidas providências para a melhoria do desempenho do funcionário avaliado e este, ao tomar conhecimento da avaliação e do resultado do seu desempenho em relação aos objetivos reais da empresa, poderá tomar providências para a sua melhoria.

3. Quem deve ser avaliado

- 1- Todos os funcionários do ISDOM – pessoal técnico, administrativo e auxiliar.

4. Periodicidade da avaliação

1. O processo de avaliação tem periodicidade anual, e deve ocorrer, preferencialmente , durante o mês de julho .

5.Método

- 1 - O método utilizado para a avaliação do desempenho profissional tem por objetivo recolher a própria opinião do funcionário e do seu chefe direto sobre a sua atividade profissional e faz-se pelo preenchimento de dois questionários: O questionário de

autoavaliação a ser preenchido pelo funcionário (*anexo 1*) e o questionário de avaliação a ser preenchido pelo superior hierárquico direto (*anexo2*)).

3- Os questionários são constituídos por diversas questões, de carácter aberto e fechado, que aferem há quanto tempo o funcionário trabalha na empresa, quantas vezes o seu trabalho é observado pela superior hierárquico que está a avaliá-lo, há quanto tempo a pessoa que está a avaliar trabalha com a pessoa que está a ser avaliada e o desempenho do funcionário se comparado com os demais funcionários do seu serviço.

4- Avaliam-se aspetos como a comunicação, o conhecimento do trabalho, organização e planeamento, segurança no trabalho, controlo emocional, trabalho em equipa, atendimento ao cliente, fidelidade, a avaliação geral e a necessidades de formação.

5 - Ambos os questionários são pontuados da seguinte forma:

- N.A.= Não posso avaliar: usar esta alternativa somente se não tem bastante informação para fornecer uma avaliação exata;

- 6 = Excelente: melhor que 90% dos trabalhadores com similar experiência;

- 5 = Muito bom: melhor que 70% dos trabalhadores com similar experiência;

- 4 = Bom: superior a 50% dos trabalhadores com similar experiência;

- 3 = Satisfatório: inferior a metade, mas aceitável se comparado ao trabalhador com similar experiência;

- 2 = Requer melhoria: um trabalhador que você não contrataria;

- 1 = Inaceitável: mau trabalhador.

6.Procedimentos

1- Os procedimentos a adotar são os seguintes:

i) O superior hierárquico direto entrega um questionário de autoavaliação ao funcionário, pedindo-lhe que o preencha e que lho entregue no prazo de um dia.

ii) Explica-lhe que o processo de avaliação tem por objetivo conhecer o nível de desempenho dos seus colaboradores e que também procederá ao preenchimento de um questionário de avaliação, do qual lhe dará conhecimento, em entrevista a marcar.

iii) Avaliador e avaliado preenchem o respetivo questionário.

iv Após preenchimento do questionário, o avaliador deve tomar nota da pontuação final constituída pela média dos pontos atribuídos em cada item.

V) O avaliador deve recolher a autoavaliação realizada pelo funcionário e proceder à análise e comparação com a sua própria avaliação.

IV) O avaliador deve promover uma entrevista com o avaliado (aproximadamente 20 minutos), onde lhe dará conhecimento da avaliação e pontuação que lhe atribuiu e promoverá a análise em conjunto das duas avaliações, apontando para soluções que tenham em vista a melhoria do seu desempenho.

v) O avaliador pede a assinatura no questionário ao funcionário avaliado para garantir que este tomou conhecimento da avaliação e entrega-lhe uma cópia (de ambos os questionários de avaliação).

VI) O avaliador arquiva a avaliação realizada aos funcionários sob a sua chefia e entrega uma cópia de ambos os questionários à Direcção de Recursos Humanos.

VII) A Direcção de Recursos Humanos e a Administração do estabelecimento de ensino procederão à análise da avaliação realizada nos diversos serviços, discutindo-se com os avaliadores e com os funcionários que se entender por necessário e propondo as medidas que forem entendidas por convenientes à melhoria da prestação de cada trabalhador e dos serviços em geral, como por exemplo: formação, mudança de funções, transferência de serviço, atribuição de prémios de desempenho, promoção, cessação de funções, etc.

15 fevereiro de 2019

A Administração

ANEXOS

ANEXO 1 – Questionário de Autoavaliação (a preencher pelo(a) funcionário(a))

**Parte 1: Questionário de Identificação do trabalhador(a)
A preencher pelo(a) funcionário(a)**

1-Nome:

2- Data de Nascimento: ___/___/___

3- Sexo: a- () Masculino b- () Feminino

4- Escolaridade:

a- () 1º Ciclo ensino Básico

b- () 2º Ciclo ensino Básico

c- () 3º Ciclo ensino Básico

d- () Ensino secundário incompleto

e- () Ensino secundário completo

f- () Licenciatura

g- () Mestrado

h- () Doutoramento

i- () Está a estudar? () Sim () Não

Que grau de ensino?

5- Há quanto tempo trabalha na empresa?

6-Que função exerce?

7- Em que área/Serviço trabalha? _____

8- Já trabalhou noutra área/serviço da empresa? () Não () Sim.

Em que área/Serviço? _____

9- Qual o nome de seu superior imediato: _

Parte 2: Formulário de Avaliação de desempenho

Para cada item, por favor leia a descrição. Pense em comportamentos específicos que lhe permitam indicar alta ou baixa performance. Assinale o número que melhor o(a) descreve no aspecto em análise. Não gaste muito tempo em cada item.

As opções a utilizar em todos os itens serão sempre as seguintes:

- **N.A.= Não posso avaliar:** use esta alternativa somente se não tiver bastante informação para fornecer uma avaliação exata;
- **6 = Excelente:** melhor que 90% dos trabalhadores com similar experiência;
- **5 = Muito bom:** melhor que 70% dos trabalhadores com similar experiência;
- **4 = Bom:** superior a 50% dos trabalhadores com similar experiência;
- **3 = Satisfatório:** inferior a metade, mas aceitável se comparado ao trabalhador com similar experiência;
- **2 = Requer melhoria:** um trabalhador que não contrataria;
- **1 = Inaceitável:** mau trabalhador.

1- Comunicação

Possui competências efetivas de comunicação oral e escrita. Sabe ouvir os clientes e colegas de trabalho. Apresenta uma imagem confiável, de boa reputação, profissional ao comunicar-se. Raramente teve alguma dificuldade ou problemas de comunicação.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

2- Conhecimento do Trabalho

Comparado(a) a outros com experiência similar, tem um conhecimento perfeito do trabalho. Procura ativamente por informações para permanecer atualizado(a). É aberto às perguntas de outros colegas de trabalho e superiores a respeito de procedimentos do seu trabalho. Reage bem à mudança (novos procedimentos e/ou alterações na empresa).

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

3- Organização e Planeamento

Mantém o seu espaço de trabalho e os seus materiais organizados. Raramente perde trabalhos ou os inutiliza por causa de falta de organização e planeamento. Geralmente cumpre os prazos estipulados. É capaz de aceitar e utilizar ferramentas organizacionais para melhorar a performance (por exemplo agenda de planeamento diário, etc...).

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

4- Segurança no trabalho

Mantem a área de trabalho segura. Segue procedimentos de segurança. Contribui para manter a segurança de outras pessoas. Não faz erros descuidados ou perigosos. Utiliza com zelo os equipamentos ao seu cuidado.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

5- Controlo Emocional

Mantem respostas emocionais sob controlo. Não mostra irritação com os supervisores, clientes, ou colegas de trabalho. Evita queixar-se desnecessariamente. É otimista e proporciona bom ambiente.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

6- Trabalho em Equipa

Trabalha bem com os seus colegas mas pode também trabalhar independentemente. Compreende os outros e dá respostas apropriadas. Em situações de conflito tem uma influência tranquilizadora ao invés de alimentadora de conflito. Tem o mesmo respeito para com todo o tipo de pessoas.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

7- Atendimento ao Cliente

(Os clientes podem ser os existentes na organização ou externos). Trata os clientes com respeito. Faz os clientes sentirem-se especiais. Toma medidas extras para atender a solicitações dos clientes que não precisariam ser feitos mas que adicionam valor ao atendimento. Age a favor da satisfação do cliente e da lealdade ao cliente. Coloca a satisfação do cliente acima de suas necessidades (às vezes sai mais tarde para terminar o trabalho).

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

8- Fidelidade

Assume e dá conta dos compromissos. É quase sempre pontual ou adiantado(a). Dispõe-se a trabalhar longas horas sem reclamar quando é necessário. É honesto(a) e responsável.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

9- Avaliação geral

De modo geral, como avaliaria a qualidade do seu trabalho?

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

10-Como considera que pode melhorar o seu desempenho?

11- Que ações de formação profissional considera que seriam úteis ao seu desempenho profissional?

Data: / / . Assinatura _____

ANEXO II

Parte 1: Formulário de Avaliação de Desempenho

A preencher pelo avaliador (avaliação pelo superior hierárquico)

Nome do avaliador: _____

Nome do(a) trabalhador(a): _____

Esta secção avalia o seu relacionamento de trabalho com a pessoa que está a avaliar.

1- Há quanto tempo o(a) trabalhador(a) que está a avaliar trabalha nesta área/Serviço/local?

_____ Anos _____ Meses

2- Qual a periodicidade com que observa o trabalho desta pessoa?

a- () Raramente está sob a minha observação

b- () muitas vezes por dia

c- () aproximadamente uma vez ao dia

d- () aproximadamente uma vez por semana

e- () aproximadamente duas vezes por mês ou menos frequentemente

3- Há quanto tempo trabalha com esta pessoa?

_____ Anos _____ Meses

4- Diria que conhece o trabalho desta pessoa:

a- () muito bem

b- () bem

c- () Pouco ou médio

d- () não conheço muito bem

Parte 2: Formulário de Avaliação de desempenho

Para cada item, por favor leia a descrição. Pense em comportamentos específicos que já tenha observado que poderiam indicar alta ou baixa performance. Circule o número que melhor descreve a pessoa no aspeto analisado. Não gaste muito tempo em cada item.

As opções a utilizar serão sempre as seguintes:

- **N.A.= Não posso avaliar:** use esta alternativa somente se não tiver bastante informação para fornecer uma avaliação exata;
- **6 = Excelente:** melhor que 90% dos trabalhadores com similar experiência;
- **5 = Muito bom:** melhor que 70% dos trabalhadores com similar experiência;
- **4 = Bom:** superior a 50% dos trabalhadores com similar experiência;
- **3 = Satisfatório:** inferior a metade, mas aceitável se comparado ao trabalhador com similar experiência;
- **2 = Requer melhoria:** um trabalhador que não contrataria;
- **1 = Inaceitável:** mau trabalhador.

1- Comunicação

Possui competências efetivas de comunicação oral e escrita. Sabe ouvir os clientes e colegas de trabalho. Apresenta uma imagem confiável, de boa reputação, profissional ao comunicar-se. Raramente esta pessoa teve alguma dificuldade ou problemas de comunicação.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

2- Conhecimento do Trabalho

Comparado(a) a outros com experiência similar, tem um conhecimento perfeito do trabalho. Procura ativamente por informações para permanecer atualizado(a). É aberto às perguntas de outros colegas de trabalho e superiores a respeito de procedimentos do seu trabalho. Reage bem à mudança (novos procedimentos e/ou alterações na empresa).

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

3- Organização e Planeamento

Mantém o seu espaço de trabalho e os seus materiais organizados. Raramente perde trabalhos ou os inutiliza por causa de falta de organização e planeamento. Geralmente cumpre os prazos estipulados. É capaz de aceitar e utilizar ferramentas organizacionais para melhorar a performance (por exemplo agenda de planeamento diário, etc...).

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

4- Segurança no trabalho

Mantem a área de trabalho segura. Segue procedimentos de segurança. Contribui para manter a segurança de outras pessoas. Não faz erros descuidados ou perigosos. Utiliza com zelo os equipamentos ao seu cuidado.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

5- Controlo Emocional

Mantem respostas emocionais sob controlo. Não mostra irritação com os supervisores, clientes, ou colegas de trabalho. Evita queixar-se desnecessariamente. É otimista e proporciona bom ambiente.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

6- Trabalho em Equipa

Trabalha bem com os seus colegas mas pode também trabalhar independentemente. Compreende os outros e dá respostas apropriadas. Em situações de conflito tem uma influência tranquilizadora ao invés de alimentadora de conflito. Tem o mesmo respeito para com todo o tipo de pessoas.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

7- Atendimento ao Cliente

(Os clientes podem ser os existentes na organização ou externos). Trata os clientes com respeito. Faz os clientes sentirem-se especiais. Toma medidas extras para atender a solicitações dos clientes que não precisariam ser feitos mas que adicionam valor ao atendimento. Age a favor da satisfação do cliente e da lealdade ao cliente. Coloca a satisfação do cliente acima de suas necessidades (às vezes sai mais tarde para terminar o trabalho).

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

8- Fidelidade

Assume e dá conta dos compromissos. É quase sempre pontual ou adiantado(a). Dispõe-se a trabalhar longas horas sem reclamar quando necessário. Nunca rouba tempo e recursos do empregador.

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

9- Avaliação geral

De modo geral, como avaliaria a qualidade do trabalho desta pessoa?

1	2	3	4	5	6	NA
Inaceitável	Requer Melhoria	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente	Não posso avaliar

10- Contratação

Se esta pessoa deixasse a empresa, qual a probabilidade de a contratar novamente caso fosse possível?

1	2	3	4	5	6	NA
Muito improvável	improvável	Pouco provável	Provável	Muito provável	Absoluta	Não posso avaliar

Pontuação final (média dos pontos atribuídos em cada item _____ (_____))

Data: ____/____/____

Assinatura do avaliador:

Assinatura do funcionário avaliado: