

IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



A avaliação de desempenho é algo comum. Qualquer organização realiza algum tipo de avaliação do desempenho humano, seja formalmente ou informalmente, com ou sem a utilização de métodos científicos.

Com o aumento da concorrência entre as empresas, a elevação do nível de exigências do consumidor e as mudanças no cenário global, as organizações tem implementado sistemas de avaliação de desempenho formais e tecnicamente elaborado, visto que é uma maneira de evitar que a avaliação seja feita de forma superficial, subjetiva e unilateral.

Quando descrevemos um cargo específico, atribuímos a ele os deveres e responsabilidades a serem cumpridos por seus ocupantes, porém nem sempre aquilo que o colaborador faz corresponde ao que se espera dele, pode ocorrer o um hiato entre o desempenho real e o esperado, é o que chamamos de: “discrepância de desempenho”.

A grande questão é: qual o nível ou extensão desta “discrepância de desempenho” para cada colaborador e seu reflexo para o alcance dos objetivos organizacionais? A identificação e correção dos problemas de desempenho serão obtidas através da resposta a este questionamento.

A avaliação de desempenho ajuda a identificar as causas do desempenho deficiente e/ou insatisfatório, possibilitando sua correção com a participação do colaborador avaliado. Além disso, ela possibilita: definir o grau de contribuição de cada colaborador, identificar a eficácia dos programas de treinamento, obter subsídios para promoção e remuneração, obter subsídios para elaboração de planos de ação para desempenhos insatisfatórios, promover autodesenvolvimento e autoconhecimento dos colaboradores, obter subsídio para elaboração de planos de ação para corrigir desempenhos insatisfatórios. Entre os benefícios da avaliação de desempenho podemos citar: melhora a produtividade do indivíduo à medida em que é aceita pelo funcionário e pela organização; analisa o desempenho do colaborador dentro do

cargo ocupado, contribuindo assim para o alcance das metas e objetivos estabelecidos.

Portanto a avaliação de desempenho deve ser encarada como um meio para o desenvolvimento dos Recursos Humanos da organização.

Márcio Silva é escritor, consultor de Treinamento & Desenvolvimento, palestrante a mais de 8 anos nas áreas de gestão de clientes, gestão de pessoas, vendas, motivação, planejamento estratégico e liderança. Autor do livro "Clientes por Todos os Lados" pela Editora Diário (SP), tendo como principais clientes: Volvo, Unimed, Shopping Center Uberaba, Vila Rica Imóveis, Kia Motors, Band FM, Centro Auditivo Surtel, e entre outros.

Visite nosso site: www.callcenter.net23.net