



ÁVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

DESCRIÇÃO GERAL

O sistema de avaliação e gestão de desempenho representa um instrumento fortalecedor e necessário na integração da estratégia com as operações e na inclusão da performance organizacional com a performance individual. É com esta noção que abordamos a avaliação de desempenho considerando a sua conceção, implementação e operacionalização.

OBJETIVOS

Esta formação tem como objetivo capacitar os seus participantes de práticas e conhecimentos adequados a uma boa gestão de reclamações, aplicar métodos de tratamento de reclamações de diferentes abordagens, utilizar a assertividade como ferramenta de trabalho, processar a reclamação desde a sua elaboração até ao seu encerramento, implementar ações corretivas e preventivas como um processo de melhoria.

DESTINATÁRIOS

Esta ação destina-se a Gestores, Quadros médios e superiores que tenham responsabilidades na definição de sistemas de avaliação de desempenho.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O que é uma organização e a importância das pessoas na mesma;
- Importância da avaliação de desempenho na organização e para os colaboradores;
- Definição de motivação;
- Características gerais de um processo de avaliação de desempenho;
- Conceber um sistema de avaliação de desempenho (SAGD) - o que avaliar, para quê avaliar o desempenho, como avaliar o desempenho, intervenientes e responsabilidades, instrumentos de monitorização e avaliação, sistemas de informação, fixação de objetivos;
- O papel dos avaliadores - quem vai atuar, com que responsabilidades, erros e tendências mais frequentes, o que fazer, que dizer, preparação, atuação;
- Impacto psicológico e motivação nos avaliados e nos avaliadores – processos de empatia;
- Avaliação, gestão e desenvolvimento de competências – negociação de objetivos;
- O compromisso entre os diferentes intervenientes;
- Avaliados – necessidades, responsabilidades, formação e comportamentos;
- A avaliação de desempenho e considerações legais - compreensão e impactos da aplicação da nova lei;
- Resultados da avaliação – reuniões, análise dos resultados, planeamento, liderança e tratamento da informação.

PRÉ-REQUISITOS

Não Aplicável

DURAÇÃO

40 horas

CALENDARIZAÇÃO E PREÇO SOB CONSULTA

e-mail: geral@ccft.pt | Tel.: +351 265 092 102/934 579 757 | www.ccft.pt