

# SI de Gestão de Desempenho: Ferramenta chave na retenção das pessoas certas

**DIA** do  
**CLIENTE**  
**Quidgest** 2011



- Pessoas Certas
- Desempenho & Avaliação
- Feedback



# Pessoas



Certas



Como as Identificar ?

Resilientes

Activas

Interessadas

Facilitadoras

Felizes

Solucionadoras

Empenhadas



**Desempenho**

# Desempenho

{ Constrangimentos Legais,  
Profissionais e Emocionais }

Sucesso



Insucesso



Objectivos a retirar?



# Objectivos a retirar?



Organização



## Comparações Intra-individuais

Eg. Necessidades de formação, *Feedback*  
(*pontos Fortes / Fracos*) ...

## Comparações Inter-individuais

Eg. Gestão salarial, despedimentos, comparação dos desempenhos dos trabalhadores, ... (*Macro da GRH*)

## Sistema de Manutenção (Organização)

Eg. Mobilidade, Necessidades e objectivos Organizacionais, ...



**Dirigidos para as tarefas**  
Níveis de desempenho dos avaliados e  
prepará-los para os desafios futuros

**Interpessoais**

Relações entre trabalhadores  
e trabalhadores/avaliadores



**Estratégicos**

Alinhar as equipas e a sua  
reputação

**Avaliador**

Feedback Positivo

Comparações Intra-individuais

Recompensa (não só monetária!)

Auto-conhecimento

Informação relevante para orientação futura

Desempenho Ideal



# ERROS ao Avaliar

Cotação

Tendência Central

**Leniência / Severidade**  
Acima/Abaixo do ponto médio

**Restrição de Amplitude**

A escala não permite  
discriminar os avaliados

**Halo**

Independentemente das dimensões,  
avalio sempre ou muito bem/mal



## Contraste

Influência de avaliações (muito boas/más) feitas anteriormente a outro avaliado



## Primeira Impressão

A primeira imagem que se tem da pessoa permanece imutável, mesmo após esta fazer grandes alterações no seu comportamento

## Semelhança

Avaliador tem pontos em comum com o avaliado que o podem levar a dar classificações mais elevadas/baixas

# Feedback

Foco ao nível da tarefa  
(sempre que possível)

Foco ao nível da  
aprendizagem se os  
feedbacks anteriores não  
originaram melhorias

Fornecer informação para  
melhoria do desempenho

Foco no indivíduo (self):  
Feedback Positivo

Foco no indivíduo (ought):  
Feedback Negativo

Se a tarefa em questão é a que o  
avaliado tem/quer trabalhar o  
feedback positivo origina melhorias,  
e o negativo retrocessos



# Feedback

DIA do  
CLIENTE  
Quidgest 2011

Evitar o foco na Pessoa

Evitar as situações emocionais

Delinear um plano de melhorias

Feedback – momento  
constante do processo de  
Avaliação

Não ferir susceptibilidades

Maximizar a informação  
Intra-individuais  
vs Inter-individuais

Reduzir o detalhe estatístico

# Comun

# Obrigado!

Hugo Miguel Ribeiro  
hribeiro@quidgest.com