

### 3 Análise dos mecanismos avaliativos

É importante submeter as metodologias de avaliação por um estudo geral do processo. Tendo o objetivo de identificar problemas e solucioná-los. É praticamente imprescindível o surgimento de falhas durante as análises de desempenho dos funcionários. Portanto, expô-las é uma oportunidade de saná-las.

#### 3.1 Avaliação Superior-Subordinado

A avaliação do superior sobre seu subordinado é a análise mais comum nos ambientes de trabalho. Já mencionada anteriormente como avaliação 90 graus, esta análise parte do ponto de vista do líder em relação ao funcionário de seu setor. Como é uma avaliação individual e espontânea por parte do superior, mesmo este muitas vezes sendo considerado a pessoa mais indicada para realizar a avaliação, o superior hierárquico possui valores, visões e experiências próprias que podem influenciar positivamente ou negativamente na avaliação.



Figura 4 - Superior-Subordinado

Como cada ser humano é norteado por um caráter psicológico individual e único, o líder pode ser muito brando ou rigoroso demais durante a análise. Portanto, esta avaliação deve ser submetida a observadores externos, como por exemplo um comitê avaliativo. O objetivo é promover uma calibragem de desempenho. Em suma, a calibragem verifica se existe conformidade entre a avaliação do superior com as exigências da Omi em relação ao desempenho do funcionário avaliado.

Como o gestor é a pessoa mais próxima do novo integrante, este líder pode identificar com maior facilidade os pontos fortes e fracos de seu subordinado. A crítica estabelecida é se existe acuracidade e imparcialidade provenientes do superior imediato. Mensurar a performance por parâmetros de afinidade ou opinião própria, desconsiderando as demais atributos avaliativos é considerada, antes de mais nada, uma ação antiética e não profissional.

### 3.2 Avaliação por feedback

Como mencionado anteriormente no trabalho, um dos tipos de avaliações é por meio do feedback que o cliente dá quando o atendimento é finalizado. O superior então avalia o seu funcionário por meio deste feedback.

Caso o feedback tenha sido positivo, esse tipo de avaliação é uma ferramenta importante e rica na hora de observar e avaliar o trabalho do funcionário, pois mostra realmente que ele soube como conversar com o cliente, entender e solucionar o seu problema da melhor maneira possível.

#### **SUPORTE OMIE O MAIOR ÍNDICE DE APROVAÇÃO DO BRASIL PARA UM SISTEMA DE GESTÃO**

O resultado do nosso trabalho, junto com você, faz com que tenhamos admiradores por todo o país. Nossos clientes usam e recomendam Omie, o sistema de gestão mais completo e com o melhor atendimento do Brasil!

Veja os depoimentos dos nossos clientes na comunidade Você.Omie.

[Ver depoimentos](#)



Figura 6 - Suporte Omie

Por outro lado, se um feedback retornado é negativo, a eficácia desse tipo de avaliação fica em risco dependendo de como isso é tratado e observado. Um dos exemplos que ajuda a entender isso é quando algum cliente abre algum chat perguntando se o sistema tem uma determinada funcionalidade. Caso ela exista o funcionário pode auxiliar o cliente e dar continuidade no atendimento. Por outro lado se essa funcionalidade ainda não existe no sistema, o atendente diz que isso será incluso no plano de melhorias e oferece alguma solução paliativa. Nesse momento, o cliente pode entender e tentar solucionar de forma paliativa ou pode achar ruim que o sistema ainda não tenha tal funcionalidade que ele precisa, e pode se sentir desamparado. Por isso na hora da avaliação, acaba dando uma nota ruim e o funcionário que o atendeu é prejudicado.

Vale ressaltar nesse caso que a avaliação ruim se deu por uma funcionalidade do sistema e não por alguma falha no atendimento. Por isso, nesse caso se o superior olhar somente a avaliação e não o porquê dela, o funcionário pode sair prejudicado já que não foi apurado o que de fato aconteceu.

Uma das possíveis maneiras de solucionar esse problema seria por meio de uma equipe focada na qualidade dos atendimentos. Assim, todos os feedbacks,

especialmente os negativos seriam avaliados de forma justa, separando o que foi um atendimento ruim de uma funcionalidade do sistema que ainda não existe.

### **3.3 Avaliação por comprimento de metas**