



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



## MBA - METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### DESCRIÇÃO

Avaliação de Desempenho é uma importante ferramenta de Gestão de Pessoas que corresponde a uma análise sistemática do desempenho do profissional em função das actividades que realiza, das metas estabelecidas, dos resultados alcançados e do seu potencial de desenvolvimento. Como resultado final, a Avaliação de Desempenho deve apresentar as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de acções em vários níveis: organizacional, por área e individual. Neste sentido, a Training Care desenvolveu um MBA, denominado “Avaliação de Desempenho” que vai dotar os participantes de conhecimentos e competências que lhes permitam integrar a Avaliação de Desempenho no processo de gestão e desenvolvimento organizacional. Com uma vertente altamente prática. Inscreva-se em: [trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)

### OBJECTIVOS

Este MBA foi especialmente desenhado para fornecer uma METODOLOGIA EFICAZ na avaliação de desempenho dos recursos humanos numa organização privada ou pública. Os participantes no final do curso estarão aptos a:

- Descrever a evolução dos Sistemas de Gestão e Avaliação do Desempenho (SGAD);
- Diferenciar e definir os conceitos de gestão e avaliação do desempenho;
- Enunciar as diversas finalidades e utilidades de um SGAD;
- Identificar os fatores determinantes para o sucesso de um SGAD;
- Enumerar as diferentes etapas que constituem o desenvolvimento de um SGAD;
- Métodos de recolha de análise;
- Identificar os diferentes instrumentos de recolha de informação de diagnóstico;
- Identificar formas de analisar a informação recolhida;
- Recolha de informação institucional e identificação das necessidades organizacionais;
- Distinguir os conceitos de visão, missão e valores organizacionais;
- Identificar as principais informações que devem ser recolhidas para avaliar as necessidades da organização;
- Relacionar as necessidades específicas da organização com os respetivos grupos alvos.
- Reconhecer qual a informação a utilizar na definição dos objetivos do SGAD;
- Identificar, de acordo com o objetivo de um SGAD, qual ou quais os níveis organizacionais que devem ser analisados com mais pormenor;
- Reconhecer um processo de definição de objetivos em cascata;
- Especificar as informações que devem constar de uma análise de funções;
- Escrever descritivos funcionais;
- Distinguir entre competências funcionais e críticas num levantamento de perfil de competências;



Step by Step

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   | Formação e Consultadoria Lda   |
|---|--|---|---|--|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização<br>-Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço | <b>Contactos:</b><br>  Tel: 309 958 531   Fax: 21 421 10 70  <br>  trainingcare@trainingcare.pt  <br><br>  www.trainingcare.pt |



# Training Course



- Operacionalizar diferentes competências e graus de exigência;
- Sintetizar os diferentes componentes que constam da fase de diagnóstico e métodos de recolha de informação utilizados na sua recolha;
- Elaborar um relatório de diagnóstico de necessidades como fonte de informação para a conceção e implementação de um SGAD;
- Reconhecer a importância do envolvimento da Direção da empresa na conceção e desenvolvimento do Sistema de Gestão e Avaliação do Desempenho SGAD;
- Identificar as principais etapas de conceção e desenvolvimento de um SGAD;
- Identificar os critérios de suporte à gestão e à avaliação do desempenho em que assentam os novos modelos;
- Descrever o contributo de cada um dos critérios no processo de gestão e avaliação do desempenho;
- Definir corretamente objetivos individuais de desempenho;
- Identificar tipos de escalas de avaliação do desempenho e especificar algumas das suas vantagens e limitações;
- Identificar os enviesamentos mais frequentes na avaliação do desempenho relacionados com a utilização de escalas.
- Reconhecer a importância das competências no desempenho;
- Operacionalizar competências através da sua decomposição em comportamentos observáveis;
- Construir instrumentos de registo para a observação de competências, adaptando os modelos de escalas de avaliação de objetivos, sem esquecer de operacionalizar as competências;
- Reconhecer a importância dos indicadores de desempenho da organização e das equipas de trabalho para o SGAD;
- Construir indicadores de desempenho da organização e da equipa de trabalho;
- Reconhecer a importância da recompensa dos níveis de desempenho mais elevados como uma forma de motivação para a melhoria contínua do mesmo;
- Identificar várias formas de recompensa do desempenho.
- Definir corretamente os conceitos “políticas enquadradoras” e “normativos de utilização”, no contexto da gestão e avaliação do desempenho;
- Redigir as políticas enquadradoras do SGAD;
- Redigir os normativos de utilização referentes ao sistema SGAD;
- Descrever o método de avaliação do desempenho a 360º;
- Descrever as principais etapas referentes ao desenvolvimento e à implementação da metodologia de avaliação do desempenho a 360º;
- Identificar as vantagens e as limitações da avaliação do desempenho a 360º.
- Desenvolver uma sessão de divulgação formal do novo sistema de gestão e avaliação do desempenho (SGAD);
- Construir uma ação de formação sobre avaliação do desempenho destinada a avaliadores;
- Construir uma ação de formação sobre avaliação do desempenho destinada a avaliados;
- Identificar os direitos e deveres dos avaliadores e dos avaliados.
- Reconhecer a importância da entrevista de avaliação do desempenho na implementação do SGAD;
- Identificar os principais problemas do feedback do desempenho;
- Descrever os enviesamentos mais frequentes na avaliação do desempenho originados pelos processos cognitivos do avaliador, indicando os comportamentos preventivos correspondentes;



Step by Step

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   |
|---|--|---|---|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização<br>-Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço |

**Formação e Consultadoria Lda**

**Contactos:**

| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |  
| trainingcare@trainingcare.pt

| www.trainingcare.pt |

# Training Course



- Caracterizar os comportamentos mais eficazes do avaliador e avaliado nas diferentes fases da entrevista de avaliação do desempenho;
- Diagnosticar possíveis situações problemáticas no decorrer da entrevista de avaliação do desempenho;
- Identificar e descrever diferentes instrumentos de suporte à gestão e avaliação do desempenho;
- Construir exemplos de instrumentos de suporte à gestão e avaliação do desempenho;
- Identificar as funcionalidades genéricas das aplicações informáticas no domínio da gestão e avaliação do desempenho;
- Reconhecer o papel da componente humana na implementação de uma aplicação informática de suporte à gestão e avaliação do desempenho.
- Reconhecer a relação entre o SGAD e as outras componentes da gestão de recursos humanos;
- Identificar a contribuição do SGAD para o sistema de recompensas e incentivos;
- Enumerar as formas através das quais o SGAD pode contribuir para uma gestão mais eficaz da formação;
- Reconhecer a utilidade do SGAD para o plano de carreiras;
- Descrever de que forma o SGAD pode apoiar as decisões sobre seleção de novos colaboradores.

## DESTINATÁRIOS

Este MBA foi especialmente desenhado para todos os profissionais da área de Gestão de Recursos Humanos, desde diretores, chefias a técnicos.

## METODOLOGIA

A Training Care oferece soluções formativas ajustadas às necessidades dos clientes e propõe-se contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentado do conhecimento, da autonomia, da competitividade e produtividade empresarial procurando responder:

1. Qual é o problema que nosso Cliente pretende que a proposta formativa da Training Care resolva?
2. Qual é o valor acrescentado que a proposta Training Care inclui para a resolução do desafio do nosso Cliente?
3. O que é que os Clientes diretos ou indiretos ganham com essa proposta?
4. Quais os resultados que serão alcançados pelos Colaboradores, pelas Equipas e pela Organização do nosso Cliente?

Para o presente Training Course, os formadores utilizarão a metodologia ativa **TrainingCareStepByStep®**, que privilegia a grande participação dos formandos no “saber fazer” com eficácia no processo de aprendizagem

## RECURSOS DIDÁCTICOS

Será entregue ao formando todo o material de apoio e o Manual da Ação de Formação em formato digital.

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   |
|---|--|---|---|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço |



**Step by Step**

**Formação e Consultadoria Lda**

**Contactos:**  
| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |  
| trainingcare@trainingcare.pt |  
| www.trainingcare.pt |



# Training Course



## INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO



**DURAÇÃO:** 10 DIAS = 50 horas; 5 h/dia

**HORÁRIO:** 08:00h – 13:00h

**LOCAL:** Riviera Hotel Carcavelos

### VALORES:

**LISBOA:** 2.500€ por participante. Para a realização deste MBA é necessário reunir 10 participantes.

**LUANDA** ( nas instalações do Cliente mediante pedido de proposta comercial)

**CALENDARIZAÇÃO:** A agendar

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

#### MÓDULO 1 | DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

No atual paradigma da gestão, considera-se que os principais fatores competitivos das empresas não são os recursos financeiros, tecnológicos ou logísticos, mas sim as pessoas que as compõem. Pressupõe-se que, quanto mais motivados e empenhados estiverem os colaboradores nas suas atividades, maior será o índice de produtividade que a organização consegue alcançar. Desta forma, a gestão de recursos humanos constitui, hoje, um fator determinante do sucesso das empresas e essencial para inverter a situação atual. Ao nível da gestão de recursos humanos, a avaliação de desempenho tem um papel de destaque na medida em que pode ter consequências significativas sobre a produtividade, quer diretamente enquanto processo do controlo de desempenho, quer indiretamente, através das suas relações com a seleção, formação, desenvolvimento profissional, promoção e remuneração da organização. A gestão e avaliação de desempenho constituem elementos estratégicos para a criação de dinâmicas de mudança, de motivação profissional e de melhoria contínua. Assenta na transparência e em critérios objetivos, regras claras e amplamente divulgadas. Cria condições para a adoção de uma cultura direcionada para a orientação de resultados, promovendo a excelência, a qualidade do serviço e a valorização das competências e do mérito. Incute responsabilidade e desenvolvimento, assumindo-se como um instrumento de orientação, avaliação e desenvolvimento das chefias, trabalhadores e equipas para a obtenção de resultados e demonstração de

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   |  Step by Step |
|---|--|---|---|--|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço |  |

# Training Course



competências profissionais. Mas do que depende uma implementação bem sucedida?. O seu sucesso depende da preparação adequada dos diversos intervenientes (quem concebe, quem avalia e quem é avaliado).

## 1. A NECESSIDADE DA GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

- Breve História;
- Diferença entre Gestão do Desempenho e Avaliação do Desempenho;
- As finalidades dos Sistemas de Gestão e Avaliação do Desempenho (SGAD);
- Os fatores críticos de sucesso dos SGAD;
- As etapas dos SGAD;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

## 2. MÉTODOS DE RECOLHA E ANÁLISE DE INFORMAÇÃO

- Métodos de recolha de informação;
- Análise da informação;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

## 3. RECOLHA DE INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL E IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES ORGANIZACIONAIS

- Conhecimento da visão, da missão, dos objetivos e dos valores partilhados da organização;
- Identificação das necessidades organizacionais;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

## 4. DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS DO SGAD (SISTEMA GESTÃO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO)

- Níveis de análise organizacional;
- Definição de objetivos em cascata;
- Informação a recolher em função dos níveis considerados;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

## 5. AS BASES OPERACIONAIS DO SGAD (SISTEMA GESTÃO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO)

- Análise Funcional;
- Perfil de competências dos colaboradores;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

## 6. SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DE DIAGNÓSTICO

- Pontos chave;



Step by Step

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   |   |
|---|--|---|---|---|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização<br>-Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço | <b>Formação e Consultadoria Lda</b><br><br><b>Contactos:</b><br>  Tel: 309 958 531   Fax: 21 421 10 70  <br>  trainingcare@trainingcare.pt<br><br>  www.trainingcare.pt |





- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

## MÓDULO 2 | CONCEPÇÃO DE MODELOS ADEQUADOS DE GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

A concepção e o desenvolvimento do modelo de gestão e avaliação do desempenho tem início após a conclusão do relatório de diagnóstico organizacional, e constitui uma fase fundamental do processo, à qual deve ser dedicado um período de tempo necessário para garantir a sua eficácia. Nesta fase, procede-se ao desenho do modelo que servirá de base à aplicação do SGAD. Para tal, é importante ter como base de trabalho os dados recolhidos e constantes no relatório de diagnóstico organizacional. O desenho do modelo envolve diversas etapas que passam pela definição dos avaliados e respectivos avaliadores, pela definição dos critérios de suporte à avaliação do desempenho, Pela escolha das escalas e construção dos instrumentos a utilizar. É ainda nesta fase que se estabelece a calendarização do SGAD, assegurando que a avaliação do desempenho não se prolongará por um período de tempo ilimitado, e ainda que todas as etapas do processo são realizadas.

À medida que o modelo vai sendo desenhado, os técnicos responsáveis pela sua concepção devem procurar recolher opiniões, sugestões e comentários junto da Direcção da empresa e também de alguns responsáveis pela avaliação. É importante realizar um teste piloto que possibilite observar as reacções dos diversos actores relativamente ao sistema que foi desenhado. Tendo por base as diferentes etapas que constituem esta fase, o objectivo deste módulo é dotar os técnicos de recursos humanos, e outros profissionais com responsabilidade pela gestão de recursos humanos, dos conhecimentos, das competências e das atitudes necessários para a concepção de um sistema de gestão e avaliação do desempenho eficaz e adequado às características da empresa.

### 1. MODELIZAÇÃO DO SISTEMA;

- Envolvimento da Direcção da empresa;
- Desenho do modelo;
- Recolha de opiniões, sugestões e comentários críticos;
- O sistema adquire contornos mais definidos e estáveis;
- Testar para garantir a compreensão dos conceitos e uma maior leveza e simplicidade do sistema;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

### 2. OS CRITÉRIOS DE SUPORTE DA GESTÃO DO DESEMPENHO

- Os objetivos;
- As competências;
- Os valores organizacionais;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

### 3. DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS

- Definir objetivos operacionais de realização;
- Definir objetivos para atividades funcionais;
- As escalas de avaliação e a sua utilização;



Step by Step

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   |
|---|--|---|---|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização<br>-Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço |

Formação e Consultadoria Lda

#### Contactos:

| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |  
| trainingcare@trainingcare.pt

| www.trainingcare.pt |

# Training Course



- Contrariar efeitos de enviesamento mais frequentes na utilização de escalas de avaliação;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

#### 4. COMPETÊNCIAS;

- Avaliar competências a partir da expressividade comportamental;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

#### 5. INDICADORES DE DESEMPENHO;

- Construção de indicadores de desempenho;
- Indicadores de desempenho da organização;
- Indicadores de desempenho das equipas de trabalho;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

#### 6. AVALIAÇÃO, RECONHECIMENTO E PRÉMIO;

- Reconhecimento;
- Prémio;
- As recompensas e as motivações individuais;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

#### 7. ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS;

- Redigir as políticas enquadradoras e os normativos de utilização;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

#### 8. OS NOVOS MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO;

- Avaliação do desempenho a 360º;
- Pontos chave;
- Atividades propostas;
- Exercícios de avaliação.

#### MÓDULO 3| IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

É necessário apostar na formação de profissionais capazes de levar a cabo esta tarefa com sucesso e este MBA, vem oferecer recursos técnico pedagógicos preparados para apoiar integralmente os profissionais na prática do desenvolvimento de sistemas de gestão e avaliação de desempenho, tanto na administração pública como no sector privado.

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   |
|---|--|---|---|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço |

**Training Care** Step by Step

**Formação e Consultadoria Lda**

**Contactos:**  
| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |  
| trainingcare@trainingcare.pt |  
| www.trainingcare.pt |





## 1. A PREPARAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO SGAD (SISTEMA GESTÃO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO);

- A divulgação do novo sistema;
- Formação dos avaliadores;
- Formação dos avaliados;
- Direitos e deveres dos avaliadores e dos avaliados;

## 2. A ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO;

- A importância da entrevista de avaliação do desempenho;
- Os problemas com o feedback do desempenho;
- Enviesamentos na avaliação causados por processo cognitivos do avaliador;
- As fases da entrevista;
- As atitudes do avaliador e do avaliado;
- Preparação de potenciais situações problemáticas;

## 3. OS INSTRUMENTOS DE SUPORTE À GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO;

- Manual do avaliador;
- Ficha de avaliação do desempenho;
- Guião para a entrevista de avaliação do desempenho;
- Auxiliares à recolha de indicadores;

## 4. SUPORTE DAS NOVAS TIC (TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO) AO PROCESSO DE GESTÃO DE DESEMPENHO;

- Características de um software informático de apoio à gestão e avaliação do desempenho;
- Desenvolvimento de um software à medida;
- Vantagens da utilização de softwares informáticos na gestão e avaliação do desempenho;
- Formação sobre o funcionamento do software;

## 5. RELAÇÃO DO SGAD (SISTEMA GESTÃO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO) COM OUTRAS COMPONENTES DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.

- Relação com o sistema de recompensas e incentivos;
- Relação com a formação;
- Relação com o plano de carreiras;
- Relação com o recrutamento e seleção de novos colaboradores;

## MÓDULO 4| SIMULADOR DE GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO - APLICAÇÃO INFORMÁTICA

praticar no SIMULADOR DE GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO – SGAV -, explicando como se faz, permitindo ao formando treinar as suas competências fazendo.

## 5.FECHO DA ACÇÃO

| Formação Comportamental   | Coaching Individual  | Customer Care   | Consultadoria   |
|---|--|---|---|
| -Negociação e Vendas<br>-Relação Interpessoal<br>-Liderança<br>-Apresentação<br>-Assertividade<br>-Cooperação<br>-Trabalhar em equipa<br>-Motivação e produtividade | -Atingir objectivos<br>-Gerir equipas<br>-Gerir a mudança<br>-Gerir prioridades<br>-Gerir conflitos<br>-Tomar decisões | -Atendimento<br>-Comunicação<br>-Pós-Venda<br>-Call-center<br>-Reclamações<br>-Telemarketing<br>-Gestão de Cobranças<br>-Fidelização<br>-Retenção de Clientes | -Gestão de Projectos<br>-Estudos<br>-Fidelização<br>-Reorganização Processos<br>-Qualidade<br>-Cliente Mistério<br>-Auditorias de Serviço |



**Step by Step**

**Formação e Consultadoria Lda**

**Contactos:**  
| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |  
| trainingcare@trainingcare.pt |  
| www.trainingcare.pt |