

Modelo de avaliação de desempenho semestral com exemplos

Informações do funcionário

Nome do funcionário	ID do funcionário	Período de avaliação	Data da avaliação
Carmen Robertson	EMP-03712	De 1º de janeiro de 20XX a 30 de junho de 20XX	10 de julho de 20XX
Cargo ou posto	Departamento	Nome do avaliador	Cargo do avaliador
Especialista em atendimento ao cliente	Atendimento ao cliente	Devon Gomez	Gerente de atendimento ao cliente

Função atual

Cargo	Principais responsabilidades	Novas tarefas ou reajustes de função desde os últimos seis meses
Especialista em atendimento ao cliente	Responder às perguntas dos clientes, solucionar problemas, manter a satisfação dos clientes	Começou a orientar novos contratados e ajudou na revisão dos documentos da central de ajuda

Classificações do desempenho

Qualidade	Precisa melhorar (1)	Não atende às expectativas (2)	Atende às expectativas (3)	Supera as expectativas (4)	Apresenta um desempenho excelente (5)	Pontuação
Qualidade do trabalho			✓			3
O ritmo do avanço em relação às metas			✓			3
Resolução de problemas e tomada de decisão				✓		4
Adaptabilidade e aprendizagem				✓		4
Colaboração e trabalho em equipe				✓		4
Comunicação e capacidade de resposta			✓			3
Criatividade e inovação		✓				2
Responsabilidade e iniciativa			✓			3
Frequência e pontualidade				✓		4
Comportamento e participação no local de trabalho				✓		4
Pontuação total						34/50

Resumo do desempenho semestral

Pontos fortes observados nos primeiros seis meses	Desafios ou áreas de melhoria
Ótimas habilidades de resolução de problemas e tomada de decisão	Precisa desenvolver abordagens mais inovadoras para as interações com os clientes
Excelente trabalho em equipe e adaptabilidade às mudanças nas demandas dos clientes	Precisa trabalhar na comunicação proativa com os líderes da equipe
Confiável e ativa na cultura do local de trabalho	Poderia tomar mais iniciativa ao lidar com casos encaminhados à supervisão

Metas já definidas e avanço

Meta	Houve avanço?	Observações
Reduzir em 10% o tempo médio de resolução para os clientes	Sim	Melhorou em 12% devido ao uso otimizado dos recursos da base de conhecimento
Assumir uma função de mentoria para novos contratados	Sim	Orientou três novos membros da equipe
Ampliar o conhecimento técnico sobre os sistemas internos	Não	Concluiu metade do treinamento necessário; precisa de mais tempo de aprendizagem

Metas atualizadas para os próximos seis meses

Meta	Ajustes necessários	Mais apoio necessário	Nova data prevista
Melhorar a comunicação proativa com a liderança	Agendar reuniões semanais com os líderes da equipe	Orientação da gerência	15 de outubro de 20XX
Desenvolver técnicas mais criativas de resolução de problemas	Participar de sessões de treinamento sobre atendimento ao cliente avançado	Aprovação do orçamento de treinamento	1º de dezembro de 20XX
Assumir a responsabilidade pelos problemas dos clientes encaminhados à supervisão	Trabalhar em estreita colaboração com especialistas seniores para desenvolver melhores práticas	Acompanhamento de representantes seniores	30 de novembro de 20XX

Prontidão e planejamento de longo prazo

Principais contribuições do funcionário até o momento	Áreas para se concentrar antes do fim do ano
Reduziu o tempo de resolução, aumentou a colaboração da equipe e ajudou a orientar novos contratados	Melhorar a tomada de decisão independente e as abordagens criativas para as preocupações dos clientes

Conversa anterior à aprovação

Assunto para discussão	Principais conclusões
Insights sobre o desempenho semestral	Carmen se destaca na resolução de problemas e no trabalho em equipe, mas, se ela desenvolver mais a inovação e a comunicação, crescerá ainda mais.
É preciso fazer mais algum treinamento ou orientação?	O treinamento sobre atendimento ao cliente avançado e o acompanhamento de representantes seniores ajudarão a cumprir as metas.
Perspectiva do funcionário sobre o seu avanço	Carmen se sente confiante, mas reconhece a necessidade de mais iniciativa nos encaminhamentos e na comunicação com a liderança.

Comentários e aprovação

Comentários adicionais do avaliador	Comentários do funcionário
Carmen melhorou muito a capacidade de resolução de problemas e a adaptabilidade. O foco na tomada de decisões independente e na comunicação com a liderança ajudará a melhorar o desempenho dela.	Agradeço o feedback e tentarei ter mais proatividade em situações encaminhadas à supervisão e conversas da liderança.

Aprovado pelo avaliador?	Iniciais do avaliador	Aprovado pelo funcionário?	Iniciais do funcionário
Sim	DG	Sim	CR

Assinaturas

Assinatura do funcionário	Data	Assinatura do avaliador	Data
Carmen Robertson	10 de julho de 20XX	Devon Gomez	10 de julho de 20XX

Modelo de avaliação de desempenho semestral

Informações do funcionário

Nome do funcionário	ID do funcionário	Período de avaliação	Data da avaliação
Cargo ou posto	Departamento	Nome do avaliador	Cargo do avaliador

Função atual

Cargo	Principais responsabilidades	Novas tarefas ou reajustes de função desde os últimos seis meses

Classificações do desempenho

Qualidade	Precisa melhorar (1)	Não atende às expectativas (2)	Atende às expectativas (3)	Supera as expectativas (4)	Apresenta um desempenho excelente (5)	Pontuação
Pontuação total						

Resumo do desempenho semestral

Pontos fortes observados nos primeiros seis meses	Desafios ou áreas de melhoria

Metas já definidas e avanço

Meta	Houve avanço?	Observações

Metas atualizadas para os próximos seis meses

Meta	Ajustes necessários	Mais apoio necessário	Nova data prevista

Prontidão e planejamento de longo prazo

Principais contribuições do funcionário até o momento	Áreas para se concentrar antes do fim do ano

Conversa anterior à aprovação

Assunto para discussão	Principais conclusões

Comentários e aprovação

Comentários adicionais do avaliador	Comentários do funcionário

Aprovado pelo avaliador?	Iniciais do avaliador	Aprovado pelo funcionário?	Iniciais do funcionário

Assinaturas

Assinatura do funcionário	Data	Assinatura do avaliador	Data

AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Artigos, modelos ou informações disponibilizados pela Smartsheet no site são apenas para referência. Trabalhamos para manter as informações atualizadas e corretas, mas não damos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, dos artigos, dos modelos ou dos gráficos relacionados contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nas informações será estritamente por sua própria conta e risco.