



X SALÃO DE PESQUISA SETREM

**SAPE**

PESQUISA PROMOVENDO DESENVOLVIMENTO

54º SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
12ª MOSTRA ESTADUAL DE TRABALHOS DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO BÁSICA  
12ª MOSTRA ESTADUAL DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL  
11ª JORNADA DE PESQUISA  
9ª FEIRA DE INVENÇÕES E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS



Número do ISSN: 1981-2892

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO TRABALHADOR PELO OLHAR DO CLIENTE

Trabalho de: MIRIAM FRANCIELI FISNER ( fisner.miriam@gmail.com),  
ADILSON DE OLIVEIRA KOSCREVIC ( adilson\_tm@hotmail.com).  
Orientado por: CECILIA SMANEOTO ( cissacla12@terra.com.br).  
Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

### Resumo

Com a grande competitividade e inovação do mercado de trabalho, as organizações estão buscando cada vez mais, ferramentas que possam ajudar na inovação de seus produtos e serviços. Onde o avanço tecnológico tem levado às empresas as novas exigências do mercado global, o que impõe uma preocupação constante com o desempenho organizacional. Com a avaliação de desempenho, que apesar de receber críticas e de encontrar muitos obstáculos dentro das organizações, é considerada uma ferramenta eficaz para a gestão de desempenho humano. Assim, uma avaliação de desempenho positiva, passa a ser fundamental para as organizações, onde através deste, é possível fazer as mudanças necessárias para o sucesso organizacional. Com isso, o presente trabalho tem por objetivo buscar saber através de uma pesquisa com clientes como eles sentem o desempenho dos trabalhadores da Empresa Algodão Doce Festas. As organizações buscam se adaptar as inovações para se tornarem mais competitivas, e precisam estar atentas as mudanças que estão ocorrendo, de comportamento, motivação, habilidades, personalidade, inseguranças, entre outras. Onde através a Avaliação de Desempenho, é possível identificar os pontos que precisam ser melhorados e aqueles que precisam ser motivados a continuar com um bom desempenho. Para isso busca-se inovar na área de Gestão de Pessoas, onde passaram a ter um feedback de seu desempenho para saber como está desenvolvendo o seu trabalho, o mesmo é feito com as organizações, onde os colaboradores dão suas sugestões em relação a forma de trabalho da organização. O que propõe um retorno gratificante a empresa. Com a análise feita, pode-se concluir com os dados coletados na pesquisa, que os trabalhadores da Empresa Algodão Doce Festas tem um desempenho satisfatório nos serviços prestados, e entende-se ter atingido os objetivos propostos e espera-se que o mesmo seja de aproveitamento para empresa.

**Palavras chaves:** Avaliação de Desempenho, inovação e feedback.

### Referências

ARAUJO, Luis César G. de. Gestão de Pessoas. SÃO PAULO: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. RIO DE JANEIRO: Elsevier, 2004.

<http://pt.shvoong.com/business-management/human-resources/1970050-avalia%C3%A7%C3%A3o-360-graus/>

<http://ubiratangeo.blogspot.com/2009/08/podcast-mp3-aula-8-gestao-de-pessoas-os.html>

<http://unipstm.blogspot.com/2011/03/pesquisas-externas-de-avaliacao.html>

[http://www.aedb.br/seget/artigos08/270\\_A\\_gestao\\_por\\_processos\\_e\\_a\\_interfaca\\_e\\_humana\\_identificando,\\_descrevendo\\_e\\_classificando\\_os\\_processos\\_de\\_gestao\\_de\\_pessoas.versao.envio.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos08/270_A_gestao_por_processos_e_a_interfaca_e_humana_identificando,_descrevendo_e_classificando_os_processos_de_gestao_de_pessoas.versao.envio.pdf): Acessado em 21 de novembro de 2011.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia do Trabalho Científico – Procedimentos Básicos, Pesquisa Bibliográfica, Projetos e Relatório, Publicações e Trabalhos Científicos. SÃO PAULO: Saraiva 2004.

LIMA, Manolita Correa. Monografia a Engenharia da Produção Acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2004.

LOVATO, Adalberto; EVANGELISTA, Mario Luis Santos; GÜLLICH, Roque Ismael da Costa. Metodologia da Pesquisa: normas para apresentação de trabalhos: redação, formatação e editoração. 1. ed. Três de Maio: Ed. SETREM, 2005.

LOVATO, Adalberto; EVANGELISTA, Mario Luis Santos; GÜLLICH, Roque Ismael da Costa. Metodologia da Pesquisa: normas para apresentação de trabalhos: redação, formatação e editoração. 2. ed. Três de Maio: Ed. SETREM, 2007.

WELCH, Jack. Paixão por vencer. 12. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005