

AVALIAÇÃO DE GESTORES: METODOLOGIA E QUESTIONÁRIO:

A. Participantes:

Quem participa no processo de avaliação: Todos os servidores lotados em uma das áreas a seguir: Pró-reitoria por setores (quando for o caso); Diretorias Sistêmicas por setores (quando for o caso); Gabinete e Auditoria.

B. Metodologia:

B.1 – Como acessar o instrumento de avaliação: a DGTI elaborará o banco de participantes e possibilitará o acesso aos questionários, garantindo o anonimato dos participantes;

B.2 Ao acessarem o questionário, os participantes depararão com um instrumento composto de 4 Etapas:

Primeira Etapa: remete a avaliação propriamente dita do ocupante de CD, sendo composta de 18 dimensões. Para cada dimensão o participante deverá inserir um dos seguintes conceitos: E = Excelente; B = Bom; S = Satisfatório; I = Insuficiente e X = Sem condição de avaliar. Nessa etapa, todos os envolvidos em uma determinada área, avaliarão todos os ocupantes de CD daquela área, incluindo os próprios avaliados.

Segunda Etapa: remete para uma autoavaliação, onde os participantes avaliam o seu grau de satisfação em atuar no IFNMG (REITORIA) e outros atributos vinculados a gestão da Instituição. Os conceitos para esta etapa são qualitativos e variados.

Terceira Etapa: remete para avaliação do questionário respondido. Busca-se o aprimoramento do instrumento de recolha de dados;

Quarta Etapa: espaço livre, onde cada participante possa expressar livremente sobre dimensões não referidas no instrumento de avaliação.

C. Encerramento das consultas: uma vez enviado o questionário para a base de dados, o login individual é desabilitado, para que cada servidor possa responder apenas uma vez ao questionário. Será fixada data para encerramento dos acessos.

D. Produção do Relatório: A DGTI extrairá o relatório contendo as informações, acompanhado dos respectivos gráficos. Relatório será encaminhado ao Reitor.

E. Socialização dos Resultados com os avaliados e discussão com os pares: o Reitor repassa o Relatório, com recorte por setor, para cada um dos avaliados, para ciência, discussão com os pares e, se for o caso, com proposições de resolutividade para problemas identificados no escopo individual.

F. Reunião do Reitor com a Equipe Gestora: socialização da avaliação geral dos gestores, para ciência e, se for o caso, proposições de resolutividade para os problemas identificados no processo de avaliação.

G. Socialização dos Resultados com todos os servidores da Reitoria: o Reitor realizará reunião com todos os participantes do processo de avaliação, socializando os resultados agregado das várias etapas do questionário, indicando as medidas pertinentes para o aprimoramento das competências gerenciais dos avaliados.

Questionário/Dimensões:

1. Credibilidade e Confiança:

É o grau de confiabilidade das informações/atividades/serviços prestados, sob sua responsabilidade.

2. Compartilhamento das Informações/Atividades:

É a capacidade de compartilhar as informações para o desenvolvimento das atividades/serviços, de modo que estes não fiquem concionados à presença do gestor.

3.Trabalho em Equipe

É a capacidade de interagir e cooperar no compartilhamento de ideias, objetivos, atividades e soluções para atingir os objetivos institucionais.

4.Disponibilidade

São as atitudes no que se refere a estar disponível para atender as solicitações na execução das atividades.

5. Comprometimento

É a predisposição para a ação e para o esforço, em prol da instituição, buscando atingir os objetivos organizacionais.

6. Flexibilidade

É a forma como compreende e responde às novas situações de trabalho. É a capacidade de aceitar as novas ideias propostas por sua equipe e transformá-las em ações.

7.Aplicação do Conhecimento

É a aplicação do conhecimento/experiência para melhorar o desenvolvimento das atividades.

8. Relacionamento Interpessoal

É a capacidade de se relacionar de forma cordial com as pessoas dos diversos níveis hierárquicos e culturais, incluindo os usuários/clientes, de forma a manter o ambiente de trabalho agradável e produtivo.

9.Comunicação

É a capacidade de se expressar de maneira clara, objetiva e adequada, bem como de saber ouvir e dar respostas consistentes.

10. Planejamento

É a capacidade de visualizar e organizar as sequências de ações necessárias para atingir os objetivos/metast.

11. Capacidade para Resolver Problemas

É a capacidade de resolver problemas, conflitos internos e imprevistos de forma eficaz, a partir do conhecimento /experiência.

12. Capacidade de Resposta

Capacidade de dar resposta aos questionamentos e encaminhamentos relativos às atividades.

13. Comportamento Ético

É a atitude pautada pelo respeito, integridade, justiça, impessoalidade e valorização da cidadania e do bem público.

14. Criação ou Inovação

É a capacidade de criar ou inovar em projetos, planos, metodologias, etc, que gerem a otimização nos processos e formas de trabalho.

15. Capacitação e Desenvolvimento Profissional

É o interesse pela busca ativa de qualificação e aprimoramento profissional na sua área de atuação.

16. Capacidade de Desenvolvimento de Equipe

É a capacidade de perceber as necessidades e os anseios da equipe, propondo o seu aprimoramento, bem como oportunizar as condições de qualificação e desenvolvimento a todos.

17. Adaptabilidade às Mudanças

É a capacidade de adaptar-se com agilidade às mudanças de métodos, processos, ferramentas, equipamentos, etc.

18. Desempenho Geral

Mais do que a síntese ou a média de todos os critérios anteriores, o conceito deve refletir o seu ponto de vistas sobre o impacto que o trabalho do gestor tem para o desenvolvimento da instituição.

Pesquisa de Satisfação:

1. O seu nível de satisfação no trabalho no IFNMG atualmente está:

ótimo alto médio baixo

2. O seu trabalho costuma ser reconhecido e valorizado pela sua chefia?

sempre quase sempre por vezes raramente nunca

3. O seu trabalho costuma ser reconhecido e valorizado pelo diretor-geral?

sempre quase sempre por vezes raramente nunca

4. O seu trabalho costuma ser reconhecido e valorizado pelos demais colegas?

por todos pela maioria apenas por alguns por ninguém não sei

5. Quão de acordo com as concepções e diretrizes do IFNMG está sua forma de pensar a educação e a gestão escolar?

completamente bastante razoavelmente minimamente não sei

6. Como você avalia o seu próprio desempenho no trabalho na Reitoria do IFNMG?

Excelente Proficiente Satisfatório Insuficiente

Avaliação Questionário:

1. Este questionário permitirá uma avaliação justa do trabalho desenvolvido pela equipe gestora da Reitoria?

Sim Em boa parte Em pequena Parte Não Talvez

2. O modelo do questionário atendeu às suas expectativas?

Sim Em boa parte Em pequena Parte Não Talvez

3. Durante o último ano, verificou resultados positivos decorrentes da aplicação desta ferramenta em XXXX de XXXX?

Sim Em boa parte Em pequena Parte Não Talvez

4. Acredita que a análise dos resultados do questionário se concretizará em benefícios para a Reitoria?

Sim Em boa parte Em pequena Parte Não Talvez

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS: METODOLOGIA E QUESTIONÁRIO:

A. Participantes:

Todos os servidores lotados na reitoria.

B. Metodologia:

B.1 – Como acessar o instrumento de avaliação: a DGTI elaborará o banco de permissionários e possibilitará o acesso aos questionários, garantindo o anonimato dos participantes;

B.2 O participante antes de responder o questionário deverá confirmar se é ou não usuário dos serviços de determinado setor. Se sim, encontra-se habilitado a responder o questionário; se não ocorre o encerramento de acesso ao questionário

B.3 Ao acessarem o questionário, os participantes depararão com um instrumento composto de 1 Etapa contendo 09 dimensões; e para cada dimensão deverá assinalar um conceito no contínuo que vai de 1 a 5. 1 discordo totalmente e 5 concordo integralmente.

C. Encerramento das consultas: uma vez enviado o questionário para a base de dados, o login individual é desabilitado, para que cada servidor possa responder apenas uma vez ao questionário. Será fixada data para encerramento dos acessos.

D. Produção do Relatório: A DGTI extrairá o relatório contendo as informações, acompanhado dos respectivos gráficos. Relatório será encaminhado ao Reitor.

E. Socialização dos Resultados com o setor avaliado: o Reitor repassa o Relatório, com o resultado por setor, para ciência e discussão entre os pares do setor e, se for o caso, com proposições de resolutividade para problemas identificados no questionário.

F. Reunião do Reitor com todos os servidores da Reitoria: o Reitor realizará reunião com todos os participantes do processo de avaliação dos serviços da Reitoria, socializando os resultados agregado visando indicar medidas para a melhoria contínua dos processos de gestão.

Questionário/Dimensões:

1. Confiabilidade:

Envolve consistência de desempenho e confiabilidade. Também significa que o setor honra seus compromissos. Especificamente envolve: precisão nas contas, manutenção dos registros de forma correta e realização do serviço no tempo determinado.

2. B. Presteza:

Refere-se ao desejo e prontidão que os servidores têm em prover os serviços. Envolve rapidez e pontualidade nos serviços, por exemplo: realizar rapidamente um serviço.

3. Acessibilidade:

Refere-se à proximidade e a facilidade de contato. O serviço pode ser acessível por telefone, o tempo de espera para receber o serviço não é muito extenso, tem um horário de funcionamento e localização conveniente.

4. Cortesia:

Abrange educação, delicadeza, respeito, consideração e amabilidade do pessoal de atendimento. Compreende também consideração e zelo com os bens do setor.

5. Comunicação:

Significa manter os clientes informados em linguagem que sejam capazes de compreender. Pode significar que o setor deve ajustar sua linguagem para diferentes clientes. Também compreende: proporcionar explicação de todo o fluxo do serviço e a disposição para sanar eventual problema.

6. Credibilidade:

Considera a honestidade, credibilidade e confiabilidade. Implica em que o setor esteja comprometido em atender aos interesses e objetivos dos clientes. Envolve o nome e a reputação do setor, características pessoais dos servidores e nível de interação com os clientes durante a requisição dos serviços.

7. Segurança:

Ausência de perigo, risco ou dúvidas, abrangendo: segurança física, financeira e confidencialidade.

8. Entendimento:

Significa esforçar-se para compreender as necessidades dos clientes. Envolve o aprendizado sobre os requisitos do cliente e proporcionar atenção individualizada.

9. Aspectos Tangíveis:

Significa a inclusão e demonstração de evidências físicas aos serviços: instalações, aparência do pessoal do setor, ferramentas e equipamentos utilizados nos serviços, representação física dos serviços, tal como aparência dos processos.