



Câmara Municipal de Caieiras

Rua Albert Hanser n.º 80 - Centro - Caieiras - SP - CEP: 07700-000 - Fone/fax: (11) 4442-8399 - www.camaracaieiras.sp.gov.br

ANEXO XIV

Formulário de Avaliação de Desempenho RECEPCIONISTAS / TELEFONISTAS	Período da Avaliação __/__/__ a __/__/__
Nome: Admissão:	Cargo: Seção:

Instrumento de Avaliação

CRITÉRIOS	ITENS DE DESCRIÇÃO DO DESEMPENHO OU COMPORTAMENTO	PONTOS
Pontualidade e Assiduidade Avalia a frequência do servidor ao local de trabalho e cumprimento dos horários estabelecidos.	Apresentou várias faltas e/ou atrasos prejudicando muito o andamento dos serviços.	7
	Apresentou algumas faltas e/ou atrasos com prejuízo ao andamento dos serviços.	14
	Apresentou eventuais atrasos e/ou faltas, sem prejuízo do serviço.	21
	Não apresentou no período, faltas e/ou atrasos significativos.	25
Apresentação Pessoal Avalie as vestimentas, higiene e uso de identificação local.	Mesmo com orientações, fica difícil uma boa apresentação.	5
	O descuido com sua apresentação é frequente e só apresenta melhoria, mediante orientações.	10
	Tem boa apresentação, dispensando orientações.	15
	Tem excelente apresentação, servindo como exemplo.	20
Iniciativa Condições em resolver problemas por si em situações imprevistas, ou o encaminhamento correto para a solução dos problemas.	Aguarda sem ação até que o orientem.	3
	Pouco resolve sem perguntar.	6
	Resolve problema por si, raramente necessitando de orientação.	8
	Resolve problemas por si, com segurança e acerto.	10
Controle Emocional Avalie o comportamento em situações adversa e/ou especiais.	Mesmo em situações de pouca dificuldade, apresenta descontrole emocional, reagindo com rigor desproporcional.	2
	Diante de situações muito críticas, apresenta pouco controle de suas emoções.	7
	Mesmo em situações adversas, mostrou-se consciente, reagindo de modo equilibrado.	12
	Nas situações críticas foi muito equilibrado, inclusive controlando as emoções dos demais.	15
Relacionamento com o público Avalie a maneira como o servidor trata o público interno e externo.	Tem um temperamento explosivo, demonstrando ser impaciente e descortês.	9
	Demonstra cortesia, porém às vezes tem um temperamento explosivo.	15
	Trata a todos com cortesia e educação, de forma moderada com as pessoas.	20
	Demonstra ser uma pessoa educada, paciente e cortês, chegando muitas vezes a surpreender na forma positiva com que trata as pessoas.	25
Asseio / Adequação das vestimentas Apresentação pessoal do servidor em relação ao cargo, bem como organização e limpeza no ambiente de trabalho	Comparece ao trabalho sujo, vestido inadequadamente e não organiza o ambiente de trabalho.	1
	Somente se veste de acordo com o cargo esporadicamente e organiza o local de trabalho somente quando solicitado.	2
	É asseado e organizado com frequência, mas ainda necessita de aviso dos superiores.	3
	É muito asseado e organizado, comparecendo ao serviço vestido de acordo com suas funções e mantém o ambiente de trabalho sempre em ordem.	5

Avaliador: _____
Nome por extenso Assinatura

Servidor: _____ Data da Ciência: __/__/__

Para uso da Comissão Técnica de Recursos Humanos

Data: __/__/__ Responsável pela tabulação _____

Total de pontos obtidos

Conclusão: () Insuficiente () Recuperável () Regular () Bom () Excelente