MANUAL CICLO DE AVALIAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO E PERFORMANCE NO ÂMBITO DO NOSCOP

FOCO: COOPERADOS EM OPERAÇÃO

ÍNDICE:

- INTRODUÇÃO
- A AVALIAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO E PERFORMANCE
- COMPETÊNCIAS
- AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS
- MATRIZ DE PARTICIPAÇÃO E PERFORMANCE
- CICLO AVALIATIVO
- REGRAS

INTRODUÇÃO

O processo de avaliação de participação e performance surge em razão das diretrizes preconizadas pela Instrução Normativa 02/2019, que cria e regulamenta o NÚCLEO ORGÂNICO DE SERVIÇOS COOPERADOS – NOSCOP –, bem como disciplina a adoção do Ato Cooperado realizado no âmbito da Cooperativa Unimed-Rio e de suas unidades próprias de serviço.

O NOSCOP, representado pelos seus três Coordenadores, está incumbido de implementar o processo de avaliação de participação e performance em todos os Cooperados em Operação.

AVALIAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO E PERFORMANCE

Este guia vai ajudar você a compreender melhor a importância do processo de avaliação de participação e performance no âmbito do NOSCOP, apresentando os princípios e os objetivos da avaliação a ser feita, conforme o disposto na Instrução Normativa 02/2019.

- *O processo servirá para a melhoria constante da qualidade dos serviços médicos prestados pelos cooperados da Unimed-Rio em suas respectivas unidades próprias de serviço;*
- *Os critérios claros, objetivos e transparentes esclarecem o que a Cooperativa espera de cada cooperado em operação em relação à sua participação, contribuição, responsabilidade e entrega;*

- A partir da análise individual de cada Cooperado em Operação e de sua efetividade, busca-se fomentar a prestação do serviço médico especializado com qualidade.

Através do processo de avaliação de participação e performance, é possível aperfeiçoar as atividades desempenhadas pelos cooperados em operação, bem como redirecionar as diretrizes do processo permanente de educação cooperativa. Após a consolidação das informações colhidas, os dados analíticos serão apresentados e submetidos aos fóruns coletivos da Cooperativa para discussão e deliberação dos associados. Através deste processo, é possível:

- *Definir o grau de contribuição dos Cooperados em Operação para a organização;*
- *Promover o autoconhecimento e o autodesenvolvimento dos Cooperados em Operação;*
- *Obter subsídios para redefinir o perfil requerido dos Cooperados em Operação;*

O processo de avaliação gera informações mais objetivas para a tomada de decisões no âmbito do NOSCOP da Unimed-Rio, com relação a itens como participação, desenvolvimento, aperfeiçoamento de cada Cooperado em Operação e da própria prestação do serviço médico especializado, com foco na valorização da cultura cooperativista.

Este processo origina-se como fruto de um trabalho participativo que envolveu as lideranças do NOSCOP e a alta gestão, possibilitando o estabelecimento de critérios alinhados às necessidades da organização, ao fomento à educação continuada, respeitando a cultura da Cooperativa e, por fim, também, incorporando modernos conceitos e práticas da área de gestão de performance:

- ***AVALIAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO /PERFORMANCE** – Analisa a forma como o Cooperado em Operação trabalha suas competências individuais (conhecimentos, habilidades e experiências) para realizar suas entregas (mais informações sobre as competências a partir da próxima página).*
- ***FECHAMENTO** – É o cruzamento de resultados das duas avaliações: da autoavaliação e da avaliação do Cooperado Coordenador.*

OBJETIVOS

- *Obter a visão de participação e performance do Cooperado em Operação a partir de diferentes ângulos, garantindo o aperfeiçoamento das atividades e habilidades, em prol da melhor prestação de serviço médico oferecido pela Unimed-Rio;*
- *Aperfeiçoar a efetividade e orientar a atuação, de modo a alcançar os resultados esperados pela Cooperativa;*
- *Identificar pontos de melhoria e proporcionar o desenvolvimento dos Cooperados em Operação.*

COMO FUNCIONA O PROCESSO?

- *É um método que consiste na utilização de retornos que incluem diversas fontes que tentam captar o maior número de canais e direções. Quem emite as conclusões são pessoas em diferentes posições ao redor do Cooperado em Operação e que fazem parte da sua rede de relacionamento. A vantagem desse tipo de avaliação é permitir a participação de todos os envolvidos da organização e ter acesso a pontos de vista diferentes sobre a participação e performance do Cooperado em Operação, contribuindo para o desenvolvimento de comportamentos e habilidades que a Cooperativa necessita.*
- *A pessoa avaliada terá informações importantes sobre como as pessoas percebem suas habilidades, performance e competências.*
- *O Cooperado em Operação passa a ter maior consciência de suas virtudes e limitações, sabendo o que pode ser melhorado e o que deve ser mais explorado.*

COMPETÊNCIAS

A avaliação das Competências permitirá esclarecer as diferentes expectativas em relação aos Cooperados em Operação. As Competências traduzem os marcos organizacionais Empatia, Criatividade e Protagonismo, que substituíram a missão, a visão e os valores da Cooperativa Unimed-Rio, em especial o fomento ao cooperativismo, ao mesmo tempo em que sinalizam a contribuição que a Cooperativa espera dos seus Cooperados no exercício da atividade a que se destina.

Conheça mais sobre o significado de cada competência:

***Responsabilidade:** assumir a responsabilidade por suas ações, decisões e consequentes desdobramentos na organização, comprometendo-se como parte integrante do negócio, sempre atuando de acordo com as regras da Cooperativa e os princípios do cooperativismo.*

***Resiliência:** Adaptação a mudanças, novas situações e desafios com facilidade e resistência a possíveis frustrações. Inclui positividade diante de adversidades, pressão e conflitos.*

***Aprendizagem:** estudar/ atualizar, aplicar e compartilhar conhecimentos e experiências que contribuam para a criação de ambiente propício à aprendizagem contínua, voltada para a implementação e difusão da educação cooperativa.*

***Atuação Cooperativa**: participar, contribuir, disseminar e respeitar os conhecimentos e princípios do cooperativismo, de forma a promover a cultura do cooperativismo.*

AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Este processo foi desenvolvido para permitir que os Cooperados em Operação tenham uma visão mais realista, clara e apurada de suas próprias qualidades e interesses. São identificados os pontos positivos e os aspectos que o Cooperado em Operação deve aperfeiçoar em cada Competência. Ou seja, é uma ótima oportunidade de desenvolvimento e melhoria do profissional, que sabe exatamente o que a organização espera de seu desempenho, conforme as diretrizes preconizadas na Instrução Normativa 02/2019.

A avaliação é realizada apenas com Cooperados em Operação que participam do NOSCOP por mais de seis meses. É baseada nas Competências e analisa as contribuições esperadas de acordo com o nível de complexidade, ou seja, as características de trabalho dos Cooperados em Operação, conforme seu desenvolvimento e maturidade. As variáveis são:

- *Tipo de atuação (de operacional a estratégico);*
- *Grau de responsabilidade;*
- *Grau de rotina;*
- *Estruturação de atividades;*
- *Grau de autonomia;*
- *Modo como utiliza a informação e decide a abrangência de atuação;*
- *Participação e Efetividade.*

Vale lembrar que não há pesos diferenciados para cada Competência na metodologia. A Unimed-Rio considera que todas são igualmente importantes para o Cooperado em Operação. Para cada uma das Competências avaliadas estão relacionados os comportamentos esperados.

Você se avaliará e será avaliado por meio desses comportamentos, de acordo com a seguinte escala de frequência:

NÃO OBSERVADO	NUNCA	ALGUMAS VEZES	COM FREQUENCIA	ALÉM DO ESPERADO
Não foi possível observar a competência durante o período analisado.	*No período analisado, nunca demonstrou comportamento em nível satisfatório.*	*No período, algumas vezes demonstrou comportamento em nível satisfatório, mas, ocasionalmente, esteve abaixo do esperado.*	*No período analisado, demonstrou comportamento em nível satisfatório. Atingiu as expectativas.*	*No período analisado, superou o resultado e demonstrou comportamento em nível satisfatório.*

Obs: Não Observado x Nunca

- ***Não observado**: deverá ser utilizado apenas para casos em que não for possível observar nenhuma situação em que o Cooperado em Operação tenha a oportunidade de exercer o comportamento esperado. Como são avaliados apenas cooperados em operação com mais de seis meses no NOSCOP, **a opção "Não Observado" poderá ser utilizada uma única vez**, já que após esse período há tempo suficiente para que a competência/comportamento seja observada(o).*
- ***Nunca:** deve ser utilizado quando as situações ocorreram durante o período, mas o Cooperado em Operação nunca apresentou o comportamento esperado.*

MATRIZ DE PARTICIPAÇÃO E PERFORMANCE

Com os resultados das avaliações, os profissionais são posicionados em uma Matriz de Participação e Performance que indica seu estágio real de desenvolvimento. Com isso, pode-se identificar as melhores ações de desenvolvimento, aperfeiçoando o processo de gestão e o crescimento de cada Cooperado em Operação. Conheça a Matriz adotada pela Unimed-Rio:

Desempenho Insuficiente
Desempenho Esperado
Alto Desempenho

- ***Desempenho Insuficiente:** o Cooperado em Operação atende parcialmente ao requerido para seu nível ou seu grau de atendimento oscila em relação à complexidade requerida ou não atende aos critérios estabelecidos.*
- ***Desempenho Esperado**: o Cooperado em Operação demonstra pleno atendimento dos critérios definidos para seu nível de complexidade de forma constante e consistente.*
- ***Alto Desempenho:** o Cooperado em Operação supera os critérios requeridos para seu nível de complexidade e apresenta as características descritas de forma diferenciada. Atende a todas as exigências atuais de seu nível.*

CICLO AVALIATIVO

CONHEÇA AS ETAPAS DO CICLO AVALIATIVO:

1 – AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

✓ **AUTOAVALIAÇÃO – COOPERADO EM OPERAÇÃO**

O Cooperado em Operação analisa o próprio desempenho.

Esta avaliação auxiliará o Cooperado Coordenador do NOSCOP no momento do Fechamento. Ela não influencia o resultado final do trabalho.

Este processo de autorreflexão ajuda o cooperado a conhecer melhor o próprio desempenho, permitindo identificar o que deve ser aperfeiçoado. Contribui para melhorar a produtividade e favorece o desenvolvimento pessoal e profissional de cada Cooperado em Operação, além de colaborar para a otimização dos serviços prestados à comunidade pela Cooperativa.

✓ **AVALIAÇÃO DO COOPERADO EM OPERAÇÃO**

O Cooperado Coordenador avalia o Cooperado em Operação.

A avaliação de participação e performance de cada membro é analisada proporcionando ao Cooperado em Operação a possibilidade de saber o que se espera de seu desempenho, ao mesmo tempo em que são ressaltadas condutas positivas, correção e prevenção de falhas e procedimentos inadequados, identificação de oportunidades de desenvolvimento e melhoria, em alinhamento com os acordos firmados com o Cooperado em Operação e o Cooperado Coordenador.

2 – REUNIÃO DE FECHAMENTO

A Reunião de Fechamento é realizada entre o Cooperado Coordenador imediato e Cooperado em Operação para troca de opiniões e percepções. Ao final, o Cooperado Coordenador informará como foi sua avaliação e o resultado obtido na Matriz de Participação e Performance. A reunião é um momento de extrema importância para alinhamento de expectativas e requer planejamento apurado de todas as partes envolvidas.

Importante:** **Reunião de Fechamento é um processo de comunicação para mudanças de comportamento. O objetivo não é julgar valor, mas revelar como sua atuação pode afetar o trabalho ou é percebida pelo outro.

REGRAS:

➢ ***Para os Cooperados em Operação:***

- *Prepare-se para a reunião revendo a sua autoavaliação;*
- *Concentre-se na conversa, evitando interrupções;*
- *Analise suas Competências pelo seu estágio atual;*
- *Ao receber o retorno na Reunião de Fechamento, tente não agir defensivamente ou racionalizar o comportamento em questão;*
- *Evite comparações com outras pessoas e concentre-se em você mesmo;*
- *Exponha sua opinião, mas seja receptivo: ouça atentamente e pense sobre as questões apresentadas por seu Cooperado Coordenador;*
- *Contribua para a manutenção de um clima favorável ao debate e à troca de ideias;*
- *Encare a avaliação como incentivadora ao aperfeiçoamento, assumindo a responsabilidade de partilhar com o Cooperado Coordenador suas expectativas, aspirações, problemas e dificuldades;*
- *Aproveite este momento para seu crescimento pessoal e profissional e busque o máximo de informações que possam contribuir para isso.*