

Revista Comunicando

ISSN 2182-4037

Vem e traz um
problema...
de investigação!

Os recursos e as soluções teórico-metodológicas



N.º 1
Vol. 5

Editores

Renata de Freitas
Hélder Prior
Fábio Ribeiro
Mafalda Oliveira
Sandra Oliveira

SOPCOM
Associação Portuguesa de
Ciências da Comunicação

GT
Grupo de Investigação em
Ciências da Comunicação
SOPCOM

A AVALIAÇÃO 360º E A COMUNICAÇÃO DAS CHEFIAS: ONDE SE CRUZAM?

Rita Monteiro Mourão⁴¹
Universidade da Beira Interior e ISCTE-IUL
ritaandreamourao@gmail.com

Sandra Miranda⁴²
ESCS e CIES-IUL
smiranda@escs.ipl.pt

Gisela Gonçalves⁴³
Universidade da Beira Interior
gisela.goncalves@labcom.ubi.pt

Resumo:

A comunicação organizacional e a avaliação de desempenho podem constituir-se como práticas estratégicas muito importantes para o desenvolvimento profissional dos membros da organização e, consequentemente, para a eficácia organizacional. Nos últimos anos tem vindo a desenvolver-se um tipo de avaliação de desempenho específico designado por avaliação 360º. Este método avaliativo possibilita uma maior variedade de perspetivas, quando comparado com a avaliação tradicional/*top-down* (*i.e.*, apenas a chefia avaliar os subordinados). Sabe-se que este tipo de avaliação tende a ser aplicado em organizações mais democráticas e poderá ser responsável por um maior diálogo entre os atores organizacionais.

O presente artigo procura perceber qual poderá ser o papel da avaliação 360º no âmbito da comunicação organizacional e qual o tipo de comunicação adotado pelas chefias, aquando da aplicação da avaliação 360º.

A revisão de literatura elaborada permitiu apreender que a realização da avaliação 360º pode estar relacionada com uma comunicação de suporte por parte das chefias, ao invés da adoção de uma comunicação defensiva, contribuindo para uma maior confiança e uma voz mais ativa dos colaboradores.

Este estudo, apesar de exploratório constitui-se como inovador, pois aborda temáticas ainda pouco exploradas na literatura. Em termos práticos, a reflexão sobre estes temas poderá ser útil para incrementar práticas avaliativas e comunicativas mais eficazes.

⁴¹ Doutoranda em Estudos de Comunicação, doutoramento em Estudos de Comunicação: Tecnologia, cultura e sociedade. Membro do GT (Jovens Investigadores em Ciências da Comunicação da SOPCOM), na secção de Comunicação Organizacional e Institucional. Membro da comissão de revisão científica na revista universitária de psicologia.

⁴² Professora adjunta na Escola Superior de Comunicação Social – Instituto Politécnico de Lisboa (ESCS-IPL) e professora convidada no ISCTE-IUL. Diretora do curso de Mestrado em Publicidade e Marketing. Investigadora associada no Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do ISCTE-IUL (CIES-IUL).

⁴³ Professora auxiliar na Faculdade de Artes e Letras da Universidade da Beira Interior (UBI) e responsável pelo Departamento de Comunicação e Artes da UBI. Vice-Presidente da Secção de Comunicação organizacional e estratégica do *European Communication Research and Education Association* (ECREA).

Palavras-chave: Comunicação Organizacional; Comunicação de Chefias; Avaliação de Desempenho; Avaliação 360º.

Abstract:

The organizational communication and performance evaluation are very important strategic practices for the professional development of members of the organization and hence for organizational effectiveness. In recent years it has been to develop a specific performance evaluation called 360º evaluation. This evaluation method allows a wider variety of perspectives when compared with traditional evaluation/*top-down* (*i.e.*, only the supervisor evaluate their subordinates). It is known that this type of evaluation tends to be applied to more democratic organizations and may be responsible for increased dialogue between the organizational actors.

This article attempts to understand what may be the role of 360º evaluation in organizational communication and what type of communication is used by the supervisors when 360-degree evaluation is applied.

The literature review allowed to realize that the implementation of 360-degree evaluation may be related to a support communication by supervisors, instead of adopting a defensive communication. In turn, the type of communication adopted by the supervisors may contribute to a greater confidence and an active voice of employees.

This study, despite being an exploratory study is innovative because it addresses themes little explored in the literature. In practical terms, the reflection on these themes may be useful to increase more effective evaluative and communicative practices.

Keywords: Organizational Communication; Communication of Supervisors; Performance Evaluation; 360-degree Evaluation.

Introdução

A comunicação organizacional e os processos avaliativos assumem um papel preponderante nas organizações, tornando-se responsáveis por melhores desempenhos individuais e, consequentemente, por uma maior eficácia organizacional (Proctor & Doukakis, 2003). Com base em Weick, a ideia que a comunicação constitui a organização fez escola (McPhee & Zaig, 2009; Taylor & Van Every, 2000). Genericamente, a comunicação organizacional pode ser entendida como uma forma de disseminação de informação que possibilita a coordenação e a conclusão de tarefas, a tomada de decisões e uma possível resolução de eventuais conflitos (Ayub, Manaf & Hamzah, 2014; Ricardo, 2008). Para tal, torna-se essencial que os membros consigam interpretar as funções de