

**UTILIDADE DO FEEDBACK NO MEIO EMPRESARIAL**

**UTILITY OF FEEDBACK IN BUSINESS ENVIRONMENT**

Andrey Escobar, Brian Siqueira, Cleber L. Martins, David C. de Souza, Itacir J. Aparecido Masseneiro, Leticia Bertol Leite, Leticia Godoi, Matheus T. Cardoso, Victoria M. de Macedo e Professor Pablo Cuñado.

*ESCOBAR, Andrey, et al. Utilidade do feedback no meio empresarial. Revista Tecnológica da FATEC-PR, v.1, n.12, p. 42- 46, jan/jun, 2021.*

**RESUMO**

Explorar a ideia de feedback, sua importância e utilidade por meio de análise bibliográfica das obras estudadas, pode-se observar que o *feedback* é uma ferramenta de tremenda importância no desenvolvimento e gerenciamento de grandes e pequenas empresas. Como antes visto e analisado, essa importância se encontra tanto na construção de uma relação forte entre os gestores e funcionários e, na análise e retorno aos funcionários referentes aos resultados e expectativas para o futuro desta, gerando uma possível melhora, podendo ser na convivência entre os indivíduos que fazem parte desta empresa e também em seu desempenho. É exposto também que o *feedback* aplicado necessita de planejamento e preparo para que o resultado seja positivo e absorvido por quem ouve, uma vez que, após ser absorvido pelo funcionário o feedback gera uma melhora significativa no rendimento e na convivência da empresa.

**Palavras-chave:** Profissional. Feedback. Gestão.

**ABSTRACT**

*Exploring the idea of Feedback through a bibliographic analysis of the works studied, it can be observed that feedback is a tool of tremendous importance in the development and management of large and small companies. As seen and analyzed before, this importance is found both in the construction of a strong relationship between managers and employees and, in the analysis and feedback to employees regarding the results and expectations for the future of this, generating a possible improvement, which may be in the coexistence between the individuals who are part of this company and also in its performance. It is also exposed that the feedback applied needs planning and preparation so that the result is positive and absorbed by those who listen, since, after being absorbed by the employee, the feedback generates a significant improvement in the performance and coexistence of the company.*

**Keywords:** Professional. Feedback. Management.

**1 INTRODUÇÃO**

O *feedback* é uma forma de uma empresa poder dar retorno aos seus funcionários, expor os pontos positivos e quais pontos devem melhorar. Este recurso mostra ao indivíduo sua importância e como o seu trabalho tem influência tanto no seu meio pessoal, com seus colegas, como na empresa em si, ajudando a

compreender o seu papel e função nesta empresa e, expõem o que está sendo feito em relação ao que é esperado do funcionário, auxiliando a gestão a identificar dificuldades do dia a dia junto de um contínuo progresso ao lado do funcionário.

Dentro das grandes empresas o *feedback* é feito com mais frequência, por conta disso o clima organizacional é saudável e as vagas muito concorridas. Isso ocorre porque dar voz aos funcionários, em vez de apenas dizer o que está bom ou ruim, amplia a visão que eles têm da empresa e de si mesmos, fortalecendo os vínculos entre líderes e liderados e também entre colegas. O principal objetivo é reforçar as qualidades e contribuir para o crescimento profissional do funcionário e da empresa, encontrando, junto aos colaboradores, meios para lidar com os pontos que precisam de melhorias. Sendo assim é possível deixar os funcionários mais motivados a exercer as funções atribuídas para ele, porque recebendo uma crítica construtiva e ter a voz ativa faz o mesmo se sentir reconhecido e valorizado. Com a auxílio do feedback como uma cultura, o respeito é mútuo entre ambas as partes, gerando uma comunicação e um relacionamento mais conjunto e dinâmico, todos saem ganhando: equipe, líder, empresa e cliente.

### 1.1 OBJETIVOS

Explorar e estudar o tema *feedback* no âmbito profissional e sua utilidade nos tempos atuais. Explorar a ideia deste conceito e sua importância no âmbito econômico e social salientando a importância do assunto com base na bibliografia estudada.

## 2 JUSTIFICATIVA

Com a alta competitividade existente no atual mercado de trabalhado interno associada à crise que assola a economia nacional, exige-se cada vez mais a qualificação associada a custos mais reduzidos nos poucos projetos que sobrevivem no atual cenário.

Este projeto analisa como um bom gerenciamento de recursos pode auxiliar no planejamento, execução e controle e como a falta deste, pode implicar em diversas complicações que ocasionam desperdícios e o temido *turnover* (alta rotatividade) (WAGNER, 2006).

## 3 MEIOS DE UTILIZAR O *FEEDBACK*

O conceito de Feedback está voltado para a autoanálise ou análise e, é de extrema importância que aquele que irá passar um Feedback esteja preparado e tenha um roteiro a seguir. Existem algumas técnicas que podem auxiliar na aplicação de um *feedback*, visando sempre extrair o melhor, algumas delas são (HALVORSON,2019) :

- Dar o *feedback* constantemente, não dando longos períodos de intervalo entre um e outro;
- Dar o *feedback* sempre que necessário tendo em vista que o objetivo deste é melhorar o desempenho dos envolvidos;

- Dar o *feedback* sempre após o fato que gerou a necessidade deste *feedback*.

É importante evitar dar *feedbacks* pessoais em público, além de coletar dados e provas para complementá-lo e dar mais veracidade ao mesmo. Tendo isso em vista, é importante programar o tempo que irá utilizar este *feedback* e o utilizar um local reservado visando não expor aquele que o recebe (BISPO, 2014).

Segundo Novaes (2007), para que um *feedback* seja bem elaborado pelo gestor perante a equipe é importante ressaltar alguns pontos que podem fazer a diferença, sendo eles:

- Começar e terminar a reunião com pontos positivos;
- Sempre reforçar os pontos positivos de quem está o recebendo;
- Evitar expor pontos negativos;

Assim, este deve sempre enaltecer o desempenho específico, após isso é importante durante as próximas semanas e analisar o desempenho para verificar se a mensagem passada foi realmente absorvida e, após o tempo estimado marcar outra reunião para analisar os resultados e destacar os pontos positivos que foram desenvolvidos desde o último *feedback*, para Hollenbeck (2006) ainda assim é necessário paciência e tempo para que tudo que foi dito seja absorvido.

#### **4 FEEDBACK NAS PEQUENAS EMPRESAS**

As micro e pequenas empresas são o que vem alimentando a economia do país, porém muitas delas acabam falindo antes mesmo do primeiro ano por um simples motivo de não saber gerenciar pessoas. O *feedback* nas pequenas empresas também possui uma grande importância, mas possui algumas diferenças do aplicado em grandes empresas, estas diferenças se dão ao fato de que, por haver menos funcionários nas pequenas empresas é possível realizar mais *feedbacks* ao longo dos meses, além de focar em alguns indivíduos ou em problemas específicos. Tendo feito isso é ainda mais fácil e melhor de acompanhar o desenvolvimento da equipe, uma vez que esta é pequena. Algumas características que podem ser vistas nos *feedbacks* passados nas pequenas e micro empresas são:

- Dar *feedbacks* constantemente: essa atividade deve ser contínua e feita o quanto antes, sem esperar um longo período depois da ação;
- Ser específico e se basear em dados: deixe claro ao colaborador qual é a conduta que está sendo abordada no *feedback* e dê exemplos de situações nas quais ela ocorreu, evitando utilizar expressões como “nunca” e “sempre”, tente especificar a frequência do comportamento observado;
- Dar atenção às expressões corporais: olhe nos olhos da pessoa que está recebendo o *feedback*, a fim de que a mensagem seja repassada com efetivamente;
- Evitar expressões como “todo mundo acha”: comentários com mensagens como esta constroem o colaborador, o qual ao invés de utilizar a mensagem para evoluir, poderá se prender a esse detalhe. Foque em situações que observou;

- Manter comentários “impessoais” e relacionados ao trabalho e a metas: lembre-se que está avaliando os comportamentos observados neste ambiente. Seja objetivo e transparente.
- Ter empatia: colocar-se no lugar da pessoa que está recebendo e tentar entender a situação pela qual pode se estar passando (TURCI, 2013).

## **5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Com a implementação de um sistema de *feedbacks* regulares, passa-se a detectar os problemas de maneira muito mais rápida. Isso proporciona mais agilidade para resolver os pontos problemáticos ou até mesmo evitar que eles surjam. Um diálogo aberto traz mais confiança para a relação profissional, mais proximidade entre gestores e colaboradores, este é dado de forma eficaz, promove o aprendizado, a melhoria dos processos empresariais e aprimora o desempenho do funcionário. Melhora o clima organizacional, reduz o turnover, aumento de lucro da empresa.

Para engajar uma equipe, é preciso criar uma confiança e credibilidade junto à empresa, o que pode ser obtido por meio de *feedbacks* assertivos que envolvam:

- Reconhecimento;
- Elogio do desempenho;
- Instruções eficazes para melhorar o desempenho.

A partir do momento que o colaborador vê que os seus objetivos individuais estão alinhados com os objetivos organizacionais, ele vê sentido e propósito no que está fazendo, o que pode aumentar o engajamento e, com isso se engaja mais nos processos da empresa. Um time engajado é capaz de trabalhar melhor e ter soluções mais criativas. Por isso, o *feedback* é tão importante, pois é capaz de direcionar melhor o trabalho e o desenvolvimento.

Como visto anteriormente, além de alinhar as expectativas do gestor com a do funcionário para o desempenho futuro em conjunto com a análise dos problemas vivenciados trás mudanças positivas para o funcionário sendo essas: autoconfiança, valorização, fortalecimento de relações dentro da empresa e contribuição para o crescimento da pessoa. Essas mudanças fazem com que o funcionário se sinta mais engajado dentro da empresa a qual pertence que consiga ver o trabalho como algo importante, vise o crescimento e trabalhe mais motivado. O *feedback* influencia também na parte financeira da empresa, como mostra a pesquisa realizada pela empresa Right Management, a qual diz que funcionários motivados rendem até 50% mais. A pesquisa foi realizada com 30 mil pessoas de 15 países, sendo 100 delas brasileiras. A partir desta, fica claro a importância que o *feedback* possui positivamente dentro das empresas.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BISPO, Patrícia. **Feedback**: um processo que aproxima líder e liderado. 2010. Disponível em: <http://momentogestao.blogspot.com/>. Acesso em: 28 jun. 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

HALVORSON, Heidi G. **A arte dar feedback**. Coleção Harvard: um guia acima da média. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

TURCI, Renan H. Feedback: a importância desta técnica na rotina empresarial. v. 1, n. 1. **Revista Interativa**, FIRB Editora. São Paulo, 2013.

NOVAES, Antonio Galvão. **Logística e Gerenciamento de Cadeia e Distribuição**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

SIMÕES, Vera Alexandra da Costa. **Estudo do feedback pedagógico em instrutores de ginástica localizada com diferentes níveis de experiência profissional**. UTAD, 2008.

VASCONCELOS, Vanessa L. Feedback e sua contribuição para o desenvolvimento profissional. V. 16, n. 33. **Revista Científico**. São Paulo, 2016.

WAGNER, John A; JOHN, Hollenbeck A. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2006.