

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CURSO DE MBA EM GESTÃO DE PESSOAS**

**THYAGO JUAN SILVA BASÍLIO**

**A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK NAS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS**

**NATAL/RN  
2019**

**THYAGO JUAN SILVA BASÍLIO**

**A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK NAS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Centro Universitário do Rio Grande do Norte, como requisito para obtenção de nota na disciplina de TCC.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. MSc Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara.

**NATAL/RN  
2019**

## **1 INTRODUÇÃO**

A escolha do feedback como objeto de pesquisa, implica em acreditar que este encaminhamento nas empresas será parte fundamental do processo que orienta as pessoas a apresentarem comportamento e desempenho adequados a uma determinada situação.

Tal escolha permite que seja possível enxergar no mercado ou no ambiente de trabalho, os comportamentos dos envolvidos, tanto líderes quanto liderados e assim desenvolver ações que possam efetivar, com eficácia, o percurso das relações que garantam a satisfação do produto final do serviço oferecido.

Outro motivador para o desenvolvimento dessa pesquisa é constatar um dos aspectos do comportamento humano mais pesquisado e discutido nos dias atuais: aquele que procura compreender como as pessoas vivem e resolvem seus problemas no contexto do trabalho.

O feedback é considerado uma excelente ferramenta de aprendizado e aprimoramento no trabalho nas organizações, pois permite, através de intervenções adequadas, partindo sempre do ouvir o outro, buscar-se a assertividade.

É uma atitude que demonstra consideração e respeito pelo ser humano por minimizar incertezas e ansiedades, quando bem desenvolvida, através de uma fundamentação.

Knapik (2008, p. 109), afirma que:

As empresas precisam de pessoas criativas, confiantes e flexíveis para gerenciar as mudanças e desenvolver as competências que agregam valor para a instituição, garantem a continuidade do seu emprego e as fazem merecedoras de premiações, promoções e aumento de salários. Quando os colaboradores apreciam o gosto pela conquista, sentem-se revigorados para prosseguir, resolver problemas e mudar (KNAPIK, 2008, p. 109).

A ausência do feedback pode deixar sem saber qual direção seguir. Pode-se considerá-lo como sendo uma bússola, que dá a direção a ser tomada para atingir o objetivo macro de uma empresa: a satisfação do cliente.

Observando os atuais ambientes empresariais, nota-se que a maioria dos gestores não sabem dar e nem receber feedback, não tendo assim familiaridade com a

técnica, extremamente importante para o desenvolvimento do ambiente. O feedback pode ser considerado como uma bússola que dá a direção que se deve tomar para atingir objetivos e aperfeiçoar comportamentos.

A partir da teoria das relações humanas, todo o acervo de teorias psicológicas acerca da motivação humana passou a ser aplicado dentro da empresa. Verificou-se que todo comportamento humano é motivado. Que a motivação, no sentido psicológico, é a tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando a satisfação de uma ou mais necessidades (CHIAVENATO, 1993, p. 167).

Diante do exposto o trabalho, ora apresentado, tem como problema de pesquisa: é importante a técnica do feedback nas organizações empresariais para melhorar o desempenho dos seus atores?

Nesse sentido, nos deparamos não só com a importância do feedback, e sim, com a necessidade de construir práticas que sejam integradas e de garantias a uma construção de relações humanas pautadas no respeito e na motivação aos avanços da equipe, para que assim sejamos potenciais motivadores para excelência do trabalho em equipe, quando as individualidades nos prometem direções satisfatórias as necessidades de produtividades do ambiente empresarial.

Para tanto, o feedback como objeto de estudo nos faz entender o quão é importante a reflexão do reconhecimento dos sujeitos colaboradores e suas conquistas, para motivar as relações humanas, como foi possível pensar anteriormente em Chiavenato (1993), e assim, pensarmos o aperfeiçoamento dos resultados almejados pela empresa, tanto quanto na construção de uma equipe pautada no respeito e na motivação humana, profissional e psicológica da equipe.

## **2- OBJETIVOS**

### **2.1 – Objetivo Geral**

Refletir sobre a importância do feedback nas organizações empresariais, na busca de melhores resultados e aperfeiçoamento de comportamentos, visando maior

eficiência da equipe, acreditando ser essa uma proposta eficaz para atingir objetivos e excelência.

## **2.2 – Objetivos Específicos**

- Debater a importância do feedback para os atores das organizações empresariais;
- Estudar e desenvolver dispositivos para dar feedback como forma de motivar a equipe no crescimento pessoal.
- Discutir a cultura de feedback nas empresas de forma eficiente, visando obter resultados concretos.

## **3 - JUSTIFICATIVA**

Este tema é considerado de extrema importância e significado, como funcionário de grande empresa e estudante da área, percebe-se a necessidade constante de saber, medir e aprimorar o desenvolvimento profissional, visando o melhor desempenho de atuação na empresa, observando se o trabalho é desenvolvido de forma assertiva para atingir as metas da empresa, ou seja, o feedback é necessário tanto como mecanismo de medição do desenvolvimento profissional diante dos cargos ocupados nas empresas, bem como de forma individual, levando em consideração cada ambiente empresarial de forma específica.

Acredita-se que o feedback é um instrumento eficaz para promover um melhor desenvolvimento da equipe, vislumbrando tanto a cultura empresarial como o desenvolvimento pessoal dos funcionários, em consonância com o próprio ambiente corporativo, sendo útil assim, para obtenção de resultados satisfatórios e um engajamento maior e mais significativo dos funcionários com a empresa.

## **4. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **4.1. O FEEDBACK: O QUE É?**

Feedback é uma palavra da língua inglesa que significa o ato de dar respostas sobre fatos ou acontecimento. Nesse sentido, o termo inglês é resposta ou retorno, como uma reação aos observados em um ambiente empresarial, podendo ser positivo ou negativo no que concerne à reflexão do que se deseja.

Sendo o feedback um elemento presente no processo de comunicação no ambiente empresarial, no qual se constitui a base de reflexão da análise do que se deseja alcançar, buscando consenso com intuito de melhor alcançar os objetivos, quando o feedback for negativo e quando positivo deve ser não só festejado, mas ser uma garantia da excelência do trabalho realizado como forma de controle de qualidade do serviço prestado.

O que, por um lado, minimiza conflitos para manter o bem-estar uma equipe focada nas metas e os objetivos e, por outro lado, ser meio de avaliação e controle de qualidade da empresa para bem ser vista no que diz respeito a qualidade, sendo um parecer constante e ativo para bem atender as expectativas, como podemos observar em FERREIRA (2012).

Constituindo-se também o feedback como forma de recrutar, desenvolver e promover oportunidades de carreira para pessoas capazes de gerenciar inovações, sendo, para este trabalho e de acordo com Pfeffer (1994), a principal lacuna nas estratégias das empresas.

Dessa forma, o significado do feedback não se limita a origem da palavra inglesa, mas a criação de espaços colaborativos nos ambientes empresariais para que possa a empresa obter seus objetivos por meio da equipe motivada e construtora de novos caminhos, quando são capazes de se avaliar para controle de qualidade do serviço prestado por uma empresa.

Para tanto, o feedback exerce um papel de extrema importância na gestão de desempenho das organizações, capaz de garantir o desenvolvimento contínuo do colaborador na rotina operacional (FERREIRA, p. 4, 2012).

## **4.2. O FEEDBACK COMO CONSTRUÇÃO DO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**

Pode-se dizer que o feedback objetiva melhorar o desempenho e aperfeiçoar o crescimento profissional, a relação entre funcionário e gestor deve-se partir sempre de comentários construtivos sobre o comportamento, do resultado que vem sendo analisado, demonstrado por uma conversa estruturada, sempre com o objetivo positivo de entender a importância do funcionário, de forma individual, para o avanço e desenvolvimento da empresa.

Segundo Rosado (1997) apud Simões (2008, p.3),

O "feedback" resulta de uma competência de tomada de decisões oportunas com base numa seleção e processamento de informação pertinente recolhida durante uma observação formal (com utilização de sistemas de observação) ou informal (baseada na simples competência profissional), envolvendo não só a análise da resposta motora do aluno, mas, também, do ambiente em que ela se desenvolve.

Entretanto, é importante que exista o equilíbrio dessa relação, havendo compromisso de todas as partes, respeitando a necessidade de ouvir e ser ouvido, assim existindo reconhecimento e valorização do funcionário e também do gestor. Ou seja, ambas as partes precisam estar comprometidas e compreender a importância da atividade de feedback.

A importância de efetuar essa prática se dá pelas obtenções de valores, em que existem alguns pontos importantes com relação a sua utilização, como o sentimento de

quem recebe o feedback. É necessário para o gestor desenvolver esse diálogo da forma mais positiva possível, para que o funcionário possa adequar sua prática, levando em consideração aquilo que foi observado, entendendo que o objetivo da empresa deve ser alcançado da melhor forma possível.

Visto que existe hoje um sistema econômico em que grandes organizações vêm se desenvolvendo cada vez mais em nosso país, a utilização do feedback vem para acrescentar com novas oportunidades de conhecimentos e desenvolvimento, fortalecendo as relações e melhorando desempenhos e resultados.

Segundo Dat. (1999), as organizações envolvem tarefas e designações que necessitam de locações de recursos entre pessoas de mesmo e diferentes departamentos, sendo necessária a comunicação e entendimento eficaz.

O feedback passa a ser um grande aliado nas tomadas de decisões que gestores e funcionários precisam tomar, é uma realidade necessária para que empresas e organizações se desenvolvam cada vez mais, fator de grande importância, pois grandes empresas colaboram com o desenvolvimento do país e empregam milhares de pessoas.

#### **4.3. O FEEDBACK: UMA POLÍTICA PARA GESTÃO DE PESSOAS**

Entender o feedback como inspiração para gestão de pessoas é reconhecer o líder que uma empresa deve ter, pois deve ser instrumento para promoção de ações que beneficiem a empresa, tendo em vista o caráter avaliativo que é a opção de dar respostas as equipes ou individuais, com intuito de gerir caminhos que sejam oportunidade de crescimento e de inovação no ambiente empresarial.

O que, nesse sentido, torna o feedback um modelo de gestão de pessoas, que em Fischer (1988), se comprehende como políticas, práticas, padrões atitudinais, ações e instrumentos que são empregados com intuito de refletir sobre o comportamento humano no ambiente empresarial de trabalho e direcioná-lo. Por outro lado, estas iniciativas que se organizam e se mesclam com as estratégias e práticas dos próprios empregados e empregador.

Assim, o conjunto de políticas, práticas, atitudes, ações e instrumentos como feedback para gestão de pessoas é um alinhamento dos interesses pessoais dos funcionários das empresas, pois um trabalha para desenvolvimento pessoal e todos para desenvolvimento da empresa por meio das estruturas humanas como parceiros do mesmo negócio. Tornando, assim, a prática não só como uma interferência do comportamento humano, mas no alinhamento e mescla dos interesses que trazem benefícios para ambas as partes.

## 5- METODOLOGIA

Esse trabalho será um estudo de revisão de literatura e consequentemente uma pesquisa de caráter qualitativo, bem como caráter descritivo e exploratório, para inferir o discurso na literatura, que regula a atuação e relação dos agentes no ambiente empresarial, tendo como esteio de fundamentação metodológico Richardson (1989).

O estudo se dispõe a refletir sobre a utilização do feedback, bem como sua importância e aplicabilidade no ambiente empresarial, com intuito de pensar como a técnica de dispor um retorno pode auxiliar em melhores resultados frente às metas a serem alcançadas pelas equipes de uma empresa.

Diante do exposto, podemos ter como principal resultado é a contribuição importante nos ambientes empresariais do feedback, tendo em vista a valorização, tanto quanto o controle das direções da empresa e seus objetivos, quando o feedback é uma política de motivação e de convocação para união da equipe entorno dos mesmos alcances.

O que, dessa forma, monitora as metas, como cria novas direções para que o objetivo seja sempre revisado e colocado como foco de todos e, em especial, como foco do desenvolvimento e crescimento humano e profissional.

Sendo, ainda uma forma de motivar os profissionais para bem melhor exercer suas tarefas, construindo espaços de diálogo e favorecimento à novas oportunidade e na promoção de um ambiente empresarial saudável.

Para tanto, a importância do feedback nas organizações empresariais se dar na medida que nos dispomos a criar um espaço de diálogo e de afirmação de práticas

construtivas que nos apontem caminhos para melhor sermos e existirmos nos diferentes espaços empresariais como gente.

## 6. CRONOGRAMA

ETAPAS/ MESES	MAIO	JUNHO	JULHO
Escolha do tema	X		
Elaboração da problemática		X	
Confecção dos objetivos		X	
Elaboração da justificativa			X
Formulação da metodologia e cronograma			X
Redação do projeto de pesquisa			X
Revisão Bibliográfica			X
Revisão e redação final			X
Adequação às normas ABNT			X
Entrega do Projeto de pesquisa			X

## **REFERÊNCIAS**

- CHIAVENATO, I. **Pessoas, organizações e sistemas.** São Paulo. Atlas, 1996.
- DAFT, Richard L. **Administração.** 4.ed. Vamderbilt University: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A, 1999.
- CARVALHO, Roberta. SIMÕES, Regina. **Metodologia de pesquisa e produção de conhecimento.** Petrópolis, Vozes, 2008.
- KNAPIK, Janete. Gestão de Pessoas e Talentos. 2a ed. Curitiba: Ibpex, 2008.
- FISCHER, A.L. **A Constituição do modelo competitivo de gestão de pessoas no Brasil: um estudo sobre as empresas consideradas exemplares.** Tese (Doutorado). – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo. 1998.
- FERREIRA, Daniel de Souza. **A Impostância do Feedback no Processo de Avaliação de Desempenho nas Organizações da Zona da Mata Mineira.** Ponte Nova, 2012.
- PFEFFER, J. **Vantagem competitiva através de pessoas.** São Paulo: Makron Books, 1994.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos.** São Paulo: Ed Atlas, 2005.
- SIMÕES, Vera Alexandra da Costa. **Estudo do feedback pedagógico em instrutores de ginástica localizada com diferentes níveis de experiência profissional.** UTAD, 2008.