

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE MBA EM GESTÃO DE PESSOAS – TURMA 28

MARIA PRISCILA GURGEL SANTOS BORGES CORRÊA

A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK: UM ESTUDO EM UMA AGENCIA BANCARIA

NATAL/RN
2017

MARIA PRISCILA GURGEL SANTOS BORGES CORRÊA

A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK: UM ESTUDO EM UMA AGENCIA BANCARIA

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

Orientador: Prof.^a MSc. **ANA ROSA GOUVEIA SOBRAL DA CÂMARA**

NATAL/RN
2017

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GERAL.....	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3 JUSTIFICATIVA	5
4 REFERENCIAL TEÓRICO	6
4.1 FEEDBACK.....	6
4.2 REAÇÃO EMOCIONAL.....	6
5 METODOLOGIA	8
6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO 2017	9
REFERÊNCIAS	10

1 INTRODUÇÃO

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. O feedback pode ser considerado como uma bússola que dá a direção que se deve tomar para atingir objetivos e aperfeiçoar comportamentos.

Segundo Chiavenato (1993, p.167),

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.

Esse projeto será um estudo de caso sobre a importância da utilização da ferramenta de feedback em uma agência bancária como forma de obter melhores resultados de seus funcionários. Apresenta a seguinte estrutura, objetivos do estudo, definição dos procedimentos metodológicos, cronograma de execução e referências.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Implantar a técnica da utilização de feedback na agencia bancaria alvo do estudo de caso, na busca de melhores resultados, visando maior eficiência da equipe.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conscientizar e capacitar gestores e líderes da importância do feedback
- Implementar técnicas de feedback na agencia bancaria
- Definir as etapas para implantação da cultura de feedback

3 JUSTIFICATIVA

O trabalho justifica-se pela necessidade de obter melhores resultados e desempenhos da equipe de funcionários da agencia bancaria, acredita-se que com a implantação da utilização das técnicas de feedback, esses resultados serão potencializados e servirão de referência em outras agencias da mesma empresa.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 FEEDBACK

Podemos dizer que quando queremos melhorar o desempenho e aperfeiçoar o crescimento profissional a relação entre funcionário e gestor deve partir de comentários construtivos sobre o comportamento de resultado que vem sendo analisado, demonstrado por uma conversa estruturada.

Segundo Simões (2008),

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.

A importância de efetuar a prática do feedback se dá pelas obtenções de valores, onde existem alguns pontos importantes com relação a sua utilização, como o sentimento de quem recebe o feedback.

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

4.2 REAÇÃO EMOCIONAL

Segundo Draft (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.

A utilização de um feedback é uma das alternativas encontradas para melhor utilização e fortalecimento de relação entre as pessoas membros de um grupo de trabalho, sendo comum a necessidade de tempo para absorção de tudo que foi dito em uma avaliação.

5 METODOLOGIA

Esse trabalho será um estudo de caso, e a pesquisa é de caráter quantitativa e descritiva (RICHARDSON, 1989). O estudo será realizado em uma agência bancária de uma das maiores organizações financeiras do país. Os dados serão coletados a partir de 3 instrumentos: questionário, análise documental e entrevista. O questionário será aplicado junto aos funcionários para verificar o nível de conhecimento e conscientização sobre a utilização do feedback.

6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO 2017

ETAPAS/ MESES	OUT	NOV	DEZ
Escolha do tema	X		
Elaboração da problemática		X	
Confecção dos objetivos		X	
Elaboração da justificativa			X
Pesquisa Bibliográfica			X
Formulação da metodologia e cronograma			X
Redação do projeto de pesquisa			X
Revisão Bibliográfica			X
Revisão e redação final			X
Adequação as normas ABNT			X
Entrega do Projeto de pesquisa			X

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 4.ed. São Paulo: Makron Books, 1993.

DAFT, Richard L. Administração. 4.ed. Vamderbilt University: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A, 1999.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. Pesquisa social: métodos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

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