



FEEDBACK

KIDSON GUIMARÃES DE OLIVEIRA XIMENES ¹
RICARDO BATISTA MARTINS ²
WESLEY DE ANDRADE MATOS ³
GISELE AMARAL CINTRA PEDROSO ⁴

RESUMO

Neste artigo será apresentado o feedback como ferramenta de comunicação, onde cada vez mais o uso desta ferramenta torna-se importante dentro das organizações, os resultados dos profissionais tem uma maior qualidade quando feito o uso correto do feedback. A gestão de pessoas alinhada ao feedback também tem seu papel fundamental, pois influencia diretamente nos processos e são refletidos no que diz respeito aos resultados. Com o feedback os meios de comercialização, recursos humanos, administração e finanças impactam diretamente nos resultados e objetivos, a gestão participativa em uma empresa envolvendo todos os colaboradores, que compromete e implica o sistema, tornando-o cada vez mais ágil e prático. Foi aplicado um questionário de pesquisa em campo com quantitativo de 50 pessoas, com intuito de identificar a ótica dos colaboradores diante da ferramenta feedback. Após a apuração dos dados dos questionamentos aplicados obtivemos a percepção de que a mesma, quando bem utilizada reproduz na maioria de seus entrevistados uma satisfação positiva. Pois é através desta que se pode ter um prisma das opiniões.

Palavras-chave: Comunicação. Feedback. Gestão.

INTRODUÇÃO

Feedback é uma palavra inglesa que significa realimentar ou dar resposta a um determinado pedido ou acontecimento. O termo é utilizado em áreas como Administração de Empresas, Psicologia ou Engenharia Elétrica. Cada vez mais as organizações e seus gestores buscam uma excelência na comunicação através desta ferramenta, utilizada com intuito de retornar a mensagem à parte interessada, sendo assim tornando-a um meio de comunicação mais eficiente entre o líder e seus liderados para que se tenha um alinhamento quanto aos trabalhos realizados pela equipe tendo por consequência o desenvolvimento de forma excelente, fazendo com

¹Graduando do Curso Administração e Ciências Contábeis da Faculdade de Rondônia - FARO, kidsonerejane@hotmail.com;

²Graduando do Curso de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade de Rondônia - FARO, ricardobbatista18@gmail.com;

³Graduando do Curso de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade de Rondônia - FARO, wesleymatos133@gmail.com;

⁴Mestranda em Administração e Gestão Educacional pela faculdade UAB-PT Lisboa/Portugal, professora da Faculdade de Rondônia - FARO, giselecintra00@gmail.com; Porto Velho – RO, Outubro de 2017.

que as organizações cresçam e contribuam efetivamente com o trabalho em equipe. Com base no tema abordado o principal objetivo é obter o prisma dos colaboradores quanto ao feedback, pois a mesma vem sendo utilizada em uma grande crescente, diante desta situação realizamos um questionário com dez perguntas. Com base nas respostas identificamos que a satisfação dos colaboradores quanto ao feedback é positiva, pois a mesma entre as diversas práticas utilizadas possuem uma maior aceitação dentre os colaboradores, sendo assim uma das principais ferramentas de motivação, a qual é muito utilizada no que tange a produção e relações interpessoais para melhorar a eficiência e produtividade organizacional.

1. CONCEITOS DE FEEDBACK

Feedback é um termo da eletrônica que significa retroalimentação: “Qualquer procedimento no qual parte do sinal da saída de um circuito é injetado no sinal de entrada para ampliá-lo, diminuí-lo, modificá-lo ou controlá-lo”. (MOSCOVICI, 2008, p. 93, destaque do autor).

Segundo Chiavenato 2009, As pessoas não conseguem viver isoladas e por se manter em sociedade a comunicação é essencial na vida das pessoas seja a comunicação, escrita, falada ou gesticulada. Ela ocorre sempre que uma mensagem, ou seja, é uma transmissão de dados entre pessoas. Chiavenato 2009 define assim os elementos da comunicação: Emissor ou fonte, transmissor ou codificador, canal, receptor ou decodificador, destino. Feedback é um processo de ajuda para mudanças de comportamento; é comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-lhe informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas”. (FIORELLI 2007, p. 222, apud MOSCOVICI, 1995, p. 54).

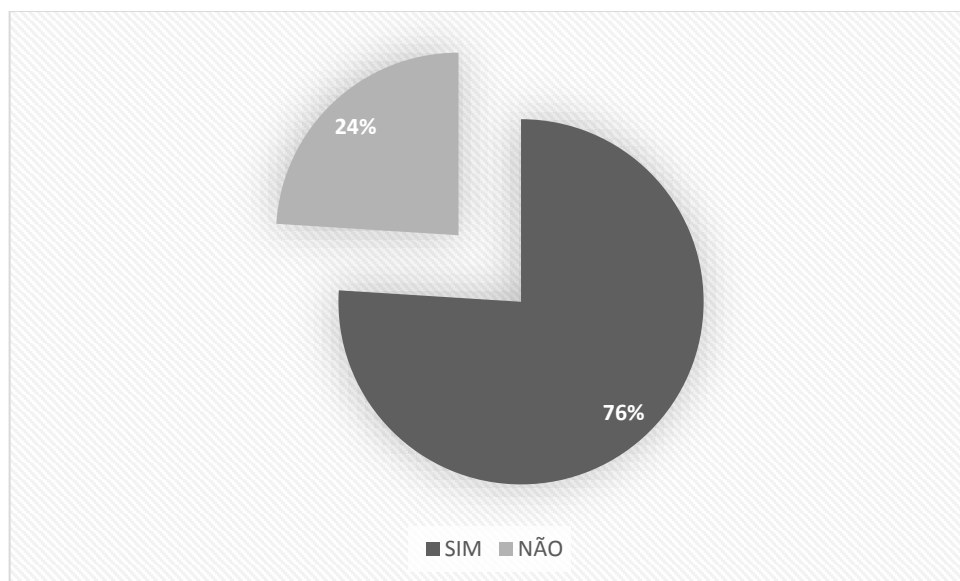
Segundo Fiorelli 2007, Há diversos mecanismos que podem distorcer o feedback, tais como: isolamento para ouvir, negação da realidade, racionalização, justificativa, comportamento de defesa e distorção dos fatos. Há profissionais que em lugar de dialogar com um colega de trabalho ou subordinado, transformam os encontros em sessões de conselhos ou aulas, formas eficientes de bloquear a comunicação e também, poderoso e exasperante mecanismo de defesa (FIORELLI, 2007, p 223, apud PATTERSON e EISNBERG, 1988, p. 40).

Podemos reagir somente a um aspecto do que vemos no comportamento do outro, dependendo de nossas próprias motivações, e com isso tornamo-nos parciais

e avaliativos, servindo o processo de feedback como desabafo nosso (alívio de tensão) ou agressão, velada ou manifesta. [...] Muitas vezes, a pessoa não está preparada, psicologicamente, para receber feedback ou não deseja nem sente necessidade dele. (MOSCOVICI, 2008, p. 97).

É difícil aceitar nossas ineficiências e ainda mais difícil admiti-las para os outros, publicamente.[...] Podemos sentir que nossa independência esteja violada ou que o apoio que esperávamos nos esteja sendo negado. (MOSCOVICI, 2008, p.96)
Com base nos conceitos dos autores citados foi criado um questionário com dez perguntas e aplicada em pesquisa de campo na quantitativa de cinquenta pessoas, na empresa SICOOB, BARBOSA E Auto Posto Mirian, tendo seu resultado conforme abaixo:

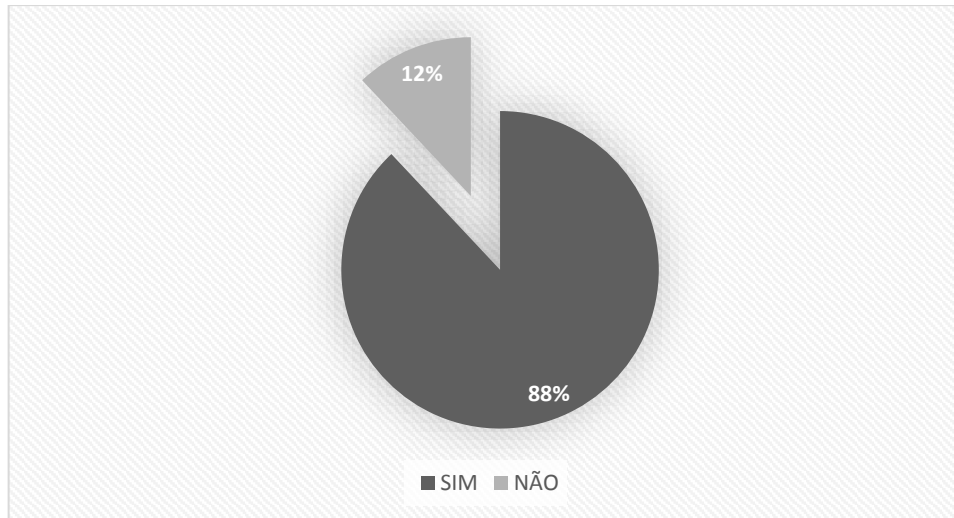
Gráfico 1 – Relacionamento com os colegas de equipe.



Fonte: Elaborado pelos autores

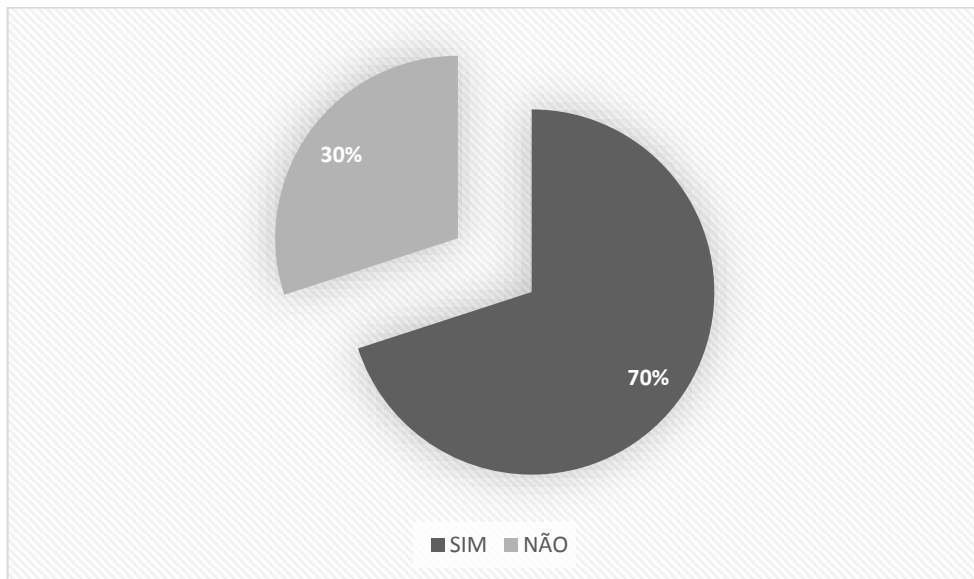
Através deste gráfico chegamos à conclusão que, 76% pessoas mantêm um bom relacionamento com os colegas de equipe e 24% não.

Gráfico 2 – Motivação no ambiente de trabalho



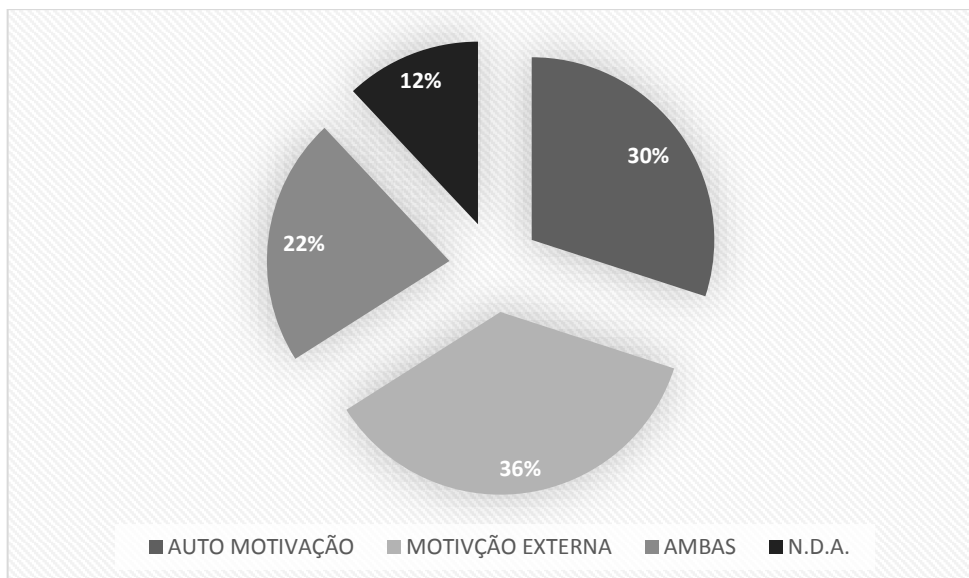
Através deste gráfico observamos que 88% pessoas responderam sim, que se sentem motivadas no seu ambiente de trabalho e 12% não.

Gráfico 3 – Trabalhos individuais



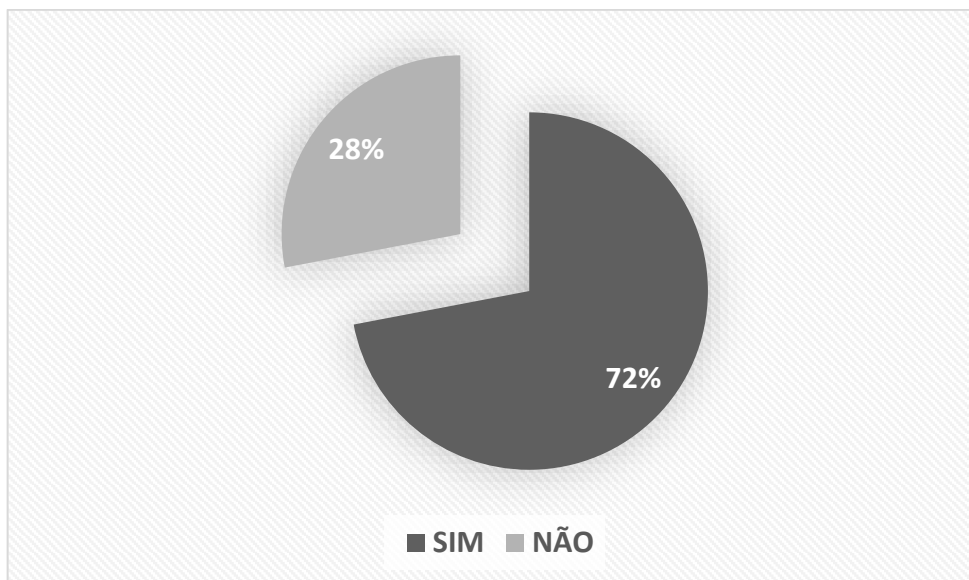
Através deste gráfico observamos que 70% pessoas se sentem reconhecidas pelos seus trabalhos individuais e 30% não.

Gráfico 4 – Metodologia de Motivação.



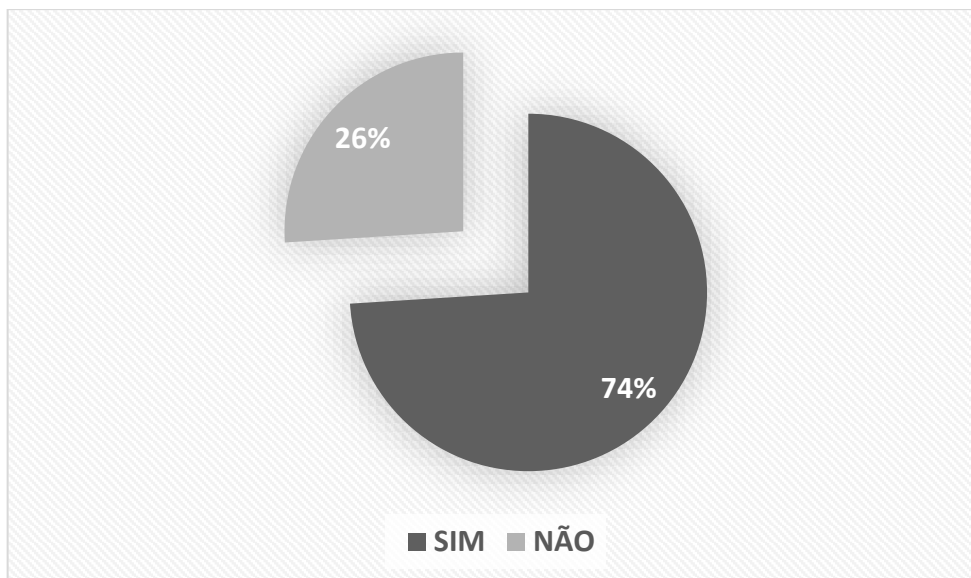
Através deste gráfico observamos que 30% pessoas se auto motivam, 36% pessoas buscam motivação externa, 22% pessoas ambas as formas de motivação e 12% nenhuma das alternativas.

Gráfico 5 – Ferramenta de Motivação.



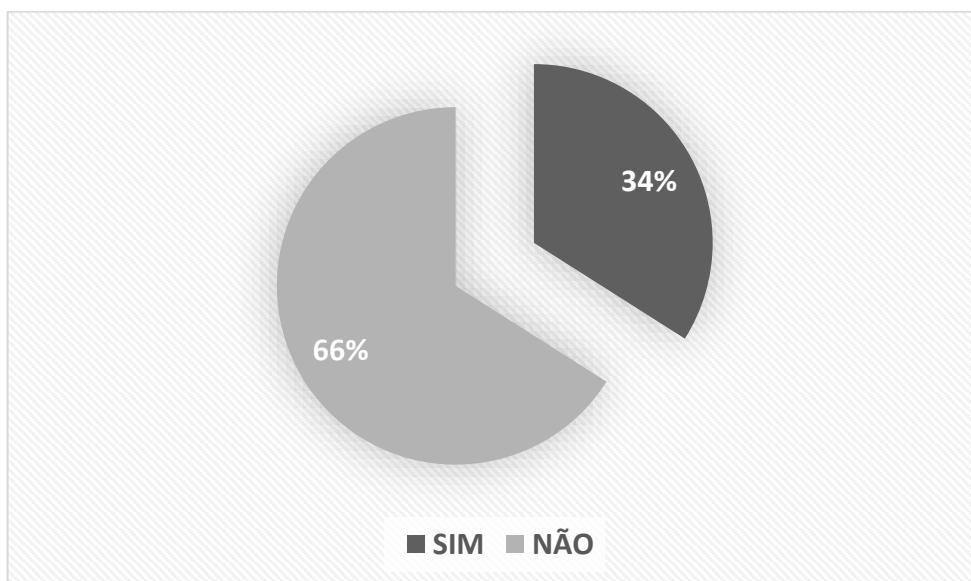
Através deste gráfico observamos que 72% pessoas acham que o Feedback é uma ferramenta de motivação e 28% não.

Gráfico 6 – Dar Feedbacks.



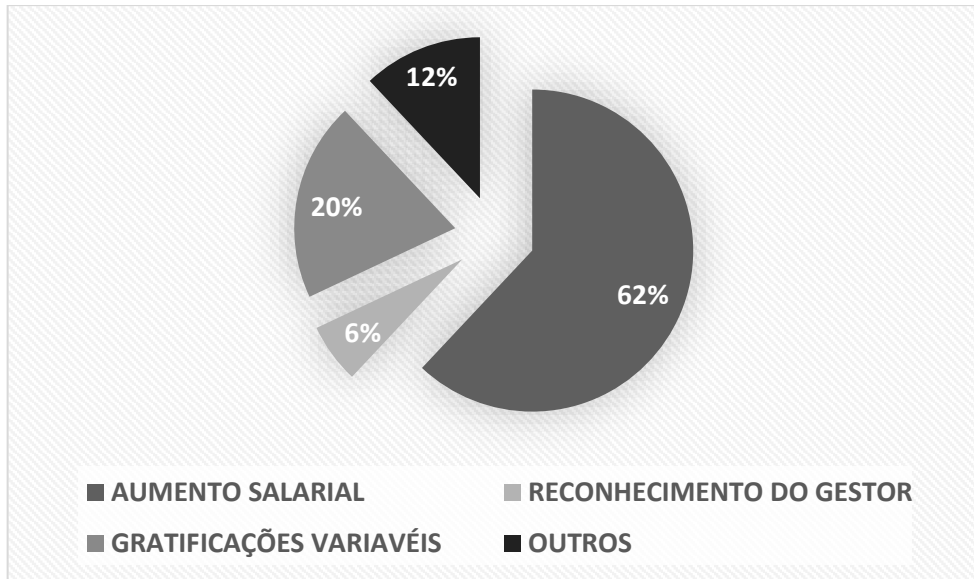
Através deste gráfico observamos que 74% pessoas contribuem com o feedback para seus pares ou gestores e 26% não.

Gráfico 7 – Oportunidade de desenvolvimento ou crítica de pessoa.



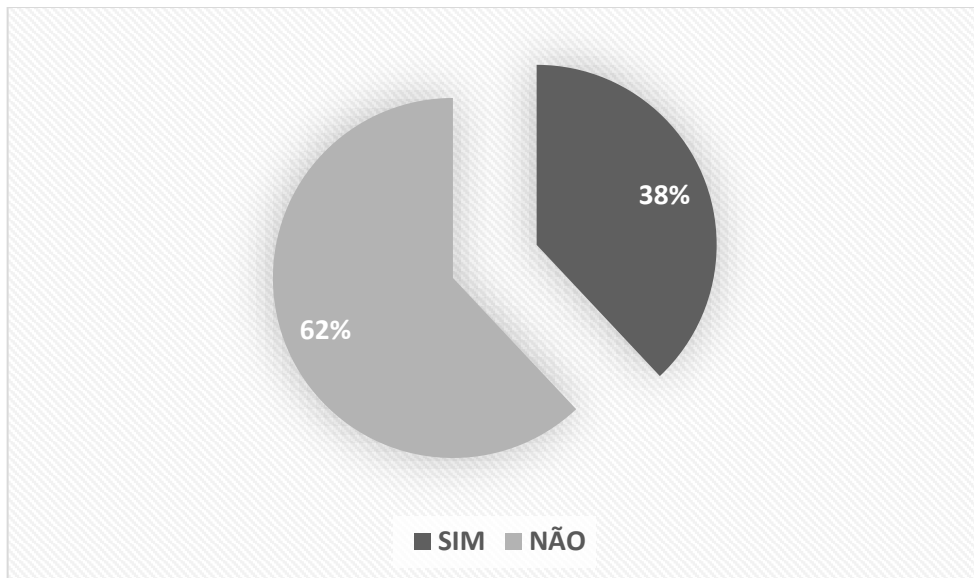
Através deste gráfico observamos 34% pessoas encaram que a motivação como oportunidade e não como crítica e 66% pessoas não.

Gráfico 8 – Formas de Motivação



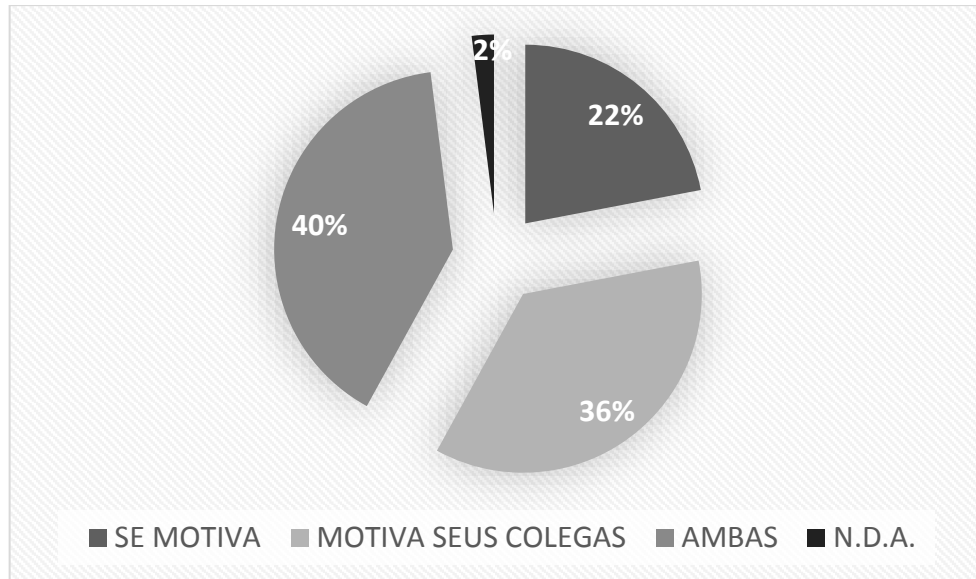
Através deste gráfico observamos 62% pessoas consideram o aumento salarial como motivação, 6% consideram como motivação o reconhecimento do seu gestor, 20% consideram as gratificações variáveis e 12% outros.

Gráfico 9 – Incentivar a motivação.



Através deste gráfico chegamos à conclusão que 38% pessoas buscam motivar a participação de todos e 62% não.

Gráfico 10 – Motivação e resistência.



Através deste gráfico observamos que 22% pessoas se motivam, 36% pessoas motivam somente seus colegas, 40% se motivam e motivam as outras e 2% nenhuma das alternativas anteriores.

CONCLUSÃO

Com base no questionário de pesquisa em campo aplicado com quantitativo de 50 pessoas, obtivemos a percepção de que a ferramenta feedback quando bem utilizada reproduz na maioria de seus entrevistados uma satisfação positiva. Pois é através da mesma que se pode ter um prisma das opiniões. Entre as diversas metodologias do feedback uma das principais é a motivação, a qual é muito utilizada no que tange a produção e relações interpessoais para melhorar a eficiência e produtividade organizacional. Concluimos que as maiorias das pessoas que responderam o questionário se sentem motivadas no seu ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

SIGNIFICADOS. **Significados de feedback.** Disponível em: <<https://www.significados.com.br/feedback/>>. Acesso em: 07 out. 2017.

ADMINISTRADORES. **Comunicação e feedback.** Disponível em:
<<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/comunicacao-e-feedback/35367/>>. Acesso em: 07 out. 2017.

(MOSCOVICI, 2008, p. 93, destaque do autor).

(FIORELLI 2007, p. 222, apud MOSCOVICI, 1995, p. 54).

(FIORELLI, 2007, p 223, apud PATTERSON e EISNBERG, 1988, p. 40).

(MOSCOVICI, 2008, p. 97, destaque do autor).