

FEEDBACK COMO FERRAMENTA DE GESTÃO: análise da percepção dos funcionários da agência do banco do brasil quanto à aplicação no dia a dia

Jana Scliros¹

Simone Batista Tomasulo²

Marcos Aurélio Batista³

RESUMO

O presente estudo ainda que bastante conhecido e pouco explorado em bibliografias e em trabalhos acadêmicos, aborda sobre o *feedback* praticado no dia a dia da organização, abrangendo a percepção e expectativas dos respondentes quanto ao uso dessa ferramenta. O estudo foi realizado em uma agência do Banco do Brasil localizada em Balneário Camboriú-SC. Assim, o objetivo geral desse estudo foi analisar a percepção dos colaboradores, quanto à utilização do *feedback* no dia a dia como ferramenta de gestão e, como objetivos específicos, identificar o perfil dos colaboradores; verificar a percepção dos mesmos acerca de como recebem o *feedback* no dia a dia; e conhecer a expectativa dos mesmos quanto ao recebimento do *feedback* no dia a dia. Para alcançar os objetivos estabelecidos, foram aplicados questionários com todos os colaboradores da agência afim de compreender como os mesmos percebem e avaliam as práticas de *feedback*. Dessa forma, elaborou-se um questionário que foi dividido em três partes, sendo a primeira para identificar o perfil dos funcionários, a segunda para compreender a percepção e a terceira para identificar as expectativas. A pesquisa, portanto, caracteriza-se por ser de abordagem quantitativa, do tipo levantamento (pesquisa surveys), com objetivo descritivo. Além disso, realizou-se uma revisão bibliográfica fundamentando conceitos e ideias relacionadas ao *feedback* para embasar o conhecimento adquirido. Os resultados obtidos permitiram identificar o perfil dos funcionários da agência, bem como suas percepções e expectativas sobre a prática do *feedback* diariamente. Ao analisar os dados, verificou-se que os gestores, em alguns momentos fornecem *feedbacks*, porém, estes ainda insuficientes para proporcionar seu autêntico benefício.

Palavras chave: Gestão de pessoas. *Feedback*. Comunicação.

1 Graduanda no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Balneário Camboriú.

2 Professora Mestre do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Balneário Camboriú.

3 Professor Mestre do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Balneário Camboriú.