



## **Algumas considerações sobre o *Feedback***

Sérgio Lopes (\*)

Alguns autores afirmam que dar e receber *feedback* é uma arte.

Eu vou mais longe e lhe digo que não só é uma arte como também é uma poderosa arma de gestão de pessoas.

Uma arma que quando mal utilizada pode causar muitos estragos, mas, quando bem utilizada, no momento certo, focada no alvo certo e aplicada com a pessoa certa pode melhorar comportamentos, transformar desempenhos medíocres em desempenhos excelentes, motivar pessoas a crescerem, a se desenvolverem e acima de tudo, a se sentirem parte integrante de uma equipe vencedora.

*Feedback* em suma consiste em dar informações a alguém sobre seu comportamento, seu desempenho, a qualidade de seu trabalho, seu grau de engajamento com os objetivos e metas empresariais, seu modo de se relacionar com seus pares, subordinados, superiores e, principalmente, com seus clientes, sejam eles internos ou externos ao Departamento, à Organização.

É constituído por fatos, situações e percepções que por determinado período de tempo colaboraram para construir a imagem do avaliado. Entenda-se neste último caso, percepções como sendo a visão do avaliador, geralmente o superior imediato do avaliado.

Mas, não é só para dar informações que o *feedback* serve. Ele deve ser utilizado para estimular o avaliado a iniciar a construção de um futuro melhor, a partir de um plano de ação no qual o seu gestor terá um papel relevante; pois, será não só o avalizador das propostas de mudança como será o mentor do avaliado para que estas saiam do campo das intenções e se concretizem no plano prático das ações.

Apesar de se utilizar de referências históricas (como fui ontem) o *feedback* deve ter por objetivo mudar o presente (como sou hoje) para atingir um futuro melhor (como serei amanhã).

O *feedback* pode fazer com que o avaliado pise no freio ou no acelerador de sua carreira profissional.

Tudo depende da forma de comunicação e do empenho do avaliador em transformar este momento num momento de magia e encantamento, num efetivo momento de MUDANÇA.

Já escreveu Horácio, o poeta romano, “*Carpe diem*”, aproveite o momento.

Parafraseando Horácio eu o (a) convido para aproveitar o momento do olho-no-olho e buscar junto com seus colaboradores novos caminhos para novos e melhores desempenhos.



CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S LTDA - ME  
INFORMÁTICA, GESTÃO E QUALIDADE  
*Serviços especializados, soluções personalizadas.*

*(\*) Mestre e graduado em Administração. Experiência profissional de 43 anos adquirida em empresas de diferentes portes e segmentos econômicos. Nos últimos 25 anos tem atuado ativamente como Consultor, Docente em cursos de Graduação e de Pós-Graduação em IES, Instrutor em Cursos de Educação Corporativa, lecionando em diversos Estados do País. Atua, também, como Palestrante e possui diversos artigos publicados, em jornais, revistas e sites da Internet. Participa de projetos de voluntariado junto a Entidades de Classe.*

*SP, 10/11/2011.*