

Guia de Boas Práticas de Feedback

Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
Secretaria Municipal de Fazenda

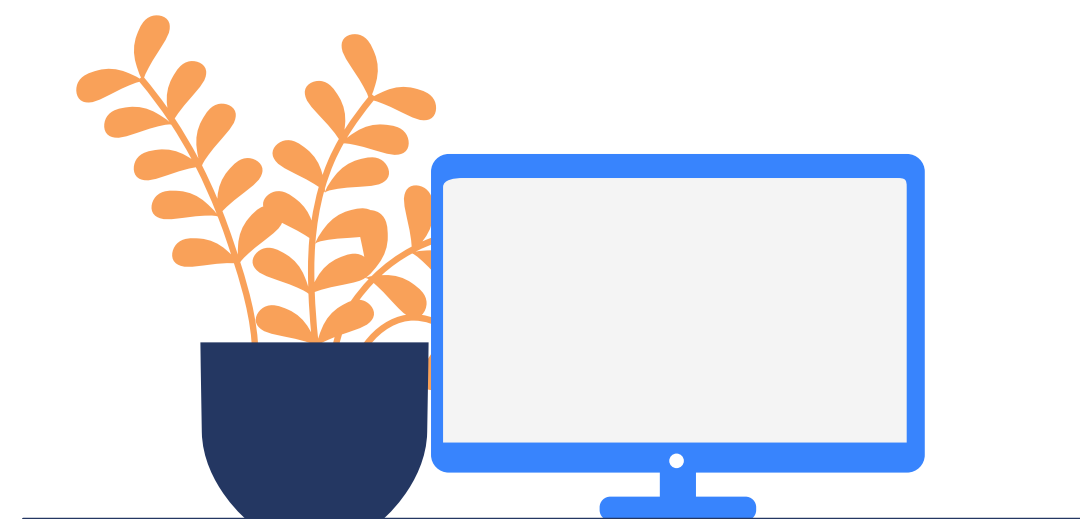
Apresentação

Este guia tem o objetivo de fomentar a cultura de Feedback na Secretaria Municipal de Fazenda, a fim de estimular o bom desempenho dos servidores.

A prática de maneira estruturada e organizada gera engajamento, valorização e desenvolvimento do corpo funcional. Além disso, potencializa os resultados alcançados pela equipe.

Implementar a cultura de feedback não é uma tarefa fácil, porém extremamente necessária para o desenvolvimento individual e institucional. Por isso, o guia apresenta instruções para um bom planejamento e uma boa execução de uma reunião de feedback.

Boa leitura!



Conceito

Feedback é uma ferramenta de comunicação usada pela liderança das instituições para dar retorno ao servidor sobre a conduta que vem sendo adotada. O objetivo é incentivar a continuidade de determinado comportamento ou sinalizar que alguma postura/ação foi inadequada, buscando o crescimento profissional dos colaboradores.

A cultura do feedback também é muito importante na implementação de uma gestão por resultados. Definir os objetivos e metas da equipe ajuda a orientar os esforços para um objetivo final, facilitando a priorização das atividades e favorecendo o aumento do desempenho e eficácia nas entregas. Retornos frequentes sobre os objetivos alcançados ou os desafios que precisam ser cumpridos, criam uma maior transparência e alinhamento organizacional.

É importante ter em mente que a prática do feedback objetiva o desenvolvimento da equipe de trabalho. Logo, promove aprendizagem e transformação.

10 Dicas de boas práticas de feedback

01. Não seja passivo

Não deixe de dar feedback e apresentar suas expectativas para sua equipe, busque tornar essa prática um hábito. Não espere que as falhas se corrijam sozinhas e não deixe de exaltar os bons resultados quando for oportuno.

Feedback Negativo

O erro deve ser apontado para que o servidor tenha a oportunidade de correção. Esse tipo de feedback deve ser dado em particular.

Feedback Positivo

O elogio deve ser verdadeiro, pois sinaliza para o servidor continuidade da ação. Esse tipo de feedback pode ser dado em público, principalmente quando a intenção for espelhar o comportamento nos demais membros da equipe.





02. Faça o planejamento

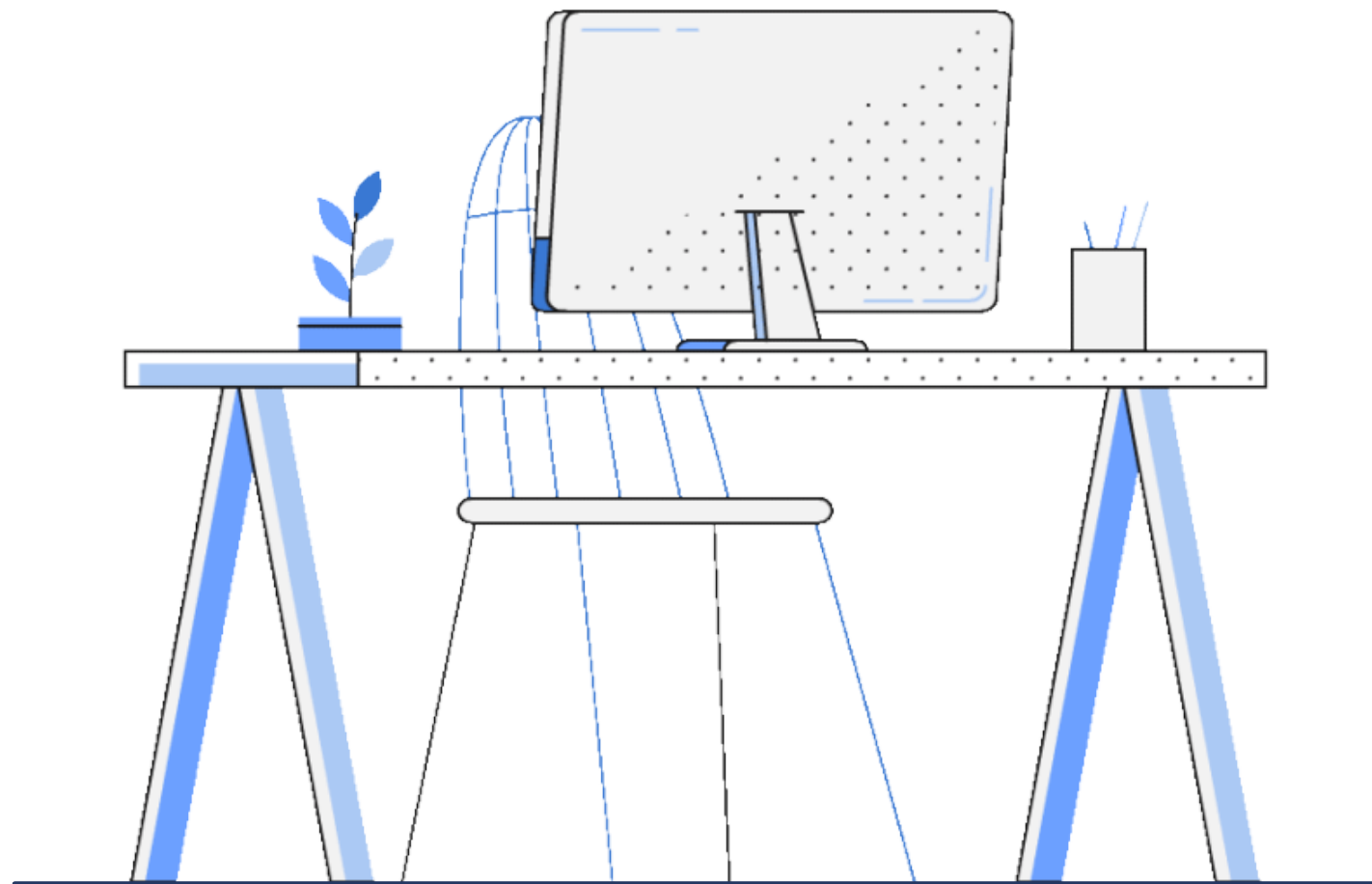
Prepare o feedback estabelecendo métodos convenientes. Lembre-se de tomar conhecimento de todo o ocorrido, coletando todos os dados necessários para não cometer erros. O planejamento é o instrumento que permite manter a coerência e previne injustiças.

03. Mantenha o autocontrole

O feedback presencial requer atenção quanto ao tom de voz, as expressões faciais e os movimentos gestuais. Manter o autocontrole e coerência entre as diferentes formas de comunicação é importante para garantir um feedback construtivo e não punitivo.



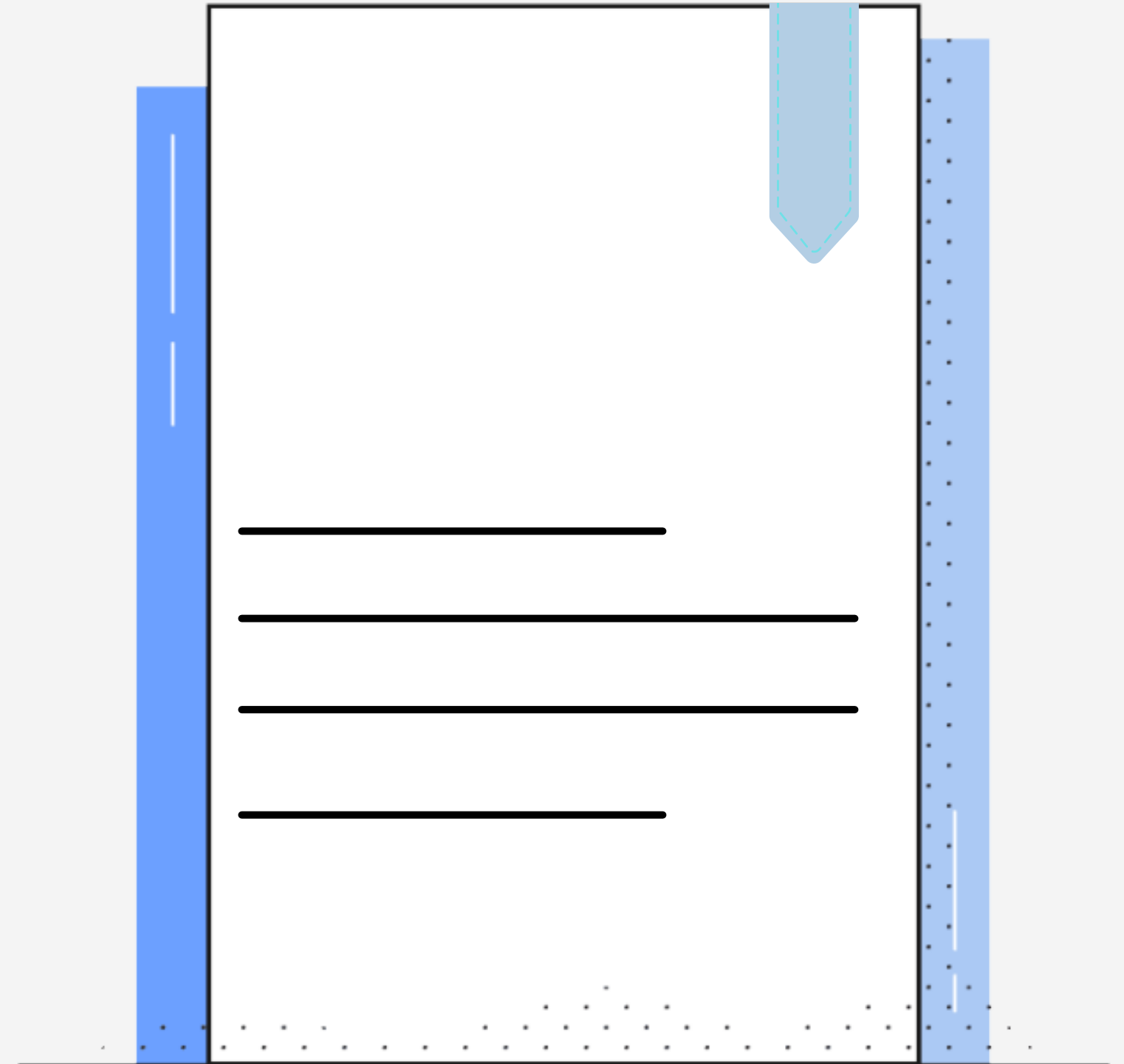
04. Prepare o ambiente



Para que a prática de feedback se torne um hábito aceito pelos servidores, é importante estabelecer um ambiente seguro. Deixe claro que a intenção é contribuir para o desenvolvimento do servidor e não julgar sua personalidade. Essa postura torna o ambiente mais acolhedor.

05. Apresente um resumo

O momento de dar e receber feedback pode gerar muita tensão. Apresente um resumo com os pontos principais da reunião. Assim, o servidor ficará ciente do teor da conversa e conseguirá ouvir de forma ativa o que será dito.





06. Relate o acontecimento

O acontecimento deve ser relatado e não interpretado. Relate o evento de forma descritiva antes de apresentar a percepção do ocorrido. Desse modo, o feedback estará baseado em fatos e não achismos.

07. Seja Claro



A clareza da mensagem é a chave para uma boa comunicação. Vá direto ao ponto, fale de forma clara e objetiva, evitando o uso de expressões difíceis de compreender. Assim, não terá margem para interpretações equivocadas por parte do servidor.

08. Use técnicas

O uso de técnicas valida a prática. Existem inúmeras técnicas como por exemplo, a técnica do Sanduiche e a técnica do **Triplo C**. Apresentamos aqui a mais referendada pelos cursos de comunicação e feedback.

Técnica de triplo C: contexto, comportamento e consequência.

01

Contexto

Delimite a situação específica para sinalizar o comportamento alvo do feedback.

02

Comportamento

Descreva as escolhas que foram tomadas para destacar o padrão do comportamento.

03

Consequência

Liste os impactos da escolha do servidor para a instituição.

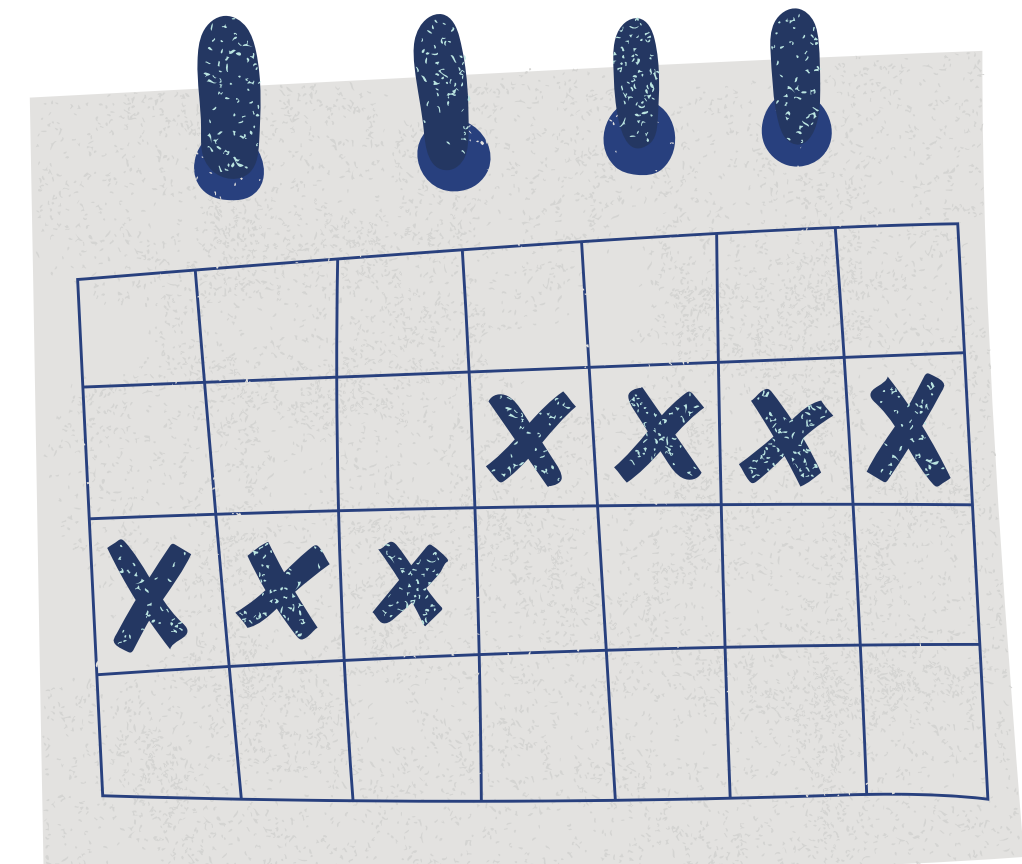
09. Apresente soluções

No feedback é importante apresentar soluções as problemáticas apresentadas. Elabore um plano de ação junto com o servidor, estipulando as prioridades de desenvolvimento para que as dificuldades citadas venham ser superadas.



10. Seja frequente

Tornar o feedback um hábito é essencial para alinhar as expectativas com respeito aos resultados pretendidos. De feedback com frequência, torne a interação habitual e menos eventual. Com isso, terá uma equipe comprometida com as entregas.



Referências

Curso Comunicação e Feedback para Resultados da Escola de Governo e Gestão EGG. Disponível em: <http://egg.seplag.niteroi.rj.gov.br/curso/comunicacao-e-feedback-para-resultados/> Acesso em: 20 set. 2021.

Centro de Liderança Pública. Disponível em: <https://www.clp.org.br/como-dar-feedback-e-avaliar-servidores-no-setor-publico-gpsp/> Acesso em: 20 set. 2021.