



## **Feedback: Refletindo na qualidade dos serviços prestados de uma Clínica Médica**

*Dudiele Dias Ponciano*

*Universidade La Salle*

*Robinson Henrique Scholz (Orientador)*

### **Tipo do trabalho**

Pôster

### **Tema**

Ciência Socialmente Aplicada - Gestão e Negócios

### **Palavras-chave**

*Feedback, Clima Organizacional, Qualidade dos Serviços.*

### **OBJETIVO**

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar as formas de feedback realizadas pela liderança, sobre uma equipe dentro de uma organização, refletindo na qualidade dos serviços prestados. Os objetivos específicos do estudo são: a) analisar as formas de feedback dadas pela liderança como uma estratégia organizacional; b) compreender como o clima organizacional interfere no rendimento dos funcionários; c) avaliar a qualidade dos serviços prestados. Este estudo busca alcançar uma compreensão e entendimento do feedback gera dentro de uma organização, sobre o rendimento e qualidade dos serviços prestados.

### **MATERIAL**

Empresas são feitas por seres humanos, estas precisam encontrar um ambiente saudável para se trabalhar, pessoas comprometidas, felizes, engajadas e prontas para colocar seus talentos profissionais à disposição buscando os melhores resultados. Para garantir tais acontecimentos, se faz necessário por parte da liderança, um plano de ação voltado para a comunicação, de modo que elas consigam passar seus sentimentos, sejam ouvidas sobre suas angústias e desabafos, se necessário for. Este meio de comunicação pode ser executado pela liderança por meio do feedback, que nada mais é do que comunicação com o funcionário. Este processo é utilizado para melhorar resultados, sendo eles negativos ou positivos, para que haja, a partir desta avaliação, uma melhora futura de resultados, otimizado habilidades e definindo comportamentos, proporcionando crescimento pessoal e profissional. O feedback pode ser considerado como uma excelente ferramenta, usada de modo estratégico, no qual fornecerá aprendizado e desenvolvimento no ambiente de trabalho. Se o funcionário recebe mais rapidamente o retorno sobre algo que está fazendo, ele gera resultados de forma assertiva. Considerando-se que faz parte do processo de motivação humana receber retorno de seu desempenho, nas organizações é importante dar o feedback para os funcionários e afim de orientar e tirar dúvidas do seu comportamento esperado. Este estudo busca alcançar uma compreensão e entendimento do feedback gera dentro de uma organização, sobre o rendimento e qualidade dos serviços prestados.

### **METODOLOGIA**



Para realização da pesquisa, o método adotado será uma pesquisa qualitativa de abordagem descritiva, tendo como contexto a Clínica Médica Rede Saudável, localizada na cidade de Canoas/RS. O procedimento técnico será levantamento de dados, e tem como técnicas de coleta de dados a aplicação de entrevistas semiestruturadas. Para a análise das informações de pesquisa será aplicada a técnica de análise de conteúdo.

### **RESULTADOS**

Os resultados deste estudo podem servir como suporte para o crescimento da organização e seus funcionários, a fim de mostrar que a qualidade do trabalho interfere nos resultados esperados, tanto para os líderes quanto para os liderados.

### **CONCLUSÃO**

O feedback é um meio de comunicação que ajuda e auxilia no crescimento pessoal e profissional dos indivíduos em um negócio. Não só receber, mas dar um retorno do que se foi executado, proporciona melhorias nas atividades, ociosidade e na qualidade de um serviço prestado.