Vol. 0, nº 116 domingo, 19 de maio de 2024 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

Notícias e análises da administração pública evoluta.adm.br/observatorio

INSIGHTS E IDEIAS DE BOA GESTÃO

Como Pedir Feedback na Administração Pública Brasileira: Estratégias e Benefícios

Pedir feedback é uma prática essencial para o desenvolvimento profissional e para o aprimoramento das funções no trabalho. Na administração pública brasileira, onde a prestação de serviços de qualidade é crucial para o bem-estar da sociedade, o feedback pode ser…



Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

Como Pedir Feedback na Administração Pública Brasileira: Estratégias e Benefícios 1

Prazos e expediente 5

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 116
00116 >
9 773092 900 8

Pedir feedback é uma prática essencial para o desenvolvimento profissional e para o aprimoramento das funções no trabalho. Na administração pública brasileira, onde a prestação de serviços de qualidade é crucial para o bem-estar da sociedade, o feedback pode ser uma ferramenta poderosa para melhorar o desempenho, a eficiência e a satisfação dos servidores públicos. Este artigo explora estratégias eficazes para pedir feedback e os benefícios dessa prática no contexto da administração pública brasileira.

A Importância do Feedback na Administração Pública

O feedback é um processo de comunicação onde informações sobre desempenho são fornecidas com o objetivo de melhorar futuras ações e resultados. Na administração pública, o feedback pode ajudar os servidores a compreender melhor suas responsabilidades, identificar áreas de melhoria e reconhecer seus pontos fortes. Além disso, promove um ambiente de transparência, colaboração e desenvolvimento contínuo.

Benefícios do Feedback

1. **Melhoria Contínua:** O feedback regular permite que os servidores identifiquem e corrijam problemas de forma proativa, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos. Por exemplo, um servidor que recebe feedback constante sobre sua comunicação com o público pode aprimorar suas habilidades interpessoais, resultando em um atendimento mais eficiente e satisfatório para os cidadãos.
2. **Desenvolvimento Profissional:** O feedback construtivo ajuda os servidores a desenvolver novas

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 116 (19 maio 2024)

habilidades e a aprimorar suas competências, o que pode levar a oportunidades de crescimento e progressão na carreira. Um funcionário de um departamento de urbanismo, por exemplo, que recebe feedback sobre a necessidade de melhorar suas habilidades em análise de dados pode buscar capacitação adicional nessa área, aumentando sua eficácia e potencial de carreira.

3. **Engajamento e Satisfação:** Servidores que recebem feedback regular tendem a se sentir mais valorizados e engajados, resultando em maior satisfação no trabalho. Quando os servidores sentem que seu trabalho é reconhecido e que têm oportunidades de crescimento, eles se tornam mais comprometidos com suas responsabilidades e mais dispostos a contribuir para os objetivos da organização.
4. **Transparência e Confiança:** Um ambiente onde o feedback é encorajado promove a transparência e a confiança entre gestores e servidores, melhorando a comunicação e a colaboração. Por exemplo, em um tribunal, a prática regular de feedback pode ajudar a construir uma cultura de confiança, onde juízes, advogados e funcionários trabalham juntos de forma mais eficaz e harmoniosa.

Estratégias para Pedir Feedback Eficazmente

Pedir feedback pode ser desafiador, especialmente em um ambiente hierárquico como a administração pública. No entanto, adotar estratégias eficazes pode facilitar esse processo e maximizar os benefícios do feedback.

1. Escolha o Momento Adequado
Pedir feedback no momento certo é crucial para obter respostas sinceras e úteis. Escolher momentos de menor pressão e quando tanto o servidor quanto o gestor estão disponíveis para uma conversa aberta pode fazer a diferença.

Exemplo: Após a conclusão de um projeto importante ou uma iniciativa significativa, pode ser um bom momento para pedir feedback. Isso permite que as discussões se concentrem em eventos recentes e específicos, proporcionando insights valiosos. Em uma secretaria de transporte, por exemplo, após a implementação de um novo sistema de gestão de tráfego, os gestores podem reunir a equipe para discutir o que funcionou bem e o que poderia ser melhorado.

2. Seja Específico nas Suas Solicitações
Ser claro e específico ao pedir feedback ajuda a orientar a conversa e a obter respostas mais detalhadas e úteis. Em vez de pedir feedback geral, focar em áreas ou situações específicas pode resultar em feedback mais acionável.

Exemplo: Em vez de perguntar "Como estou indo?", um servidor pode perguntar "Você poderia me dar feedback sobre como gerenciei a última reunião do comitê?" ou "Gostaria de saber como posso melhorar minha comunicação nas apresentações públicas." Um exemplo prático poderia ser um gerente de projetos que solicita feedback específico sobre sua habilidade de coordenar reuniões de equipe e manter os membros engajados.

3. Crie um Ambiente Seguro
É essencial criar um ambiente seguro onde os servidores se sintam confortáveis para dar e receber feedback sem medo de retaliação. Promover uma cultura de abertura e respeito pode incentivar a honestidade e a transparência.

Exemplo: Gestores podem iniciar sessões de feedback com declarações que reforcem a importância do feedback para o crescimento e desenvolvimento, e garantir que todas as opiniões serão tratadas com respeito e confidencialidade. Por exemplo, em uma reunião de departamento, o gestor pode começar dizendo: "Nosso objetivo aqui é ajudar uns aos outros a crescer e melhorar. Todas as opiniões são bem-vindas e serão tratadas com respeito."

4. Ouça Ativamente e Evite Defensividade
Quando receber feedback, é importante ouvir ativamente e evitar ficar na defensiva. Demonstrar uma atitude receptiva e aberta pode encorajar feedback mais sincero e construtivo.

Exemplo: Durante uma sessão de feedback, o servidor deve prestar atenção ao que está sendo dito, fazer perguntas esclarecedoras se necessário, e agradecer pelo feedback recebido, mesmo que seja crítico. Um bom exemplo seria um diretor escolar que, ao receber feedback dos professores sobre a gestão escolar, escuta atentamente, toma notas e se compromete a abordar as questões levantadas.

5. Aja com Base no Feedback Recebido
Mostrar que você valoriza o feedback recebido e está disposto a agir com base nele é crucial para manter a confiança e a eficácia do processo de feedback. Implementar as sugestões e fazer mudanças demonstram um compromisso com a melhoria contínua.

Exemplo: Se um servidor recebe feedback sobre a necessidade de melhorar suas habilidades de liderança, ele pode buscar treinamento adicional ou mentoria para desenvolver essas competências. Por exemplo, um gestor de projetos em uma agência governamental que recebe feedback sobre a necessidade de melhorar suas habilidades de comunicação pode participar de workshops ou cursos de comunicação eficaz.

Casos Práticos de Implementação de Feedback na Administração Pública Brasileira

Para ilustrar a aplicação dessas estratégias, aqui estão alguns casos práticos de como o feedback pode ser implementado na administração pública brasileira:

Caso 1: Secretaria de Saúde
Na Secretaria de Saúde de um município, a implementação de um programa de feedback estruturado ajudou a melhorar a qualidade dos serviços prestados. Enfermeiros e médicos foram incentivados a pedir feedback regularmente de seus colegas e supervisores sobre suas práticas clínicas e interações com os pacientes. Como resultado, houve uma melhoria significativa na comunicação entre a equipe, maior aderência aos protocolos de saúde e aumento na satisfação dos pacientes.

Detalhamento do Caso:

A secretaria criou um sistema onde os profissionais de saúde podiam dar e receber feedback de maneira formal e informal. Sessões regulares de feedback foram agendadas, onde médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde discutiam suas práticas, compartilhavam desafios e ofereciam sugestões uns aos outros. Além disso, foi implementada uma caixa de sugestões anônimas para permitir feedback honesto sem medo de repercussões.

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 116 (19 maio 2024)

Uma enfermeira relatou que, graças ao feedback recebido, ela pôde aprimorar suas habilidades de comunicação com os pacientes, o que resultou em um aumento na satisfação dos pacientes e na eficácia do tratamento. Um médico destacou que as sessões de feedback o ajudaram a identificar áreas de melhoria em suas práticas clínicas, levando a um atendimento mais eficaz e eficiente.

Caso 2: Escola Pública

Em uma escola pública, os professores começaram a pedir feedback de seus alunos e colegas sobre suas técnicas de ensino e interação em sala de aula. Os feedbacks recebidos ajudaram os professores a adaptar suas abordagens pedagógicas para atender melhor às necessidades dos alunos. Isso resultou em um ambiente de aprendizado mais inclusivo e engajador, com melhorias visíveis no desempenho dos alunos.

Detalhamento do Caso:

A escola implementou um programa onde os alunos podiam dar feedback anônimo sobre suas experiências em sala de aula. Os professores também participavam de reuniões regulares onde discutiam as práticas de ensino e compartilhavam feedback entre si.

Uma professora de matemática, por exemplo, descobriu através do feedback dos alunos que suas explicações eram muitas vezes muito rápidas e difíceis de seguir. Ela ajustou sua abordagem, desacelerando o ritmo e incorporando mais exemplos práticos, o que resultou em uma melhor compreensão dos alunos e em notas mais altas nas avaliações.

Caso 3: Departamento de Meio Ambiente

No Departamento de Meio Ambiente de um estado, gestores implementaram sessões regulares de feedback com seus técnicos e analistas. Através dessas sessões, os servidores puderam identificar áreas onde precisavam de mais recursos ou treinamento, e os gestores puderam ajustar as políticas e procedimentos para apoiar melhor a equipe. Esse processo de feedback contínuo levou a uma maior eficiência na implementação de projetos ambientais e melhor utilização dos recursos disponíveis.

Detalhamento do Caso:

O departamento estabeleceu reuniões mensais de feedback onde todos os membros da equipe podiam discutir seus projetos, desafios e necessidades. Isso permitiu uma comunicação mais aberta e um entendimento melhor das dificuldades enfrentadas no campo.

Por exemplo, um técnico ambiental destacou a necessidade de equipamentos mais modernos para monitorar a qualidade da água em áreas remotas. Com base nesse feedback, a gerência alocou recursos para atualizar os equipamentos, o que melhorou significativamente a precisão e a eficiência do monitoramento ambiental. Outro analista relatou que, graças ao feedback recebido, conseguiu melhorar suas habilidades de redação de relatórios, resultando em documentos mais claros e impactantes que facilitaram a tomada de decisões políticas.

Desafios e Soluções na Implementação do Feedback

Embora o feedback tenha muitos benefícios, sua implementação na administração pública brasileira pode enfrentar vários desafios. A seguir, discutimos alguns desses desafios e possíveis soluções.

Desafio 1: Cultura de Feedback Limitada

Em muitas instituições públicas, pode haver uma cultura limitada de feedback, onde os servidores não estão acostumados a dar ou receber feedback regularmente. Isso pode ser devido a uma hierarquia rígida, medo de retaliação ou falta de práticas estabelecidas de feedback.

Solução: Para superar essa barreira, é importante promover uma cultura de feedback desde o topo da organização. Líderes e gestores devem dar o exemplo, solicitando e dando feedback regularmente. Treinamentos sobre a importância do feedback e como dar e receber feedback de maneira construtiva também podem ajudar a construir essa cultura. Além disso, estabelecer políticas claras que protejam os servidores de retaliação pode encorajar a participação.

Desafio 2: Feedback Genérico e Não Acionável

Outro desafio comum é receber feedback que é muito genérico ou não acionável, o que limita sua utilidade para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Solução: Treinar servidores e gestores para fornecer feedback específico e acionável pode resolver esse problema. Utilizar estruturas de feedback como o modelo STAR (Situação, Tarefa, Ação, Resultado) pode ajudar a clarificar e especificar o feedback. Além disso, incentivar os servidores a fazer perguntas específicas ao solicitar feedback pode direcionar a resposta para áreas mais relevantes e detalhadas.

Desafio 3: Falta de Seguimento

Receber feedback é apenas o primeiro passo; a falta de ações subsequentes pode minar o valor do feedback e a confiança no processo.

Solução: Implementar um sistema de acompanhamento onde as ações tomadas com base no feedback são monitoradas e revisadas pode garantir que o feedback seja efetivamente utilizado. Estabelecer reuniões de revisão periódicas onde o progresso e as melhorias são discutidos pode manter o processo de feedback vivo e relevante.

Ferramentas e Métodos para Coletar Feedback

Para facilitar a coleta de feedback, várias ferramentas e métodos podem ser utilizados na administração pública brasileira. A seguir, discutimos algumas dessas ferramentas e como elas podem ser aplicadas.

1. Pesquisas de Satisfação

Pesquisas de satisfação podem ser usadas para coletar feedback de servidores e cidadãos sobre a qualidade dos serviços e o desempenho dos funcionários públicos. Essas pesquisas podem ser distribuídas eletronicamente ou em papel, dependendo do contexto e do público-alvo.

Exemplo: Uma prefeitura pode enviar pesquisas de satisfação aos cidadãos que utilizaram os serviços municipais, pedindo feedback sobre a eficiência, cortesia e eficácia dos atendimentos recebidos. Os resultados dessas pesquisas podem ser analisados para identificar áreas de melhoria e reconhecer boas práticas.

2. Entrevistas e Grupos Focais

Entrevistas individuais e grupos focais são métodos eficazes para coletar feedback mais detalhado e qualitativo. Esses métodos permitem uma exploração mais profunda das percepções e experiências dos servidores.

Exemplo: Uma secretaria estadual pode realizar entrevistas com os servidores para discutir suas experiências e desafios no

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 116 (19 maio 2024)

trabalho. Grupos focais podem ser organizados para explorar temas específicos, como a implementação de novas políticas ou a eficácia de programas de treinamento.
3. Avaliações de Desempenho
Avaliações de desempenho são uma ferramenta tradicional e estruturada para fornecer feedback regular. Essas avaliações podem ser realizadas anualmente ou semestralmente e devem incluir uma combinação de autoavaliação, feedback de colegas e supervisores.

Exemplo: Em um tribunal, juízes e funcionários podem passar por avaliações de desempenho onde recebem feedback sobre sua eficiência, precisão e comportamento profissional. Essas avaliações podem identificar áreas de desenvolvimento e fornecer uma base para planos de melhoria pessoal.
4. Sistemas de Feedback Anônimo
Sistemas de feedback anônimo podem encorajar a honestidade e reduzir o medo de retaliação. Esses sistemas podem ser implementados através de caixas de sugestões anônimas, plataformas eletrônicas seguras ou outras ferramentas que garantam a confidencialidade dos respondentes.

Exemplo: Um ministério pode criar um portal de feedback anônimo onde os servidores podem fornecer sugestões e levantar preocupações sem medo de identificação. Isso pode revelar problemas ocultos e fornecer insights valiosos que podem não surgir em outros métodos de feedback.

O Papel dos Líderes na Promoção do Feedback

Líderes e gestores têm um papel crucial na promoção de uma cultura de feedback. Eles devem ser modelos de comportamento, solicitando e dando feedback regularmente, criando um ambiente seguro e aberto, e garantindo que o feedback seja utilizado de maneira construtiva.
Líderes como Exemplos
Líderes que solicitam feedback sobre sua própria atuação mostram aos servidores que todos podem se beneficiar do feedback. Isso pode reduzir a resistência e incentivar uma maior participação no processo de feedback.

Exemplo: Um prefeito que pede feedback de seus secretários e funcionários sobre sua liderança e as políticas implementadas demonstra um compromisso com a transparência e a melhoria contínua. Isso pode inspirar outros gestores a fazerem o mesmo.
Criando um Ambiente de Confiança
Líderes devem trabalhar para criar um ambiente de confiança onde os servidores se sintam seguros para dar e receber feedback. Isso inclui tratar o feedback com seriedade, proteger a confidencialidade dos respondentes e evitar qualquer forma de retaliação.

Exemplo: Em uma secretaria de segurança pública, o secretário pode estabelecer políticas claras contra a retaliação e garantir que qualquer feedback recebido seja tratado de forma confidencial e profissional. Isso pode incentivar os servidores a serem mais abertos e honestos em suas avaliações.
Utilizando o Feedback para Melhorar
Líderes devem demonstrar que o feedback recebido é valorizado e utilizado para fazer melhorias reais. Isso inclui comunicar claramente as ações tomadas com base no feedback e reconhecer as contribuições daqueles que forneceram insights valiosos.

Exemplo: Em um departamento de educação, o secretário pode compartilhar com todos os servidores as mudanças implementadas com base no feedback recebido, como melhorias no currículo ou novas iniciativas de treinamento. Reconhecer publicamente os servidores que contribuíram com sugestões valiosas pode reforçar a importância do feedback.

Conclusão

Pedir e receber feedback é uma prática essencial para o desenvolvimento profissional e para a melhoria dos serviços na administração pública brasileira. Ao implementar estratégias eficazes para pedir feedback e criar um ambiente seguro e receptivo, gestores e servidores podem promover uma cultura de transparência, confiança e melhoria contínua. Isso não só melhora a satisfação e o engajamento dos servidores, mas também resulta em serviços públicos de maior qualidade para a população. A administração pública brasileira pode se beneficiar enormemente ao incorporar o feedback como uma prática regular e valorizada em todos os níveis da organização.

Próximos prazos

16/11	eSocial, EFD-Reinf e DCTFWeb: obrigações mensais da folha (Competência outubro/2026: eSocial (S-1200, S-1202 e S-1299) e EFD-Reinf)
20/11	Repasse mensal à Câmara (art. 29-A) e limites de gasto do Legislativo (Repasse de novembro de 2026)
30/11	eSocial, EFD-Reinf e DCTFWeb: obrigações mensais da folha (Competência outubro/2026: DCTFWeb)
30/11	RPPS: DAIR, DIPR, DPIN e DRAA à Secretaria de Previdência (DAIR de outubro/2026)
30/11	RPPS: DAIR, DIPR, DPIN e DRAA à Secretaria de Previdência (DIPR do 5º bimestre de 2026)
30/11	13º salário dos servidores municipais (Empregados CLT (Lei nº 4.749/1965, art. 2º): fim da janela do adiantamento (1ª parcela) em 2026)

Datas sujeitas à confirmação no ato de cada ano e na lei local. Calendário completo: evoluta.adm.br/prazos/

EVOLUTA

Eficiência e inovação na gestão.

A Evoluta reúne a Evoluta Assessoria e o Instituto Evoluta e atende prefeituras, câmaras municipais, autarquias, terceiro setor e organizações de políticas públicas, com atuação em mais de 100 cidades, em todos os estados do Brasil.

ÁREAS DE ATUAÇÃO

Gestão Pública & Desenvolvimento Institucional · Projetos & Processos · Escola de Governo · GovTech & Produtos Digitais · Comunicação Institucional & Legislativa · Parcerias & Compras Públicas

SERVIÇOS LIGADOS AOS TEMAS DESTE NÚMERO

Reforma Administrativa da Prefeitura
Reestruturação do organograma, das competências e das unidades da administração direta e indireta, com elaboração dos…

Estruturação de Projetos Estratégicos
Transformação de demandas organizacionais em projetos com objetivos, escopo, entregas, cronograma, responsáveis e estimativa dos recursos…

Responsabilidade do Gestor Público
Improbidade administrativa, LINDB e erro grosseiro como parâmetros para a tomada de decisão.

WhatsApp
+55 16 3331-5868
Cursos gratuitos
Escola de Governo: 7 cursos on-line com certificado
evoluta.adm.br/ead

OBSERVATÓRIO EVOLUTA
Publicação diária de notícias e análises da administração pública

EXPEDIENTE

Editor responsável	Matheus Bernardo Delbon
Corpo editorial	Charles Vinícius, Caique Camilo e Gustavo Bispo
Editora	Instituto Evoluta, CNPJ 52.385.606/0001-96. Rua São Bento, 1.271, Centro, Araraquara-SP, CEP 14801-300
Periodicidade	Diária
Este número	Vol. 0, nº 116 (19 maio 2024)
Redação	observatorio@evoluta.adm.br
ISSN	3086-9293

Número on-line