



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS - REGIONAL CATALÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO
ORGANIZACIONAL
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

FERNANDA LEÃO MESQUITA

**OS EFEITOS DO *FEEDBACK* E INSTRUÇÕES NO DESEMPENHO E
TAREFAS DO INDIVÍDUO: Um análogo experimental**

CATALÃO 6 GO
2017

**TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS
DE TESES E
DISSERTAÇÕES NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG**

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BOTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

1. Identificação do material bibliográfico: Dissertação Tese

2. Identificação da Tese ou Dissertação:


Nome completo do autor: Fernanda Leão Mesquita

Título do trabalho: *Os Efeitos do Feedback e Instruções no Desempenho e Tarefas do Indivíduo: Um análogo experimental

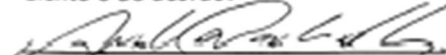
3. Informações de acesso ao documento:

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

Havendo concordância com a disponibilização eletrônica, torna-se imprescindível o envio do(s) arquivo(s) em formato digital PDF da tese ou dissertação.


Assinatura do(a) autor(a)²

Ciente e de acordo:


Assinatura do(a) orientador(a)²

Data: 29 / 06 / 2017

¹ Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. A extensão deste prazo suscita justificativa junto à coordenação do curso. Os dados do documento não serão disponibilizados durante o período de embargo.

- Casos de embargo:
- Solicitação de registro de patente
 - Submissão de artigo em revista científica
 - Publicação como capítulo de livro
 - Publicação da dissertação/tese em livro

²A assinatura deve ser escaneada.

FERNANDA LEÃO MESQUITA

**OS EFEITOS DO *FEEDBACK* E INSTRUÇÕES NO DESEMPENHO E
TAREFAS DO INDIVÍDUO: Um análogo experimental**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás ó Regional Catalão, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Organizacional na linha de pesquisa Indivíduo, Organização, Trabalho e Sociedade.

Orientador: Prof. Dr. André Vasconcelos da Silva.

**CATALÃO - GO
2017**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Mesquita, Fernanda Leão
OS EFEITOS DO FEEDBACK E INSTRUÇÕES NO DESEMPENHO
E TAREFAS DO INDIVÍDUO: Um análogo experimental [manuscrito]
/ Fernanda Leão Mesquita. - 2017.
CXI, 111 f.: il.

Orientador: Prof. Dr. André Vasconcelos Da Silva.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Unidade
Acadêmica Especial de Gestão e Negócios, Catalão, Programa de Pós
Graduação em Gestão Organizacional (profissional), Catalão, 2017.
Bibliografia. Anexos. Apêndice.
Inclui siglas, lista de figuras.

1. Comportamento governado por regras. 2. Comportamento
organizacional. 3. Feedback. 4. Instruções. I. Da Silva, André
Vasconcelos, orient. II. Título.

CDU 005



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO

MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ORGANIZACIONAL



ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE EXAME DE DEFESA DA DISSERTAÇÃO DO MESTRADO PROFISSIONAL NO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM GESTÃO ORGANIZACIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

No dia vinte e nove (29) de junho de 2017, às 09:00 horas, na sala 215, Bloco M (Universidade Federal de Goiás/ Regional Catalão), FERNANDA LEÃO MESQUITA, discente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional (52001016061P6) da Universidade Federal de Goiás, expôs, em sessão pública, o exame de defesa da dissertação intitulada OS EFEITOS DO FEEDBACK E INSTRUÇÕES NO DESEMPENHO E TAREFAS DO INDIVÍDUO: UM ANÁLOGO EXPERIMENTAL, para a Comissão de Avaliação composta pelos (as) docentes: Dr. André Vasconcelos da Silva (Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Presidente da Comissão), Dr. Marcos Bueno (Universidade Federal de Goiás, Membro Convidado Externo), Dr. Cristiano Coelho (Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia/Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Membro Convidado Externo) e Dr. Helder Lima Gusso (Universidade Federal de Santa Catarina, Membro Convidado Externo). O trabalho da Comissão de Avaliação foi conduzido pelo (a) docente Presidente que, inicialmente, após apresentar os docentes integrantes da Comissão, concedeu 30 minutos ao (à) discente candidato (a) para que este (a) expusesse o trabalho. Após a exposição, o (a) docente Presidente concedeu a palavra a cada membro convidado da Comissão para que estes arguissem o (a) discente candidato (a). Após o encerramento das arguições, a Comissão de Avaliação do trabalho de defesa avaliou a dissertação e o desempenho do (a) discente candidato (a) na exposição, considerando a trajetória deste (a) no curso de Mestrado Profissional. Como resultado da avaliação, a Comissão de Avaliação deliberou pela:

Aprovação do trabalho de defesa

A Comissão de Avaliação declara o (a) discente candidato (a) APROVADO NO EXAME DE DEFESA PÚBLICA. A Comissão de Avaliação pode sugerir alterações de forma e/ou conteúdo consideradas aceitáveis. As correções, quando identificadas, devem ser realizadas no prazo máximo de 30 dias contados a partir do recebimento da Ata de Defesa. As alterações deverão ser indicadas no Anexo ao presente documento e/ou podem constar na versão lida pelo membro da Comissão de Avaliação para a sessão de defesa do trabalho de dissertação. Neste caso, a versão lida corrigida deverá ser entregue ao (à) discente candidato (a) no final da sessão.

Reprovação do trabalho de defesa

De acordo com a Resolução - CEPEC Nº 1109 é previsto a reprovação quando a Comissão de Avaliação determina que o trabalho apresentado não satisfaz as condições mínimas para ser considerado um trabalho de conclusão de mestrado válido, conforme pareceres circunstanciados em anexo.

A Comissão de Avaliação:

Para uso da Comissão Secretária do PPG/O	
<p><i>André Vasconcelos da Silva</i> Dr. André Vasconcelos da Silva Membro Presidente Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	<p><i>Vagner Rosalem</i> Prof. Dr. Vagner Rosalem Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional - UFG Coord. do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional-RC/UFG SIAPE: 1563237 - Port. 0321</p>
<p><i>Marcos Bueno</i> Dr. Marcos Bueno Membro Convidado Externo Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	<p><i>Geraldo Sadoyama Leal</i> Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal Vice-Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> em Gestão Organizacional Universidade Federal de Goiás</p>
<p><i>Cristiano Coelho</i> Dr. Cristiano Coelho Membro Convidado Externo Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC/GO</p>	<p>Observações:</p>
<p><i>Helder Lima Gusso</i> Dr. Helder Lima Gusso Membro Convidado Externo Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC</p>	<p>Visão Secretária <i>Isabela Gomes dos Santos</i> EX. Defesa nº 25/2017 Catalão, 18/10/2017</p>
<p><i>Fernanda Leão Mesquita</i> Fernanda Leão Mesquita Discente Candidato (a) Matrícula: 2015-0208</p>	<p><i>Isabela Gomes dos Santos</i> Isabela Gomes dos Santos Secretária do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional UFG/RC - SIAPE:2315772</p>

Dedico este trabalho a minha querida mãe que sempre esteve presente, você é a razão de todo esse sonho, afinal você sempre sonhou comigo. Ao meu esposo e filho, vocês são meu refúgio e força. Ao Senhor Deus, que me sustentou dia após dia, mesmo quando pensei que não iria suportar. *Porque dele e por ele, e para ele, são todas as coisas; glória, pois a ele eternamente. Romanos 11:36.*

AGRADECIMENTO

Agradeço especialmente ao meu orientador, Dr. André Vasconcelos Silva, pela confiança em mim depositada, pela dedicação, paciência e pelas incansáveis orientações. Seu apoio no decorrer de todo o mestrado foi fundamental, e sem você nada disso seria possível.

Aos meus amados pais Marinez e Marco Aurélio, que sempre estiveram comigo em todos os momentos me apoiando e incentivando. Saibam que vocês são minha inspiração e fortaleza. Às minhas amadas irmãs Danielle e Maysa, por sempre estarem ao meu lado e por compreender os momentos em que não pude estar presente. Aos meus sobrinhos Anna Maria e Gustavo, que sempre estiveram comigo nas longas madrugadas de estudo.

Ao amor da minha vida, meu esposo Geovani, por compartilhar comigo momentos como este. Por todo apoio, amor, compreensão, paciência, lealdade e companheirismo neste período de crescimento, meu muito obrigado.

Ao outro grande amor da minha vida, meu filho Felipe, que mesmo tão pequenininho enche meu coração de amor e esperança. Seu sorriso longo e largo me faz pensar no amanhã, e ter forças para continuar mesmo quando tudo está em desfavor. Você faz meus dias se tornarem especiais.

Aos meus amigos Renata Limongi, Camilla Queija, Lucas Augusto e Keila Marques, que sempre estiveram presentes e nunca deixaram de me dar uma palavra de carinho e apoio. Vocês tornaram essa caminhada mais leve.

À banca de qualificação e defesa, aos professores Cristiano Coelho, Hélder Gusso e Marcos Bueno pela disposição, contribuições e direcionamentos dados à pesquisa.

MUITO OBRIGADA!

RESUMO

Mesquita, F. L. (2017). Os Efeitos do *Feedback* e Instruções no Desempenho e Tarefas do Indivíduo: Um análogo experimental. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, Catalão, GO, Brasil.

As organizações necessitam controlar e gerenciar o comportamento humano, diante da complexidade ambiental a qual estão inseridas. Neste contexto, o *feedback* e as instruções são técnicas amplamente utilizadas por líderes no âmbito organizacional, e que possibilita o colaborador rever sua postura, ou seja, seu comportamento de acordo com aquilo que lhe é ensinado. Assim sendo, esta pesquisa teve como objetivo comparar os efeitos de instruções verbais determinantes de execução de tarefas organizacionais em relação ao *feedback*, sendo operacionalizados como um estímulo verbal com propriedades que também especificam o comportamento e a consequência. Para o alcance desse objetivo foi realizada uma pesquisa experimental envolvendo 20 sujeitos universitários, de diversos cursos de graduação, de ambos os sexos, com idade variando entre 18 a 40 anos. A pesquisa envolveu duas etapas, sendo: a primeira que os sujeitos aprenderam a produzir quatro técnicas de pulseiras; e a segunda etapa em que foram inseridas as variáveis independentes. Foi utilizado um delineamento experimental de sujeito como seu próprio controle do tipo ABAC. Num primeiro momento, caracterizado por (A \emptyset) linha de base, onde os sujeitos não tiveram contato com as variáveis; posteriormente (B \emptyset) ocorreu à introdução das variáveis independentes; (A \emptyset) Linha de base, onde os sujeitos não foram expostos as variáveis independentes e, (C \emptyset) onde os sujeitos terão contato novamente com uma das variáveis independentes. A finalização do análogo experimental ocorreu com a análise do comportamento de produção dos participantes, abordando dois procedimentos de análise: intra grupo e intra sujeito. Os resultados apontaram que, o *feedback* pode estar exercendo uma função de ordem, posto que seu conteúdo especificador aponta as ordens a serem executadas. Outra questão, é que a apresentação continuada pareceu influenciar num refinamento da produção, uma vez que o sujeito ficou sensível às propriedades do conteúdo pela sua forma de apresentação. Os resultados, relativos às instruções assinalaram os efeitos do *learning-set* (aprender a aprender), em que na medida que o participante foi exposto a uma sequência programada de tarefas, a necessidade de exposição a essas tarefas para o aprendizado diminuiu.

Palavras-chave: Comportamento Governado por Regras; Comportamento Organizacional; *Feedback*; Instruções.

ABSTRACT

Mesquita, F. L. (2017). Os Efeitos do *Feedback* e Instruções no Desempenho e Tarefas do Indivíduo: Um análogo experimental. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, Catalão, GO, Brasil.

Organizations need to control and manage human behavior, given the environmental complexity to which they are inserted. In this context, feedback and instructions are techniques widely used by leaders in the organizational sphere, and that allows the collaborator to revise his posture, that is, his behavior according to what he is taught. Thus, this research aimed at comparing the effects of verbal instructions that determine the execution of organizational tasks in relation to the feedback, being operationalized as a verbal stimulus with properties that also specify the behavior and the consequence. To reach this goal, an experimental study was carried out involving 20 undergraduate subjects of several undergraduate courses, of both sexes, ranging in age from 18 to 40 years. The research involved two stages, being: the first one that the subjects learned to produce four techniques of bracelets; And the second stage in which the independent variables were inserted. An experimental design of the subject was used as its own ABAC control. At first, characterized by (A ') baseline, where the subjects had no contact with the variables; (B ') occurred at the introduction of the independent variables; (A ") baseline, where subjects were not exposed to independent variables and, (C") where subjects will again have contact with one of the independent variables. The conclusion of the experimental analogue occurred with the analysis of the production behavior of the participants, approaching two procedures of analysis: intra group and intra subject. The results indicated that the feedback may be performing an order function, since its specifier content points to the orders to be executed. Another issue is that the continuous presentation seemed to influence a refinement of the production, once the subject was sensitive to the properties of the content by its presentation form. The results related to the instructions pointed to the effects of learning-set, in which as the participant was exposed to a scheduled sequence of tasks, the need for exposure to these tasks for learning diminishes.

Keywords: Behavior governed by rules; Organizational behavior; *Feedback*; Instructions.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Vantagens das mensagens orais e escritas, no processo de <i>feedabck</i>	24
Quadro 2. Grau de Complexidade das Técnicas	53
Quadro 3. Características das Técnicas de Confecção de Pulseiras	55
Quadro 4. Parâmetros definidores de complexidade	55
Quadro 5. Categorias de aproveitamento no treinamento	57
Quadro 6. Grupos experimentais	58

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Representação Esquemática da Tríplice Contingência.....	29
Figura 2. Roteiro do Teste Geral de Domínio das Técnicas.....	54
Figura 3. Roteiro dos Passos Referentes à Etapa 1.....	57
Figura 4. Roteiro dos Passos Referentes à Etapa 2.....	59
Figura 5. Quantidade Total da Produção por Grupos Experimentais.....	64
Figura 6. Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais.....	65
Figura 7. Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais.....	65
Figura 8. Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais.....	66
Figura 9. Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais.....	67
Figura 10. Quantidade de Produção por Participante do Grupo ABAC (Instrução Genérica/Específica).....	68
Figura 11. Quantidade de Produção por Participante do Grupo ACAB (Instrução Específica/Genérica).....	70
Figura 12. Quantidade de Produção por Participante do Grupo ABAC (<i>Feedback</i> Genérico/Específico).....	72
Figura 13. Quantidade de Produção por Participante do Grupo ACAB (<i>Feedback</i> Específico/Genérico).....	74
Figura 14. Frequência das Categorias da Qualidade por Técnica Grupo ABAC (<i>Feedback</i> Genérico/ <i>Feedback</i> Específico).....	76
Figura 15. Frequência das Categorias da Qualidade por Técnica Grupo ACAB (<i>Feedback</i> Genérico/ <i>Feedback</i> Específico).....	77
Figura 16. Frequência das Categorias da Qualidade por Técnica no Grupo ABAC (Instrução Genérica/ Instrução Específica).....	77
Figura 17. Frequência das categorias da qualidade por técnica no Grupo ACAB (Instrução Específica/ Instrução Genérica)	78

LISTA DE SIGLAS

JOBM	<i>Journal of Organizational Behavior Management</i>
OBM	<i>Organizational Behavior Management</i>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
2.0 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	17
2.1 Comportamento Organizacional	17
2.2 Motivação.....	19
2.3 Delimitações Conceituais de Feedback (Visão Geral)	22
2.4 Organization Behavior Management e <i>Feedabck</i>	25
3.0 CONCEITOS BÁSICOS DO ESTUDO DA ANÁLISE DO COMPORTAMENTO INDIVIDUAL.....	28
3.1.1 Condicionamento Operante e Respondente.....	28
3.1.2 Controle de Estímulo.....	31
3.1.3 Comportamento Governado por Regras.....	32
3.1.4 Estudos Empíricos de Comportamento Governado por regras.....	35
4.0 FEEDABCK.....	38
4.1 Estudos Empíricos de <i>Feedabck</i>	41
5.0 MÉTODO.....	48
5.1 Participantes da pesquisa.....	48
5.2 Local da pesquisa.....	48
5.3 Instrumentos de coleta de dados.....	48
5.4 Procedimentos de coleta de dados.....	49
5.4.1 Condições Gerais do Estudo.....	50
5.4.2 Descrição da 1ª etapa e seus passos.....	50
5.4.2.1 Passo 1 ó Linha de Base.....	51
5.4.2.2 Passo 2 ó Exposição das técnicas de confecção.....	51
5.4.2.3 Passo 3 - Confecção com orientação.....	51
5.4.2.4 Passo 4- Aprimorando o aprendizado.....	52
5.4.2.5 Passo 5- Avaliação da confecção técnica.....	52
5.4.2.6 Passo 6- Confecção de teste com tempo limitado.....	52
5.4.2.7 Passo 7-Teste geral de domínio das técnicas.....	53
5.4.2.8 Passo 8- Teste de produção com tempo limitado.....	55
5.4.3 Categorias de aproveitamento no treinamento.....	56

5.5 Descrição da segunda etapa e seus passos.....	57
5.5.1 Passo 1 ó Linha de Base (Aø).....	59
5.5.2 Passo 2 ó Teste com introdução de variável independente (Bø).....	60
5.5.3 Passo 3 ó Linha de Base (Aø).....	60
5.5.4 Passo 4: Manipulação de variável independente (Cø).....	60
5.6 Especificações dos parâmetros de apresentação das variáveis independentes.....	61
5.7 Procedimentos éticos.....	62
6.0 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS.....	63
6.1 Resultados.....	63
6.2 Descrição da Produção.....	64
6.3 Qualidade da Produção.....	75
6.4 Discussão.....	79
7.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	83
8.0 REFERÊNCIAS.....	84
9.0 APÊNDICE	89
10. ANEXOS	113

INTRODUÇÃO

Cada pessoa é um ser único, com personalidade, características, habilidades, capacidades e conhecimentos diferentes uns dos outros, porém, essas diferenças podem impactar diretamente o ambiente organizacional. Diante deste cenário, gerenciar comportamento humano torna-se uma atividade complexa e desafiadora. (GONDIN & SILVA, 2004).

Na visão de Kienen e Welff (2002), a administração do comportamento humano, compreende o estudo das ações humanas dentro do ambiente de trabalho. São justamente essas ações, denominadas comportamento organizacional, que contribuem na formulação dos objetivos empresariais e definição de estratégias para alcançá-los.

Ao administrar o comportamento humano busca-se controlar os fatores que interferem nas condições de trabalho e de vida dos trabalhadores [...] (KIENEN & WELFF, 2002, p. 11). Na visão desses autores, uma empresa que administra o comportamento organizacional, busca identificar as melhores estratégias para o desenvolvimento de cada atividade, bem como, os recursos necessários e as competências exigidas para cada tarefa.

Nesta perspectiva, o estudo do comportamento organizacional compreende fatores que interferem diretamente no desempenho dos colaboradores, tal como a motivação. Conforme Kumar (2011) enfatiza-se a dificuldade de gestores em garantir a motivação das pessoas nas atividades laborais, possibilitando assim resultados de forma contínua. Assim sendo, torna-se relevante considerar o fator motivação, uma vez, que a integração de colaboradores motivados e comprometidos, poderá afetar a qualidade dos serviços/produtos ofertados por esta organização.

Neste contexto, por motivação entende-se um conjunto de fatores que leva as pessoas se sentirem prazer pelo que faz, está fazendo e terá que desenvolver. Do ponto de vista empresarial, motivar as pessoas é fazer com que elas possam atuar conforme o que for melhor para a instituição, à qual possuem vínculos (GRIFFIN e MOORHEAD, 2006). Sobre os aspectos motivacionais, ressalta-se o papel do líder de forma interligada a motivação. Parece então, que os líderes cumprem com um papel fundamental, sendo encarados como agente influenciador da natureza motivacional. Outros autores argumentam que o líder é um agente capaz de influenciar um grupo, em direção à realização de metas.

Conforme dito, o papel do líder pode estar diretamente ligado à motivação. Dentre as práticas gerenciais, que podem trazer influências no comportamento individual, destaca-se o *feedback* e as instruções. Nesse sentido, o *feedback* poderá ressaltar os pontos fortes

apresentados por cada pessoa que presta serviços à organização. As pessoas buscam inerentemente um *feedabck* a respeito de seus pontos fortes, o que sustenta a sua autoestima (MCSHANE e GLINOW, 2013). Sabe-se que as condutas podem influenciar positivamente ou negativamente os processos nas organizações, as relações de trabalho, o ambiente empresarial e, nesse sentido, o *feedabck* é utilizado para interferir nos comportamentos que não condizem com o padrão esperado pela empresa. As instruções por sua vez, são técnicas comumente usadas por líderes. Por meio dessa técnica, o líder utiliza uma comunicação administrativa interna, com o objetivo de instruir o colaborador acerca de sua prática laboral.

De acordo com Mangiapanello e Hemmes (2015) o *feedback* tem sido frequentemente usado em diversas disciplinas da psicologia, contudo, há uma diversidade na forma de definir este termo. Na literatura comportamental, que é o propósito deste trabalho, também não há um consenso no uso deste termo. Desde os estudos de Peterson (1982) que analisou o *feedback*, a partir da perspectiva da análise do comportamento, até os trabalhos de Mallott (2008), que observou se os efeitos do controle do *feedback*, em relação aos processos de aprendizagem. Na perspectiva de Mangiapanello e Hemmes (2015) atualmente há uma discussão envolvendo o termo *feedback*, e que sugere uma diversidade de funções, e, conseqüentemente de compreensão do *feedback*. Na finalidade deste estudo, pretende-se verificar o papel que o *feedback* tem quando definido, a partir de procedimentos de controle de estímulos antecedentes.

Conforme Nosik e Carr (2015) um evento ambiental, seria quando um estímulo antecedente gera as condições para que um comportamento ocorra, estabelecendo assim sua estrutura e topografia. No presente estudo chamado de controle instrucional. Já o *feedback* será trabalhado como uma operação motivacional, em que um evento ambiental além de criar condições para o comportamento ocorrer, estabelece um valor para o comportamento caso ocorra.

Dessa forma, este estudo objetiva comparar os efeitos de instruções verbais determinantes de execução de tarefas organizacionais em relação ao *feedabck*, sendo operacionalizados como um estímulo verbal com propriedades que também especificam o comportamento e a consequência. De forma específica, intenciona-se, de forma pontual verificar se a especificação de estímulos instrucionais (estímulos discriminativos verbais) e *feedabck* (estímulos verbais apresentados ao longo da execução de tarefas) influenciam na produção. Também busca-se verificar também o efeito na produção a partir da especificação dos tipos de estímulos verbais, seja instrução, seja *feedabck*.

Como problema de pesquisa indaga-se: sendo o *feedabck* um conjunto de informações que descrevem o comportamento do indivíduo em certas situações, e suas eventuais consequências, qual a diferença em termos efetivos de desempenho organizacional, quando se compara com uma instrução estabelecida das condições para que o comportamento ocorra, ou seja, há diferença do *feedabck* com estímulos verbais que estabelecem a tarefa?

Como hipótese, levanta-se, com base na literatura cognitiva (mentalista), que o *feedabck* tem sido amplamente utilizado enquanto ferramenta gerencial, apresentando aspectos integradores das consequências organizacionais programadas para otimizar o desempenho do trabalhador. Nessa literatura se indicou aspectos linguísticos/verbais da ferramenta. Na análise do comportamento que apresenta parâmetros investigativos parcimoniosos, verifica-se uma ampla e indefinida operacionalização do termo *feedabck*. Há duas tendências: a) compreender o *feedabck* a partir dos aspectos do reforçamento; b) a partir dos aspectos relativos de controles verbais antecedentes. Dessa forma, busca-se descrever as operações relativas ao *feedabck* a partir da literatura de controle de estímulos e comportamento governado por regras.

Tal análise justifica-se por se tratar de um assunto contemplado na linha de pesquisa em Indivíduo, Organização, Trabalho e Sociedade, parte integrante deste Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional. É tema de relevância e ponto interdisciplinar que liga áreas como Psicologia, Administração, os diversos ramos da Gestão, entre outras. É ainda um assunto contemporâneo, que não se esgota e que ainda oferece muito campo para análises e inovações. Também é importante, pois oferece retorno social ao analisar e propor intervenções na relação entre o trabalhador, o trabalho, as organizações e as práticas do dia-a-dia.

O conteúdo a seguir divide-se em seis tópicos. O primeiro abordará o referencial teórico, o qual tem como principais itens discutidos: Comportamento Organizacional (CO); Motivação; Delimitações Conceituais de *feedabck* (Visão Geral); *Organization Behavior Management* e *Feedabck*. O segundo contempla os conceitos básicos do estudo da análise do comportamento individual, adotados para a realização do análogo experimental com universitários. O terceiro ressalta o *feedabck* em si. Em quarto lugar, discutiremos o método trabalhado e os resultados obtidos por meio do análogo experimental. Em seguida, se apresenta o processo de análise de dados, no qual serão levantados os resultados e discussão dos mesmos. E, por fim, no quinto capítulo as considerações finais gerais.

Como ponto de partida, a revisão bibliográfica é de fundamental importância para fundamentar e situar a pesquisa com base nos conceitos-chave e nos diálogos teóricos.

2.0 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A base deste trabalho é a compreensão dos conceitos sobre Comportamento Organizacional; Motivação; Delimitações Conceituais de *Feedabck* (Visão Geral); Organizational behavior management (OBM) e *Feedabck*; Conceitos Básicos do Estudo da Análise do Comportamento Individual; Comportamento Operante e Respondente; Controle de Estímulos; Comportamento Governado por Regras; Estudos Empíricos sobre Comportamento Governado por Regras; e, por fim, Estudos Empíricos de *Feedabck*. Apresenta-se, a seguir, um embasamento teórico acerca desses tópicos para subsidiar o estudo.

2.1 Comportamento Organizacional

De acordo com Newstrom (2008), o Comportamento Organizacional (CO) é, por definição, um estudo sistemático sobre a ação das pessoas dentro da organização. Este campo científico tem como interesse estudar e conhecer de forma metódica os meios pelos quais as pessoas podem agir de uma maneira mais eficaz, isso enquanto indivíduos ou em grupo. O comportamento organizacional oferece ferramentas em variados níveis de análise, capazes de analisar a dinâmica de relacionamentos entre o modo de pensar e agir das pessoas dentro de uma organização (NEWSTROM, 2008).

Quanto ao Comportamento Organizacional, Robbins (1998) argumenta que este campo investiga o impacto que indivíduos, grupos ou estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de aplicar este conhecimento em prol da eficácia de uma organização.

Dentro deste contexto, as pessoas não trabalham de forma isolada, elas se relacionam, mantendo contato umas com as outras, desta feita, entendemos que o ambiente organizacional é caracterizado pelas interações entre o comportamento humano e a organização. Griffin e Moorhead (2006) defendem que o comportamento organizacional se propõe a estudar a interface entre indivíduos e organização, considerando que ambos se influenciam e são influenciados.

A partir da compreensão das influências exercidas pelo comportamento organizacional e organização, alguns autores, dentre eles Schneider (1985), criaram determinados modelos. Schneider (1985) propõe uma estruturação das áreas, englobando a área que aborda e estuda as determinantes dos comportamentos individuais, a interação dos processos psicológicos com

os comportamentos e a relação dos comportamentos com os sistemas organizacionais, e a área que abrange questões referentes à totalidade, ou unidade, da organização. Em sua proposta define como tópicos básicos de investigação a cultura organizacional, as políticas de recursos humanos, a estrutura organizacional, os programas de mudanças organizacionais, o desenho do trabalho e o contexto físico.

Para compreender as influências que o comportamento individual exerce na organização e vice-versa, a estruturação da ciência do comportamento teve início a partir da abrangência dos determinantes do comportamento individual. No campo do comportamento individual, Griffin e Moorhead (2006, p.7) enfatizam que cada pessoa carrega consigo um repertório específico e único de formação e características, assim como experiências de outras organizações. Tais características incidem no ambiente organizacional, e então se torna relevante que os executivos voltem sua atenção para as perspectivas de cada indivíduo. O intuito é obter informações sobre a natureza do labor, porém, partindo do aspecto individual: as expectativas de cada funcionário, seus objetivos, dentre outros aspectos. Nesse contexto, compreender os processos individuais implica alavancar os resultados individuais, tais como: produtividade, desempenho, faltas, atitudes, rotatividade e estresse.

Cada pessoa é única, porém, todas interagem entre si dentro das organizações de uma maneira estabelecida. Mcshane e Von Glinow (2006) destacam que essas interações são complexas e exigem por parte das organizações, mais especificamente dos gestores, a compreensão desses fenômenos. Assim, o foco do comportamento grupal aborda questões referentes a equipes e suas dinâmicas e aos processos de comunicação, além da liderança, práticas que convergem para o alcance de um desempenho superior, dentre outros. Diante disso, estudar de forma sistemática os processos interpessoais poderá propiciar o aprimoramento dos resultados de grupos e equipes, tais como: produtividade, desempenho, normas, coesão, satisfação e identidade do grupo.

E, por fim, quando se pensa no foco sobre a produtividade, entendemos que as mudanças são necessárias, contudo, as mesmas geram consequências positivas e negativas para a eficácia organizacional. Abranger os processos organizacionais implica em resultados organizacionais como: produtividade, desempenho, rotatividade, sobrevivência, satisfação das partes interessadas (MCSHANE; VONGLINOW, 2006).

Outra perspectiva é a apresentada por Silva e Todorov (2012) que propõem uma revisão e estruturaram três focos principais: a) individual, que aborda tópicos referentes à motivação, satisfação, estresse, comprometimento, rotatividade e socialização; b) grupal e organizacional, que enfocam a temática da liderança e gerência, grupos, clima e cultura

organizacional; e c) produtividade, que inclui os programas de mudanças organizacionais. Neste contexto, apresentamos uma discussão acerca dos níveis propostos do comportamento organizacional.

O foco adotado para a presente pesquisa foi o individual, que abrange os aspectos psicossociais do indivíduo, tais como: diferenças entre indivíduos, percepções, capacidades e aptidões mentais, personalidade, valores e ética, atitudes, motivação, stress, conflitualidade, etc. Essa área estuda os comportamentos individuais e os processos por meio dos quais estes influenciam e são influenciados pelos sistemas organizacionais.

Os fatores psicossociais, por sua vez, são influenciados por algumas variáveis estudadas pelo campo do comportamento organizacional, sendo uma delas a motivação. Essa temática vem ao longo dos anos sendo explorada pelos pesquisadores, o que reforça a importância, por parte dos gestores, de investir em programas que motivem as pessoas a alcançarem altos padrões de desempenho (GRIFFIN; MOORHEAD, 2006; ROBBINS, 2010). Dentro deste contexto, torna-se imprescindível mencionar conceitos sobre motivação.

2.2 Motivação

Para explicitarmos a perspectiva que apontamos, importará realizar uma breve reflexão sobre o conceito de motivação. Gondim e Silva (2004, p. 146) definem motivação como uma ação dirigida a objetivos, sendo auto-regulada, biológica ou cognitivamente, persistente no tempo e ativada por um conjunto de necessidades, emoções, valores, metas e expectativas. Griffin e Moorhead (2006) argumentam que as pessoas trabalham por diferentes motivos, neste ensejo, várias opiniões foram formadas para entender a natureza da motivação. Esses autores definem a motivação como um conjunto de forças que leva as pessoas a se engajar numa atividade em vez de outra (GRIFFIN; MOORHEAD, 2006, p.98).

Robbins (2010, p. 196) caracteriza a motivação como o processo responsável pela intensidade, pela direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada meta.

No intuito de melhor compreender a motivação no ambiente organizacional, diversas teorias foram desenvolvidas. De acordo com Griffin e Moorhead (2006), algumas teorias motivacionais focalizam as necessidades, partindo do pressuposto de que o comportamento é gerado a partir das mesmas. Dessa forma, a motivação é encarada como necessidades importantes para o indivíduo ou até mesmo como um grupo de necessidades. Dentro deste conjunto de teorias motivacionais centradas na necessidade, destacam-se: a Teoria da

Hierarquia de Abraham Maslow, a ERC (Existência, Relacionamentos e Crescimento), cujo autor é Clayton Alderfer, e a Teoria da Estrutura Dual de Frederick Herzberg.

Ainda na visão de Griffin e Moorhead (2006), para compreender a motivação faz-se necessário abordar a perspectiva motivacional por processos. Neste eixo, a motivação envolve as razões pelas quais os indivíduos optam por adotarem certos comportamentos ao invés de outros, em função da satisfação de suas necessidades. Nessa perspectiva, destacam-se: as teorias da equidade; da expectativa; e dos objetivos.

Outro ponto fundamental para se compreender a natureza da motivação envolve o aprendizado. Algumas teorias afirmam que o que motiva o funcionário é o aprendizado das ações que foram recompensadas, bem como das que foram punidas, haja vista que o que mantém as ações é o aprendizado. Compartilham dessas ideias a visão tradicional e a visão contemporânea. A visão tradicional tem como premissa básica o condicionamento clássico, desenvolvido por Ivan Pavlov, que enfatiza que o aprendizado se dá a partir da associação entre estímulo e resposta. A visão contemporânea, por sua vez, entende o aprendizado como um processo cognitivo, em que o comportamento é baseado no aprendizado passado que determinará o aprendizado presente (GRIFFIN; MOORHEAD, 2006).

Embora seja fundamental entendermos este conjunto de teorias, faz-se imprescindível refletir sobre a forma como esses conhecimentos vêm sendo aplicados na prática, uma vez que promovem o maior engajamento dos empregados em sua atividade laboral. Diante de um cenário competitivo e de intensas e complexas mudanças as organizações recorrem cada vez mais a práticas gerenciais capazes de motivar seus colaboradores. Vandenberg (2009) defende que a motivação interfere significativamente no desempenho individual, estando atrelada à satisfação e ao comprometimento.

Na perspectiva de Robbins (2010), a motivação pode ser aplicada por meio do desenho de cargo. O desenho de um plano de cargos corresponde à maneira como os elementos do trabalho estarão organizados na função a ser desempenhada pode contribuir para o aumento ou diminuição do esforço. (ROBBINS, 2010, p. 231). Para o fortalecimento dessa concepção Robbins (2010) destaca que J. Richard Hackman e Grego Oldham (1975) descreveram cinco dimensões essenciais que abordam qualquer trabalho: variedade de habilidades (pressupõe a utilização de variadas capacidades e aptidões); identidade da tarefa (refere-se à amplitude da tarefa realizada e à visibilidade que o funcionário possui do resultado); significância da tarefa (importância e relevância do trabalho para o próprio trabalhador, a empresa e a sociedade); autonomia (aborda a liberdade que o trabalhador possui para planejar e executar suas atividades) e *feedback* (abrange todas as informações que o

empregado recebe sobre o seu desempenho organizacional, o que lhe proporciona maior ou menor conhecimento dos resultados oriundos de seu trabalho).

Mcshane e Von Glinow (2006) também defendem a ideia de que as características centrais do trabalho (variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e *feedabck*) podem, sob as certas condições, motivar os funcionários. Os autores explicam que tais características afetam o funcionário e geram três estados psicológicos motivadores. Um deles, a significância experimentada, parte do pressuposto de que o funcionário acredita que seu trabalho é importante, assim, três características do trabalho incidem de forma expressiva sobre essa característica, sendo: variedade de habilidades, identidade e significado da tarefa. Quando o funcionário acredita que é responsável pelos seus resultados isso pode aumentar a motivação, haja vista que a autonomia é fundamental para o estado psicológico de responsabilidade assumida. O último estado psicológico faz referência ao conhecimento dos resultados, neste tópico, os funcionários anseiam por receberem informações sobre seus esforços.

Para motivarem ainda mais as pessoas em seu ambiente de trabalho, as empresas estão criando esquemas alternativos, como horário flexível (os funcionários são obrigados a cumprirem determinada quantidade de horas trabalhadas por semana, mas são livres para determinarem seu horário de trabalho de acordo com um esquema de limites traçado pela empresa) e compartilhamento de tarefas (permite que duas ou mais pessoas desenvolvam a mesma tarefa, com horários alternados). O envolvimento dos funcionários nas decisões organizacionais também é outra forma de motivar as pessoas em seu ambiente de trabalho. Para os funcionários se sentirem motivados é importante a sua participação nas decisões a serem tomadas pela empresa. Essa participação gera confiança entre as pessoas envolvidas (ROBBINS, 2010).

A criação de um plano de recompensas também favorece a motivação no ambiente de trabalho. Na visão de Robbins (2010), existem muitas maneiras de se remunerar os empregados, mas o melhor sistema de remuneração é aquele que valoriza o trabalho que a pessoa desenvolve e que se apresenta competitivo no mercado de trabalho. Ao propor uma remuneração melhor, conseqüentemente, a empresa terá à sua disposição pessoas mais motivadas, qualificadas e que ficarão mais tempo comprometidas com a organização.

De acordo com Gondim e Silva (2004), o plano de recompensas de uma empresa influencia, de maneira positiva ou negativa, a motivação dos funcionários. Eles podem ser premiados de modo intangível (reconhecimento público ou elogio) e tangível (aumento

salarial, bônus em dinheiro), o que varia de acordo com os planos de remuneração criados por cada empresa.

Outras três práticas podem motivar os funcionários na visão de Mcshane e Von Glinow (2006). A primeira é a rotação de trabalho (*job rotation*), que permite que o empregado mude de estações de trabalho em poucas horas previamente definidas; a segunda é a ampliação das atribuições, que significa aumentar o quadro de tarefas sob a responsabilidade do trabalhador. Neste estágio a motivação é entendida quando o funcionário tem a possibilidade de realizar várias tarefas e assim estruturar o seu trabalho. E a terceira prática é o enriquecimento do trabalho, em que a motivação ocorre quando o funcionário tem a reponsabilidade de programar, coordenar e planejar seu trabalho. Nesta prática, os autores destacam que a qualidade do produto e do serviço, quando amparada pelo *feedabck*, demonstra uma tendência de melhoria.

Diante da relevância em estudar o constructo *feedabck*, torna-se necessário detalhar os aspectos conceituais envolvidos, partindo do pressuposto de que as práticas gerenciais que utilizam o fenômeno são capazes de promover um maior engajamento, e, conseqüentemente, a motivação.

2.3 Delimitações Conceituais de Feedback (Visão Geral)

A literatura aborda diversos aspectos conceituais sobre o constructo *feedabck*. Essa seção se dedica a apresentar a visão tradicional, que compreende o fenômeno como uma consequência do comportamento e o relaciona a elementos motivacionais. Por exemplo, imaginemos uma empresa Y, que produz telhas. O esquema de produção (antecedente) contém instruções ao trabalhador para montar o molde (respostas) para as telhas. Quando o trabalhador recebe o *feedabck* acerca de seu comportamento de produção dentro do que é esperado pela organização isso poderá implicar em melhorias (consequência).

Nesse sentido, Clampitt (1991) ressalta que as pessoas gostam de saber sobre o seu desempenho no contexto organizacional, assim o *feedabck* poderá ser um forte aliado na motivação, tendo em vista que ele proporciona ao colaborador informações acerca do seu comportamento e de pontos de melhoria. Cabe mencionar que o colaborador espera uma definição prévia acerca do comportamento esperado, e uma vez que este comportamento não corresponda à expectativa da organização é necessário que ele seja informado a fim de corrigir e sanar as carências existentes (NOE, 1996).

Griffin e Moorhead (2006), Mcshane e Von Glinow (2006) e Robbins (2010) destacam o *feedabck* como ferramenta gerencial capaz de motivar os funcionários, promovendo, portanto, um maior engajamento de suas práticas laborais. Hattie e Timperley (2007) analisam o *feedabck* como um processo pelo qual um sujeito, no caso o colaborador, recebe uma informação a respeito do seu desempenho por parte de um outro indivíduo, que está na condição de avaliar esse comportamento. Essa informação, reconhecida como *feedabck*, permitirá ao colaborador uma revisão do seu comportamento, bem como modificá-lo quando o desempenho não é esperado pela organização. Configura-se, portanto, capaz de promover a aprendizagem e o desenvolvimento, sendo uma importante estratégia motivacional.

Os autores Clampitt (1991), Robbins (1998), Pohel (2009) e Rego (2010) destacam alguns pontos-chave fundamentais no processo de *feedabck*, sendo eles: 1) O *feedabck* poderá moldar o comportamento dos colaboradores, aperfeiçoando seu desempenho. Uma das formas de moldar o comportamento é recompensar o colaborador quando este apresentar comportamentos adequados, e punir os comportamentos tidos como inadequados, com o objetivo de correção; 2) O processo de *feedabck* deve envolver tanto pontos positivos como pontos negativos e deve ser conduzido com cautela; 3) Para que o *feedabck* conclua seu propósito são necessárias três condições: a compreensão do colaborador da mensagem transmitida por meio do *feedabck*, e que valorize e que integre essa informação ao seu comportamento; 4) É fundamental que o colaborador saiba das suas responsabilidades, bem como tenha informações sobre aquilo que a organização espera dele, o que é uma condição essencial para que o *feedabck* seja efetivo, e; Gestores podem reforçar o comportamento dos colaboradores, dando-lhes um exemplo prático de seu comportamento, e, caso a conduta destes não seja condizente com o discurso, isso poderá ocasionar perda de credibilidade.

O *feedabck* pode promover informações sobre o desempenho e o comportamento organizacional, sendo que os funcionários podem se sentir motivados ou desmotivados. O repasse do *feedabck* pode ocorrer por meio de diferentes fontes: painéis executivos, pesquisas com clientes, entrevistas com chefes, mediadores de equipamentos, diálogo com colegas de trabalho, etc. A fonte adequada deve levar em consideração o propósito a ser alcançado através do *feedabck* (MCSHANE; VON GLINOW, 2006).

Existem fontes de *feedabcks* sociais e não sociais. As sociais são aquelas emitidas por outras pessoas. As fontes não sociais são provenientes de gráficos de computadores e mediadores de equipamentos; são as mais solicitadas pelos funcionários, pois que permitem aprender a respeito do seu desempenho profissional (MCSHANE; VON GLINOW, 2006). Na

visão dos autores, o *feedabck* apresenta uma reputação excelente para motivar as pessoas e melhorar o seu desempenho profissional.

O *feedabck* poderá chegar ao funcionário também através de mensagens orais e escritas. Para Megginson et al. (1998), o *feedabck* oral envolve um processo de comunicação entre a fonte e o receptor. Quanto ao *feedabck* escrito, a mensagem chegará ao colaborador por meio de outros recursos, tais como: por memorandos, relatórios, anotações, quadros de avisos, manuais e jornais. O Quadro 1 apresenta as vantagens das mensagens orais e escritas, analisadas como processo de *feedabck*.

Quadro 1: Vantagens das mensagens orais e escritas no processo de *feedabck*

Oral	Escrita
1. Presta-se a um <i>feedabck</i> imediato: questões e esclarecimentos	1. Permite um registro.
2. Permite uma comunicação não-verbal: tom de voz, inflexão, linguagem corporal	2. Permite maior atenção à organização e registro da mensagem
3. É transmitida rapidamente	3. Permite ao receptor interpretá-lo em seu próprio ritmo

Fonte: MEGGINSON et al., 1998, p. 325. Adaptado.

O *feedabck* é importante até mesmo para um bom relacionamento entre colegas e chefes. Portanto, os funcionários precisam possuir metas específicas e receber *feedabck* com relação ao seu progresso para o desenvolvimento das metas traçadas pela empresa (ROBBINS, 2010). A manutenção de um *feedabck* contínuo ajuda a melhorar o desempenho das pessoas nas organizações, favorecendo melhores resultados tanto para as empresas quanto para as pessoas que nelas trabalham.

Quanto ao estabelecimento de metas e práticas de *feedabck*, Mcshane e Von Glinow (2006) argumentam que é necessária uma abundância de *feedabck*. O estabelecimento de metas também é visto por esses autores como práticas motivacionais, que aumentam significativamente o desempenho do empregado de duas maneiras: a) amplificando a intensidade e a persistência do esforço; e b) dando aos funcionários percepções claras sobre seus papéis para que seus esforços sejam canalizados para comportamentos que melhorem o desempenho profissional. Dentro dessa perspectiva, o *feedabck* é condição necessária para o estabelecimento eficaz das metas. Trata-se de qualquer informação que nos faz saber se

atingimos uma meta ou se direcionamos nosso esforço adequadamente para ela (MC SHANE; VON GLINOW, 2006, p. 106).

Esses autores apontam a ideia de que para que a prática do *feedback* seja eficaz são necessárias algumas características essenciais. Essas características fazem referência a esse fenômeno ser construtivo, e, quando associado ao estabelecimento de metas deve ser específico e relevante. Outra característica é que ele deve ser oportuno, ou seja, ser apresentado logo após a ocorrência do comportamento. Para ser eficaz é necessário também vir de fontes confiáveis e ser suficientemente frequente.

As teorias motivacionais, bem como as práticas gerenciais são de grande relevância para a compreensão do comportamento organizacional. Para efeito dessa pesquisa, buscou-se compreender a motivação, a partir das técnicas gerenciais que podem influenciar o comportamento. A inclusão desta temática, por sua vez, permite a projeção de práticas gerenciais otimizadoras, que presam pelo engajamento dos funcionários em suas atividades laborais. Grosso modo, as teorias motivacionais envolvem uma visão majoritariamente cognitivista (mentalista), em que se defende que as causas dos comportamentos dentro das organizações são fruto de fenômenos mentais. No entanto, há uma perspectiva que desenvolve metodologias de pesquisa e apresenta consistência teórica com altas taxas de predição e parcimônia, a mencionar a Análise do Comportamento. Nesse contexto, o presente trabalho pretende abordar e aprofundar a análise desta literatura como forma de dar sentido e fundamentação à análise que se desenvolve nesta pesquisa.

2.4 Organization Behavior Management e Feedback

Ao longo dos anos, a Psicologia Comportamental desenvolve metodologias de pesquisas e técnicas de intervenção com a finalidade de oferecer suporte à administração das pessoas nas organizações. Dentro deste contexto, a Análise do Comportamento tem como objetivo desenvolver princípios comportamentais gerais que podem ser aplicados igualmente a humanos e não humanos, tanto em laboratório quanto em ambientes naturais. (TODOROV, 2007, p. 16).

Neste sentido, a ciência do comportamento, também chamada de análise do comportamento (BAUM, 1994), é a ciência que estuda o comportamento de um indivíduo a partir da sua interação com o ambiente, o meio que está a sua volta. De modo geral, o que os indivíduos fazem constitui o comportamento e a aprendizagem se refere às mudanças relativamente permanentes no comportamento devido à experiência. O conhecimento

proveniente dessa ciência tornou-se aplicado, para Tourinho (1999) essa subárea empírica é considerada como Análise Experimental do Comportamento, e a outra área que aborda a administração de recursos de intervenção social é denominada Análise Aplicada do Comportamento. Dentre os contextos de aplicação, os analistas do comportamento se dedicam a compreender os comportamentos que atuam dentro de organizações.

Nesta perspectiva, o comportamento organizacional é um comportamento humano. Assim, a *Organization Behavior Management* ou OBM - é um sistema de gerenciamento do comportamento das pessoas que atua em todos os níveis organizacionais. Esse sistema de gerenciamento comportamental adota esquemas de reforço positivo, os quais podem ser aplicados em qualquer organização. O sistema de mensuração desenvolvido permite que os resultados sejam percebidos em curto prazo (NERY, 2009).

Ainda na visão de Nery (2009), a OBM é uma ferramenta que contribui significativamente para o alcance dos objetivos organizacionais, pois favorece a melhoria do desempenho dos colaboradores, as relações entre chefes e subordinados, o clima no ambiente de trabalho e o gerenciamento da equipe. As empresas passam constantemente por um processo de mudança e os analistas do comportamento organizacional realizam inúmeras pesquisas na área, a fim de que as pessoas sejam motivadas e as empresas se mantenham no mercado satisfazendo aos acionistas e aos clientes e se mantendo socialmente responsáveis pelos produtos e serviços oferecidos.

Dentro deste contexto, Souza (2014, p. 03) aponta a OBM como uma subdisciplina da análise do comportamento que o interesse na previsão e no controle de variáveis que alteram a probabilidade do comportamento em ambientes organizacionais. O seu campo de atuação se desenvolveu a partir da fundamentação teórica e empírica defendida por B. F. Skinner, o qual publicou o livro "Ciência e Comportamento Humano" em 1953, dedicando um capítulo exclusivo ao estudo do controle comportamental dentro das empresas.

As ideias de Skinner sustentaram o surgimento da Análise do Comportamento, logo as aplicações pertinentes a este campo científico ganharam visibilidade. As décadas de 1960 e 1970 marcaram o desenvolvimento e a aplicação desta ciência aos negócios e às organizações. (MOREIRA, 2005) Em 1977 foi fundado o *Journal of Organizational Behavior Management* (JOBM), sendo este veículo responsável por publicar as pesquisas da OBM. Por este motivo, esse veículo ganhou notória representatividade, haja vista sua ampla produção de conhecimentos (MOREIRA, 2005). Na década 1980, a Gestão do Comportamento Organizacional (OBM) foi empregada enquanto disciplina (NERY, 2009).

O *Journal of Organizational Behavior Management* (JOBM) teve como objetivo divulgar a aplicação dos princípios da análise do comportamento para melhorar a produtividade tanto individual, como em grupo e organizacional. (JOHNSON; MAWHINNEY; REDMON, 2001) No campo individual, partindo da premissa de que as pessoas são diferentes, a OBM considera essas particularidades, e leva em consideração as características únicas de cada indivíduo, bem como as ações peculiares de cada organização. Desta feita, para compreender a dinâmica organizacional, é necessário recorrer à particularidade comportamental própria de cada ser, assim como de um grupo de pessoas. (FONSECA JUNIOR; PICKART; SILVA; VIEIRA; SOUZA, 2010).

Nesse sentido, Kienen e Wolff (2012, p. 11) ressaltam que administrar o comportamento humano implica em administrar aquilo que as pessoas fazem como participantes das organizações, sendo justamente por meio de ações que é possível formular e atingir objetivos organizacionais.

Mediante o exposto, cabe ressaltar que existem outros modelos científicos que se dedicam a estudar questões organizacionais. No entanto, podemos verificar que uma das formas de se analisar os fenômenos organizacionais de maneira a garantir a parcimônia e a predição dos processos é a partir da análise do comportamento. Para efeito desta pesquisa adotamos o modelo OBM. Assim sendo, torna-se imprescindível apresentarmos os processos conceituais elementares necessários ao entendimento do *feedabck*. Na seção a seguir, mencionaremos os conceitos básicos do estudo da Análise do Comportamento Individual (Condicionamento Operante e Respondente), e, por conseguinte, de extrema significância para a compreensão do *feedabck*, abordaremos as temáticas controle de estímulos e comportamento governado por regras.

3.0 CONCEITOS BÁSICOS DO ESTUDO DA ANÁLISE DO COMPORTAMENTO INDIVIDUAL

Tendo em vista a ampla gama de conceitos da Análise do Comportamento, fundamentais para a compreensão do construto *feedabck*, enfocaremos aspectos do comportamento individual. *A priori*, serão expostos os modelos pelos quais se estuda o comportamento, destacando-se o Condicionamento Operante e Respondente.

3.1.1 Condicionamento Operante e Respondente

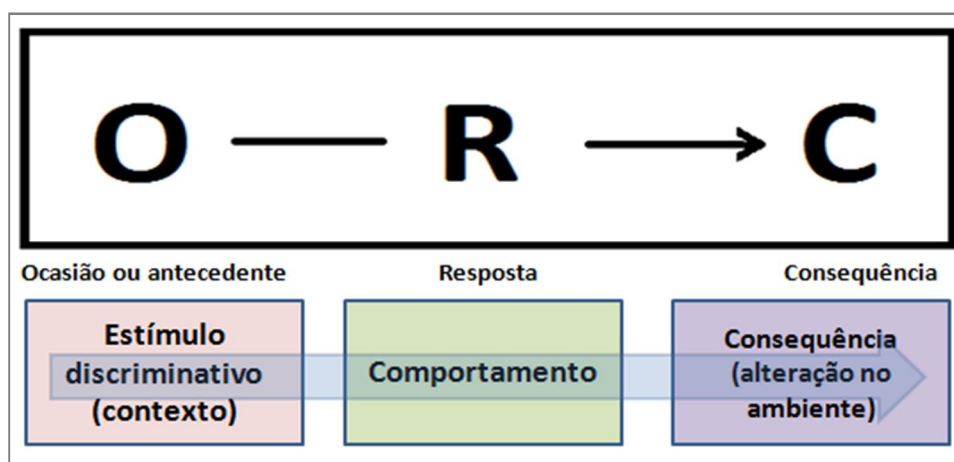
De forma geral, na perspectiva da análise do comportamento, este pode ser considerado a partir de dois tipos: comportamento operante e comportamento respondente. Os estudos de Pavlov, Watson, dentre outros, deram origem a um modelo de estudo do comportamento conhecido como Paradigma Respondente (S ->R). Esse modelo é baseado na relação entre ambiente (estímulo) e organismo (resposta), no entanto, mostrou-se insuficiente para explicar a complexidade do comportamento de alguns organismos.

O Paradigma Operante, proposto por B. F. Skinner, faz uma tentativa de definir o comportamento a partir da distinção em relação ao comportamento respondente. Segundo Todorov (2012), no comportamento respondente um estímulo neutro antecedente passa a eliciar a resposta; no operante, uma consequência passa a modificar um comportamento. Podemos afirmar que o comportamento operante, ao invés de ser eliciado por estímulos (condicionados ou incondicionados) antecedentes, é controlado por suas consequências passadas e por eventos presentes que antecederam a produção dessas mesmas consequências. Assim, diferentemente do comportamento respondente, focaliza-se no entendimento de que uma resposta emitida pelo organismo produz alteração no ambiente, e não o ambiente que elicia uma resposta do organismo. Desse modo, o condicionamento operante é o comportamento aprendido em função de suas consequências; é aquele que produz mudanças no ambiente e é afetado por elas (SKINNER, 1953).

A evolução da análise do comportamento operante deu origem à contingência de três termos ou tríplice contingência. Todorov (2012) enfatiza que uma contingência tríplice entrelaçada específica (O) uma situação presente ou antecedente que pode ser descrita em termos de estímulos chamados discriminativos pela função controladora que exercem sobre o comportamento; (R) algum comportamento do indivíduo, que se emitido na presença de tais

estímulos discriminativos tem como consequência (C) alguma alteração no ambiente, que não ocorreria se tal comportamento fosse emitido na ausência dos referidos estímulos discriminativos ou se o comportamento não ocorresse. A partir do instrumento conceitual da trílice contingência, busca-se estabelecer as relações funcionais entre os eventos antecedentes (estímulos), comportamento (respostas), e eventos consequentes (consequência) (TODOROV, 1989). A Figura 1 traz a representação esquemática da trílice contingência.

Figura 1- Representação esquemática da trílice contingência: unidade básica de análise do comportamento operante



Fonte: TODOROV, 1985; MOREIRA; MEDEIROS, 2007. Elaborado pela autora.

Todorov (2012, p.7) destaca que ãna análise do comportamento, o termo contingência é empregado para se referir a regras que especificam relações entre eventos ambientais ou entre comportamento e eventos ambientais. Assim, a contingência se configura como um elemento, que expõe a ligação operacional entre estímulos e respostas. O autor argumenta que uma contingência é emitida por declarações do tipo ‘se, então’. Onde ‘se’ refere-se ao comportamento especificado, enquanto ‘então’ aponta o evento ambiental consequente. Definir contingências é determinar as variáveis independentes, as quais poderão ser manipuladas pelo experimentador.

Da análise dessa relação funcional, depreendemos que as consequências de um comportamento determinam a possibilidade dele ocorrer novamente. Quando as alterações no ambiente aumentam a probabilidade do comportamento voltar a ocorrer, essa relação é chamada de contingência de reforço. De acordo com Moreira e Medeiros (2007), o termo reforço é um processo do condicionamento operante em que o comportamento é reforçado por suas consequências. Conforme aponta Catania (1999), reforço é uma relação entre o

comportamento e o ambiente, em que se destacam três propriedades: (a) as respostas devem ter consequências; (b) a probabilidade das respostas deve aumentar, ou seja, devem ser mais prováveis do que quando não havia essas consequências; e (c) o aumento da probabilidade deve ocorrer porque a resposta tem essas consequências e não por outra razão qualquer. Segundo Braatz e Poling (2001), além de aumentar a frequência de um comportamento, o reforço também pode causar efeitos de diminuição de frequência de outros comportamentos diferentes do comportamento reforçado. É importante reconhecer que o reforço sempre fortalece a classe de resposta (conjunto de respostas semelhantes), embora esse processo possa enfraquecer, fortalecer ou não ter efeito sobre outros comportamentos. Uma classe de resposta operante inclui todo o comportamento, independentemente da topografia (forma), e produz o mesmo efeito sobre o meio ambiente.

Para Moreira e Medeiros (2007), os reforços podem envolver a adição de algo para o ambiente (apresentação de dinheiro, aumentando do volume de um aparelho de som), neste caso é conhecido como reforço positivo, ou a retirada de algo (deixar de gritar ou reclamar, reduzir o volume de um aparelho de som), conhecido por reforço negativo. A diferença entre eles, respectivamente, reside na natureza da operação, sendo o estímulo ora acrescentado, ora retirado do ambiente. Logo, o reforço não acontece somente com a apresentação de estímulos, mas também com a retirada de estímulos do ambiente. A correta compreensão sobre o reforço negativo, de que ele pode ocorrer com a retirada de um estímulo aversivo do ambiente, é fundamental para o entendimento sobre o comportamento humano.

Os reforços ainda podem ser classificados em: reforçadores incondicionados (ou primários) e condicionados (ou secundários). Os primeiros são os objetos e eventos que não dependem de uma história particular de aprendizagem para a sua função de reforço. Os últimos são objetos e eventos que ganham a sua capacidade de fortalecer o comportamento por meio da aprendizagem, geralmente são correlacionados a reforços estabelecidos. Os estímulos que servem como reforçadores condicionados, por sua vez, diferem-se entre os indivíduos por possuírem diferentes histórias de aprendizagem.

Dentro dessa lógica, os reforços incidem no comportamento, porém eles existem dentro de um contexto. Os contextos são variados, e o comportamento pode então mudar. É importante destacar que enquanto no paradigma respondente um estímulo (ambiente) elicia uma resposta, no paradigma operante, o estímulo apenas apresenta-se no contexto, ocasionando a oportunidade para que a resposta ocorra. Assim o sendo, torna-se necessário mencionarmos o conceito de controle de estímulo.

3.1.2 Controle de Estímulo

Baum (1999, p. 115) aprofunda sua análise em torno da ideia de contexto, enfatizando sua relação com os conceitos de reforço e conhecimento. Qualquer comportamento (seja ele induzido ou operante) aconteceria dentro de contextos pré-estabelecidos. Segundo o autor, conhecer é comportar-se em contexto.

Por esta ótica, os comportamentos variam conforme os contextos mudam e, de acordo com esta perspectiva, o controle de estímulos faz referência ao efeito que certo contexto tem sobre o comportamento. Esse autor aponta que o pensamento dos analistas comportamentais costuma distinguir o controle de estímulo da eliciação de estímulo-resposta, pois a mudança de contexto afeta o comportamento operante mais como modulação do que como compulsão. (BAUM, 1999, p.116)

O autor aponta que é comum, mesmo em laboratório, estímulos discriminativos mais complexos, de natureza composta, sendo que fora destes é comum nos depararmos com estímulos compostos. Assim, a combinação determina o contexto, definindo o nível de estímulo discriminativo frente a qual comportamento operante será possivelmente reforçado. Em contextos mais complexos, parte do contexto ou estímulo discriminativo pode ter ocorrido algum tempo antes da ocasião para o comportamento (BAUM, 1999, p. 117).

Baum (1999) prossegue afirmando que, embora partes de uma atividade possam ocorrer de forma aleatória, algumas vezes o conjunto dessas partes deve acontecer em uma sequência definida, visando ser bem-sucedida, ou seja, ser reforçada.

O autor aponta ainda que:

O progresso pode ser impossível frente à ausência de um objeto ou condição. Também criamos condições onde o reforço é mais provável que em outras. Em qualquer situação onde as partes devam ocorrer em certa frequência, a parte anterior produz as condições ambientais requeridas para a parte seguinte. Essas pistas para o progresso [...], que estabelecem a ocasião ou o contexto para a atividade seguinte, são chamados de estímulos discriminativos. [...] Em acréscimo, os analistas comportamentais muitas vezes consideram que tal estímulo discriminativo funciona como um reforçador. [...] A natureza exata de tais reforçadores é objeto de controvérsia, mas isto não precisa nos deter nesse ponto; sem entrar em sutilezas teóricas, trataremos o estímulo produzido pelo comportamento como um reforçador (BAUM, 1999, p. 118).

Baum (1999) descreve também a ideia de cadeia comportamental, onde as sequências permanecem conectadas mediante um processo em que um reforçador condicional para uma resposta funciona como estímulo discriminativo para a seguinte, sendo os elos as atividades desempenhadas sequencialmente, e os elos ligados pelas mudanças contextuais (estímulos

discriminativos). Estas cadeias determinam parte da forma como as atividades são interligadas no cotidiano social.

Para Baum (1999, p. 119), o importante ou não a sequência, a atividade como um todo é mantida pelos reforçadores últimos, que ocorrem depois que todas as partes, ou quase todas, foram completadas.

Importante destacar que quando o comportamento se altera frente à transformação do contexto, temos o que se chama de discriminação (e apenas nestas condições), conforme aponta o autor discutindo o posicionamento dos analistas comportamentais. Discriminação implica em mudança de comportamento seguida de mudança de estímulo, o que, no geral, envolve ao menos duas condições de estímulo (dois contextos) e resulta de uma história, seja aprendida ou evolutiva (o que não inclui nenhum aspecto mental) (BAUM, 1999).

Central para este estudo, segundo Baum (1999), a ideia de controle de estímulo significa que determinado estímulo exerce controle sobre o comportamento, alterando-o quando exposto à sua presença, o que implica dizer que um estímulo afeta diretamente o mesmo. Nesse sentido, uma regra poderá ser considerada um estímulo, e, portanto, afetará a quem estiver sob seu poder. Assim sendo, apresentaremos conceitos sobre comportamento governados por regras.

3.1.3 Comportamento Governado por Regras

Para se compreender o comportamento controlado por regras, faz-se necessário distingui-lo do comportamento modelado por contingências. Meyer (2005) aponta que os comportamentos modelados por contingências configuram-se como condutas sustentadas de forma direta por conta das consequências oriundas do ambiente, tendo em vista a inter-relação entre as respostas e consequências ambientais. Nesse sentido, o comportamento modelado por contingências será mantido em função das suas consequências imediatas.

Já o comportamento governado por regras caracteriza-se a partir da predisposição dos indivíduos em seguirem instruções nas suas inter-relações com o meio social (CATANIA, 1999). Segundo o autor, o comportamento governado por regras também é conhecido como comportamento governado verbalmente em função de envolver um falante, o qual irá determinar as regras.

Nesse sentido, Meyer (2005) destaca que os comportamentos governados por regras se apresentam como condutas controladas ou influenciadas por estímulos orais distintos atrelados a regras. Esses comportamentos dependem do controle verbal por parte de outra

pessoa (o falante), ou seja, os antecedentes verbais que irão descrever as contingências. No entanto, uma regra não precisa necessariamente delinear os eventos de uma determinada contingência de reforço (ALBUQUERQUE; PARACAMPO, 2010).

Ainda sobre comportamento controlado por regras, os autores Albuquerque e Paracampo (2010) enfatizam que nem todo comportamento em que é apresentada uma regra pode ser considerado como controlado pela regra. Os autores também apresentam as diferenças entre comportamento controlado por regras e comportamento controlado por contingências. O primeiro sugere que uma vez que é estabelecida uma regra o comportamento acontece independentemente de suas consequências imediatas, enquanto o comportamento controlado por contingências ocorre em função das consequências imediatas, contudo, independentemente da especificação antecedente das contingências. Assim sendo, é possível afirmar que quando as contingências mudam, e não as regras, o comportamento estabelecido por regras tende a não mudar, no sentido de acompanhar as mudanças nas contingências. (ALBUQUERQUE; PARACAMPO, 2010, p. 255).

O que pode mais atrapalhar do que necessariamente ajudar. Esse fenômeno é chamado de insensibilidade, sendo que o comportamento governado por regras não muda quando as contingências mudam.

O emprego do termo insensibilidade poderá ser utilizado quando o comportamento governado por regras ocorrer independentemente das consequências imediatas, neste estágio o comportamento é especificado por uma regra clara. E o termo sensibilidade faz referência ao comportamento que está sob o controle das consequências imediatas. Assim, avaliar a sensibilidade ou a insensibilidade do comportamento e verificar se ele ocorre ou não em função das consequências imediatas pode ser feito de duas maneiras: 1) mantendo inalteradas as regras e manipulando as contingências de reforço programadas no experimento; e 2) mantendo inalteradas as contingências de reforço programadas no experimento e manipulando as regras (ALBUQUERQUE; PARACAMPO, 2010).

Os autores ainda argumentam que para o comportamento verbal ser um estímulo antecedente verbal, que poderá ser uma regra, ele deverá desempenhar uma ou outra de duas funções: 1) quando o comportamento muda diante da especificação de uma regra e não em função de outras variáveis, neste estágio as regras estabelecem o comportamento; e 2) quando as regras modificam a função de um estímulo, quando estes últimos se modificam mediante sua participação prévia na regra e não em função de outras variáveis.

O comportamento controlado por regras apresenta algumas vantagens de acordo com a visão de Albuquerque, Mescouto e Paracampo (2010). Uma das vantagens é que as pessoas

podem aprender sobre o comportamento desejado, sem necessariamente serem sujeitas às consequências imediatas; outra vantagem que o comportamento controlado por regras mostra é seu poder de relatar eventos históricos (que ocorreram no passado), e prever atuais eventos. Outra vantagem deste comportamento diz respeito a sua capacidade de relatar eventos futuros que servem como substitutos de atuais eventos. Por fim, os motivos individuais são utilizados para explicar a ocorrência de comportamentos, porém, as regras podem alterar os sentimentos das pessoas.

Os autores destacam que:

O comportamento exposto a regras tende a ser estabelecido mais rapidamente do que o comportamento exposto a contingências de reforço, mas o comportamento controlado por regras tende a ser menos adaptativo a situações novas do que o comportamento controlado por contingências (ALBUQUERQUE; PARACAMPO, 2010, p. 257).

Enquanto desvantagem os autores citam algumas limitações do comportamento governado por regras (Por exemplo: «Não toque na panela porque ela está quente»), pois tornam este comportamento persistente e pouco adaptativo, por permitirem que a pessoa aprenda as regras, porém, esse comportamento se mantém mesmo quando as contingências mudam (A panela esfriou, entretanto a pessoa continua a seguir as regras).

Até o presente momento, foi evidenciado o quanto é importante para as organizações o engajamento do trabalhador em suas práticas laborais. Como forma de entender o engajamento do trabalhador, comumente recorre-se a motivação, ou seja, a partir das teorias motivacionais. Por sua vez, as teorias motivacionais tem permitido uma maior compreensão desse fenômeno. Nesse sentido, algumas ferramentas gerenciais foram desenvolvidas, dentre elas merece destaque, o *feedabck*.

O problema dessas teorias e ferramentas é que suas pesquisas e seu desenvolvimento possuem pouca preditibilidade e parcimônia, conforme destacado anteriormente, e com isso o uso de um modelo científico que aumenta a predição e parcimônia tem sido a Análise do Comportamento. Dessa forma, até o momento foi exposto às ideias e conceitos básicos da Análise do Comportamento, e como essa área se aproxima dos estudos organizacionais. No entanto, merece destaque como tem sido compreendido as práticas gerenciais motivadoras, os quais priorizam o engajamento do trabalhador a partir desse modelo teórico.

Dentro dessa perspectiva, o comportamento governado por regras tem a contribuir para o entendimento desses fenômenos. Malott (1992) em seus estudos busca refletir o uso do comportamento governado por regras, como uma variável que contribua com o entendimento dos processos gerenciais. Assim o sendo, serão apresentadas algumas pesquisas empíricas que

demonstram como as regras podem estar influenciando o comportamento. Esses estudos a serem descritos na seção 3.1.4, e tem por finalidade detalhar como as regras estão sendo utilizadas para explicar padrões de comportamento. Esses estudos são frutos de pesquisas básicas e não aplicadas, o qual será exposto na seção 4.1. Esse levantamento se torna importante, para tentarmos entender o *feedabck* como uma ferramenta gerencial e seus possíveis efeitos. Para efeito deste estudo, buscou-se compreender o *feedabck* como um estímulo antecedente verbal, que pode ser uma regra.

3.1.4 Estudos Empíricos de Comportamento Governado por regras

O comportamento governado por regras também é alvo de estudos por parte dos analistas do comportamento, que prisma por estudar os fenômenos de forma empírica. Essas pesquisas buscam compreender como as regras influenciam o comportamento humano. Assim o sendo, foram selecionadas duas pesquisas básicas que buscaram compreender o comportamento governado por regras, por meio do método experimental.

Albuquerque e Paracampo (2010) destacam que estudos empíricos sugerem que quando as regras não mudam, porém as contingências mudam, o comportamento determinado por regras tende a mudar, para acompanhar as mudanças nas contingências. A estratégia para verificar o controle por regras é a observação se o comportamento instruído por uma regra muda, quando as contingências pré-estabelecidas mudam. Os autores citam um estudo de Paracampo et al. (2001), que teve como objetivo verificar as diferenças entre o comportamento governado por regras e o comportamento modelado por contingências.

O método utilizado foi o experimental, realizado em 2 fases e aplicado a 8 crianças. No início da fase 1 condição 1 as respostas corretas dessas crianças foram estabelecidas por reforço diferencial, enquanto na fase 1 da condição 2 as respostas foram estabelecidas por instruções. No entanto, nas duas condições, as contingências estabelecidas para o experimento foram revertidas na fase 2 e restabelecidas na fase 3. As mudanças de fases não foram sinalizadas, e a solicitação foi para as crianças dizerem o que deveriam fazer para ganhar fichas, porém, suas respostas não foram reforçadas.

Os resultados apontaram que na condição 1, onde houve o reforço diferencial, as crianças mostraram respostas corretas e incorretas. Mediante contingências de reforço, cinco crianças passaram a responder de forma correta às perguntas. Assim, sucessivamente, na fase 2, que apresentou mudanças nas contingências, os mesmos cinco participantes responderam de forma correta, tendo por base as novas contingências definidas. A fase 3 foi caracterizada

pela volta das contingências estabelecidas na fase 1, e cinco participantes mudaram seu desempenho, porém, o desempenho neste estágio foi atrelado às contingências estabelecidas. Na condição 2, onde a variável independente foram as instruções, seis crianças seguiram as instruções apresentadas no início da fase 1. E o desempenho se manteve estável nas outras fases, onde houve uma mudança nas contingências de reforço nas fases 2 e 3. O comportamento verbal descreveu o não-verbal (exposição de um modelo), sendo que não houve modificação em todas as fases quando as contingências mudaram.

Os resultados mostraram diferenças entre o comportamento controlado por regras e o comportamento controlado por contingências. Na Condição 1, o comportamento não verbal (comportamento de escolher o estímulo de comparação igual ao modelo na presença da luz verde e o diferente do modelo na presença da luz vermelha) foi estabelecido por suas consequências imediatas (comportamento controlado por contingências), enquanto na Condição 2 este comportamento foi estabelecido por uma descrição das contingências (comportamento controlado por regras).

Albuquerque, Mescouto e Paracampo (2010) também se destacaram por envolver o método experimental. Com o objetivo de investigar se o seguir às regras depende se o ouvinte discrimina ou não as diferenças entre as regras e as contingências, e verificar se o comportamento depende das características formais da regra, realizaram um experimento. Neste experimento 24 estudantes foram submetidos a um procedimento de escolha de acordo com o modelo, sendo manipuladas quatro condições: a) Fase 1, a sequência de resposta correta foi modelada e depois mantida em um esquema de reforço conhecido como razão fixa; b) Nas fases subsequentes (fase 2 e 3) as contingências foram mantidas inalteradas, enquanto as regras foram manipuladas. Na fase 1, referentes às condições 1 e 3, foram feitas perguntas acerca das contingências. Nas condições 2 e 4, as perguntas não foram feitas. Nas Condições 1 e 2, a Fase 2 foi iniciada com a sugestão e a Fase 3 com a ordem. Nas Condições 3 e 4 foi o inverso.

Os resultados mostraram que quando os participantes foram solicitados a responderem a perguntas acerca das contingências, comparação entre as Condições 1 (Com perguntas/sugestão/ordem) e 3 (Com perguntas/ordem/sugestão), 7 dos 11 participantes terminaram a Fase 2 não seguindo a regra discrepante. Inversamente, quando não foram solicitados a responderem a perguntas acerca das contingências, comparação entre as Condições 2 (Sem perguntas/sugestão/ordem) e 4 (Sem perguntas/ordem/sugestão), 8 dos 11 participantes seguiram a regra discrepante durante a maior parte da Fase 2. Quando foram expostos à regra discrepante na forma de sugestão na Fase 2 (comparação entre as Condições

1 (Com perguntas/sugestão/ordem) e 2 (Sem perguntas/sugestão/ordem), 8 dos 12 participantes terminaram a Fase 2 não seguindo a sugestão. Diferentemente, quando foram expostos à regra discrepante na forma de ordem na Fase 2 (comparação entre as Condições 3 (Com perguntas/ordem/sugestão) e 4 (Sem perguntas/ordem/sugestão), 8 dos 10 participantes seguiram a ordem. Os dados apontaram que quando as regras são diferentes das contingências há uma maior probabilidade de serem seguidas quando são apresentadas na forma de ordem do que quando são apresentadas na forma de sugestão.

Os autores destacam que a manutenção ou não seguimento das regras discrepantes das contingências poderá depender do ouvinte conseguir distinguir as reais diferenças entre as consequências descritas na regra e as consequências produzidas pelo seguimento da regra, pois a história de reforçamento poderá substituir o controle por regras. Logo, os aspectos formais da regra podem depender, em partes, do seguimento de regras discrepantes das contingências.

A partir da literatura cognitiva, o *feedabck* é compreendido como um processo de comunicação, onde as pessoas recebem informações a respeito de seu comportamento de produção e conseqüentemente pontos a serem melhorados (CLAMPITT, 1991). Esse conceito pode ser interpretado a partir da ótica da análise do comportamento, assim o *feedabck* pode ser compreendido como um estímulo discriminativo verbal, ora apresentado no início da atividade, e ora apresentado ao final da tarefa. Os estímulos discriminativos, conforme aponta Todorov (1985), por sua vez, exercem uma função controladora sobre o comportamento. Assim o sendo, se torna necessário entender como o constructo *feedabck* é compreendido pelos analistas do comportamento, o qual será abordado na seção 4.0, e como estão sendo realizados os estudos de natureza aplicada que envolvem o constructo, o qual será apresentado na seção 4.1. A compreensão desses estudos empíricos é de suma importância para este trabalho, que também possui a natureza aplicada.

4.0 FEEDABCK

No campo conceitual da análise do comportamento, os pesquisadores apresentam diversas concepções do que vem a ser *feedabck*. O fenômeno ora é entendido como um estímulo discriminativo, ora é compreendido como um reforçador, ou seja, há uma diversidade de elementos envolvidos na operacionalização conceitual do *feedabck*. No estudo em questão, buscaremos refletir sobre o constructo como controle de estímulos e comportamento governado por regras. Assim sendo, serão apresentados a seguir alguns elementos conceituais do termo *feedabck*.

Dentre as práticas gerenciais motivadoras encontra-se o *feedabck*. Esse constructo tem sido amplamente pesquisado em Gestão do Comportamento Organizacional (OBM). Alvero, Bucklin e Austin (2001) realizaram uma revisão em que foram identificadas 68 pesquisas que envolveram o constructo *feedabck* e 43 estudos que aplicaram a intervenção no contexto organizacional.

Outra pesquisa, de autoria de Moreira (2005), realizou uma análise por meio dos artigos publicados em cinco anos no periódico *Journal Organizational Behavior Management* (JOBM), compreendendo o período de 1992 a 1997, e constatou que a variável independente mais pesquisada foi o *feedabck*.

Mangiapanello e Hemmes (2015) em sua pesquisa observaram que entre 1983 até 2013, o tema *feedabck* apareceu em 50 revistas. Nesta análise, verificaram que o constructo pode ser empregado de forma semelhante ao seguinte: a) um reforçador; b) uma instrução; c) um guia; d) um estímulo discriminativo; e) uma regra; f) um estímulo condicionado reforçador e; g) um fator motivacional.

Outra questão observada pelos autores, é que o *feedabck* foi comumente implementado nas seguintes áreas: a) treinamento de habilidades comportamentais (com o intuito de melhorar o ensino acadêmico e uma variedade de habilidades motoras); b) comportamentos relacionados à saúde (aumento do exercício, cessação de tempo e do hábito) e; c) gerenciamento do comportamento organizacional (para melhorar o serviço ao cliente, aumentar a produtividade, diminuir o absenteísmo e aumentar a segurança no trabalho).

Ainda na visão dos autores Mangiapanello e Hemmes (2015) os sistemas de *feedabck*, são aplicados como reforçadores ou até mesmo como punição. No entanto, os processos de controle de comportamento raramente são constituídos de forma independente. Os elementos reforçadores e punidores são definidos e classificados, em função de seus efeitos em uma

determinada classe de resposta em que são contingentes, o que se observa um efeito contrário dos estímulos de *feedabck*.

Para se explicar os efeitos dos estímulos de *feedabck*, na literatura os sistemas de controle, é utilizado para esclarecer os efeitos de alteração do comportamento. Em suma, tais sistemas de controle amparam que os estímulos de *feedabck*, ao fornecer elementos acerca do desempenho atual, o trabalhador poderá comparar com o que já havia sido pré-estabelecido, com as metas e além de outros padrões de desempenho definidos. As diferenças apontam para a adequação do desempenho, seja ele relacionado às metas ou aos padrões (MANGIAPANELLO e HEMMES, 2015).

Quanto ao controle de comportamento, Mangiapanello e Hemmes (2015) enfatizam que os estímulos de *feedabck*, podem também estar associados como estímulos discriminativos. Esse argumento também foi ressaltado por Chandler (1977).

Em seu estudo Chandler (1977), evidenciou o *feedabck* individual; o autor afirma que essa variável quando associada a outra, por exemplo o elogio social, poderá promover um aumento na produtividade assim como uma diminuição no número de queixas internas. Essa intervenção é eficaz também no que diz respeito ao aumento da eficiência da produção, diminuição da rotatividade e de avarias do produto. Outra implicação desta intervenção é o acréscimo na quantidade e qualidade das interações entre os funcionários, no entanto, uma característica deste tipo de *feedabck* é que seus efeitos são específicos, ou seja, irá impactar apenas nas variáveis em que ele foi aplicado. Para Chandler (1977), o *feedabck* é um estímulo discriminativo, pois uma determinada resposta (aumento na produtividade, diminuição da rotatividade, etc) é contingentemente seguida de um evento reforçador (*feedabck* individual), que aumentou a frequência de respostas semelhantes.

Frederiksen Jr., Johnson e Salomão (1982) apresentam uma opinião divergente da emitida por Chandler (1977), esses autores compreendem que o *feedabck* afeta uma variabilidade de comportamentos e não apenas a variável a que ele foi manipulado. As instruções irão implicar em uma única mudança ou em uma transição comportamental, porém o que ambas têm em comum é o efeito diferencial no comportamento. As instruções prestam informações sobre a ocorrência do comportamento, enquanto o *feedabck* presta informações a respeito do desempenho passado, e permite a comparação entre o desempenho atual do funcionário com padrões organizacionais existentes.

Os autores ainda destacam que os sistemas de *feedabck* apresentam diferenciações em suas dimensões, o que pode influenciar seus efeitos. Dentre essas dimensões: a) se ele está fundamentado no desempenho individual ou no desempenho grupal; b) a fonte de

realimentação, ou seja, o supervisor, o colega de trabalho ou outro indivíduo que esteja ligado à organização; c) a forma de realimentação por meio da qual a informação chegará a seu destino: oral, escrita ou fornecida por algum dispositivo mecânico; d) o conteúdo do *feedabck*, ou seja, se ele é claro, se abrange elogios sociais ou declarações de apoio; e) a contiguidade temporal do *feedabck* e desempenho, ou seja, a programação no tempo pelo qual o *feedabck* será fornecido; e e) se haverá um padrão de desempenho ou se o desempenho é próprio do empregador.

Quanto à primeira dimensão enfatizada pelos autores supracitados, esta estabelece duas formas de se apresentar o *feedabck*: individual ou grupal. Dessa forma, faz-se necessário evidenciar as principais diferenças entre esses dois tipos de *feedabck*: a) no primeiro constructo o empregado receberá informações acerca de seu próprio desempenho; e b) no segundo o *feedabck* grupal, são acrescentadas as informações de um grupo de indivíduos. Frederiksen Jr., Johnson e Salomão (1982) enfatizam que tanto o *feedabck* individual quanto o grupal poderão trazer implicações no desempenho.

Outra opinião divergente é apresentada por Duncan e Bruwelheide (1985). Os autores destacam que o *feedabck* é um reforçador desde que ele traga informações apropriadas, ou seja, quando ele é capaz de tratar os mecanismos comportamentais que incidem sobre o desempenho. Assim, ao descrever a configuração em que o *feedabck* será empregado se faz necessário detalhar as condições de um determinado comportamento (as contingências), o que implica pensar os processos comportamentais envolvidos no *feedabck* e não em simples técnicas.

Os processos comportamentais ressaltados pelos autores são de que o *feedabck* deverá mencionar as diferenças referentes ao estado atual e o estado passado para que o processo de de retorno aconteça, assim, quando o *feedabck* não realça nenhuma diferença de estado nenhuma ação é iniciada. Dessa forma, a natureza do *feedabck* irá depender da presença ou ausência das operações, sendo o mesmo encarado como fator motivacional.

Partindo da premissa de que o *feedabck* presta informações sobre o estado atual do colaborador, Alvero, Bucklin e Austin (2001) o analisaram. Essa análise permitiu aos autores chegarem a algumas conclusões: a) o *feedabck* não melhora o desempenho de forma uniforme; e b) a inclusão de outras variáveis tende a melhorar a consistência dos efeitos de *feedabck*.

Quanto ao atual nível de desempenho do funcionário, Johnson (2013) destaca que o *feedabck* avaliativo poderá ser um reforçador em potencial, uma vez que traz à tona o desempenho desejável ou a punição a um desempenho indesejável. Outra questão é que o

feedback avaliativo poderá ser considerado como um antecedente do desempenho futuro, este comportamento é governado por regras por demonstrar implícita ou explicitamente as contingências envolvidas, bem como o aspecto positivo e negativo. Ao receber o *feedback* avaliativo, o funcionário poderá relatar: "Se eu continuar a faltar, então serei criticado novamente" ou "Se eu trabalhar tão duro quanto fiz da última vez, meu chefe poderá mencionar coisas agradáveis novamente". Essas descrições verbais revelam as contingências de sua prática laboral, por sua vez, também poderão fazer com que o empregado interprete diferenças entre níveis de atuação. O *feedback* avaliativo poderá ainda servir como critério para estabelecimento de uma meta, pois apresenta necessários níveis de desempenho. Os critérios apresentados serão avaliados pelo empregado no sentido de atingir avaliações positivas assim como evitar avaliações negativas. Desse modo, o comportamento governado por regras, mediante certas condições (especificação das contingências envolvidas), poderá ser considerado um processo motivador. Porém, o *feedback* avaliativo poderá ser um estímulo discriminativo ou uma função antecedente, assim, independente de quaisquer especificidades ele irá implicar em níveis mais altos de desempenho.

4.1 Estudos Empíricos de *Feedback*

Conforme exposto, considerando a problemática que envolve o *feedback*, seus conceitos e sua operacionalização, foram elencadas algumas pesquisas que tratam sobre os constructos *feedback* e instruções na perspectiva comportamental.

Um estudo merecedor de ênfase é de autoria de Ramona Houmanfar MA, ABD e Linda J. Hayes (1997), intitulado "Efeitos do *feedback* sobre a conclusão da tarefa, distribuição do tempo e alocação de tempo de estudantes da graduação". O *feedback* foi definido como qualquer informação sobre o desempenho passado e a qualidade deste dada a indivíduos com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho. Os argumentos acerca de sua utilização, bem como sobre seus efeitos não apresentam boa compreensão ou diferenciação, nem são uniformes entre os indivíduos.

Os autores ainda destacam que, na perspectiva comportamental, o *feedback* pode ter efeito primário, sendo o seu papel entendido como consequência do comportamento. Dessa forma, o *feedback* positivo reforça o comportamento, ao passo que o *feedback* negativo enfraquece a resposta. Há a sugestão de que os efeitos dessa variável irão depender do emparelhamento com outros elementos reforçadores. No estudo em questão o *feedback* é entendido como reforçador.

Outro efeito discutido na pesquisa parte da sugestão de que o efeito primário do *feedabck* é instruir. Constitui, portanto, uma forma de *feedabck* a definição de metas, que serve como um estímulo discriminativo do comportamento subsequente suscetível de ser reforçado pela organização. Outra controvérsia parte do pressuposto de que o *feedabck* serve como operações estabelecedoras, em que as consequências da performance desejada tornam-se estimadas. A pesquisa também recomenda que o *feedabck* não é uniformemente eficaz entre os sujeitos, uma vez que depende da história individual, do reforço e das regras impostas.

Os autores apresentaram como objetivo examinar a eficácia do *feedabck* (realimentação) privado em detrimento do público na conclusão de tarefas de alunos de pós-graduação e, de forma indireta, sobre os seus padrões de alocação e distribuição de tempo. As variáveis dependentes neste estudo foram a conclusão da tarefa e o tempo dos indivíduos: alocação e distribuição. Assim, um critério para conclusão das tarefas foi estabelecido com todos os aspectos incluídos bem como a data de vencimento.

Cabe mencionar que o prazo estabelecido para entrega das tarefas mediante os critérios impostos foi o mesmo para todos. Os participantes relatavam em seus registros semanais todos os dados, incluindo a quantidade total de tempo gasto por semana em tarefas atribuídas.

A variável independente neste estudo foi o *feedabck* sobre a conclusão da tarefa. O constructo foi apresentado sob duas formas: a) memorandos individuais escritos por supervisores sobre o desempenho individual; e b) gráficos acerca do desempenho individual fixados publicamente. Nos memorandos foram incluídas as porcentagens de tarefas concluídas ao longo da semana, e o *feedabck* público foi apresentado através de um gráfico mostrando o desempenho individual em comparação com ao de outros membros de seu grupo. Os gráficos foram codificados de forma que cada pessoa pudesse identificar seus próprios dados, mas não os dos outros membros do grupo. O *feedabck* público apresentou ainda o desempenho cumulativo ao longo de semanas.

Para alcance dos objetivos, foram manipuladas duas condições: linha de base de *feedabck* e *feedabck* privado. Utilizou-se um design experimental do tipo ABAB reversão, em que cada condição durou de 3 a 4 semanas. Os resultados não indicaram efeitos de qualquer retorno, seja ele privado ou público, sobre as conclusões das tarefas. Porém o *feedabck* sobre a conclusão de tarefas apresentou efeitos indiretos sobre a alocação e distribuição de tempo, sendo demonstrado de forma privada.

Goltz et al. (2008) examinam os efeitos do *feedback* individual sobre o *feedback* de grupo. Apontam que o fenômeno é ligado a programas motivacionais, que visam obter a melhoria do desempenho, mas que deveriam também ser concebidos para se obter a maior melhoria possível com um menor custo. Argumentam que uma possível influência sobre o grau de melhoria no desempenho seria a forma como o *feedback* é operacionalizado, em outras palavras, como os dados são recolhidos e apresentados.

A investigação citada considera que o *feedback* pode ser recolhido e apresentado tanto a grupos quanto a indivíduos distintos. Suas implicações incidem sob o custo da intervenção bem como sob seu sucesso, no entanto, o *feedback* grupal requer menos recursos organizacionais. A revisão da literatura mostra que o *feedback* grupal afeta muitos fatores e conseqüentemente melhora o desempenho por meio da: motivação, resolução de problemas, participação e estrutura do grupo.

Além disso, o *feedback* apresentado sozinho, sem metas ou recompensas parece ser menos consistente. Quando o constructo é apresentado com a combinação de metas ou recompensas os efeitos são ligeiramente mais consistentes. De fato, há evidências de que o *feedback* individual poderá implicar em uma melhoria de desempenho. Porém, o *feedback* grupal pode gerar ganhos máximos de desempenho, pois os membros do grupo podem ser capazes de apontar as deficiências de desempenho uns dos outros, o que traz contribuições para o desempenho do grupo ou promove uma mudança na natureza das suas ações.

Mediante a eficácia do *feedback* grupal surge a pergunta que os autores buscam responder: a adição do *feedback* individual ao *feedback* grupal vale a pena? O investimento adicional de recursos necessários para fornecer ambos, o *feedback* grupal e o *feedback* individual, é justificado por aumentos significativos de desempenho superiores aos encontrados com o *feedback* grupal? Sabe-se que o *feedback* individual pode sim conter informações sobre o desempenho, no entanto, o *feedback* grupal tem como efeito reduzir a incerteza do desempenho.

O estudo de Goltz et al. (2008) foi realizado em uma fábrica de microeletrônica e contou com 20 sujeitos do sexo feminino. O departamento, que fabricava um determinado produto, continha três grupos de trabalhadores: (1) Produção, em que os produtos eram reunidos e limpos, e contou com 8 sujeitos; (2) Inspeção Visual, com 7 sujeitos; e (3) Inspeção final, contando com 5 sujeitos; nas inspeções os produtos foram inspecionados com o uso de um microscópio. Para avaliar se o *feedback* individual aumenta os efeitos das observações do grupo foi usado um design do tipo ABCB. Cada indivíduo recebeu todos os níveis da manipulação e os dados foram obtidos a partir de observações repetidas em cada

indivíduo. A fase -A0 nesta experiência foi considerada uma fase de linha de base, uma vez que nenhuma intervenção formal de *feedabck* estava envolvida (23 dias). A primeira fase -B0 envolveu a apresentação dos contributos do grupo sozinho (15 dias). A fase -C0 consistiu de *feedabck* individual combinado com *feedabck* do grupo (19 dias). Finalmente, na fase de reversão (-B0), o *feedabck* individual foi retido enquanto os empregados receberam gabarito de grupo apenas (19 dias). Tanto o *feedabck* individual, quanto o *feedabck* grupal foram fornecidos sob a forma de um gráfico com contagens diárias cumulativas e porcentagem global para todos os itens combinados.

Os resultados apontam para a possibilidade de que o desempenho individual pode gerar melhorias no desempenho alcançado pelo *feedabck* do grupo. A comparação da linha de base e de *feedabck* grupal mostrou um nível significativo de alteração. Durante a linha de base, os trabalhadores estavam realizando uma média de 83,6% dos comportamentos de manipulação corretamente. Durante a fase de *feedabck* grupal, a porcentagem média de comportamentos realizados corretamente aumentou cerca de 7%, indo para 90,6%. Resultados semelhantes foram encontrados quando foram feitas comparações entre a fase de *feedabck* grupal e de *feedabck* individual associadas.

Verificamos no trabalho de Goltz et al. (2008) que o *feedabck* individual e o *feedabck* grupal são compreendidos como práticas motivadoras. Tais fenômenos promovem o maior engajamento nas atividades laborais, uma vez que fornecem informações acerca do comportamento do indivíduo. Outra questão observada é que ambos descrevem as contingências envolvidas no processo, ou seja, as propriedades envolvidas na contingência.

Para o desenvolvimento de sua pesquisa, Moon e Oah (2013) examinaram os efeitos relativos a comentários e solicitação da postura sentada. A referida pesquisa enfatizou que estudos sobre a prevenção de lesões musculoesqueléticas buscam implementar ações baseadas em antecedentes, tais como formação e fixação de metas, assim como realizar intervenções concentradas nas consequências, como *feedabck* e reforço. Estudos apontam que intervenções baseadas em antecedentes tendem a ser menos eficazes quando o assunto é mudança de comportamento.

Nesse contexto, o estudo pretendeu examinar os efeitos de uma intervenção baseada em antecedentes (solicitação verbal), assim como de uma intervenção baseada na consequência (*feedabck* imediato) sobre o aumento de posturas sentadas seguras e apresentou como objetivo avaliar os benefícios de uma intervenção baseada em tecnologia (tecnologia de voz) para melhorar a postura sentada.

Foi realizada uma comparação dos efeitos de *feedabck* e prompts (instruções) para a segurança da postura sentada, com observação e *feedabck* de trabalhadores de escritório. As variáveis dependentes foram as porcentagens de tempo. Os participantes passaram por quatro posições individuais de corpos seguros e pela postura sentada segura geral. Foi adotado um delineamento experimental do tipo ABCB em que: na linha de base (A) os participantes realizavam suas atividades normalmente, no entanto, não foram fornecidas a eles informações sobre suas posições corporais; o *feedabck* (B) foi introduzido, nesta fase, aos participantes que apresentaram um posição corporal de risco por mais de 14 segundos era apresentada em sua tela de computador uma escrita relativa à posição, caso o participante não corrigisse sua postura a janela pop-up reaparecia e permanecia por mais 12 segundos; e instruções (C) foram introduzidas na fase seguinte, nas janelas pop-up apresentaram-se informações gerais sobre os efeitos nocivos de posturas inseguras. Na fase final, o *feedabck* (B) foi reintroduzido.

Os resultados indicaram que as posturas sentadas melhoraram substancialmente quando o *feedabck* foi fornecido. No entanto, os prompts tiveram apenas efeitos limitados sobre a postura sentada. Assim, a utilização de uma intervenção antecedente-base e base-consequência combinada é aconselhável para melhorar a postura sentada.

Outro estudo que merece destaque faz referências aos efeitos relativos do *feedabck* global e específico sobre comportamentos de segurança. Kyehoon Lee, Dahee Shon e Shezeen Oah (2014) analisaram o departamento de trabalho dos EUA e apontaram que cerca de 3 milhões de lesões e doenças ocupacionais não fatais ocorreram na indústria privada. Com o intuito de minimizar os acidentes dentro do contexto organizacional, foi implementada uma abordagem baseada no comportamento. Comumente dentro desta perspectiva, os pesquisadores utilizam realimentação (*feedabck*), treinamento, instruções, estabelecimento de metas, recompensas monetárias e reconhecimento.

Dentre essas intervenções, o *feedabck* tem sido uma das mais usadas com o objetivo de prevenir acidentes e doenças ocupacionais dentro das indústrias. No entanto, Kyehoon Lee, Dahee Shon e Shezeen Oah (2014) destacam que a eficácia do *feedabck* pode variar, pois depende da forma como o mesmo manifesta suas diferentes características.

Os autores supracitados evidenciam seis características de retorno: fonte de *feedabck*, privacidade, participantes, conteúdo, mecanismo e frequência. Além dessas características, a especificidade da realimentação pode ser associada a outra propriedade que poderá influenciar a eficácia do fenômeno. O *feedabck* implementado na literatura de pesquisa de segurança pode ser classificado, com base na especificidade de *feedabck*, em dois tipos: específico e global. O específico envolve a porcentagem de ocorrências de comportamentos seguros

durante determinado período de tempo, tendo como determinante um comportamento alvo, enquanto a realimentação global envolve uma pontuação geral de segurança tendo como base o percentual de práticas de trabalho seguras ao longo de um determinado período de tempo através de certo número de comportamentos.

O *feedabck* específico é considerado mais eficaz quando o assunto é desempenho, no entanto, essa afirmação tem sido contestada, uma vez que não há evidências empíricas suficientes. Tanto o *feedabck* específico, quanto o *feedabck* global são implementados em estudos relacionados à segurança comportamental, e apresentam resultados positivos independentemente da especificidade.

O objetivo do estudo foi comparar os efeitos do *feedabck* específico e global sobre o comportamento de segurança. Kyehoon Lee, Dahee Shon e Shezeen Oah (2014) argumentam que o *feedabck* global, que não contém informações sobre comportamentos específicos, poderá gerar maior atenção dos comportamentos considerados relevantes e o impacto disso será uma melhoria generalizada. Caso esta afirmação seja verdadeira, o *feedabck* global poderá ser mais eficaz que o específico no que diz respeito à melhoria do desempenho de segurança.

Com o intuito de atingir os objetivos, foram identificados os itens de segurança a partir de um comitê de segurança composto por gestores e trabalhadores. Assim, foram identificados sete itens de segurança, dentre eles, 4 itens serviram como alvo de intervenção. Foi adotado um design experimental do tipo ABCB, sendo: (A) linha de base, em que foi observado o comportamento durante o período de 8 dias, após a linha de base todos os participantes passaram por treinamento sendo repassadas informações de itens seguros e não seguros, porém, o supervisor não informou sobre os itens alvo; (B) nesta fase, o *feedabck* grupal foi fornecido duas vezes por semana nas reuniões de segurança, sendo que o retorno foi entregue de forma verbal e gráfica. Contudo, neste passo, quando a porcentagem média de comportamentos seguros era menor que a anterior os supervisores forneciam *feedabck* corretivo do tipo: -Por favor, seja mais seguro. Tais porcentagens médias também foram apresentadas de forma gráfica. Na fase (C) o *feedabck* sobre a porcentagem de segurança de cada item alvo foi repassado sob as mesmas condições do *feedabck* global. Na fase final (B), foi reintroduzido o *feedabck* global.

Os resultados apontaram que o *feedabck* global apresentou maior significância sobre os comportamentos de segurança quando comparado ao *feedabck* individual. As porcentagens médias de segurança durante a linha de base aumentaram significativamente quando a

variável *feedabck* global foi introduzida. Porém, os autores enfatizaram que uma conclusão definitiva não pode ser feita.

Nessa conjuntura de discussão sobre *feedabck*, o estudo de Kyehoon Lee, Dahee Shon e Shezeen Oah (2014) é relevante, pois teve como objetivo explicar e testar empiricamente uma abordagem baseada no fornecimento de *feedabck* global e específico. Este estudo mostrou o *feedabck* global como uma variável capaz de impactar no comportamento de segurança.

Percebemos, portanto, que os trabalhos desenvolvidos a partir da análise do comportamento, destacam-se por utilizar procedimentos experimentais que, tem possibilitado detalhar quais as operações que determinam o conceito *feedabck* e a instrução. De forma pontual, a partir da análise dos antecedentes e consequentes, e, em especial do controle instrucional. Assim, este trabalho optou por um refinamento dos constructos em ênfase, com o intuito de compará-los em seus efeitos. As instruções foram apresentadas de forma verbal como parâmetros definidores para execução de tarefas organizacionais, e o *feedabck* também foi ministrado de forma verbal com propriedades especificadoras do comportamento. Dessa forma, apresenta-se a seguir o método utilizado no análogo experimental.

5.0 MÉTODO

Com o intuito de atingir os objetivos descritos, serão apresentados nessa seção os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa. Será exposto o estudo contendo objetivo e método, sendo o método composto por: 1) Participantes da Pesquisa; 2) Local da Pesquisa; 3) Instrumentos de Coleta de Dados; 4) Procedimentos de Coleta de Dados; 5) Condições do Estudo; 6) Procedimentos Éticos.

5.1 Participantes da pesquisa

Participaram do estudo 30 sujeitos universitários de diversos cursos de graduação, de Catalão/ GO, dos quais apenas 20 sujeitos participaram da segunda etapa, de ambos os sexos, com idade variando entre 18 a 40 anos. A adesão a esta pesquisa foi livre e voluntária. A divulgação se realizou por meio de cartazes fixados em pontos de grande circulação de estudantes e também de convites feitos em sala de aula por professores e pessoas envolvidas na pesquisa.

Em caráter motivacional, os participantes que finalizaram este experimento, de acordo com as regras previstas na sessão de condições para a realização deste estudo, receberam certificado contendo 15 (quinze) horas extracurriculares.

5.2 Local da pesquisa

A pesquisa ocorreu em uma sala previamente escolhida e preparada. A referida sala possui 70 m² de área, ambiente luminoso e com sistema de controle de temperatura para garantir o conforto dos sujeitos que foram envolvidos neste estudo.

A sala contém aparatos, como mesas e cadeiras distribuídas por todo o espaço, para acomodação dos alunos, uma mesa maior que foi utilizada pelo experimentador, dois computadores, assim como, um aparelho de projeção de imagens (datashow).

5.3 Instrumentos de coleta de dados

Os instrumentos utilizados para a realização do análogo experimental se dividem entre os passos, que serão descritos detalhadamente na seção de procedimento de coleta de dados.

Do passo 1 ao 4 foram utilizados os seguintes instrumentos: a) As instruções entre os passos foram apresentadas através de computadores, utilizando-se o software Power Point e o aparelho de projeção de imagens (datashow) para apresentação do comando, conforme disponibilizado no Apêndice I; b) Os participantes receberam no início de cada sessão um bloco de anotações e caneta; c) Matéria prima geral para confecção das pulseiras, que é composta de: miçangas, fio de silicone, linha de pulseira, tesoura e marcas. A matéria prima foi organizada em kits, conforme a técnica e disponibilizada na mesa de cada participante. O Apêndice III aborda de forma detalhada os materiais necessários para cada técnica, ou seja, cada pulseira; d) Vídeo instrucional, para o ensino das técnicas de confecção das pulseiras; os vídeos foram elaborados e confeccionados pela própria pesquisadora e disponibilizados em um CD no Apêndice II.

Para realização dos passos 5, 6 e 7, foram utilizados todos os instrumentos descritos no parágrafo acima, exceto o vídeo instrucional. No passo 8, foram utilizados como instrumentos as instruções apresentadas através de computadores e o aparelho de projeção de imagens (datashow) para apresentação do comando. Bloco de anotações, caneta e a matéria prima de confecção da pulseira, foram exibidos para cada participante. Nesse passo tornou-se necessário a criação de uma ficha de registro de avaliação da técnica, conforme indicado no Apêndice IV.

A 2ª Etapa se desenvolveu em 4 passos, os quais foram utilizados os seguintes instrumentos: a) Fichas de instruções, as quais continham o comando pertinente a cada um dos passos, sendo: A, B, A e C, disponibilizadas no Apêndice I; b) Materiais para confeccionar as pulseiras; c) Caneta; d) Bloco de anotações. Os Apêndices VI e VII referem-se respectivamente ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e à ficha sócio-demográfica dos participantes.

5.4 Procedimentos de coleta de dados

Em linhas gerais, a coleta de dados e os procedimentos empreendidos para a mesma são ponto fundamental desta análise, onde pudemos aplicar parte dos levantamentos teóricos e técnicas que subsidiaram esta pesquisa. A seguir, serão apresentados estes procedimentos, bem como algumas considerações sobre eles.

5.4.1 Condições Gerais do Estudo

O presente estudo foi desenvolvido em duas etapas. A Etapa 1, compreendeu o ensino do comportamento de produção do indivíduo, utilizado no análogo experimental que se caracteriza pela confecção de pulseiras. Dessa forma, os participantes foram submetidos a uma situação de treinamento, na qual aprenderam a confeccionar o objeto mencionado. Utilizou-se a técnica de treinamento de acordo com o modelo, que foi administrado de forma individual e coletiva. Referente à primeira etapa os participantes passaram por oito passos, com o intuito de aprendizagem das quatro técnicas de confecção das pulseiras.

Os seis passos iniciais tiveram por finalidade ensinar as técnicas, uma de cada vez. Os dois últimos passos, visaram avaliar o aprendizado das quatro técnicas, sendo analisado o domínio de cada participante, com relação às quatro técnicas ensinadas. O treinamento dos seis passos iniciais foi desenvolvido em um período de até dois dias, dependendo do desempenho do indivíduo. Em seguida, os dois últimos passos, (sétimo e oitavo), aconteceram em um período posterior, de até quatro dias após o término da aplicação dos seis passos iniciais.

Os passos sétimo e oitavo tiveram, portanto, a finalidade de avaliar o domínio das quatro técnicas. A avaliação envolveu aspectos relativos à Qualidade e Quantidade das pulseiras.

O aspecto qualitativo consistiu em avaliar se as pulseiras confeccionadas atenderam ao conjunto de requisitos, a saber: *abotoadura*, que corresponde ao sistema de fechamento da pulseira; *arremate*, que é a finalização da pulseira de forma adequada evitando que a mesma venha a se desmanchar; *estética*, que avalia a beleza da pulseira em relação aos pontos e firmeza da trama; e *ordem do material*, respeitando a sequência do material em cada técnica.

Com relação ao aspecto quantitativo, verificou-se o número de pulseiras produzidas, em um período de tempo determinado. Assim, torna-se necessário descrever os passos pelos quais os participantes irão passar na primeira e segunda etapa, sendo estes detalhados a seguir.

5.4.2 Descrição da 1ª etapa e seus passos

Para melhor compreensão do procedimento da Etapa 1 foram detalhados todos os passos. Como indicado na condição geral, os passos de 1 a 6 propuseram o ensino das técnicas, sendo apresentada uma de cada vez. Os passos 7 e 8 envolveram as quatro técnicas simultaneamente.

5.4.2.1 Passo 1 ó Linha de Base

No passo 1, de Linha de Base, os participantes foram convidados a confeccionar a pulseira. Foi apresentado somente o nome da técnica a ser ensinada, e os materiais necessários para esta atividade estavam dispostos sobre as mesas; o tempo de execução da atividade foi de 15 minutos.

Apresentou-se o comando no *Power Point* (Apêndice 1), com a seguinte informação: *“Faça uma pulseira, com a técnica MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA, utilizando o material que está sob a mesa. Você terá 15 minutos para concluir a atividade. Caso não consiga concluir esse passo e queira passar adiante comunique ao experimentador”*

Neste passo, não foi ensinada nenhuma técnica, o que permitiu medir o grau de conhecimento prévio de cada sujeito e, verificar se existia algum indivíduo que possuísse histórico de aprendizado da técnica.

5.4.2.2 Passo 2 ó Exposição das técnicas de confecção

No segundo passo foi utilizado um vídeo (Apêndice 2) que ensinou aos participantes como confeccionar a pulseira, de acordo com a técnica a ser desenvolvida. Esse vídeo possui duração média de 4 (quatro) a 13 (treze) minutos, que varia com cada técnica. Neste passo, os indivíduos somente assistiram ao vídeo, ou seja, não puderam tentar confeccionar a pulseira, mas foi permitido realizar anotações. Para isso, foi exposta a seguinte instrução: *“Preste atenção. Você irá assistir a um vídeo que ensinará como confeccionar a PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA utilizando o material que está em cima de sua mesa. Você terá apenas que observar e anotar eventuais dúvidas no bloco de anotações. A conclusão desse passo se dará mediante o final do vídeo. O vídeo está disponível no próximo slide, para iniciar clique no vídeo duas vezes”*

5.4.2.3 Passo 3 - Confecção com orientação

No terceiro passo, o vídeo foi apresentado novamente aos participantes. No entanto, foi solicitado que eles confeccionassem a pulseira de acordo com as orientações apresentadas no vídeo. Neste passo, os participantes podiam dar pausas, bem como, retornar ao vídeo quando quisessem. O tempo para a realização desta atividade ficou livre. Foi apresentado o seguinte comando com a instrução: *“Você irá assistir novamente ao vídeo, no entanto, terá que confeccionar a PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA acompanhando os passos descritos no vídeo. Você poderá dar pausas bem como retornar o vídeo caso tenha*

dúvidas. O instrutor poderá ir à sua mesa a fim de sanar qualquer dúvida. Clique no vídeo para iniciar duas vezes. Essa atividade não terá tempo estabelecido

5.4.2.4 Passo 4- Aprimorando o aprendizado

No quarto passo, os participantes iniciaram a confecção da técnica ensinada sem qualquer auxílio, não foi permitido dar pausas e retornar ao vídeo, tampouco solicitar auxílio por parte do instrutor. Porém, o vídeo instrucional foi exibido novamente e o tempo permaneceu livre. Foi apresentada a seguinte instrução: "Você deverá confeccionar a pulseira que acabou de aprender, a qual se chama PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA. Você poderá assistir ao vídeo novamente, todavia, não poderá interromper e nem recomeçar o programa abordado no vídeo. O instrutor não poderá sanar suas dúvidas. Essa atividade terá tempo livre

5.4.2.5 Passo 5- Avaliação da confecção técnica

O quinto passo consistiu na confecção da pulseira utilizando somente o aprendizado acumulado nos passos anteriores, não sendo permitido nenhum outro auxílio, como do vídeo ou do instrutor. O tempo de confecção continuou sendo livre. O seguinte comando foi apresentado: "Você terá que confeccionar a PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA que acabou de aprender. No entanto, não terá o auxílio do vídeo nem do instrutor, porém, poderá consultar as anotações do próprio punho. O tempo dedicado a essa atividade será livre. Ao concluir a atividade comunique ao instrutor

Os participantes que não conseguiram concluir esse passo, voltaram para o passo 2.

5.4.2.6 Passo 6- Confecção de teste com tempo limitado

No passo seis, o participante confeccionou a pulseira, no entanto, o tempo estabelecido para esta atividade foi fixado de acordo com o grau de complexidade da técnica que estava sendo ensinada. O tempo, porém, poderia exceder em até 40% a mais do tempo estipulado, de acordo com o Quadro 2.

Os participantes não foram informados da diferenciação dos níveis de dificuldade inerentes às técnicas ensinadas, com o intuito de evitar a predisposição na escolha pelas técnicas julgadas por eles mais fáceis.

Quadro 2- Grau de Complexidade das Técnicas

Nome da Técnica	Tempo de Conclusão
Pulseira de Miçangas simples com 1 Marca	4 Minutos
Pulseira de Miçangas simples com 4 Marcas	5 Minutos
Pulseira B. A. BA	10 Minutos
Pulseira Macramê com 3 Contas	15 Minutos

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com o Quadro 2, foi solicitado ao participante a confecção da técnica, limitando-se ao seu tempo correspondente de execução. Tais comandos variam de acordo com a técnica ensinada no decorrer do treinamento. Foi apresentada a instrução com os seguintes dizeres: -Você terá que confeccionar a PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA que aprendeu através do vídeo, porém, não terá nenhum tipo de auxílio. Para tanto você terá 4 minutos para concluir a atividade.

5.4.2.7 Passo 7-Teste geral de domínio das técnicas

Após a finalização do ensino das quatro técnicas, os participantes foram submetidos ao passo 7 e, posteriormente, ao passo 8 no decorrer de até 4 (quatro) dias após o término do treinamento. Este passo se caracteriza pelo teste geral de domínio das técnicas, em que foi avaliada a qualidade versus a quantidade de confecção das pulseiras. O tempo para esta atividade foi livre.

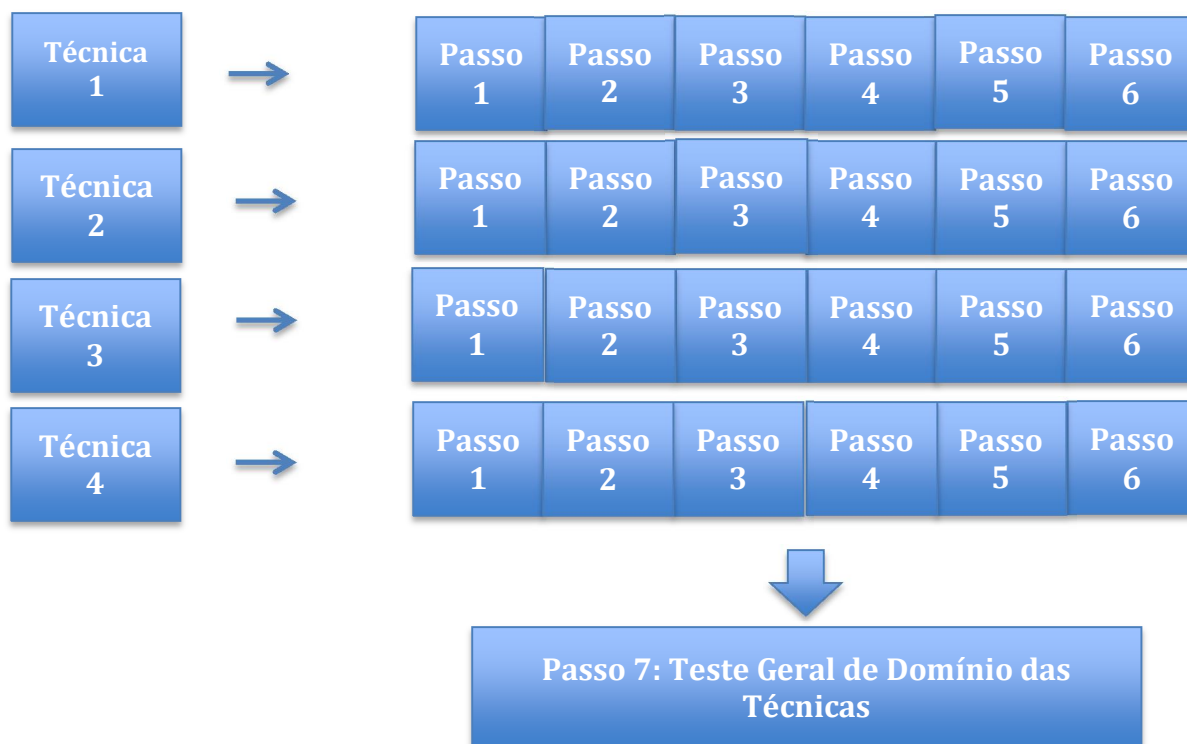
Para efeito desta pesquisa, qualidade se referiu às características particulares, predicados observáveis nas pulseiras, tais como: *arremate, estética, ordem do material e ponto da trama*, que foram detalhados no tópico Condições Gerais do Estudo. Tais características podem ser observadas detalhadamente no Apêndice III, que descreve os procedimentos passo a passo necessários para confeccionar a pulseira desejada. As pulseiras foram avaliadas mediante uma Ficha de Avaliação da qualidade versus quantidade das técnicas, disponibilizada no Apêndice IV.

Apresentou-se a seguinte instrução: -Você deverá confeccionar todas as técnicas de pulseiras ensinadas de acordo com a lista das técnicas que lhe foi entregue, o tempo para esta atividade será livre. O tempo dedicado a esse passo não será limitado.

Ao término do ensino de cada técnica de confecção de pulseira, foi solicitado aos participantes que descrevessem em um bloco de anotações, a impressão que tiveram em relação à atividade desenvolvida. Utilizou um comando, contendo as seguintes instruções:

Você deverá escrever no bloco de papel que está em sua mesa, à impressão que você teve sobre a atividade desenvolvida. O tempo dedicado a essa atividade será livre. A Figura 2 disponibilizar o roteiro geral de domínio das técnicas.

Figura 2: Roteiro do Teste Geral de Domínio das Técnicas



Fonte: Elaborado pela autora.

Para realização do análogo experimental, um total de 04 técnicas de confecção de pulseiras foi ensinado aos participantes no decorrer da Etapa 1. As características das 04 técnicas ensinadas no decorrer do análogo, são apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3: Características das Técnicas de Confeção das Pulseiras

Características das Técnicas de Confeção das Pulseiras				
Técnica	Nome da Pulseira	Número de Materiais	Tempo Médio para Conclusão	Passos para Conclusão
Téc. 1	Pulseira de Miçanga Simples com 1 marca	3 a 6	5 a 8 minutos	4 a 6 passos
Téc. 2	Pulseira de Miçanga Simples com 4 marcas	3 a 6	5 a 8 minutos	4 a 6 passos
Téc. 3	Pulseira B.A.BA	3 a 6	5 a 10 minutos	4 a 8 passos
Téc. 4	Pulseira Macramê com 3 marcas	4 a 6	10 a 15 minutos	8 a 12 passos

Fonte: Elaborado pela autora.

As técnicas de confecção de pulseiras mencionadas no quadro 3, foram classificadas de acordo com o grau de complexidade, ou seja, a quantidade de ações envolvidas na confecção da pulseira, os quais são descritas a seguir: a) Alta Complexidade; b) Média Complexidade; c) Baixa Complexidade. O Quadro 4 apresenta os parâmetros definidores de complexidade das técnicas. O Apêndice III disponibiliza o detalhamento das técnicas de confecção das pulseiras.

Quadro 4: Parâmetros definidores de complexidade das técnicas

Quantidade	Nome da Técnica	Grau de Complexidade
01	Pulseira de Miçanga Simples com 1 marca	Baixa complexidade
01	Pulseira de Miçanga Simples com 4 marcas	Baixa complexidade
01	Pulseira B.A.BA	Média complexidade
01	Pulseira Macramê com 3 marcas	Alta complexidade

Fonte: Elaborado pela autora.

5.4.2.8 Passo 8- Teste de produção com tempo limitado

No passo 8 os participantes foram convidados a confeccionar todas as pulseiras aprendidas, durante o período de uma hora. Assim, foi feita uma medida da capacidade de

produção do sujeito, diante do tempo estabelecido. As técnicas foram solicitadas aleatoriamente, envolvendo os três níveis de complexidade. Dessa forma, foi apresentada uma lista contendo as técnicas de confecção de pulseiras, de forma randomizada, que indicou o tempo necessário para conclusão das atividades. Utilizou-se o comando de instrução com os seguintes dizeres: "Você terá o prazo de 30 minutos para produzir as pulseiras de acordo com a ordem exposta na lista contendo as técnicas aprendidas".

Ao findar o tempo estipulado para a execução desta tarefa, realizou-se o recolhimento de todas as pulseiras confeccionadas por cada participante, as quais foram contabilizadas e analisadas com o intuito de verificar a qualidade versus quantidade, obtendo uma medida do grau de desempenho do participante. As pulseiras foram avaliadas mediante uma Ficha de avaliação da qualidade versus quantidade das técnicas, disponibilizada no Apêndice IV.

O critério utilizado para a transição dos participantes para cada passo foi o desempenho dos sujeitos, ou seja, aquele que conseguisse concluir as atividades solicitadas. O critério adotado para o encerramento de cada passo foi o tempo, ou seja, cada sessão teve a duração de uma hora, ao findar desse tempo foram encerradas as atividades. Os participantes que faltaram as sessões foram excluídos da pesquisa, portanto, este foi o critério de exclusão.

5.4.3 Categorias de aproveitamento no treinamento

Após a realização da Etapa 1, foram criados grupos com categorias de aproveitamento no treinamento. Dos quais foram classificados: a) Na categoria de *alto desempenho*, os participantes que obtiveram de 80 a 100 por cento de aproveitamento no passo 8, ou seja, foram incluídos os sujeitos que conseguiram realizar as 4 técnicas de confecção dentro do tempo indicado, podendo ter de um a três erros na confecção, desde que estes erros não inviabilizasse a pulseira; b) Na categoria de *médio desempenho*, foram incluídos os participantes que obtiveram de 70 a 50 por cento de aproveitamento no treinamento, ou seja, sujeitos que conseguiram concluir de 3 a 2 técnicas indicadas dentro do tempo estabelecido, podendo ter de um a quatro erros na trama de confecção, desde que não inviabilizasse o produto; c) Os participantes que obtiveram *baixo desempenho*, ou seja, abaixo de 40 a 20 por cento de aproveitamento. Foram incluídos nessa categoria os sujeitos que conseguiram confeccionar apenas 1 técnica indicada dentro do tempo estabelecido. Permaneceram no estudo os participantes do grupo de alto desempenho, portanto, os demais foram excluídos da pesquisa. Este critério foi definido visando que permanecessem apenas os sujeitos com

histórico de aprendizagem das técnicas. O Quadro 5 disponibiliza as categorias de aproveitamento mediante critérios apresentados.

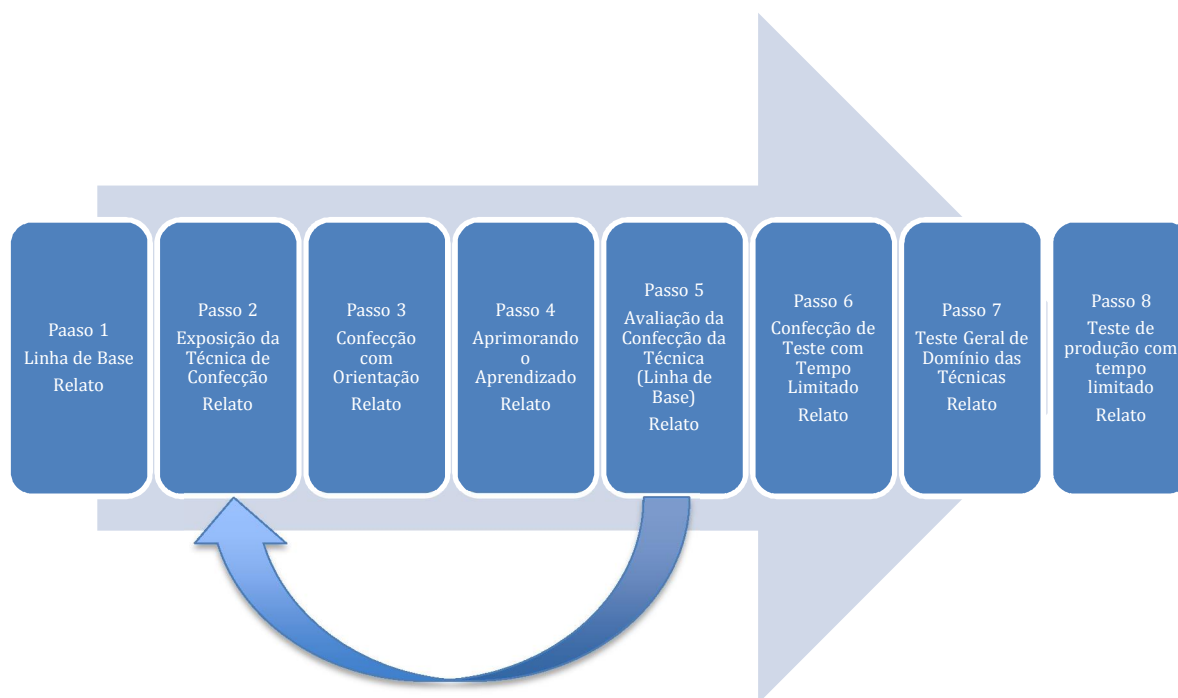
Quadro 5: Categorias de aproveitamento no treinamento

Alto Desempenho	80 ó 100 % de aproveitamento
Médio Desempenho	70 ó 50 % de aproveitamento
Baixo Desempenho	40 ó 20 % de aproveitamento

Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 3 disponibiliza o roteiro contendo os oito passos pelos quais os participantes passaram na Etapa 1.

Figura 3: Roteiro dos passos referente à Etapa 1.



Fonte: Elaborado pela autora.

5.5 Descrição da segunda etapa e seus passos.

A segunda etapa constituiu na verificação dos efeitos das variáveis independentes sob o comportamento de produção adquirido na Etapa 1. Portanto, permaneceram nesse estudo 20

sujeitos. Os critérios de transição dos passos, critério de encerramento e critério de exclusão, foram respectivamente iguais aos descritos na etapa 1.

Essa etapa foi composta de quatro passos pelos quais os participantes da categoria de alto desempenho passaram, sendo que cada grupo experimental contou com 5 sujeitos. Os participantes de cada grupo foram escolhidos de forma aleatória. O Quadro 6 indica os grupos experimentais adotados neste estudo.

Quadro 6: Grupos Experimentais

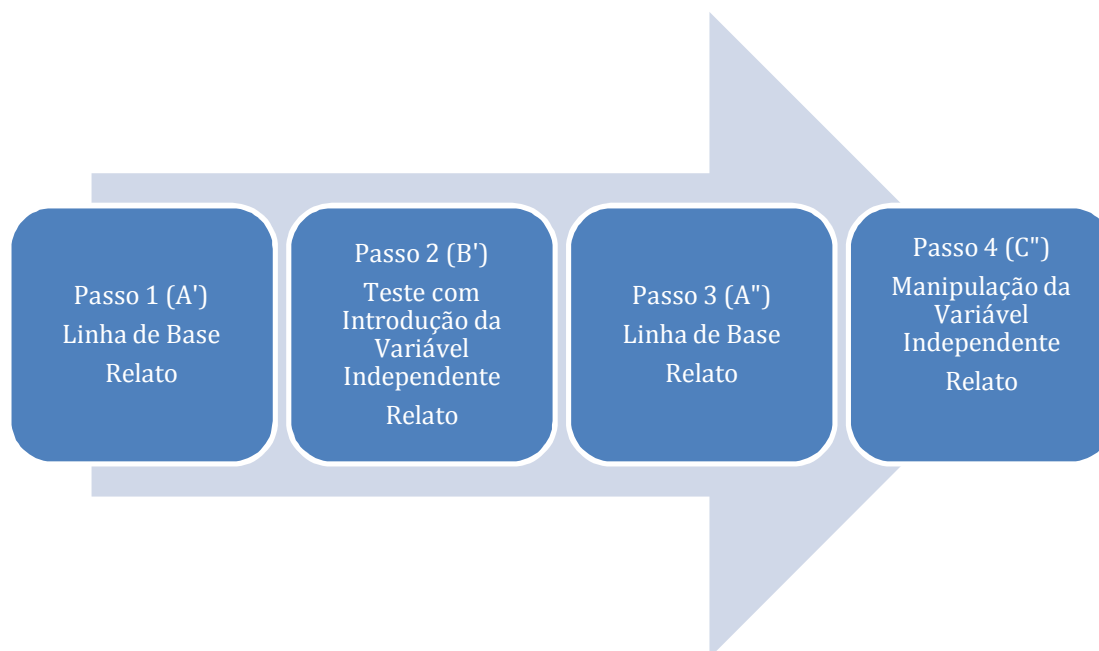
Grupo	Variável
Grupo 1	<p>ABAC</p> <p>A = Linha de base</p> <p>B = Instrução Genérica</p> <p>A = Linha de base</p> <p>C = Instrução Específica</p>
Grupo 2	<p>ACAB</p> <p>A = Linha de Base</p> <p>C = Instrução Específica</p> <p>A = Linha de Base</p> <p>B = Instrução Genérica</p>
Grupo 3	<p>ABAC</p> <p>A = Linha de Base</p> <p>B = <i>Feedabck</i> Genérico</p> <p>A = Linha de Base</p> <p>C = <i>Feedabck</i> Específico</p>
Grupo 4	<p>ACAB</p> <p>A = Linha de Base</p> <p>C = <i>Feedabck</i> Específico</p> <p>A = Linha de Base</p> <p>B = <i>Feedabck</i> Genérico</p>

Fonte: Elaborado pela autora.

Foi adotado um delineamento experimental de sujeito como seu próprio controle do tipo ABAC. Num primeiro momento, observou-se o comportamento do sujeito da linha de base; posteriormente se deu a introdução das variáveis independentes, ou seja, a condição

experimental, sendo que: (A \emptyset) Linha de base não teve contato com as variáveis independentes, enquanto no segundo momento caracterizado como (B \emptyset), foi introduzida uma das variáveis independentes. (A \emptyset) Linha de base, onde os sujeitos não foram expostos às variáveis independentes e, (C \emptyset) onde os sujeitos tiveram contato novamente com uma das variáveis independentes. Neste sentido, foram introduzidas as variáveis independentes, a saber: a) *Feedabck*:. A variável independente se desdobrou em *feedabck* genérico e *feedabck* específico. O *feedabck* específico contou com uma descrição detalhada acerca das contingências envolvidas no desempenho produtivo, ao passo que o *feedabck* genérico não houve um maior detalhamento do desempenho produtivo, e; b) Instrução: Essa variável contou com instrução específica, que abrange a descrição de todos os termos das contingências envolvidas e, instrução genérica envolvendo a descrição de partes das contingências relativas à tarefa de produção. A Figura 4 disponibiliza os quatro passos pelos quais os participantes passaram na etapa 2.

Figura 4: Roteiro dos passos referente à etapa 2



Fonte: Elaborado pela autora.

5.5.1 Passo 1 ó Linha de Base (A \emptyset).

No passo 1 os participantes foram convidados a confeccionar todas as pulseiras aprendidas, durante o período de uma hora. As técnicas foram solicitadas aleatoriamente,

envolvendo os três níveis de complexidade. Apresentou-se o comando no Power Point com as seguintes instruções: -Você terá o prazo de uma hora para produzir as pulseiras de acordo com as técnicas aprendidas, respeitando a ordem e o tempo solicitado na lista apresentada a você. Caso você tenha dúvidas comunique ao experimentadorø

Foi apresentada juntamente com o cartão de comando, uma lista contendo as técnicas de confecção de pulseiras, de acordo com o Quadro 3. As técnicas foram solicitadas de forma randomizada, e a lista indicou o tempo necessário para conclusão das atividades. A lista utilizada para apresentação das instruções está disponibilizada no Apêndice V.

Ao findar da hora estipulada, as pulseiras confeccionadas por cada participante foram recolhidas, contabilizadas e avaliadas, com o intuito de medir o grau de desempenho do participante. Os critérios avaliados foram a qualidade versus quantidade das pulseiras, mediante ficha de registro de avaliação da técnica, disponibilizada no Apêndice IV. A partir do desempenho do participante que se deu o *feedabck* genérico e específico, de acordo com os grupos experimentais indicados no Quadro 6.

5.5.2 Passo 2 ó Teste com introdução de variável independente (Bø).

O passo 2 se caracteriza pela introdução das variáveis independentes, conforme indicado no Quadro 6. Os participantes dos grupos experimentais receberam orientações para confeccionar as técnicas que foram solicitadas de forma aleatória, mediante tempo estabelecido. Apresentou-se o comando no Power Point com as seguintes instruções: -Você continuará a confeccionar as técnicas indicadas na lista, e terá tempo estabelecido para conclusão das atividades. Assim que terminar será indicada outra técnica de confecção e assim sucessivamente. Caso tenha dúvidas comunique ao experimentadorø

Foi apresentada uma lista contendo as técnicas de confecção de pulseiras (Apêndice V), de forma randomizada, que indicou o tempo necessário para conclusão das atividades.

5.5.3 Passo 3 ó Linha de Base (Aø).

O passo 3 foi realizado de forma idêntica do passo 1.

5.5.4 Passo 4: Manipulação de variável independente (Cø).

No passo 4 foram introduzidas novamente as variáveis independentes: *feedabck* genérico e específico, instrução genérica e específica. Os participantes dos grupos experimentais foram orientados a confeccionar as técnicas solicitadas de forma aleatória, mediante tempo estabelecido. Foi utilizado um comando no Power Point com as seguintes

informações: “Você continuará a confeccionar as técnicas indicadas na lista, e terá tempo estabelecido para conclusão das atividades. Assim que terminar será indicada outra técnica de confecção e assim sucessivamente. Caso tenha dúvidas comunique ao experimentador

Foi solicitado ao findar da etapa 2, que os participantes descrevessem sua impressão do processo produtivo. Utilizou-se um cartão, contendo as seguintes instruções: “Você deverá escrever no bloco de papel que está em sua mesa, a impressão que você teve sobre a atividade desenvolvida. O tempo dedicado a essa atividade será livre

5.6 Especificações dos parâmetros de apresentação das variáveis independentes

No decorrer das atividades apresentou o *feedback genérico e específico*, acerca do comportamento de produção dos participantes. No qual foi utilizado um tempo fixo, ou seja, o *feedback* foi apresentado independentemente do número de respostas, e o tempo para apresentação da variável foi a cada 20 minutos durante as sessões. O *feedback* foi exposto de acordo com os 4 grupos experimentais. No grupo ABAC, sendo A linha de base; B *feedback* genérico; A linha de base e C *feedback* específico. No grupo ACAB, sendo A linha de base; C *feedback* específico; A linha de base e B *feedback* genérico, conforme descrição do Quadro 6. O *feedback* foi transmitido pelo instrutor através da ficha de registro de avaliação da técnica, e permitiu ao participante ler sua ficha, bem como assiná-la. O tempo utilizado para informe do *feedback* foi descontado do tempo total.

Para apresentação do *feedback específico* o instrutor contou com a ficha de registro de avaliação técnica, disponibilizada no Apêndice IV e, uma vez, que o instrutor avaliou a qualidade versus quantidade das técnicas, essa ficha foi apresentada ao participante. Por sua vez, o participante obteve informações sobre a qualidade da confecção de suas pulseiras, tais como: estética, arremate, ordem e ponto da trama. Além de informações sobre a qualidade, o participante obteve informações acerca da quantidade de pulseiras confeccionadas até o momento do *feedback*. Quanto ao *feedback genérico*, o instrutor informou ao participante o tempo de confecção e quantidade de pulseiras confeccionadas; tais informações foram lidas para o sujeito.

As instruções foram dadas e lidas ao início das atividades desenvolvidas pelos participantes, que ficaram disponíveis em todo o tempo da sessão. A variável foi desdobrada em *instruções genéricas e instruções específicas*. Os grupos experimentais submetidos à *instrução genérica*, na qual descreveu poucos elementos da contingência. Essa instrução foi lida e apresentada por meio de um cartão, previamente confeccionada em arquivo do Power

Point, e contou com os seguintes dizeres: -Produza o maior número possível de pulseiras em um menor tempo, atendendo os critérios de qualidade aprendidos no treinamento. Dê o seu melhor

Relacionado à *instrução específica*, os sujeitos tiveram acesso a um cartão, confeccionado em arquivo Power Point, e contou com os seguintes escritos: -Produza o maior número possível de pulseiras em um menor tempo, no entanto, esteja atento para atender os seguintes critérios: abotoadura, ordem do material, pontos da trama, viabilidade, tamanho, nível de estresse e finalização da pulseira, de acordo com o que você aprendeu no treinamento. Tente produzir o maior número de pulseiras. Dê o seu melhor

5.7 Procedimentos éticos

Sendo condição para que o experimento ocorra, o termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE (Apêndice VI) foi encaminhado aos participantes para análise e assinatura. Ainda contou-se com uma ficha sócio demográfica (Apêndice VII), a fim de levantar o perfil dos participantes.

Declarando que foram cumpridos os Requisitos da Resolução CNS nº 466/12 e suas complementares, consta no Apêndice IX o Termo de Compromisso devidamente assinado pela pesquisadora e pelo Orientador da pesquisa.

Com relação aos riscos da pesquisa, foram coletados os dados referentes ao experimento conforme projeto. Os sujeitos foram convidados a preencher o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e a ficha sócio demográfica, e suas identidades não foram expostas, pois possuem caráter sigiloso. Dessa forma, os sujeitos não estão expostos a riscos físicos, psicológicos, sociais e educacionais.

Como se trata de uma pesquisa que envolve seres humanos foi necessário à permissão, por parte do Conselho de Ética. Assim, este projeto foi submetido e aprovado, sob o CAE 57059416.2.0000.5083, o qual se encontra no Anexo I.

Caso fosse percebido algum risco ou danos à saúde do sujeito que participe dessa pesquisa, a mesma seria suspensa imediatamente. Considera-se que essa pesquisa não gera benefícios aos participantes do experimento. Porém espera-se como desfecho primário, obter resultados referentes aos efeitos do *feedback* e instrução no comportamento de produção adquirido durante o experimento.

6.0 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS

Ao finalizar o análogo experimental, o desempenho e tarefa dos participantes passaram por três procedimentos de análises, a saber: Intra grupo e Intra sujeito, nas seguintes condições:

1) - Análise Intra grupo: O desempenho e tarefa de cada participante foi medido, e a comparação do seu desempenho se deu com os demais participantes do grupo. A mensuração do comportamento de produção envolveu a quantidade e qualidade de pulseiras produzidas no decorrer de cada sessão. Uma vez analisados esses critérios de cada sujeito, se deu a comparação do seu comportamento de produção com os demais participantes do grupo experimental; e;

2) - Análise Intra sujeito: Nesta análise o desempenho e tarefa do indivíduo foi medido e comparado com seu próprio desempenho, ou seja, ocorreu a avaliação de seu próprio desempenho em outras situações do experimento. Foi medido o comportamento de produção no decorrer dos passos: A α B α A \ddot{o} e C \ddot{o} , sob os critérios de qualidade e quantidade, o que permitiu uma comparação de seu comportamento durante as fases experimentais.

6.1 Resultados

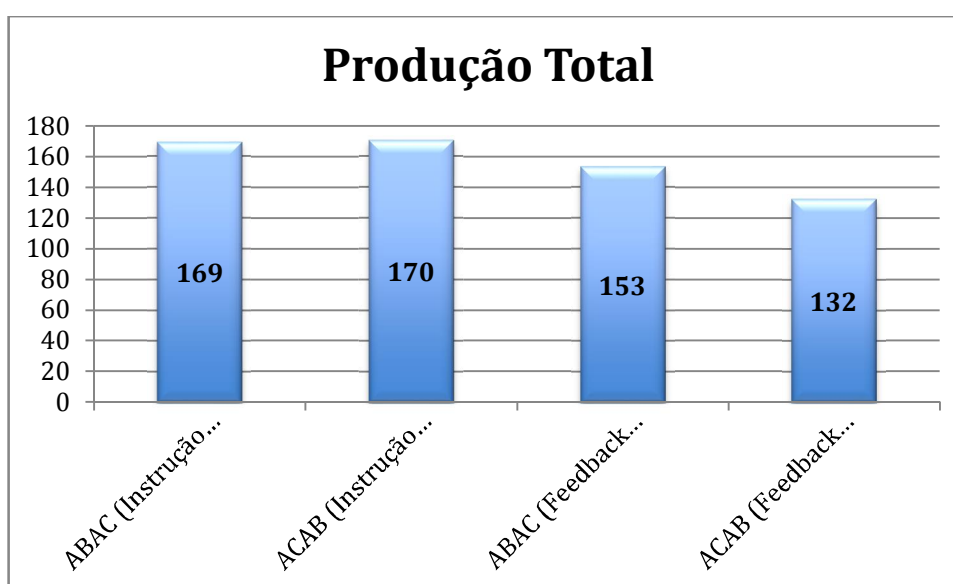
Nesta seção são apresentados os resultados obtidos com a coleta de dados relativos aos grupos experimentais. Os resultados estão estruturados de duas formas: primeiramente são apresentadas as análises referentes ao comportamento de produção dos grupos tais como: quantidade total de produção, quantidade de produção por passos e quantidade de produção por participante. A segunda parte dos resultados são as análises da qualidade da produção (inicialmente foi realizado pela autora, uma análise visual das pulseiras, avaliando a abotoadura, a estética, o arremate e a ordem do material das pulseiras); ao avaliar as pulseiras, foi realizada uma distribuição de notas obedecendo aos seguintes critérios: Excelente, Bom e Ruim.

O tempo não constará nessa avaliação, devido ao fato de toda atividade produtiva foi desenvolvida no prazo fixo de uma (1) hora. Portanto, não há cabimento para uma avaliação referente ao tempo neste estudo.

6.2 Descrição da Produção

Nesta seção, serão descritos os resultados relativos à quantidade de produção total, quantidade de produção por passos e quantidade de produção por participante. Merece destaque, com relação à produção estabelecida em função dos estímulos, uma análise pormenorizada por grupo com a finalidade de verificar os respectivos padrões de produção. A Figura 5 apresenta os dados obtidos de produção total.

Figura 5: Quantidade Total da Produção por Grupos Experimentais



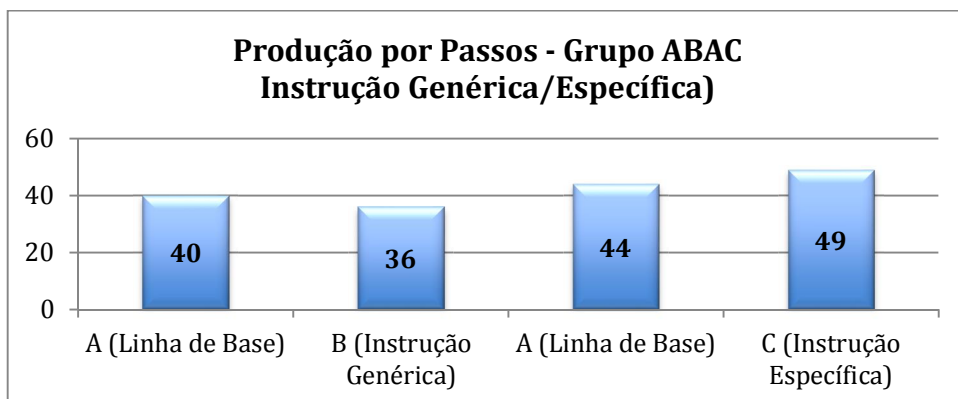
Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 5 mostra a quantidade total de produção realizada pelos grupos experimentais. No grupo ABAC (instrução genérica/específica), verifica-se que houve a produção de 169 pulseiras. E o grupo ACAB (instrução específica/instrução genérica) teve uma somatória de 170 pulseiras confeccionadas.

No grupo ABAC (*feedback* genérico/*feedback* específico) totalizou a confecção de 153 de pulseiras. E o grupo ACAB (*feedback* específico/*feedback* genérico), possui uma somatória de 132 pulseiras confeccionadas. Nota-se que o grupo experimental que mais produziu pulseiras é o ACAB, quando é apresentada a variável instrução específica e em seguida a instrução genérica.

Será apresentada a seguir, a quantidade de produção por passos dos grupos experimentais. A Figura 6 apresenta os dados de produção por passos do grupo ABAC (Instrução Genérica/Específica).

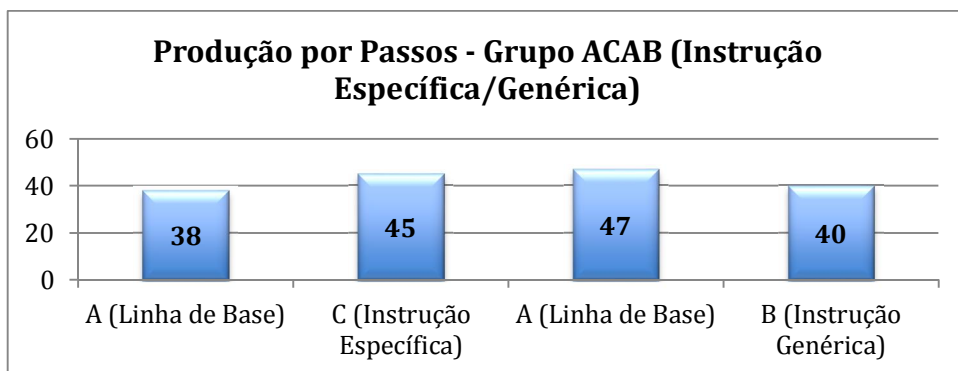
Figura 6: Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais



Fonte: Elaborado pela autora.

No grupo experimental ABAC, onde a variável manipulada foi à instrução, nota-se que no passo A (Linha de base) houve a confecção de 40 pulseiras, no passo B em que a instrução foi inserida na sua forma genérica, houve a produção de 36 pulseiras. No passo A (Linha de base), verifica-se a produção de 44 pulseiras, e no passo C em que a instrução foi apresentada na sua forma específica, houve a confecção de 49 pulseiras. Observa-se que o passo em que os participantes mais produziram pulseiras foi o passo C, onde a variável instrução específica foi manipulada. Na Figura 7, será demonstrada a produção por passos do grupo ACAB (Instrução específica/genérica).

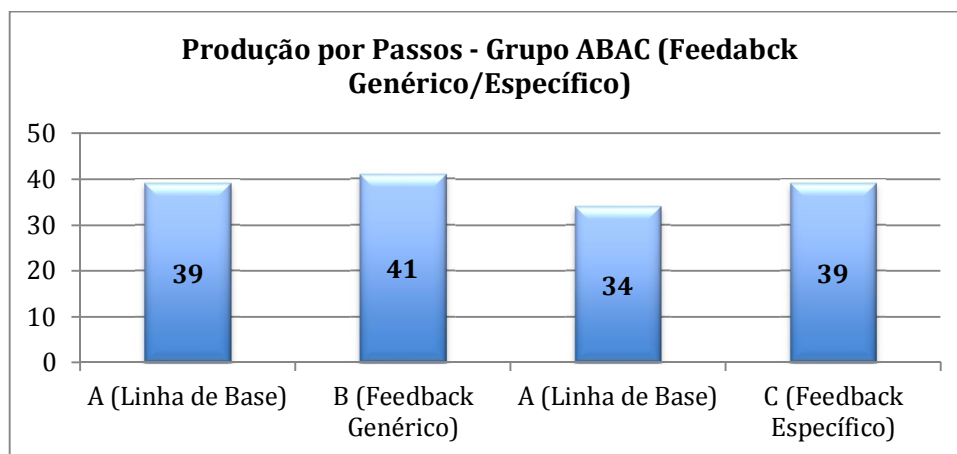
Figura 7: Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais



Fonte: Elaborado pela autora.

Nota-se que no passo A (Linha de base) houve a confecção de 38 pulseiras, no passo C em que a instrução foi inserida na sua forma específica, houve a produção de 45 pulseiras. No passo A (Linha de base), observa-se a produção de 47 pulseiras, e no passo B em que a instrução foi apresentada na sua forma genérica, houve a confecção de 40 pulseiras. Observe-se que nos passos em que foram manipuladas as variáveis, os participantes produziram uma quantidade maior de pulseiras foi o passo B, onde a variável instrução específica foi inserida. Na Figura 8, será demonstrada a produção por passos do grupo ABAC (*Feedabck* genérico/específico).

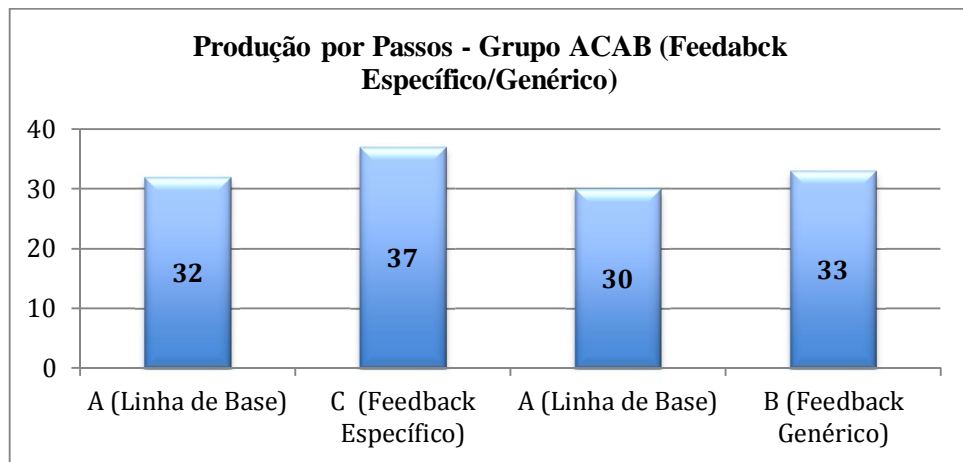
Figura 8: Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais



Fonte: Elaborado pela autora.

Verifica-se que no passo A (Linha de base) houve a confecção de 39 pulseiras, no passo B em que o *feedabck* foi inserido na sua forma genérica, houve a produção de 41 pulseiras. No passo A (Linha de base), observa-se a produção de 34 pulseiras, e no passo C em que o *feedabck* foi introduzido em sua forma específica, houve a confecção de 39 pulseiras. Nota-se que o passo em que houve um maior número de pulseiras confeccionadas, foi o passo B, em que a variável foi manipulada em sua forma genérica. Na Figura 9, será apresentada a produção por passos do grupo ACAB (*Feedabck* específico/genérico).

Figura 9: Quantidade de Produção por Passos dos Grupos Experimentais

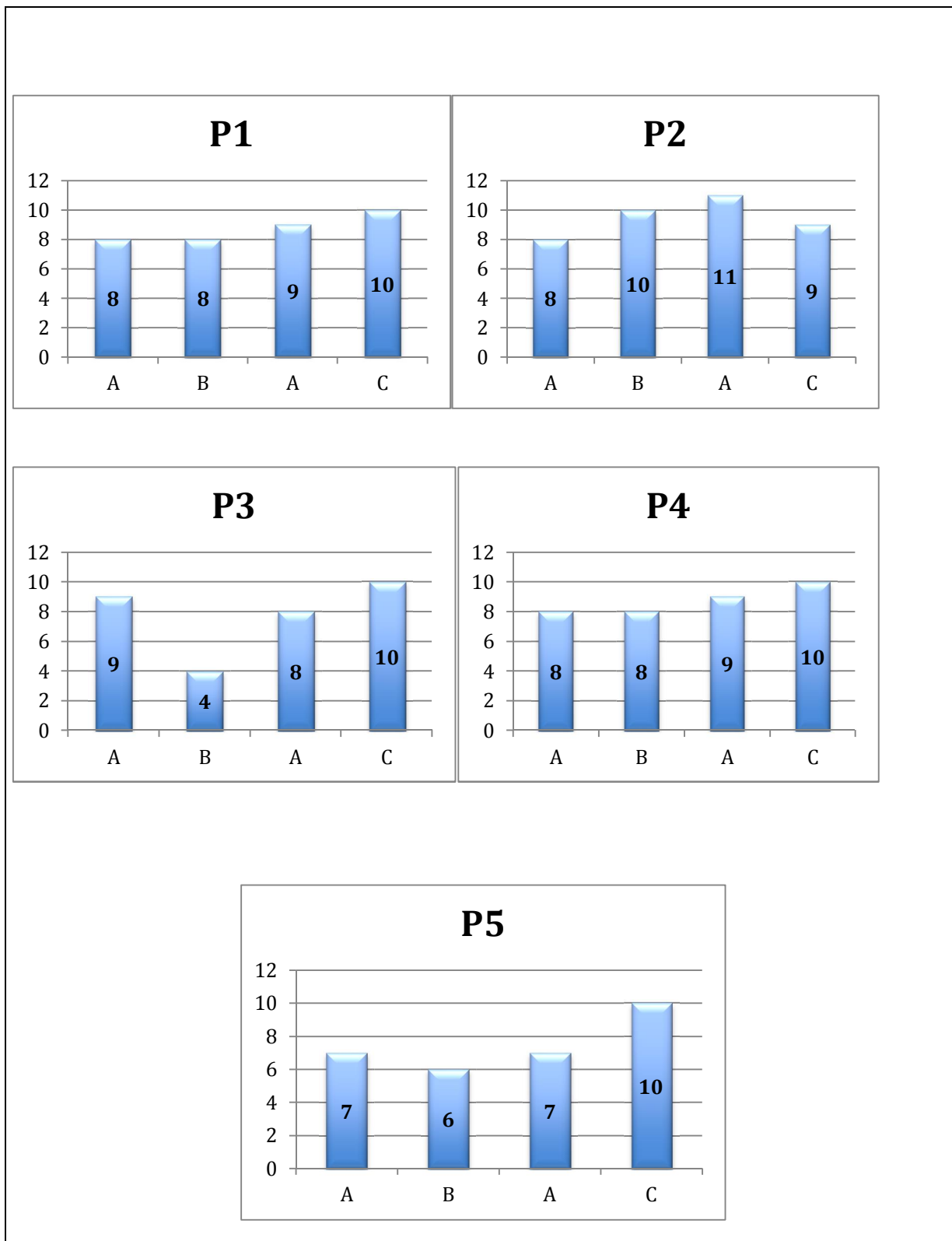


Fonte: Elaborado pela autora.

Nota-se que no passo A (Linha de base) houve a confecção de 32 pulseiras, no passo C em que o *feedabck* foi inserido na sua forma específica, os participantes produziram 37 pulseiras. No passo A (Linha de base), observa-se a produção de 30 pulseiras, e no passo B em que o *feedabck* foi introduzido em sua forma genérica, os participantes confeccionaram 33 pulseiras. Verifica-se, portanto, que o passo C houve um maior número de pulseiras confeccionadas, na qual a variável foi manipulada em sua forma específica.

Com o intuito de verificar padrões de produção individual, será apresentada a produção de pulseiras de cada participante, pertencentes aos grupos experimentais. A Figura 10 apresenta os dados de produção por participante do grupo experimental ABAC (Instrução Genérica/Específica).

Figura 10: Quantidade de Produção por Participante do Grupo ABAC (Instrução Genérica/Específica).



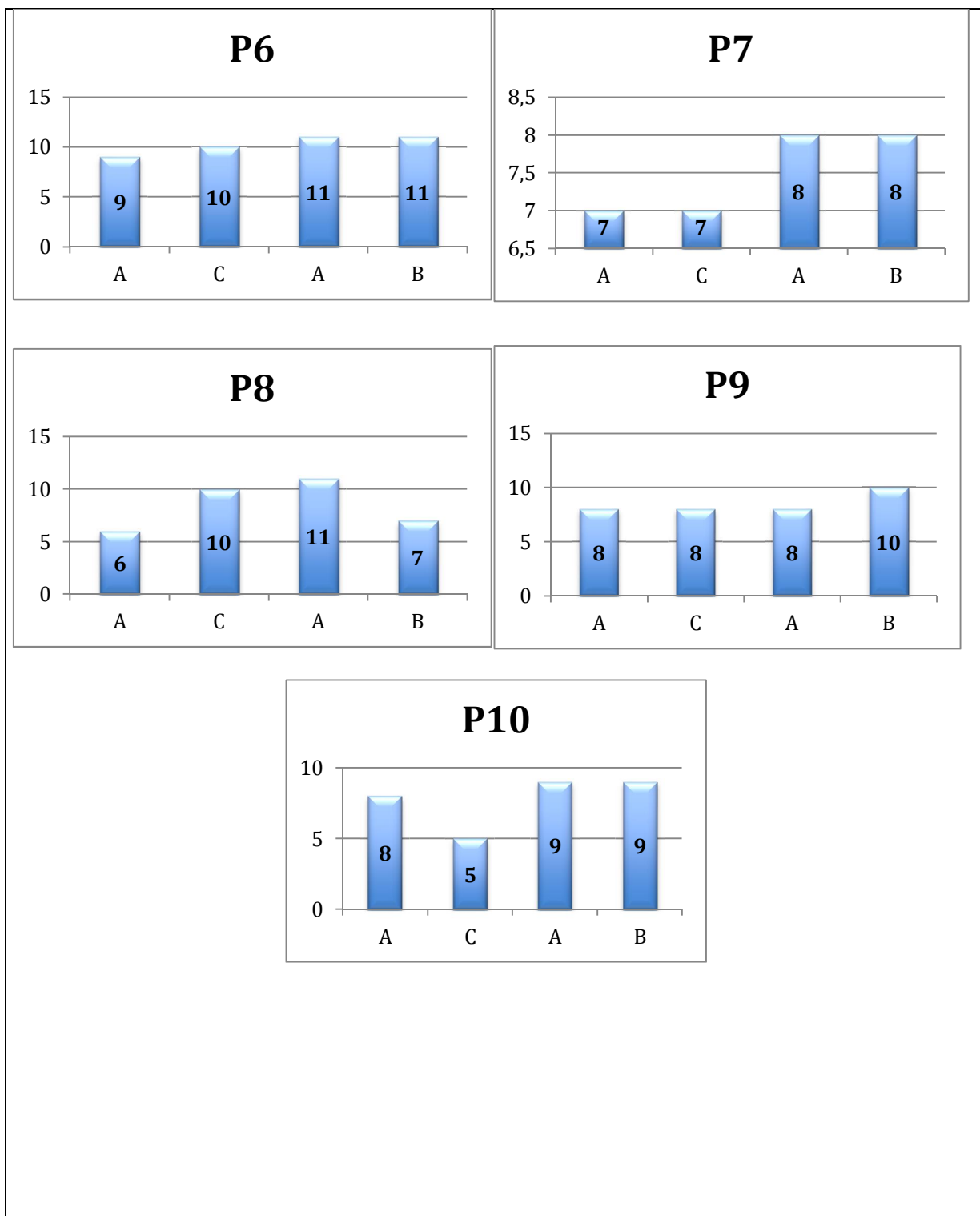
Fonte: Elaborado pela autora.

Nota-se que, quando comparada a quantidade de produção do passo Aø com o passo Aö (Linha de base) de cada participante, foram obtidos os seguintes resultados: houve um aumento de produção de três participantes (P1, P2 e P4), a diminuição de produção de um participante (P3), e a manutenção da produção de um participante (P5). Quando comparado o Passo Aø com o Passo B, no que refere se à quantidade de produção por participante, evidencia as seguintes medidas: um participante aumentou sua produção (P2), dois participantes diminuíram sua produção (P3 e P5), e a manutenção da produção por parte de dois participantes (P1 e P4).

Quando comparado o passo B com o passo C, nota-se que quatro participantes aumentaram sua produção (P1, P3, P4 e P5), e um participante diminuiu a produção (P2). Quando a variável instrução específica é inserida, consta-se então um aumento do comportamento de produção dos indivíduos. Ao comparar os passos AB com AC, no que diz respeito à produção individual, foi possível verificar que os cinco participantes aumentaram sua produção (P1, P2, P3, P4 e P5) quando a variável instrução específica foi introduzida. Portanto, há uma tendência de aumento de produção.

A Figura 11 apresenta os dados de produção dos participantes do grupo experimental ACAB na fase reversão (Instrução específica/ Instrução genérica).

Figura 11: Quantidade de Produção por Participante do Grupo ACAB (Instrução Específica/Genérica)



Fonte: Elaborado pela autora.

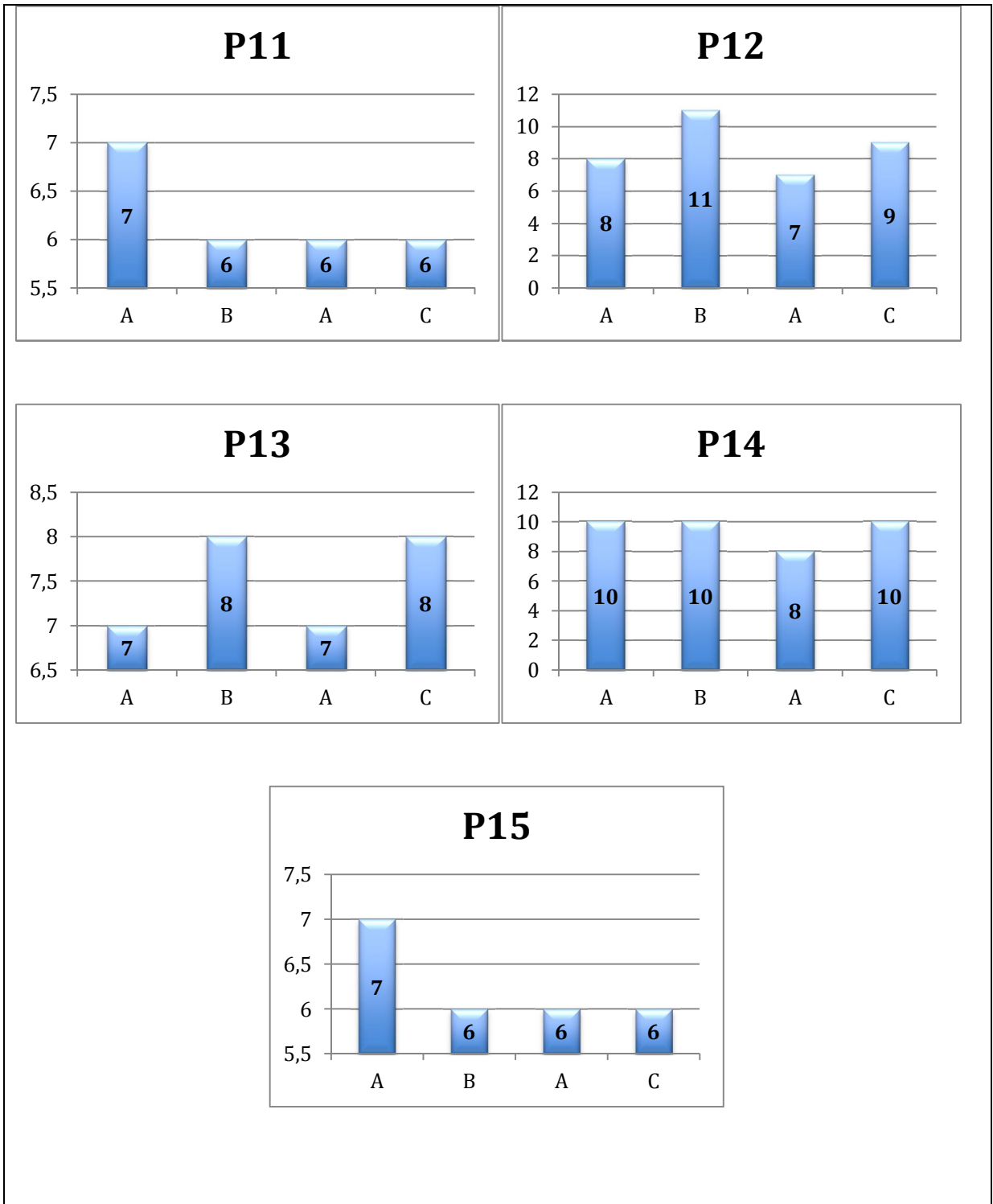
Ao realizar a comparação das fases A \emptyset (linha de base) com a fase A \ddot{o} , percebe-se que houve o aumento da quantidade de produção de quatro participantes (P6, P7, P8 e P10), e a manutenção da tarefa por parte de um participante (P9). Assim, verifica-se uma tendência em aumentar a produção.

Após a comparação do passo A \emptyset com o passo C, no que refere se a quantidade de produção individual, verifica-se que dois participantes aumentaram sua produção (P6 e P8), um participante diminuiu sua produção (P10) e os outros dois participantes mantiveram sua produção (P7 e P9). Quando comparado o passo C com o passo B, em que quatro dos cinco participantes aumentaram sua produção (P6, P7, P9 e P10), e um participante diminuiu sua produção (P8). Nota-se uma tendência a aumentar a produção devido à inserção da variável instrução genérica.

Quando comparado às fases AC com a fase AB, averigua se todos os participantes aumentaram sua produção (P6, P7, P8, P9 e P10). Assim, verifica se uma tendência em aumentar a produção quando a variável instrução genérica é administrada.

A Figura 12 apresenta os dados relativos da quantidade de produção dos participantes do grupo experimental ABAC (*Feedabck* genérico/ específico).

Figura 12: Quantidade de Produção por Participante do Grupo ABAC (Feedback Genérico/ Específico)



Fonte: Elaborado pela autora.

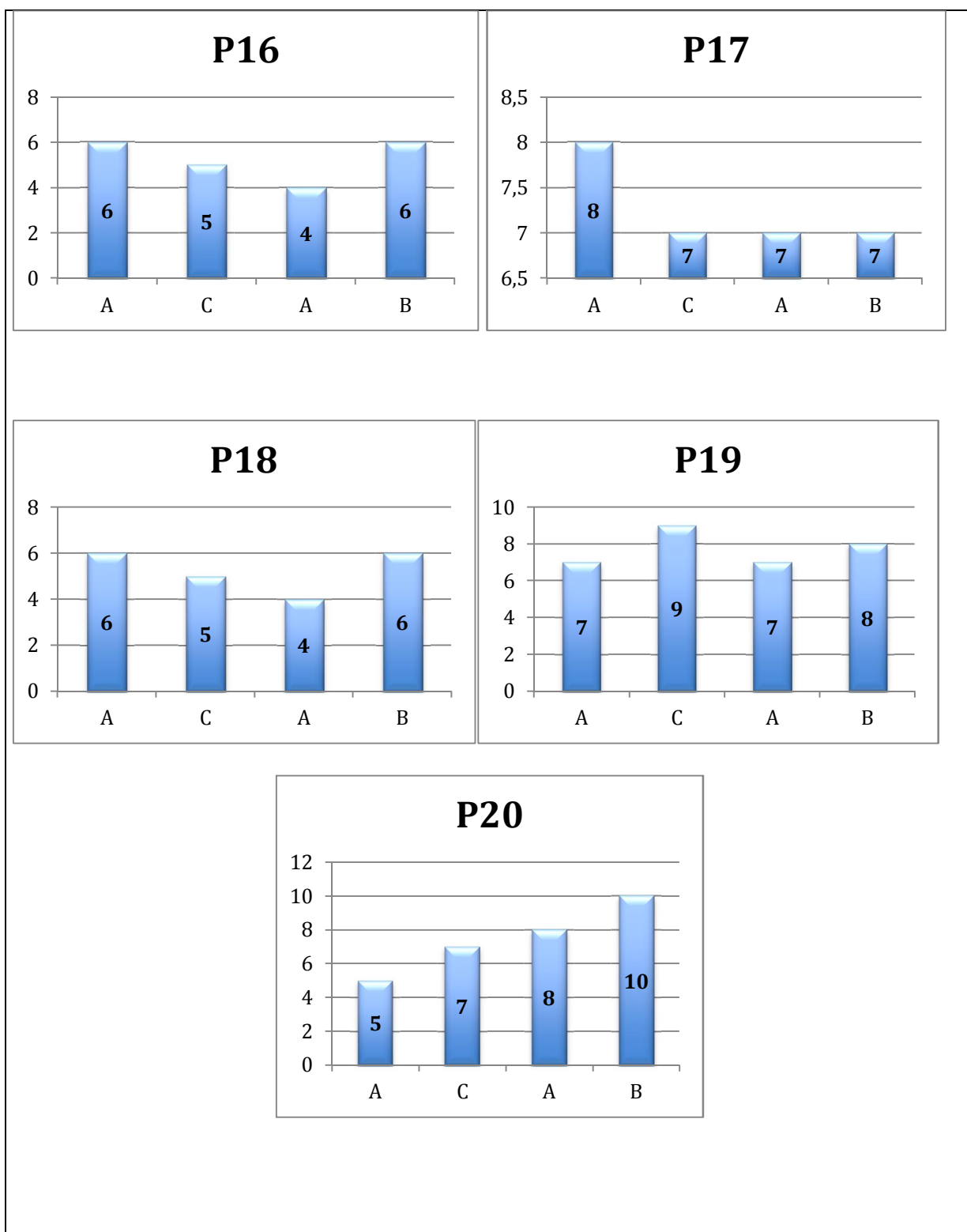
Quanto à comparação da fase Aø (linha de base) com a fase Aö, verifica-se que quatro dos cinco participantes diminuíram sua produção (P11, P12, P14 e P15), e houve a manutenção da atividade de um participante (P13).

Quando comparado à fase Aø com a fase B, nota-se que dois participantes aumentaram sua produção (P12 e P13), dois participantes diminuíram sua produção (P11 e P15) e a manutenção da atividade de um participante (P14). Na fase B, quando comparado à fase C, houve a diminuição da tarefa por parte de um participante (P12), e a manutenção da produção por parte de quatro participantes (P11, P13, P14 e P15).

As fases AB foram comparadas com as fases AC, onde: quatro participantes diminuíram sua produção (P11, P12, P14 e P15), e a manutenção de um participante (P13). Ou seja, há uma tendência em diminuir a produção quando a variável *feedabck* específico é inserida.

A Figura 13 apresenta os dados relativos da quantidade de produção dos participantes do grupo experimental ACAB (*Feedabck* específico/ genérico).

Figura 13: Quantidade de Produção por Participante do Grupo ACAB (Feedback Específico/ Genérico)



Fonte: Elaborado pela autora.

Quando comparado a fase A \emptyset (Linha de base), com a fase A \ddot{o} , nota-se que um participante aumentou sua produção (P20), outros três participantes diminuíram sua produção (P16, P17 e P18), e a manutenção da atividade por parte de um participante (P19).

A fase A \emptyset foi comparada com a fase C, sendo possível obter os resultados: dois participantes aumentaram a produção (P19 e P20), e outros três participantes diminuíram sua produção (P16, P17 e P18). A fase C também foi comparada à fase B, apontando os seguintes resultados: três participantes aumentaram sua produção (P16, P18, e P20), um participante diminuiu sua produção (P19) e um participante manteve sua produção (P17), o que sugere uma tendência em aumentar a produção, na fase em que a variável foi manipulada na sua condição genérica.

As fases AC foram comparadas com as fases AB, sendo possível constatar que um participante aumentou sua produção (P20), e quatro dos cinco participantes diminuíram sua produção (P16, P17, P18 e P19). Evidencia uma tendência de diminuir a produção, quando a variável foi inserida na condição genérica.

De forma geral, pode-se observar que quando se compara as variáveis instrução genérica e instrução específica, não houve, portanto, diferenças no que se refere à influência no desempenho e tarefa. As duas variáveis, seja ela na condição genérica (em que não houve um maior detalhamento das contingências), seja na condição específica (em que houve um maior detalhamento das contingências), aumentaram o comportamento de produção dos participantes. Ao se comparar, o grupo de *feedabck* genérico com *feedabck* específico, verifica uma tendência a diminuir a produção.

6.3 Qualidade da Produção

Nesta seção são apresentados os resultados relacionados à qualidade da produção das pulseiras obtidas por meio do experimento. Para este momento foi realizada uma análise visual pela pesquisadora, e considerados os critérios tais como: a estética, o arremate final, ordem do material e ponto da trama. O intuito era verificar a frequência da qualidade na produção nos quatro grupos experimentais.

A Figura 14 mostra a frequência das categorias da qualidade por técnicas do grupo experimental ABAC (*feedabck* genérico/*Feedabck* específico). Verifica-se uma pequena oscilação na qualidade da técnica 2 de (10%). A técnica 4 destaca-se por seu médio percentual de excelência na qualidade, conforme as seguintes variações entre excelente (50%), bom (25%) e ruim (25%). As técnicas 1 e 3 mantiveram (100%) de qualidade, atendendo todos os

critérios relacionados à frequência de qualidade na produção. Portanto, pode ser considerado mediano a frequência de qualidade na produção para o grupo ABAC onde houve a introdução das variáveis *feedabck* genérico e *feedabck* específico respectivamente.

Figura 14 ó **Frequência das categorias da qualidade por técnica Grupo ABAC (*Feedabck* Genérico/ *Feedabck* Específico)**

Avaliação da Qualidade das Técnicas Grupo ABAC (<i>Feedabck</i> Genérico/ Específico)				
Qualidade Geral (Todas as Técnicas)	Técnicas			
	T1	T2	T3	T4
Excelente	100%	90%	100%	50%
Bom	0%	10%	0%	25%
Ruim	0%	0%	0%	25%

Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 15, que apresenta a frequência das categorias da qualidade por técnicas do grupo experimental ACAB (*Feedabck* Específico/*Feedabck* Genérico). Nota-se uma pequena oscilação na qualidade na técnica 2, ficando entre excelente (95%) e bom (5%). Na técnica 4 houve as seguintes variações, ficando entre excelente (80%) e bom (20%). As técnicas 1 e 3 mantiveram (100%) de qualidade em todos os critérios relacionados à qualidade. Portanto, pode ser considerada alta a frequência de qualidade na produção para o grupo ACAB referente à variável *Feedabck* Específico/ *Feedabck* Genérico.

Figura 15 ó **Frequência das categorias da qualidade por técnica Grupo ACAB (Feedabck Específico/ Feedabck Genérico)**

Avaliação da Qualidade das Técnicas Grupo ACAB (Feedabck Específico/Genérico)				
Qualidade Geral (Todas as Técnicas)	Técnicas			
	T1	T2	T3	T4
Excelente	100%	95%	100%	80%
Bom	0%	5%	0%	20%
Ruim	0%	0%	0%	0%

Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 16 apresenta a frequência das categorias de qualidade por técnicas, referente ao grupo experimental ABAC (Instrução Genérica/ Instrução Específica). Verificou uma baixa oscilação na técnica 3 ficando entre a excelência (95%) e bom (5%). Nas técnicas 1 e 2 há (100%) de qualidade, atendendo todos os critérios adotados na frequência de qualidade na produção das pulseiras. Porém, na técnica 4 houve as seguintes variações entre excelente (45%), bom (35%) e ruim (15 %), evidenciando oscilações relevantes para esta técnica. A baixa frequência de qualidade na produção está relacionada à técnica 4 para o grupo ABAC, que abrange as variáveis Instrução Genérica/ Instrução Específica.

Figura 16 ó **Frequência das categorias da qualidade por técnica no Grupo ABAC (Instrução Genérica/ Instrução Específica)**

Avaliação da Qualidade das Técnicas Grupo ABAC (Instrução Genérica/ Específica)				
Qualidade Geral (Todas as Técnicas)	Técnicas			
	T1	T2	T3	T4
Excelente	100%	100%	95%	45%
Bom	0%	0%	5%	35%
Ruim	0%	0%	0%	15%

Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 17 evidencia a frequência das categorias de qualidade por técnicas referente ao grupo experimental ACAB (Instrução Específica/ Instrução Genérica). Nota-se que as técnicas 1, 2 e 3 tiveram 100% de qualidade, atendendo todos os critérios adotados na frequência de qualidade na produção das pulseiras. Porém, na técnica 4 houve as seguintes variações entre excelente (70%), bom (20%) e ruim (10%), evidenciando leves oscilações para esta técnica. Portanto, pode ser considerada alta a frequência de qualidade na produção para o grupo ACAB referente à variável Instrução Específica/ Instrução Genérica.

Quadro 17 ó Frequência das categorias da qualidade por técnica no Grupo ACAB (Instrução Específica/ Instrução Genérica)

Avaliação da Qualidade das Técnicas Grupo ACAB (Instrução Específica/ Instrução Genérica)				
Qualidade Geral (Todas as Técnicas)	Técnicas			
	T1	T2	T3	T4
Excelente	100%	100%	100%	70%
Bom	0%	0%	0%	20%
Ruim	0%	0%	0%	10%

Fonte: Elaborado pela autora.

De forma sucinta, podemos observar que a qualidade das peças foi estabelecida pelo grau de especificidade do conteúdo das regras, ou seja, no grupo onde a variável foi manipulada na sua forma específica (instrução específica e *feedabck* específico), o que ocorreu foi uma maior qualidade da produção. Quando os estímulos verbais são apresentados na condição em que é especificada a tarefa, o que pode acontecer é um aumento na qualidade das técnicas. Por sua vez, quando o estímulo não traz elementos especificadores do comportamento de produção, o que pode acontecer é a diminuição da qualidade das técnicas.

Pode-se verificar a partir das medidas de produção total, que a produção de peças foi determinada pelo grau de especificidade do conteúdo das regras, ou seja, no grupo de instrução há mais produções, quando se compara com o grupo de *feedabck*.

6.4 DISCUSSÃO

A presente pesquisa buscou comparar os efeitos de instruções verbais, como determinantes no cumprimento de tarefas organizacionais, comparando-a com o *feedback*, que foi administrado como um estímulo verbal constante e especificador da tarefa organizacional. Ambas as variáveis, apresentaram graus de refinamento do conteúdo dos estímulos verbais relacionados com as contingências estabelecidas, em que, ora especificaram o comportamento de produção, ora especificaram a quantidade de produtos gerados e suas condições.

De forma geral, quando analisados os resultados obtidos por meio do análogo experimental, observa-se que as instruções, seja ela na condição em que há um maior detalhamento das contingências (específica), seja ela em que não oferece um maior detalhamento das contingências (genérica), não teve diferenças em termos de controle com relação à produção. O conteúdo das instruções, quando é vago ou quando é específico, nesse caso em questão da produção parece não exercer uma influência, haja vista, que o grupo no grupo instrução genérica/específica (ABAC) e no grupo instrução específica/genérica (ACAB) a produção tende a ter um padrão.

Os dados que apontam para essa confirmação, de que a variável instrução genérica e instrução específica, parecem não exercer controle em termos de produção, estão apresentados na Figura 13 e Figura 14. Quando comparado, a fase B com a fase C (Figura 13), nota-se um aumento de produção de quatro participantes (P1, P2, P3 e P5). E quando comparado as fases AB (linha de base +instrução genérica) para AC (linha de base + instrução específica) percebe se que quatro dos cinco participantes aumentaram sua produção. Ou seja, o padrão de comportamento neste caso, sempre é de aumentar.

A Figura 14 (grupo ACAB) também apresentam dados em que apontam para a ideia que a instrução seja específica ou genérica, não possuem diferenças em termos de produção. A partir da comparação das fases C com a fase B, em que quatro dos cinco participantes aumentaram sua produção na fase onde a variável foi inserida na sua condição genérica (P6, P7, P9 e P10). Outra comparação que corrobora com os dados (Figura 14), são os apresentados nas etapas AC (linha de base + instrução específica) para AB (linha de base + instrução genérica), em que todos os participantes aumentaram sua produção na etapa AB (P6, P7, P8, P9 e P10). Nota se, portanto, uma tendência constante de aumentar a produção, seja a instrução manipulada na sua condição genérica ou específica.

Outro aspecto a ser analisado a partir destes dados, diz respeito, ao efeito cumulativo da aprendizagem. Na medida em que o sujeito é exposto a um número repetido de tarefas, a

necessidade dessa exposição para o aprendizado diminuiu, esse efeito recebeu o nome de *learning-set* (aprender a aprender). Assim, o que se pode perceber desse efeito é que depois de reduzidas tentativas, o comportamento (ou desempenho) será satisfeito. Outro efeito do *learning-set*, é ressaltado quando o sujeito é exposto a versões repetidas de uma mesma discriminação ou em versões repetidas de discriminações simples combinadas (BARROS et al., 2012). Dessa forma, percebem-se os efeitos do *learning-set* nesse estudo, pois os participantes foram expostos a repetidas versões, o que aumentou o aprendizado e conseqüentemente a produção.

Outros dados que apontam para o efeito do *learning-set*, é a partir da comparação das linhas de base (Aø e Aö) do grupo experimental ACAB ((Figura 13) instrução específica/genérica), nota-se que houve o aumento da quantidade de produção de três participantes (P1, P2 e P4). Ao analisar os dados do grupo experimental ACAB ((Figura 14) instrução específica/genérica), verifica-se também o aumento de produção (P6, P7, P8 e P10).

No entanto, quando foram analisados os dados do grupo experimental onde o *feedabck* foi administrado, nota-se os seguintes resultados: no grupo ABAC ((Figura 15) *feedabck* genérico/específico), quatro dos cinco participantes diminuíram sua produção (P11, P12, P14 e P15) quando comparado as etapas AB com as etapas AC. No grupo ACAB ((Figura 16) *feedabck* específico/genérico), houve também a diminuição da tarefa de quatro participantes (P16, P17, P18 e P19), quando comparada as fases AC com as fases AB. Verifica-se, portanto, que o padrão de comportamento de produzir pulseiras tendeu a diminuição, quando comparado com o grupo de instrução e com as fases iniciais.

O *Feedabck* parece que apresenta nas suas duas versões (especificadora ou genérica) uma natureza, que apresenta um conteúdo de estabelecer como a produção deve ser feita, ou seja, de estabelecer características das contingências. O *feedabck* proporcionou uma exposição contínua, em que a cada 20 minutos durante as sessões experimentais, ele foi dado aos participantes, tendo como orientação a produção e alguns elementos da contingência, seja na sua condição genérica, seja específica. Supõe-se então, que o *feedabck* pode estar exercendo uma função de ordem, pois seu conteúdo especificador, traz essas ordens a serem seguidas. Então, no estudo em questão, essa apresentação continuada pareceu impactar num refinamento da produção, pois parece que o indivíduo ficou sensível às propriedades do conteúdo pela sua forma de apresentação.

Essa ordem, de acordo com Albuquerque e Paracampo (2010), tem uma natureza de regra a ser seguida. Assim, ao invés da variável gerar um aumento da produção, ela gerou uma redução da produção, e o indivíduo optou pela qualidade. Ou seja, há uma tendência em

diminuir a produção quando a variável *feedabck* específico é inserida, e um aumento da qualidade. Outros dados que contribuem com a verificação do efeito de regra do *feedabck*, em sua condição específica, estão demonstrados na Figura 16. A fase C foi comparada à fase B, em que três participantes aumentaram sua produção (P16, P18, e P20). Essa tendência em aumentar a produção, está relacionada neste caso, quando a variável que foi manipulada na sua condição genérica.

Os dados apresentados seguem a perspectiva indicada por Albuquerque, de Souza e Paracampo (2003), os quais afirmam que as regras são consideradas um estímulo antecedente verbal, o qual produz um detalhamento verbal das contingências. Uma vez que esse comportamento é mantido, mesmo tendo contato com as consequências imediatas, logo, ele passa a ser controlado por regras, ou a interação das regras com as consequências (ALBUQUERQUE; REIS; PARACAMPO, 2008; MATOS, 2001). As regras por sua vez, podem exercer várias funções no comportamento (ALBUQUERQUE; MESCOUTO; PARACAMPO, 2011).

Outro aspecto para se analisar com relação à influência do conteúdo dos estímulos verbais, diz respeito à qualidade da produção. É possível identificarmos dados, que quando o conteúdo é genérico há uma menor qualidade da produção, e, quando o conteúdo é especificador ocorre o inverso, ou seja, a qualidade aumenta. Albuquerque e Paracampo (2010) argumentam que para o comportamento verbal ser considerado um estímulo antecedente verbal, o qual poderá ser uma regra, o que ocorre é a mudança do comportamento mediante da especificação de uma regra, e não em função de outras variáveis, neste momento as regras estabelecem o comportamento, determinado pelo conteúdo especificador da regra. Ou seja, no presente estudo o que parece ter acontecido foi à mudança do comportamento (diminuição da produção e aumento da qualidade da técnica) diante da especificação da regra, portanto, o *feedabck* poderá ser considerado uma regra. Os dados que vão de encontro com essa afirmação estão apresentados na Figura 18. O grupo experimental ACAB, quando a variável *feedabck* específico foi inserida primeiramente, demonstra que a frequência da qualidade das técnicas foi classificada como alta.

A Figura 12 apresenta os resultados referentes à produção total de pulseiras. Nota-se que o grupo de *feedabck*, onde não há uma maior especificidade da tarefa (ABAC), há um número maior de produção. Entretanto, no grupo experimental onde há parâmetros definidores do comportamento de produção (ACAB), verifica-se uma tendência de diminuir a produção. Entendendo que o comportamento de produção de pulseiras é um comportamento não verbal, este comportamento, portanto, apresenta contingências próprias de controle

quando se apresenta os estímulos discriminativos verbais, que descrevem a contingência para produção. Portanto, verificou-se que de certa forma, este comportamento de produzir está sensível às contingências postas. A partir do momento, que o *feedabck* deixa de ser genérico e passa a ser específico, ou seja, passa a detalhar os elementos relativos à contingência de produção, verificou-se que o controle dos estímulos discriminativos verbais não se deu para conduzir a um aumento da produção de pulseiras, mas sim de um refinamento dessa produção, conseqüentemente, nota-se uma redução de peças produzidas. Tal evidência, parece corroborar com os dados de estudos experimentais realizados por Danforth et al. (1990), Dixon e Hayes (1998), Otto, Torgrud e Holborn (1999), Raia et al. (2000) e Wulfert, et al. (1994).

Os dados que sustentam essa afirmação estão apresentados na Figura 12, que apontam que quando comparado com o grupo em que o *feedabck* foi apresentado, apresentou-se as seguintes medidas: grupo ABAC (*feedabck* genérico/específico) total de 153 pulseiras confeccionadas; e grupo ACAB (*feedabck* específico/genérico) total de 132 peças confeccionadas. Para o grupo ABAC (instrução genérica/ específica) obteve uma medida de 170 pulseiras confeccionadas. Enquanto o grupo experimental ACAB (instrução específica/genérica) obteve uma pontuação de 169 pulseiras confeccionadas, ou seja, em ambas as situações experimentais notam-se uma tendência a aumentar a produção.

Podemos entender então, que o *feedabck* apresenta característica de regra, conforme a teoria. Essa variável exerce influência no comportamento de produção, não no sentido de aumentar a produção, mas relativizando a qualidade da produção. Ou seja, quando o conteúdo da regra é vago ocorre o aumento da produção, e quando o conteúdo da regra é especificador a produção se modula em função da qualidade. Enquanto que as instruções apresentam como efeito o *learning-set*, em que houve um acúmulo do conhecimento, devido à exposição.

7.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ambiente de trabalho é composto por pessoas, que apresentam diferentes atitudes e comportamentos. Na maioria das vezes, gerenciar o comportamento humano torna-se uma atividade complexa. Grande parte das razões da diversidade de condutas e atitudes individuais resulta do estado motivacional das pessoas. São justamente essas ações, denominadas comportamento organizacional, que contribuem na formulação dos objetivos empresariais e definição de estratégias para alcançá-los.

Por esse motivo, os gestores buscam cada vez mais investir em programas, que possam promover um maior enjamento das pessoas em suas atividades laborais. Em diversas situações trabalhistas, o gestor deve estar preparado para incentivar as pessoas a fazerem um excelente trabalho. Dentre as práticas gerenciais motivadoras, o *feedabck* e as instruções, se configuram em um aliado dos executivos. Tais ferramentas gerenciais incidem sob o desempenho.

Assim, podemos perceber que a análise do comportamento, apresenta condições para dar suporte aos gestores com maior parcimônia e precisão, especialmente no que diz respeito à compreensão de orientações gerenciais. No caso em questão, as instruções e o *feedabck*. Nesse sentido, as instruções são amplamente utilizadas no dia-a-dia da realidade das empresas, assim como o *feedabck*. Com base no estudo em pauta, pode-se verificar que ambas as ferramentas, tem impacto no comportamento das pessoas. No que diz respeito ao *feedabck*, haja vista, que o grau de especificação pode ter impactos pontuais, cabendo à gestão saber retirar proveito disso. No que refere se as instruções, tendo em vista, seus efeitos de acúmulo de aprendizagem, poderá impactar também o comportamento organizacional, uma vez que o colaborador que aprendeu a executar a tarefa de forma correta irá melhorar seu desempenho.

Dentro deste contexto, sugere-se que se realize um estudo onde o tempo das sessões seja variável, e não um tempo fixo como no presente estudo. Dessa forma, poderá se verificar de forma mais ampla as incidências das instruções e do *feedabck* sob o comportamento organizacional, porém, apresentado de forma contínua durante toda a atividade laboral do trabalhador.

8.0 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. C.; SOUZA, D. G. de; MATOS, M. A.; PARACAMPO, C. C. P. Análise dos efeitos de histórias experimentais sobre o seguimento subsequente de regras. *Acta Comportamentalia*, 11, 87-126, 2003.

_____.; REIS, A. A.; PARACAMPO, C. C. P. Efeitos de histórias de reforço, curtas e prolongadas, sobre o seguimento de regras. *Acta Comportamentalia*, 16, 305-332, 2008.

_____.; PARACAMPO, C. C. P. Análise do controle por regras. *Psicologia USP*, 21, 253-273, 2010.

_____, MESCOUTO, W. A., & PARACAMPO, C. C. P. Controle por regras: efeitos de perguntas, sugestões e ordens. *Acta Comportamentalia*, 19, 19-42, 2011.

ALVERO A. M; BUCKLIN B. R. e AUSTIN J. (2001). Uma Avaliação da Eficácia e Características Essenciais do *Feedback* de Desempenho em Configurações Organizacionais (1985-1998), *Journal of Organizational Behavior Management*, 21: 1, 3-29, DOI: 10.1300 / J075v21n01_02.

BARROS, R. S.; PICANÇO, C. R. F.; COSTA, T. D.; SOUZA, C. B. A. Learning-set de reversões de discriminações simples em macaco-prego. *Interação em Psicologia* (Online), v. 16, p. 1-12, 2012.

BAUM, W. M. *Understanding behaviorism: Science, behavior, and culture*. New York: Harper Collins College Publishers, 1994.

_____. *Compreender o behaviorismo: ciência, comportamento e cultura*. Porto Alegre: Artmed, 1999.

BRAATZ, D.; POLING, A. Principles of Learning: Respondent and Operant Conditioning and Human Behavior. In: C. M. Johnson, W. K. Redmon; T. C. Mawhinney (Eds.) *Handbook of organizational performance: behavior analysis and management*. New York: The Haworth Press, 2001.

CATANIA, A.C. *Aprendizagem: comportamento, linguagem e cognição*. Porto Alegre: Artmed, 1999.

CHANDLER, A. B. Diminuir comentários negativos e aumentar o desempenho de uma mudança Supervisor. *Jour~raol f Orgunizarior ~ ALB ehavior Munagemnr*, Eu, 99-103, 1997.

CHAPMAN, E. N. *Relações Humanas na Pequena Empresa*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

CLAMPITT, P. G. *Communicating for managerial effectiveness*. California: SAGE Publications, 1991.

DANFORTH, J. S., CHASE, P. N., DOLAN, M., e JOYCE, J. H. (1990). *The establishment of stimulus control by instructions and by differential reinforcement*. Journal of the Experimental Analysis of Behavior, 27, 87-112.

DUNCAN P. K. e BRUWELHEIDE L. R.(1985). Uso do *Feedback* e suas Possíveis Funções Comportamentais, *Journal of Organizational Behavior Management*, 7: 3-4, 91-114, DOI: 10,1300 / J075v07n03_06.

FREDERIKSEN L. W; RICHTER W. T. Jr; JOHNSON R. P. e SOLOMON L. J. (1982). Especificidade do *Feedback* de Desempenho em um Ambiente Profissional de Serviço de Entrega, *Journal of Organizational Behavior Management*, 3: 4, 41-53, DOI: 10,1300 / J075v03n04_05.

FONSECA JUNIOR, A. R. et al. (2010). Organizational Behavior Management: Uma análise do Absenteísmo. *Transformações em Psicologia (Online)*, v. 3, n. 2, p. 71-83.

GONDIM, S. M. G.; SILVA, N. (2004). Motivação no trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

GOLTZ S. M; CITERA M; JENSEN M; FAVERO J. e KOMAKI J. L. (1990). *Feedback Individual*, *Journal of Organizational Behavior Management*, 10: 2, 77-92, DOI: 10,1300 / J075v10n02_06.

GRIFFIN, R. W. ; MOORHEAD, G. *Fundamentos do comportamento organizacional*. São Paulo: Ática, 2006.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G.R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, [S.l.], v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HATTIE, J.; TIMPERLEY, H. The power of *feedback*. *Review of Educational Research*, 77, 81-112, 2007.

HAYES, S. C.; JU, W. The applied implications of rule-governed behavior. In: O'DONOHUE, W. (Ed.), *Learning and behavior therapy*. Boston: Allyn and Bacon, 1998.

HOUMANFAR R. MA; ABD e HAYES L. J. (1997). Efeitos do *Feedback* sobre a conclusão da tarefa, distribuição do tempo e alocação de tempo de estudantes da graduação, *Journal of Organizational Behavior Management*, 18: 1, 69-91, DOI: 10,1300 / J075v18n01_05.

JOHNSON, C. MERLE; REDMON, WILLIAM K.; MAWHINNEY, THOMAS C. *Handbook of organizational performance: Behavior analysis and management*. Psychology Press, 2001.

JOHNSON D. A. (2013). A Análise de Componentes do Impacto do *feedback* Avaliativo e *feedback* objetivo sobre o desempenho, *Journal of Organizational Behavior Management*, 33: 2, 89-103, DOI: 10,1080 / 01608061.2013.785879.

KIENEN, N.; WOLFF, S. (2002) Administrar comportamento humano em contextos organizacionais. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, v. 2, n. 2, p. 11-37.

KUMAR, S. (2011). Motivating employees: an exploratory study on knowledge workers. *South Asian Journal of Management*, v. 18, n. 3, p. 26-47.

LEE K; SHON D. e OAH S; (2014). Os Efeitos Relativos de *Feedback* Global e Específico sobre Comportamentos de Segurança, *Journal of Organizational Behavior Management*, 34: 1, 16-28, DOI: 10,1080 / 01608061.2013.878264.

MANGIAPANELLO, K. A. e HEMMES, N. S. (2015). An Analysis of Feedback from a Behavior Analytic Perspective. *Association for Behavior Analysis International*, online. doi: 10.1007/s40614-014-0026-x.

MALOTT, R. W.; SHIMAMUNE, S.; MALOTT, M. E. (1992). Rule-Governed Behavior and Organizational Behavior Management: An Analysis of Interventions. *Journal of Organizational Behavior Management*, 1992.

_____. *A Theory of Rule Governed Behavior and Organizational Behavior Management*. The Haworth Press, 1992.

MATOS, M. A. Comportamento governado por regras. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, III, 51-66, 2001.

MEGGINSON, L.C.; MOSLEY, D.C.; PIETRI JUNIOR, P.H. *Administração ó conceitos e aplicações*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

MEYER, S. B. *Regras e Auto-regras no Laboratório e na Clínica*. Porto Alegre: Artmed, 2005.

MOREIRA, E. G. *O Journal of Organizational Behavior Management como um veículo para publicação de pesquisa em análise aplicada do comportamento, na área da Organizational Behavior Management*. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2005.

MOREIRA, M. B; MEDEIROS, C. A. *Princípios básicos de análise do comportamento*. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MOON K. e OAH S. (2013). A Comparação dos Efeitos de *Feedback* e Avisos na Segurança de Postura Sentada: Utilizando uma Observação Automatizada e Sistema de *Feedback*, *Journal of Organizational Behavior Management*, 33: 2, 152-162, DOI: 10,1080 / 01608061.2013.785906.

NEWSTROM, J. W. (2008). *Comportamento organizacional: O comportamento humano no trabalho*. 12. ed. São Paulo: McGraw-Hill.

NERY, S. S. Gerenciamento de performance: OBM ó Organization behavior management. *Revista de Ciências Gerenciais*, 17, 131-139, 2009.

NOE, R. A. *Human resource management: gaining a competitive advantage*. United States: Elm Street Publishing Services Inc, 1996.

NOSIK, M. R.; CARR, J. E. (2015). On the Distinction Between the Motivating Operation and Setting Event Concepts. *Behavior Analyst*, 38, pp.219-223.

PARACAMPO, C. C. P., Souza, D. G., Matos, M. A., e Albuquerque, L. C. Efeitos de mudança em contingências de reforço sobre o comportamento verbal e não verbal. *Acta Comportamental*, 9, 31-55, 2001.

PETERSON, N. (1982). *Feedback Is Not a New Principle of Behavior. The Behavior Management*. 3.

RAIA C.P., SHILLINGFORD S.W., MILLER H.L., Jr; e BAIER P.S. *Interaction of procedural factors in human performance on yoked schedules*. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*. 2000;74:265-281.

REGO, A. *Comunicação Pessoal e Organizacional - Teoria e Prática*. 2. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2010.

ROBBINS, S. P. *Organizational Behavior*. 8. ed. Upper Saddle River: Pearson-Prentice Hall, 1998.

_____. *Comportamento organizacional*. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SCHNEIDER, J. W. Social Problems Theory: The Constructionist View. *Annual Reviews of Sociology*, v. 1, p. 209-229, 1985.

SKINNER, B.F. *Science and Human Behavior*. New York, Free Press, 1953.

_____. *Ciência e Comportamento Humano*. São Paulo: Martins Fontes, 1981.

_____. *Ciência e Comportamento Humano*. 11. ed. J. C. Todorov; R. Azzi, trads. São Paulo: Martins Fontes, 1953.

SOUZA, F. P. B. *As Publicações no Journal of Organizational Behavior Management de 1999 a 2012 Analisadas sob a Ótica da Análise do Comportamento*. 80 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Experimental) ó Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

TODOROV, J. C. O conceito de contingência tríplice na análise do comportamento. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 1, p. 75-88, 1985.

_____. A constituição como metacontingência. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 7, p. 9-13, 1987.

_____. A psicologia como estudo de interações. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 5, n. 3, 347-355, 1989.

_____. A Psicologia como o estudo de interações. *Psicologia: Teoria e pesquisa*, v. 23, n. especial, p. 57-61, 2007.

_____. Sobre uma definição de comportamento. *Perspectivas em Análise do Comportamento*, n. 3, v. 1, p. 32-37, 2012.

TOURINHO, E. Z. Estudos conceituais na análise do comportamento. *Temas em Psicologia da SBP*, vol. 7, n. 3, p. 213-222, 1999.

VANDENABEELE, W. The mediating effect of job satisfaction and organizational commitment on self-reported performance: more robust evidence of the PSM_performance relationship. *International Review of Administrative Sciences*, n. 75, vol.1, 2009.

VASCONCELOS-SILVA, A.; TODOROV, J. C.; SILVA, R.L.F.C. Cultura organizacional: a visão da análise do comportamento. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva* (Impresso), v. XIV, p. 48-63, 2012.

APÊNDICE

Apêndice I ó Cartão de Instrução

Passo 1

“ ãFaça uma pulseira, com a técnica MICANGA SIMPLES COM 1 MARCA, utilizando o material que está sob a mesa. Você terá 15 minutos para concluir a atividade. Caso não consiga concluir esse passo e queira passar adiante comunique ao experimentador.ö

“ OBS.: Somente inicie o passo 2 quando concluir essa atividade.

Passo 2

“ ãPreste atenção. Você irá assistir a um vídeo que ensinará como confeccionar a PULSEIRA DE MICANGA SIMPLES COM 1 MARCA utilizando o material que está em cima de sua mesa. Você terá apenas que observar e anotar eventuais dúvidas no bloco de anotações. A conclusão desse passo se dará mediante o final do vídeo. O vídeo está disponível no próximo slide, para iniciar clique no vídeo duas vezes.ö

“ OBS.: Somente inicie o passo 3 quando concluir essa atividade.

Passo 3

“ ãVocê irá assistir novamente ao vídeo, no entanto, terá que confeccionar a PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA acompanhando os passos descritos no vídeo. Você poderá dar pausas bem como retornar o vídeo caso tenha dúvidas. O instrutor poderá ir à sua mesa a fim de sanar qualquer dúvida. Clique no vídeo para iniciar duas vezes. Essa atividade não terá tempo estabelecido.”

“ OBS.: Somente inicie o passo 4 quando concluir essa atividade.

Passo 4

“ ãVocê deverá confeccionar a pulseira que acabou de aprender, o qual se chama PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA. Você poderá assistir o vídeo novamente, todavia, não poderá interromper e nem recomeçar o vídeo. O instrutor não poderá sanar suas dúvidas. Essa atividade terá tempo livre.”

“ OBS.: Somente inicie o passo 5 quando concluir essa atividade.

Passo 5

“ ãVocê terá que confeccionar a PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA que acabou de aprender. No entanto, não terá o auxílio do vídeo nem do instrutor, porém, poderá consultar as anotações do próprio punho. O tempo dedicado a essa atividade será livreö. Ao concluir a atividade comunique ao instrutor.

“ OBS.: Somente inicie o passo 6 quando concluir essa atividade.

Passo 6

“ ãVocê terá que confeccionar a PULSEIRA DE MIÇANGA SIMPLES COM 1 MARCA que aprendeu através do vídeo, porém, não terá nenhum tipo de auxílio. Para tanto você terá 15 minutos para concluir a atividadeö.

“ OBS.: Somente inicie o próximo slides quando a atividade proposta for concluída.

Passo 7

õA técnica que você deverá confeccionar neste momento será apresentada mediante uma lista, portanto, estejam atentos, pois assim que você concluir a primeira atividade deverá prosseguir com a atividade indicada na lista e assim sucessivamente. Você não terá tempo estabelecido para concluir as atividades indicadas.ö

Passo 8

õVocê terá o prazo de uma hora para produzir as pulseiras de acordo com as técnicas aprendidas, respeitando a ordem e o tempo solicitado na lista apresentada a você. Caso você tenha dúvidas comunique ao experimentador.ö.

Etapa 2 ó Cartão Instrução Genérica

Etapa 2

“Produza o maior número possível de pulseiras em um menor tempo, atendendo os critérios de qualidade aprendidos no treinamento. Dê o seu melhor”.

Etapa 2

“Produza o maior número possível de pulseiras em um menor tempo, no entanto, esteja atento para atender os seguintes critérios: abotoadura, ordem do material, pontos da trama, viabilidade, tamanho, nível de estresse e finalização da pulseira, de acordo com o que vocês aprenderam no treinamento. Tente produzir o maior número de pulseiras. Dê o seu melhor”.

Apêndice II - CD

Apêndice III ó Detalhamento das Técnicas de Confeção das Pulseiras

Técnica 1- Pulseira de Miçanga Simples com 1 Marca

Grau de Complexidade: Fácil



Materiais necessários para confecção:

- 1- 30 cm de fio de silicone
- 2- 20 contas médias
- 3- 1 marca
- 4- 1 Cola
- 5- 1 tesoura
- 6- 1 prendedor.
- 7-

Medidas: M

Tempo: Variando entre 3 a 5 minutos

Confeção: 9 passos

- 1- Separar os materiais
- 2- O fio de silicone de 30 cm será o fio de manobras, o fio é enfiado no orifício da conta passando de um lado para outro.
- 3- Colocar o prendedor segurando uma das pontas do fio.
- 4- Deverá ser transpassada as 20 contas no fio e finalizar com a marca.
- 5- Ao finalizar o processo, tira o prendedor para fazer o arremate juntando as duas pontas do fio de manobras.
- 6- Fazer 3 nós bem apertados.
- 7- Passar a cola nos nós.

- 8- Fazer mais 3 nós se achar necessário.
- 9- Cortar as pontas do fio rente aos nós, a pulseira estará finalizada.

Trama para Confeccionar a Pulseira:

Ponto básico linear sem variação.

Com variação de materiais.

Técnica 2 ó Nome: Pulseira de Miçanga Simples com 4 marcas

Grau de Complexidade: Fácil



Materiais necessários para confecção:

- 1- 30 cm de fio de silicone
- 2- 20 contas médias
- 3- 4 marcas
- 4- 1 Cola
- 5- 1 tesoura
- 6- 1 prendedor

Medidas: P, M ou G.

Tempo: Variando entre 3 a 5 minutos

Confecção: 9 passos

- 1- Separar os materiais

- 2- O fio de silicone de 30 cm será o fio de manobras, o fio é enfiado no orifício da conta passando de um lado para outro.
- 3- Colocar o prendedor segurando uma das pontas do fio.
- 4- Deverá ser transpassada 5 contas no fio e intercalar com uma marca. Repete este processo por quatro vezes
- 5- Ao finalizar o processo, tira o prendedor para fazer o arremate juntando as duas pontas do fio de manobras.
- 6- Fazer 3 nós bem apertados.
- 7- Passar a cola nos nós.
- 8- Fazer mais 3 nós se achar necessário.
- 9- Cortar as pontas do fio, a pulseira estará finalizada.

Trama para Confeccionar a Pulseira:

- 10- Ponto básico linear sem variação.
- 11- Com variação de materiais.

Técnica ó 3 Nome: Pulseira B. A. BA. Monocromática

Nível de complexidade: Média



Materiais necessários para confecção:

- 1- 60 cm de fio de silicone
- 2- 36 contas grandes
- 3- 1 Cola
- 4- 1 tesoura.

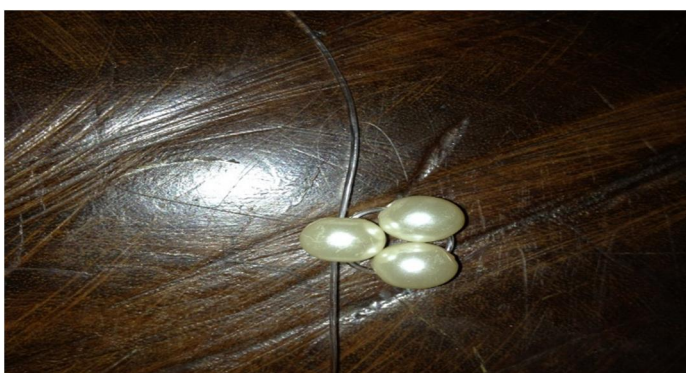
Medidas: M

Tempo: Variando entre 10 a 15 minutos

Confecção: 11 passos

- 1- Separar os materiais
- 2- O fio de silicone de 60 cm será o fio de manobras, o fio é enfiado no orifício da conta passando de um lado para outro.
- 3- Somente no início será colocada 3 contas em um dos lados do fio, em seguida medir o fio ao meio, deixando as contas juntas no meio do fio, a quarta conta é transpassada pelas duas pontas do fio de manobras de maneira inversa uma da outra, em seguida puxar as duas pontas, empurrando as contas para o meio do fio.
- 4- Observar se as pontas do fio de manobras estão do mesmo tamanho.
- 5- Em seguida colocar uma conta de cada lado do fio, a terceira conta é transpassada pelas duas pontas do fio de manobras de maneira inversa uma da outra, em seguida puxar as duas pontas do fio.
- 6- A cada 3 contas colocadas no fio e feito a puxada, será visualizado um desenho que lembra um triângulo, a cada efeito triângulo teremos um ponto.
- 7- Este processo deverá ser repetido 11 vezes, restará duas contas que deverá ser transpassada uma em cada ponta do fio de silicone.
- 8- Para finalizar, pega as duas pontas do fio e leve em direção a outra extremidade da pulseira, passando as duas pontas do fio dentro da conta mais próxima de maneira inversa.
- 9- Ao puxar as duas pontas a pulseira já estará emendada, em seguida fazer 3 nós bem apertados.
- 10- Passar a cola nos nós.
- 11- Fazer mais 3 nós se achar necessário.
- 12- Cortar as pontas do fio rente aos nós, a pulseira estará finalizada

Trama para Confeccionar a Pulseira:



Ponto básico do B. a. BA.

- 1- Ponto básico do B. A. BA sem variação.
- 2- Sem variação de materiais.

Técnica 4 Nome: Pulseira Macramê com 3 Contas

Grau de Complexidade: Difícil



Materiais necessários para confecção:

- 1- 1 pedaço medindo 60 cm de fio encerado
- 2- 2 pedaços medindo 1,20 cm de fio encerado
- 3- 2 marcas iguais
- 4- 1 marca diferente
- 5- 1 régua
- 6- 1 cola
- 7- 1 tesoura
- 8- 5 pedaços de fita adesiva

Medidas: M

Tempo: Variando entre 15 a 20 minutos

Confecção: 12 passos

- 1- Separar os materiais
- 2- Primeiro pegue um dos fios de 1,20 cm (ou corte outro direto no rolo de linha) este fio será chamado de fio de apoio e passe pela sua cintura e amarre fazendo um nozinho simples.
- 3- Em seguida pega o fio de 60 cm dobra ao meio, formando um único fio que será chamado de fio guia.
- 4- Pegue o fio guia dobrado ao meio e cole na mesa utilizando cerca de 1 cm de espaço, o qual deverá ser utilizado como abotuadura da pulseira.

- 5- Após o fio guia preso a mesa, passar as marcas pelo fio de forma intercalada, primeiro passe a marca igual, depois a marca diferente e por último a outra marca igual e prenda o fio guia ao fio de apoio (fio amarrado a cintura), fazendo um nozinho simples.
- 6- Após o fio guia estar preso ao fio de apoio, pega o fio de 1,20 cm que será chamado de fio de manobras e passe por baixo do fio guia, bem rente as fitas adesivas, para não alargar o espaço da abotuadura, medir o mesmo tamanho para cada lado e faz um nó, em seguida observe se as duas pontas estão do mesmo tamanho, em seguida iniciar o primeiro ponto.
- 7- De posse das duas pontas do fio de manobras, pegue o fio da direita passe por cima do fio guia, em seguida pegue o fio da esquerda passe por cima do fio que veio da direita e por baixo do fio guia e puxe.
- 8- Em seguida pegue o fio de manobras da esquerda, passe por cima do fio guia, em seguida pegue o fio da direita passe por cima do fio que veio da esquerda e por baixo do fio guia e puxe.
- 9- Repetir os passos 7 e 8 até atingir o tamanho de 5 cm de pontos macramê.
- 10- Em seguida subir a primeira marca e fazer 2 pontos macramê, sendo um para cada lado, conforme o passo 7 e 8.
- 11- Subir a segunda marca e fazer mais 2 pontos macramê, sendo um para cada lado, conforme o passo 7 e 8.
- 12- Subir a última marca e fazer mais 5cm de pontos macramê, conforme passos 7 e 8.
- 13- Para finalizar a pulseira desamarre o fio guia que está passado ao fio de apoio e descole as fitas adesivas.
- 14- Corte as pontas do fio de manobras, bem rente ao último ponto macramê.
- 15- Passe a cola, para evitar que os pontos se desmanche.
- 16- Medir o fio guia deixando 10cm em seguida corte o excesso, esta sobra servirá como parte da abotuadura. A pulseira esta finalizada.

Trama para Confeccionar a Pulseira:



- 1- Ponto básico do macramê sem variação.
- 2- Variação de materiais.
- 3- Observar a força colocada no ato de puxar o ponto do macramê, o qual deverá ser repetido em todos os demais pontos, com isso será mantido a padronização dos pontos.

Apêndice IV

Ficha de Avaliação da Qualidade versus Quantidade das Técnicas.

Ficha de Registro de Avaliação da Técnica

Nome:

Data de Nascimento:

Telefone:

Email:

Endereço:

Avaliador:

Características:	Téc. 1	Téc. 2	Téc. 3	Téc. 4	Téc. 5	Téc. 6
-------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Abotoadura

**Ordem do
material**

Pontos da trama

Viabilidade

Finalização

Nível de Stress

Quantidade

Total:

Tempo:

Apêndice V ó Lista de Instruções

Passo 7:

õA técnica que você deverá confeccionar neste momento será apresentada mediante uma lista, portanto, estejam atentos, pois assim que você concluir a primeira atividade deverá prosseguir com a atividade indicada na lista e assim sucessivamente. **Você não terá tempo estabelecido para concluir as atividades indicadas.**

Obs.: Caso tenha dúvidas, acione o instrutor.

Lista:

- Técnica de Pulseira B.A. BA

(Assim que concluir essa técnica inicie a próxima);

- Técnica de Pulseira Macramê com 3 contas

(Assim que concluir essa técnica inicie a próxima);

- Técnica de Pulseira de Miçanga Simples com 1 marca

(Assim que concluir essa técnica inicie a próxima);

- Técnica Pulseira Miçanga Simples com 4 marcas.

Passo 8:

õVocê terá o **prazo de uma hora** para produzir as pulseiras de acordo com as técnicas aprendidas, **respeitando a ordem na lista apresentada a você.** Caso você tenha dúvidas comunique ao experimentador.

OBS.: Quando estiver preparado para iniciar a atividade pressione ENTER, assim será computado o prazo estabelecido.

Lista:

Ciclo 1:

- Técnica Pulseira de Miçanga Simples com 1 marca

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- Técnica Pulseira B.A.BA

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- Técnica Pulseira Miçanga Simples com 4 marcas

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- **Técnica Pulseira macramê com 3 contas**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica).

Ciclo 2:

- **Técnica Pulseira Miçanga Simples com 4 marcas**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- **Técnica Pulseira Macramê com 3 contas**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- **Técnica Pulseira B.A.BA**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- **Técnica Pulseira Miçanga Simples com 1 marca**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica).

Ciclo 3:

- **Técnica Pulseira Miçanga Simples com 1 marca**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- **Técnica Pulseira Macramê com 3 contas**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- **Técnica Pulseira B.A.BA**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica);

- **Técnica Pulseira Miçanga Simples com 4 marcas**

(Assim que concluir essa atividade, inicie a próxima técnica).

Apêndice VI ó Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Você/Sr./Sra. está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada "Efeitos do *Feedabck* e Instruções no Comportamento de Produção do Indivíduo: Um Análogo Experimental". Meu nome é Fernanda Leão Mesquita, sou a pesquisadora responsável e minha área de atuação é Psicologia. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra pertence à pesquisadora responsável. Esclareço que em caso de recusa na participação você não será penalizado (a) de forma alguma. Mas se aceitar participar, as dúvidas *sobre a pesquisa* poderão ser esclarecidas pelo (s) pesquisador (es) responsável (is), via e-mail (fernandaleao_psico@hotmail.com) e, inclusive, sob forma de ligação a cobrar, através do (s) seguinte (s) contato (s) telefônico (s): (64) 8107-0982. Ao persistirem as dúvidas *sobre os seus direitos* como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás, pelo telefone (62)3521-1215.

1. Informações Importantes sobre a Pesquisa:

Essa pesquisa intitulada "Efeitos do *Feedabck* e Instruções no Comportamento de Produção do Indivíduo: Um Análogo Experimental" possui como objetivo verificar o efeito das técnicas de *feedabck* e instrução no comportamento de produção do indivíduo. Buscar-se-á estabelecer a relação entre o comportamento de produção sob o efeito das técnicas mencionadas. Diante das alterações no comportamento e padrões de exigências do consumidor, atrelado às mudanças constantes nas sociedades que, conseqüentemente, incidem em uma nova maneira de pensar por parte do público alvo, associados à alta competitividade que cenário mundial apresenta, as organizações necessitam cada vez mais de desenvolver mecanismos a fim sobreviverem.

Nesse contexto, o *feedabck* é utilizado para interferir nos comportamentos que não condizem com o padrão esperado pela empresa. De acordo com Peterson (1982), o *feedabck*, antes de qualquer coisa, é um tipo de estímulo físico, que independente da forma que se apresenta, traz conseqüências no comportamento. Na atualidade, salienta-se a utilização do *feedabck* no âmbito organizacional, o qual tem se mostrado como um fator de sucesso no que se refere ao atendimento dos objetivos das organizações, uma vez que as condutas, quando seguidas da análise e *feedabck* devidos, podem incidir em redução de custos, motivação dos colaboradores, elevação da qualidade, aumento dos índices de satisfação dos clientes internos e externos e, conseqüentemente, aumento de lucro.

Para a realização da pesquisa, serão coletados dados através de um análogo experimental e questionário socioeconômico. Vale ressaltar que o experimento será filmado e, posteriormente, serão transcritos na íntegra.

Essa pesquisa coletará dados referentes os efeitos do *feedabck* e instruções no comportamento de produção do indivíduo, no entanto NÃO serão divulgadas imagens nos resultados publicados da pesquisa. As identidades dos sujeitos entrevistados e participantes do experimento NÃO serão expostas, pois possuem caráter sigiloso. Dessa forma, os sujeitos não estarão expostos a riscos físicos, psicológicos, sociais e educacionais. Caso seja percebido algum risco ou danos à saúde do sujeito que participe dessa pesquisa, a mesma será suspensa imediatamente. Essa pesquisa não gerará benefícios aos sujeitos participantes.

É importante ressaltar, que o participante possui total liberdade de se recusar a participar ou retirar o seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma; bem como possui total liberdade de se recusar a responder questões que lhe causem constrangimento durante o experimento. Caso o participante seja prejudicado de alguma forma em decorrência de participação

nessa pesquisa, este possui o direito de pleitear indenização (reparação a danos imediatos ou futuros), conforme garantida em lei.

A pesquisa envolverá o armazenamento em bancos de dados para investigações futuras, pois será possível realizar novas análises que poderão colaborar com a literatura do campo de estudo do experimento. Para tanto o (a) participante tem ciência da guarda do material coletado. É importante ressaltar que toda nova pesquisa a ser feita com os dados será submetida para aprovação do CEP da instituição, e quando for o caso, da CONEP.

2. Consentimento da Participação na Pesquisa:

Eu,, inscrito(a) sob o RG/ CPF....., abaixo assinado, concordo em participar do estudo intitulado "Efeitos do *Feedabck* e Instruções no Comportamento de Produção do Indivíduo: Um Análogo Experimental". Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pela pesquisadora responsável Fernanda Leão Mesquita sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Catalão, de de

Assinatura por extenso do(a) participante

FERNANDA LEÃO MESQUITA
Pesquisadora responsável

Apêndice VII ó Ficha Sociodemográfica

Ficha Sociodemográfica

Q1. Nome do participante:

Q2. Endereço:

Q3. Telefone:

Q4. E-mail:

Q5. Sexo: 1. Feminino 2. Masculino

Q6. Qual é a sua idade? _____ anos.

Q7. Qual é o seu estado civil? 1. Solteiro (a); 2. Separado (a), divorciado (a) ou viúvo (a); 3. Casado (a) ou amasiado (a). Outro:

Q8. Qual é a sua escolaridade concluída? 1. Ensino fundamental completo (1ª a 9ª ano); 2. Ensino médio completo (1º ao 3º ano); 3. Curso de graduação completo; 4. Curso de pós-graduação completo. Outro:

Q9. Você sabe confeccionar pulseiras? 1. Sim; 2 Não.

Q10. Nome do experimentador:

Q11. Nome do observador:

Q12. Hora da aplicação:

Data da aplicação: ____/____/____

Apêndice IX - Termo de Compromisso

Declaro que cumprirei os requisitos da Resolução CNS nº 466/12, e suas complementares, como pesquisador (a) responsável e/ou pesquisador participante do projeto intitulado "Efeitos do *Feedabck* e Instruções no Desempenho e Tarefa do Indivíduo: Um Análogo Experimental". Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo da pesquisa acima referida e, ainda, a publicar os resultados, sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto, considerando a relevância social da pesquisa, o que garante a igual consideração de todos os interesses envolvidos.

Data: ___/___/___.

Nome do pesquisador (a)

Assinatura:

Fernanda Leão Mesquita

André Vasconcelos da Silva

ANEXOS

Anexo I ó Documento Comitê de Ética

GERIR PESQUISA

Para cadastrar um novo projeto, clique aqui: Para cadastrar projetos aprovados anteriores à Plataforma Brasil, clique aqui:
BUSCAR PROJETO DE PESQUISA:

Título do Projeto de Pesquisa:

CAAE:

Pesquisador Responsável:

Última Modificação:



Tipo de Projeto

Palavra-chave:

« SITUAÇÃO DA PESQUISA

Marcar Todas

Aprovado

Em apreciação Ética

Em Edição

Em Recepção e Validação Documental

Não Aprovado - Não Cabe Recurso

Não Aprovado na CONEP

Não Aprovado no CEP

Pendência Documental Emitida pela CONEP

Pendência Documental Emitida pelo CEP

Pendência Emitida pela CONEP

Pendência Emitida pelo CEP

Recurso Submetido ao CEP

Recurso Submetido à CONEP

Recurso não Aprovado no CEP

Retirado

Retirado pelo Centro Coordenador

LISTA DE PROJETOS DE PESQUISA:

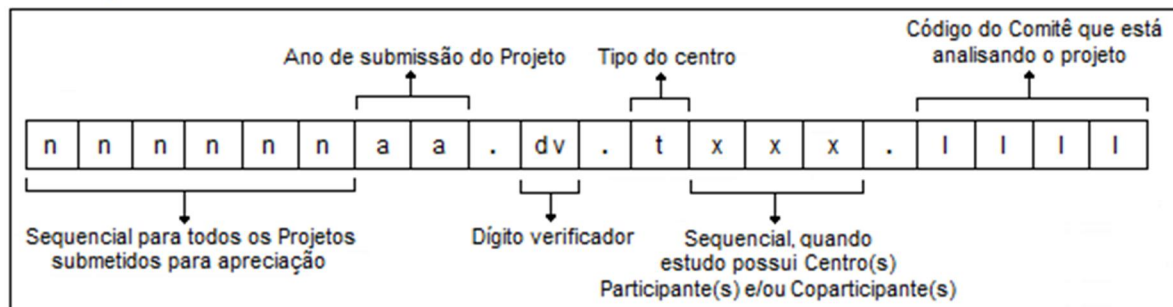
<u>Tipo</u>	<u>CAAE</u>	<u>Versão</u>	<u>Pesquisador Responsável</u>	<u>Comitê de Ética</u>	<u>Instituição</u>	<u>Origem</u>	<u>Última Apreciação</u>	<u>Situação</u>	<u>Ação</u>
P	57059416.2.0000.5083	1	Fernanda Leão Mesquita	5083 - Universidade Federal de Goiás - UFG		PO	PO	Aprovado	

LEGENDA:

(*) Tipo

P = Projeto de Centro Coordenador Pp = Projeto de Centro Participante Pc = Projeto de Centro Coparticipante

(*) Formação do CAAE



(*) Origem / Última Apreciação

PO = Projeto Original de Centro Coordenador	POp = Projeto Original de Centro Participante	POc = Projeto Orig
E = Emenda de Centro Coordenador	Ep = Emenda de Centro Participante	Ec = Emenda de C
N = Notificação de Centro Coordenador	Np = Notificação de Centro Participante	

(*) Lista de Projetos de Pesquisa

- A exibição da ação **E** indica que existem uma ou mais emendas em fila, ou seja, que aguardam apreciação.