

PODSER: LIDER VERSUS CHEFE

PODBE: LEADER VERSUS BOSS

¹ALVES, Ana Beatriz Firmino; ¹ARAÚJO, Micaela; ¹FERNANDES, Maycon; ¹Torejani, Carlos;
²SILVA, Jacqueline C. de Oliveira

¹Discentes do Curso de Administração

²Docente do Curso de Administração

Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos – Unifio/FEMM.

RESUMO

Este relato de experiência busca explorar as diferenças entre chefia e liderança no ambiente corporativo, enfatizando a importância de uma gestão humanizada e colaborativa. O estudo teve como metodologia a gravação de um *podcast* com a participação de uma especialista da área administrativa, permitindo refletir sobre práticas que valorizam a escuta ativa, a empatia e o reconhecimento das individualidades da equipe. Este trabalho tem como objetivo analisar as diferenças entre líderes e chefes, destacando como a liderança empática e comunicativa favorece um ambiente de trabalho positivo. Ao contrário do chefe, que se concentra no controle e na cobrança de resultados, o líder atua de forma participativa no desenvolvimento dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais motivador e produtivo. A liderança é apresentada como um processo contínuo de diálogo, adaptação e crescimento mútuo, essencial para o fortalecimento do engajamento e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Conclui-se que líderes humanizados promovem ambientes organizacionais mais saudáveis, favorecendo o bem-estar dos colaboradores e resultados sustentáveis para as organizações atuais.

Palavras-chave: empatia; gestão; liderança.

ABSTRACT

This experience report seeks to explore the differences between management and leadership in the corporate environment, emphasizing the importance of humanized and collaborative management. The study's methodology was to record a podcast with the participation of an administrative specialist, allowing reflection on practices that value active listening, empathy, and recognition of the team's individualities. This work aims to analyze the differences between leaders and bosses, highlighting how empathetic and communicative leadership promotes a positive work environment. Unlike the boss, who focuses on control and demanding results, the leader acts in a participatory manner in the development of employees, promoting a more motivating and productive work environment. Leadership is presented as a continuous process of dialogue, adaptation, and mutual growth, essential for strengthening engagement and improving the quality of services provided. It is concluded that humanized leaders promote healthier organizational environments, favoring the well-being of employees and sustainable results for today's organizations.

Keywords: empathic; gestion; learderingship.

INTRODUÇÃO

A liderança desempenha um papel fundamental no cenário corporativo atual, considerado um dos pilares fundamentais para o sucesso das organizações.

Liderar não é apenas gerir as pessoas e ditar regras, mas também entender o comportamento humano, suas qualidades e suas problemáticas, visando a saúde e bem-estar de seus colaboradores. Ao adotar essa postura, é possível formar e manter

uma equipe talentosa. De acordo com Costa (2021), liderança implica, também, em considerar a importância das relações interpessoais no ambiente de trabalho. Para isso, o líder deve manter uma boa comunicação com seus funcionários, além de supervisionar para que tenham um bom convívio e faça a empresa ter um ambiente organizacional harmonioso, pois a influência do comportamento da equipe é determinante nas relações humanas dentro da empresa.

Sabe-se que, ao longo dos anos, muito foi discutido sobre liderança e sua definição, que passou a ser mais conhecida e aceita nas organizações de um modo geral. Conforme enfatiza Martins Filho (2010, p. 3), “liderança é um tema que vem sendo discutido desde os mais remotos tempos pelo homem. Ser líder, formar líderes, parece ser um desafio constante do homem e das organizações”. Isso se deve ao fato de que chefes podem se tornar líderes ou encontrar dificuldades em atuar nas empresas modernas, já que o líder exerce papel essencial no sucesso institucional, seja em organizações públicas ou privadas.

A liderança pode ser compreendida como um processo de influência social que visa conduzir pessoas ao alcance de objetivos comuns. Segundo Chiavenato (2014), liderar é inspirar e motivar indivíduos, utilizando a comunicação e o exemplo como ferramentas de engajamento. Já para Robbins (2016), o líder é aquele que possui a capacidade de influenciar o comportamento de outras pessoas, incentivando o comprometimento com os resultados da organização.

Existem diferentes estilos e teorias de liderança, que variam de acordo com a postura e o comportamento do líder frente à sua equipe. A liderança autocrática caracteriza-se pelo controle centralizado e decisões unilaterais; a democrática, por incentivar a participação e o diálogo; e a liberal (*laissez-faire*), por oferecer maior autonomia aos subordinados (Maximiano, 2011). Atualmente, ganha destaque a liderança situacional, que, segundo Hersey e Blanchard (1986), adapta o estilo de condução conforme o nível de maturidade e competência dos colaboradores.

Desta forma, a figura de um bom gestor torna-se essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e que resulta em estímulos a um maior desempenho da equipe. Um gestor comprometido com o desenvolvimento de seus colaboradores, que saiba ouvir, orientar e reconhecer esforços, contribui diretamente para a motivação e produtividade do grupo.

Neste sentido e considerando a relevância da atuação do gestor na construção de um ambiente organizacional saudável e no desempenho das equipes, torna-se

necessário aprofundar a compreensão sobre as diferentes formas de condução de pessoas dentro das organizações.

Desta forma o problema de pesquisa do estudo em questão é: como a forma de liderança se diferencia da chefia e quais seus resultados num ambiente corporativo? A liderança se baseia em habilidades e empatia, o que se diferencia da chefia, onde geralmente é marcado por um controle mais rígido e hierárquico. Ao adotar um estilo mais colaborativo e empático, ao invés de se limitar apenas à supervisão e autoridade, os líderes conseguem alcançar resultados mais positivos ao longo do tempo, tanto no desempenho da equipe quanto na satisfação e motivação dos colaboradores.

Este trabalho tem como objetivo explorar as diferenças entre líderes e chefes, focando em como práticas de liderança que priorizam uma comunicação aberta, empatia e o desenvolvimento das equipes podem impactar de forma positiva o ambiente de trabalho. A pesquisa busca compreender como essas diferenças afetam tanto os resultados da organização quanto o bem-estar dos colaboradores.

A relevância acadêmica deste relato é destacar a importância da diferença entre chefia e liderança pois esse entendimento se torna fundamental para a elaboração de teorias e práticas de gestão mais convincentes e adequadas aos dias de hoje. Além disso, essa discussão ajuda a aprimorar as práticas de gestão trazendo novos enfoques sobre como as empresas podem ser mais eficientes e humanas. Para a sociedade, adotar líderes ao invés de chefes pode melhorar o bem-estar emocional dos colaboradores e contribuir para a construção de uma cultura corporativa mais ética e inovadora.

METODOLOGIA

Durante a gravação do podcast PODSER, percebemos claramente a diferença entre chefia e liderança nas dinâmicas do grupo. Em alguns momentos, a figura do “chefe” apareceu como alguém que apenas delegava tarefas e cobrava resultados, sem considerar a opinião dos demais. Em contrapartida, quando a comunicação foi aberta e houve incentivo à participação de todos, observamos uma liderança mais colaborativa e inspiradora.

Segundo Bergamini (2009), a liderança não se resume ao poder hierárquico, mas envolve a capacidade de influenciar e motivar pessoas a partir de um propósito comum. Essa perspectiva nos fez refletir sobre como, na prática, o verdadeiro líder é aquele que conduz pelo exemplo e pela empatia — algo que buscamos expressar

durante a gravação do episódio.

O projeto foi iniciado com a primeira etapa através de um *brainstorming*, discutindo ideias e temas relacionados à Administração e suas especializações. Esse processo foi importante para entender o que os integrantes queriam como um grupo, explorando suas criatividade e desenvolvendo-as.

A partir das reflexões geradas nesse *brainstorming*, surgiu o interesse em explorar as diferentes especializações da área administrativa — um aspecto que está presente em praticamente todos os tipos de negócios, mas que, muitas vezes, passa despercebido por quem está fora do ambiente corporativo. A partir desse direcionamento, foi desenvolvido um questionário com seis perguntas principais — cinco delas com alternativas e a última aberta — para que os entrevistados pudessem compartilhar suas dúvidas e curiosidades sobre cada uma dessas especializações.

A pergunta aberta permitiu que os participantes compartilhassem suas opiniões livremente. Algumas deixaram a resposta em branco, enquanto as demais apontaram temas como gestão de pessoas, liderança, gestão de recursos, área financeira, ferramentas do *Office* e *marketing*. Entre as respostas, o tema mais mencionado foi gestão de pessoas.

Foram contabilizadas quarenta (40) respostas na pesquisa, sendo que o tema 'gestão' foi o mais votado, com 12 indicações. Além disso, a pesquisa incluiu uma pergunta aberta: 'Em poucas palavras, coloque sua dúvida a respeito da especialização escolhida'. As respostas trouxeram percepções pessoais e interesses variados. Entre elas, destacaram-se comentários como: 'Tenho muitas dúvidas sobre recursos humanos. Gostaria de trabalhar na área, mas não sei o básico para entrar no mercado'; 'A gestão de recursos e de gastos é muito importante para uma empresa se manter no mercado. Gostaria de entender qual seria o diferencial para que uma empresa investisse nesses ramos, e quais objetivos poderia alcançar'; e 'Existem muitas dúvidas a respeito de liderança e gestão'.

Antes mesmo do questionário ser finalizado, cada integrante do grupo ficou responsável por indicar um profissional de uma das áreas mencionadas, pensando já em quem poderia contribuir com uma visão mais prática no episódio do *Podcast*. Depois de analisar todas as respostas, ficou decidida a escolha da nossa entrevistada, Gabriela Romagni. Líder da equipe da Odontoclinic Ourinhos, Gabriela aceitou participar do projeto ao compartilhar um pouco da sua experiência na área. Para finalizar a parte inicial do cronograma, organizada pelo grupo, uma reunião se fez

presente com a entrevistada escolhida a fim de apresentar uma idealização das perguntas e assuntos que seriam trabalhados na gravação do *podcast*. Da mesma forma, foi exposto o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, documento este que esclarece os direitos de imagem e os termos de responsabilidade.

Após esse primeiro contato, ficou acordado entre as partes (grupo e entrevistada), as questões que seriam trabalhadas na gravação:

1. Como a liderança se diferencia da chefia?
2. Como você se tornou líder?
3. Que desafios você já enfrentou no papel de liderança e como os superou?
4. Quais os resultados da atuação de um líder em comparação com a de um chefe?
5. Como gestora (líder), como é sua forma de motivar seus funcionários e clientes?
6. Por que ainda é muito comum ter chefes e não líderes nas empresas?

A etapa seguinte consistiu na gravação do *podcast*, realizada na própria clínica da convidada. A escolha desse local foi por oferecer um ambiente mais confortável e familiar para a participante, contribuindo para uma conversa mais espontânea. A gravação foi feita de forma presencial, utilizando um celular e microfones *bluetooth*, garantindo mobilidade e qualidade sonora adequadas para o registro da entrevista. Este presente trabalho foi protocolado na Plataforma Brasil e aprovado pelo CEP com o número do protocolo CAAE: 86205625.6.0000.0332.

DESENVOLVIMENTO

A gravação do *podcast* ocorreu de forma presencial, realizada na clínica da entrevistada, por ser um ambiente onde ela se sentia mais confortável e acolhida. Apenas dois integrantes da equipe participaram diretamente da gravação, contando com o apoio de conhecidos e funcionárias da clínica, que auxiliaram na organização do espaço e ofereceram suporte técnico.

Como material, foram utilizados os próprios celulares dos integrantes, cuja qualidade de imagem foi considerada satisfatória. Inicialmente, foram adquiridos microfones externos; no entanto, devido à incompatibilidade com os dispositivos utilizados, foi necessário recorrer a equipamentos emprestados da clínica, o que garantiu boa captação de áudio. A gravação ocorreu de maneira tranquila, em um clima descontraído, porém sem perder o profissionalismo e a ética exigidos pelo

projeto.

As perguntas foram elaboradas com o intuito de compreender a visão da entrevistada sobre liderança. Embora não houvesse uma pergunta específica sobre sua trajetória profissional, esse aspecto foi naturalmente abordado ao longo da conversa, por estar diretamente relacionado ao tema proposto. A especialista mostrou-se comunicativa e engajada, proporcionando uma entrevista fluida e repleta de reflexões sobre liderança, gestão de pessoas e o desafio de equilibrar vida pessoal e carreira empreendedora.

Um dos principais pontos abordados na entrevista foi a busca por equilíbrio entre vida profissional e pessoal, o que exigiu da entrevistada o desenvolvimento de habilidades além do conhecimento técnico, como liderança e gestão de pessoas. Em sua preparação para assumir responsabilidades de gestão, ela participou de um curso oferecido pela franqueadora, com temas como gestão financeira, motivação de equipe e liderança. Essa experiência a fez compreender que liderar vai além de delegar tarefas: trata-se de orientar, compartilhar responsabilidades e inspirar confiança por meio da escuta ativa.

Essa compreensão ficou evidente nas relações estabelecidas com a equipe, especialmente ao adotar uma postura colaborativa no cotidiano. Quando uma funcionária demonstrava dificuldade, a entrevistada preferia ensinar com paciência e acompanhar o processo de aprendizado. Essa conduta evidencia a diferença entre chefe e líder: enquanto o chefe apenas exige resultados, o líder caminha ao lado, orienta e oferece suporte.

Relatos de experiências negativas anteriores por parte da equipe reforçaram a importância de manter um ambiente de trabalho baseado no respeito mútuo. Nesse contexto, a entrevistada adota uma comunicação direta, porém empática, rejeitando práticas autoritárias ou punitivas. Para ela, erros devem ser tratados com empatia, evitando constrangimentos e fortalecendo uma cultura de acolhimento e aprendizado.

Empresas que valorizam uma liderança fundamentada na empatia e nas habilidades interpessoais tendem a construir ambientes organizacionais mais saudáveis, com maior engajamento dos colaboradores e melhores resultados. A maneira como se exerce a liderança pode impactar diretamente o desempenho da equipe, a qualidade das relações profissionais e o bem-estar no ambiente de trabalho.

Compreender a diferença entre chefiar e liderar é, portanto, essencial para a construção de equipes fortes, produtivas e comprometidas. O líder precisa estar

disposto a ouvir, adaptar-se a diferentes perfis e promover constantemente o diálogo. A gestão de pessoas exige sensibilidade, escuta ativa e disposição para aprender com o outro. A entrevistada afirmou que sua maior dificuldade como líder é a gestão de pessoas, pois é necessário compreender que cada indivíduo possui sua própria cultura, hábitos e características. Por isso, ela procura sempre estudar e priorizar esse aspecto, buscando aprimorar continuamente seus conhecimentos.

Nos primeiros momentos de formação de uma equipe, é comum que surjam conflitos. Por esse motivo, a mediação e a leitura atenta das dinâmicas internas tornam-se responsabilidades fundamentais da liderança. Prevenir desentendimentos e promover um clima organizacional saudável são estratégias eficazes para fortalecer a coesão e o desempenho coletivo.

Outro aspecto essencial da liderança é a construção da confiança. Quando estabelecida, ela permite maior autonomia e flexibilidade, desde que sustentada por uma comunicação clara e uma equipe alinhada. Ainda que a presença física do líder seja importante, é possível manter o engajamento mesmo à distância, desde que haja consistência na gestão e clareza nos objetivos.

Por fim, liderar com empatia, escuta ativa e equilíbrio transforma não apenas os resultados do negócio, mas também a experiência dos profissionais envolvidos. A liderança humanizada se apresenta como um caminho sustentável e necessário no contexto atual, cada vez mais dinâmico e exigente, em que inspirar e construir junto faz toda a diferença.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relato de Gabriela evidencia, de forma clara e sensível, a diferença entre ser chefe e/ou ser líder. Sua forma de conduzir a clínica vai além da gestão técnica que é baseada na humanização, no cuidado com as pessoas e na construção de relações de confiança. Enquanto o chefe costuma se limitar a dar ordens e cobrar resultados, o verdadeiro líder participa, apoia e orienta, criando um ambiente de trabalho mais colaborativo, motivador e saudável.

O *podcast* ressaltou que liderar envolve estar presente, ensinar com paciência, corrigir com empatia e reconhecer o valor de cada membro da equipe, o que fortalece o engajamento dos colaboradores e melhora a qualidade do atendimento, pois uma equipe valorizada trabalha com mais dedicação. Além disso, liderar é um exercício constante de escuta, diálogo e respeito às diversidades, enfrentando o desafio de lidar

com diferentes histórias, temperamentos e expectativas, o que torna a liderança um processo de crescimento mútuo entre líder e equipe.

Dessa forma, o relato reforça a importância de uma liderança humanizada, que valoriza o diálogo, a empatia e o desenvolvimento coletivo como pilares para um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e eficiente.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Liderança: a administração do sentido**. *Revista de Administração de Empresas*, v. 39, n. 3, p. 7–17, jul./set. 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/V6HxfSxghqbGdKPvVRDqqWC/?lang=pt>. Acesso em: 17 out. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

COSTA, Anderson. **Liderança e Comportamento Organizacional**. 1. ed. Secretaria de Administração: Cofospe.pe.gov.br, 2021. Pernambuco Governo do Estado.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth. **Psicologia para administradores: a teoria e as técnicas da liderança situacional**. São Paulo: EPU, 1986.

MARTINS FILHO, José. **Chefia e Liderança na Gestão Pública: Algumas Reflexões**. Unisepe, Sinop/MT. p.2. 2012.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 16. ed. São Paulo: Pearson, 2016.