



Rodrigo Copony Valadares

**A influência dos Sistemas de Gestão de Desempenho no
Comprometimento dos Indivíduos na Organização**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
graduação em Administração de Empresas do
Departamento de Administração da PUC-Rio.

Orientador: Prof. José Roberto Gomes da Silva

Rio de Janeiro

Abril de 2006



Rodrigo Copony Valadares

**A influência dos Sistemas de Gestão de Desempenho no
Comprometimento dos Indivíduos na Organização**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio.
Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. José Roberto Gomes da Silva

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof. Patrícia Amélia Tomei

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas

Estácio de Sá

Prof. João Pontes Nogueira

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 6 de abril de 2006

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem a autorização da Universidade, do autor e do orientador.

Rodrigo Copony Valadares

Engenheiro Mecânico de Produção graduado pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro com experiência de 10 anos na área de qualidade, marketing e produção em empresas de grande porte nacional e multi-nacional nos ramos de telecomunicação, comércio varejista e petróleo.

Ficha catalográfica

Valadares, Rodrigo Copony

A influência dos sistemas de gestão de desempenho no comprometimento dos indivíduos na organização / Rodrigo Copony Valadares ; orientador: José Roberto Gomes da Silva. – Rio de Janeiro : PUC-Rio, Departamento de Administração, 2006.

134. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

Inclui bibliografia

1. Administração - Teses. 2. Comprometimento organizacional. 3. Comprometimento com metas. 4. Sistema de gestão de desempenho. 5. Contrato psicológico. 6. Gestão de pessoas. I. Silva, José Roberto Gomes da. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento Administração. III. Título.

CDD: 658

A memória de minha mãe e minha avó.
Duas fantásticas mulheres cujos valores e lições
busco levar comigo em todos os momentos de minha vida.

Agradecimentos

A Teresa, Leopoldo e a toda equipe da Secretaria do IAG, por todo apoio dado durante o curso, sempre atenciosos e dispostos a fazer de tudo para ajudar no que era preciso.

A Claudete Barbosa da Rocha, que carinhosamente se dispôs a ajudar e representou um valioso e insubstituível suporte durante o tratamento estatístico dos dados apurados. Muitíssimo obrigado!

Aos membros da Banca Examinadora, pela disponibilidade e pelos comentários que, certamente, valorizaram a apresentação da defesa e enriqueceram ainda mais o presente trabalho.

Ao professor José Roberto, meu grande orientador, que, com toda disponibilidade e paciência, desde o início, atendeu um mestrando ansioso e cheio de idéias, lapidou-as, transformou-as num projeto de pesquisa, acompanhou de perto todas as etapas mostrando a direção nos momentos de incerteza e, por fim, revisando com grande zelo cada parágrafo redigido. Serei sempre grato por todo esse apoio.

A todos os meus amigos que durante esses anos souberam respeitar meus momentos de estudos, sempre estiveram presentes me incentivando nos momentos de cansaço e que valorizaram e vibraram comigo nessa conquista. Como eu sempre digo... “Amigos são a maior riqueza que um homem pode ter”.

Aos meus dois irmãos, Ricardo e Paula, meus melhores amigos e grandes companheiros nessa vida. Sem vocês, eu não seria ninguém.

A meu pai, meu grande conselheiro, que sempre me apoiou e sempre teve uma palavra amiga e confortante para os momentos difíceis da vida. Com você aprendi a reconhecer o valor do estudo e do conhecimento na formação de um indivíduo. Sem você eu não teria chegado até aqui.

Resumo

Valadares, Rodrigo Copony; da Silva, José Roberto Gomes (Orientador). **A influência dos Sistemas de Gestão de Desempenho no Comprometimento dos Indivíduos na Organização**. Rio de Janeiro, 2006. 134p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Na literatura mais recente da gestão observa-se o crescente discurso ressaltando a importância das pessoas dentro da organização. Como consequência, as empresas vêm implementando políticas e práticas que visam elevar o comprometimento e a produtividade de seus empregados. Entre essas ferramentas está o Sistema de Gestão de Desempenho. O presente estudo tem como objetivo investigar a influência dos Sistemas de Gestão de Desempenho no comprometimento dos indivíduos com relação às organizações e às metas estabelecidas. Através de um estudo de campo com a utilização de questionários, a pesquisa observou que as variações nos níveis de comprometimento são mais visíveis quando indivíduo percebe que o Sistema de Gestão de Desempenho propicia ganhos para o funcionário, tais como oportunidades de crescimento profissional, maior acesso à informação e maior autonomia de decisão. Além de uma maior influência sobre o comprometimento para com as metas, tais práticas levam à formação de um comprometimento normativo (quanto à organização e a meta) e, em menor escala, a um comprometimento afetivo com a organização.

Palavras-chaves

Comprometimento organizacional; comprometimento com metas; sistema de gestão de desempenho; contrato psicológico; gestão de pessoas

Abstract

Valadares, Rodrigo Copony; da Silva, José Roberto Gomes (Advisor). **The influence of Performance Management System into individual commitment in the organization.** Rio de Janeiro, 2006. 134p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

In the current literacy we observe a growing speech showing the importance of the employees to the organizations. As a consequence, organizations have been implementing policies and practices with the aim to increase employee's commitment and productivity. Among these practices we identify the Performance Management System. The present study intends to investigate the influences of Performance Management System in individual commitments towards the established goals and the organizations itself. Analyzing the questionnaires handed out to individuals working in different organizations, the present study concluded that commitment level's variation are more visible when the employee has the perception that Performance Management System offers him some kind of return, like an opportunity to develop their careers, greater information's availability or a chance to acquire more autonomy to make decisions. In addition of increasing the influence over goals commitments, these practices also ascend over normative commitment (towards the goals and the organizations as well) and, in a minor scale, over an affective commitment towards the organization.

Keywords

Organizational compromissing; compromissing with goals; system of performance management; psychological contract; management of peoplepsychological contract; management of people

Sumário

1. Descrição do problema	12
1.1. Introdução	12
1.2. Objetivo	14
1.3. Relevância do estudo	15
1.4. Delimitação do estudo	16
2. Referencial teórico	18
2.1. Sistemas de Medição e Avaliação de Desempenho	18
2.1.1. Sistemas de Medição de Desempenho	19
2.1.2. Sistemas de Avaliação de Desempenho	22
2.1.3. Conceito de Sistema de Gestão de Desempenho	27
2.2. Comprometimento no trabalho	31
2.2.1. O que é comprometimento?	31
2.2.2. Como comprometimento se desenvolve?	36
2.3. Contrato psicológico	39
2.3.1. Contexto atual e importância do contrato psicológico	41
2.3.2. Modelo de formação de contrato psicológico (Rousseau, 2000)	42
2.3.3. Modelo de violação de contrato psicológico (Morrison e Robinson, 1997)	44
2.3.4. Contrato psicológico e comprometimento	47
3. Metodologia de Estudo	48
3.1. Tipo de pesquisa adotada	48
3.2. Definição do universo e seleção da amostra	49
3.3. Coleta de dados	49
3.3.1. Coleta de dados das características e percepções quanto aos Sistemas de Gestão de Desempenho	50
3.3.2. Coleta de dados das percepções e expectativas relativas ao Sistema de Gestão de Desempenho	51
3.3.3. Coleta de dados dos padrões de comprometimento	51
3.3.4. Coleta de dados de identificação do entrevistado	53
3.4. Tratamento dos dados	54
3.5. Limitações do método	57
4. Resultados	58
4.1. Perfil da amostra	58
4.2. Análise do comprometimento	61
4.3. Análise do comprometimento x perfil da amostra	62
4.4. Características e percepções do Sistema de Gestão de Desempenho	64
4.5. Análise do comprometimento x características do Sistema de Gestão de Desempenho	71

4.6. Análise do comprometimento x percepções do Sistema de Gestão de Desempenho	73
4.7. Aspectos relativos ao contrato psicológico	80
4.8. Contrato psicológico x comprometimento	83
5. Conclusões e recomendações	85
Referências Bibliográficas	89
Apêndices	93

Lista de Quadros

Quadro 1 - Características do Sistema de Gestão de Desempenho	30
Quadro 2 - Enfoques unidimensionais de comprometimento (Medeiros, 2003)	32
Quadro 3 - Modelos multidimensionais (Meyer e Herscovitch, 2001)	33
Quadro 4 - Outros modelos multidimensionais (Medeiros, 2003)	34
Quadro 5 - Variáveis Antecedentes, correlatas e conseqüentes de Mathieu e Zajac (1990, apud Ricco, 1998)	36
Quadro 6 – Perfil da Amostra	59
Quadro 7 - Perfil do Comprometimento	62
Quadro 8 - Perfil da Amostra x Níveis de Comprometimento	63
Quadro 9 - Perfil das características do Sistema de Gestão de Desempenho	65
Quadro 10 - Perfil das percepções do Sistema de Gestão de Desempenho	68
Quadro 11 - Características do Sistema de Gestão de Desempenho x Níveis de Comprometimento	72
Quadro 12 - Percepção do Sistema de Gestão de Desempenho x Níveis de Comprometimento	75
Quadro 13 - Perfil dos elementos relacionados ao Contrato Psicológico	82
Quadro 14 – Aspectos relativos ao Contrato Psicológico	84

Lista de Figuras

Figura 1 - Ligando gestão de recursos humanos e performance (fonte: Guest 1997, apud Hartog 2004)	23
Figura 2 - Modelo de Sistema de Gestão de Desempenho	29
Figura 3 - Modelo Genérico de Comprometimento (fonte: Meyer e Herscovitch, 2001)	38
Figura 4 - Modelo de violação de contrato psicológico	46
Figura 5 - Detalhamento dos tipos de indicadores	66