

Bernardo, Alexandre J. , (2011). Identificação de contingências e princípios da Performance Management através de relatos verbais de gestores de recursos humanos e colaboradores de empresas da cidade de São Paulo. São Paulo (81 p.).

Orientador: Roberto Alves Banaco

Linha de Pesquisa: Desenvolvimento de Metodologias e Tecnologias de Intervenção

## RESUMO

A análise do comportamento estuda o comportamento humano em diversos contextos. A Performance Management é uma proposta de intervenção com base em princípios científicos sustentada por esta linha de pesquisa, podendo ser definida como um sistema funcional, onde as relações atuam como estímulos ou conseqüências de comportamentos dos trabalhadores entrelaçados entre si, no qual o reforçamento positivo pode assumir um papel importante no controle do comportamento, assim como a manipulação da punição. A Performance Management propõe através de seus preceitos básicos que alguns princípios comportamentais atuam como facilitadores na obtenção de um resultado esperado. Este estudo teve como propósito identificar contingências e princípios comportamentais através do relato verbal de gestores de recursos humanos e trabalhadores de empresas da cidade de São Paulo. Participaram da pesquisa dois profissionais da área de recursos humanos de duas diferentes empresas da cidade de São Paulo como representantes do setor. Simultaneamente foi realizada a aplicação de 120 questionários aos funcionários das mesmas empresas as quais pertenciam esses profissionais do RH. O retorno foi de 65% dos questionários, finalizando a amostra desse estudo em 78 trabalhadores. O objetivo deste estudo foi identificar contingências e os princípios da Performance Management através do relato verbal dos gestores de recursos humanos e dos trabalhadores destas empresas. Os resultados encontrados foram os seguintes: em termos práticos há um grande desconhecimento por parte dos gestores acerca dos princípios apontados por Daniels e Daniels (2006) identificados na introdução desta pesquisa. Pode se perceber que alguns princípios são utilizados no dia-a-dia das empresas, mas essa utilização se deve a uma prática cultural antiga, e não de fato a um conhecimento técnico atribuído ou recebido por parte do gestor. Por outro lado pode-se perceber que o discurso dos gestores de pessoal nas empresas permite identificar boa parte das regras das mesmas, embora essas não sejam totalmente compatíveis com as propostas da Performance Management. Acredita-se que estudos que se relacionem a aplicabilidade de princípios comportamentais aliados a projetos de intervenção no cotidiano das organizações possam promover o conhecimento e o uso racional e intencional dos princípios aqui estudados. Finalmente, percebeu-se que o discurso da organização oferece um caminho para a implantação dos preceitos da PM. Este provavelmente não será um caminho fácil, até pelo distanciamento que se encontrou entre o que foi proposto por Daniels e Daniels (2006) e os dados coletados nas organizações.

**PALAVRAS-CHAVE:** Performance Management, OBM, princípios comportamentais.