

# **AS COMPETÊNCIAS DOS GERENTES DE MELHOR DESEMPENHO EM UM BANCO DE VAREJO ESTATAL**

**Autor(a): SAMI MAZZA**

**Banca examinadora:** Prof. Dr. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas (presidente e orientador); Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Isabel de Sá Affonso da Costa; Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Deborah Moraes Zouain (FGV/RJ)

## **RESUMO**

O objetivo desta dissertação foi identificar as competências apresentadas por gerentes de melhor desempenho para atuação em agências bancárias de varejo, buscando mapeá-las. O referencial teórico centrou-se principalmente em competências e em desempenho, fundamentado nas contribuições de autores nacionais e internacionais que vêm abordando esses temas. Foi feita uma pesquisa de campo, de cunho qualitativo, centrada em um estudo de caso de caráter descritivo, utilizando triangulação de evidências oriundas de entrevistas semi estruturadas com profissionais que ocupam o nível de Gerente Geral da área de varejo de um grande banco, com mais de 51% de capital público de ações com direito a voto, apoiadas também nas observações pessoais do pesquisador e na análise de documentos dessa organização. As entrevistas se apoiaram em um roteiro com 15 tópicos. As evidências foram tratadas e analisadas através de uma análise de conteúdo. Os resultados foram agrupados nas seguintes categorias: competências organizacionais; avaliação de desempenho; competências relacionadas à gestão de pessoas; desenvolvimento de competências; avaliação de competências; vínculo entre as competências gerenciais e o desempenho do banco; importância do estágio em Superintendência Regional; importância do estudo individual para obtenção das certificações; e competências mais fortes dos entrevistados. As conclusões indicaram que desenvolver competências é muito importante tanto para o progresso e o sucesso profissional dos gerentes quanto para a empresa vir a alcançar seus objetivos. Outra conclusão relevante foi a importância

primordial da boa gestão dos indivíduos e das equipes para o bom desempenho do gerente.

**Palavras-chave:** competências; desempenho; gerentes; gestão de pessoas.