

Sumário

APRESENTAÇÃO, VII

1 A COMPETÊNCIA E A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS, 1

- 1.1 A noção de competência no trabalho, 2
- 1.2 A competência nos diferentes níveis organizacionais, 6
- 1.3 A gestão por competências, 9

2 O MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS, 17

- 2.1 A descrição operacional de competências, 18
- 2.2 Métodos, técnicas e instrumentos aplicados ao mapeamento de competências, 28
 - 2.2.1 Análise documental, 29
 - 2.2.2 Entrevista, 37
 - 2.2.3 Grupo focal, 46
 - 2.2.4 Questionário, 54
 - 2.2.5 Observação, 78

3 APLICAÇÕES DO MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS À GESTÃO DE PESSOAS, 85

- 3.1 Avaliação do desempenho no trabalho, 86
- 3.2 Diagnóstico de necessidades de capacitação, 93
- 3.3 Planejamento educacional, 103
- 3.4 Trilhas de aprendizagem, 108
- 3.5 Recrutamento e seleção, 115
- 3.6 Retribuição, 119

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 125

5 APÊNDICE: EXERCÍCIOS E GABARITOS, 131

- 5.1 Exercício 1: Distinção entre desempenhos explícitos e situações abstratas, 132
- 5.2 Exercício 2: Descrição adequada de competências individuais, 134

- 5.3 Exercício 3: Análise documental aplicada ao mapeamento de competências, 140
- 5.4 Exercício 4: Análise do conteúdo de entrevistas, 145
- 5.5 Exercício 5: Análise do conteúdo de grupo focal, 149
- 5.6 Exercício 6: Elaboração de questionários estruturados, 156
- 5.7 Exercício 7: Análises descritivas de dados quantitativos, 159
- 5.8 Exercício 8: Observação aplicada ao mapeamento de competências, 164

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS, 169