

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO DE ACESSO A MONOGRAFIA DE DISSERTAÇÃO

Considerando a natureza das informações e compromissos assumidos com suas fontes, o acesso a monografias do Mestrado em Administração da Universidade Federal de Pernambuco é definido em três graus:

“Grau 1”: livre (sem prejuízo das referências ordinárias em citações diretas e indiretas);

“Grau 2”: com vedação a cópias, no todo ou em parte, sendo, em consequência, restrita a consulta em ambientes de biblioteca com saída controlada;

“Grau 3”: apenas com autorização expressa do autor, por escrito, devendo, por isso, o texto ser confiado a bibliotecas que assegurem a restrição, ser mantido em local sob chave ou custódia;

A classificação desta monografia se encontra, abaixo, definida por seu autor.

Solicita-se aos depositários e usuários sua fiel observância, a fim de que se preservem as condições éticas e operacionais da pesquisa científica na área de Administração.

Título da Monografia: A Relação entre Mentoria e o Nível de Comprometimento Organizacional dos Secretários Filiados ao Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de Pernambuco.

Nome do Autor: Simone Dias de Azevedo

Data da Aprovação: 26 de agosto de 2003.

Classificação, conforme especificação acima:

Grau

Grau

Grau

Recife, 27 de setembro de 2003.

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

A Relação entre Mentoria e o Nível de Comprometimento Organizacional dos Secretários Filiados ao Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de Pernambuco

Simone Dias de Azevedo

Dissertação apresentada como requisito complementar para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Recife, 2003.

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

A Relação entre Mentoria e o Nível de Comprometimento Organizacional dos Secretários Filiados ao Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de Pernambuco

Simone Dias de Azevedo

Dissertação submetida ao corpo docente do Curso de Mestrado em Administração da Universidade Federal de Pernambuco e aprovada em 26 de agosto de 2003.

Banca Examinadora:

(Sônia Maria Rodrigues Calado Dias, Doutora) (Orientadora)

(Jannan Joslim Medeiros, Doutora) (Examinadora Externa)

(Lúcia Maria Barbosa de Oliveira, Doutora) (Examinadora Interna)

Agradecimentos

No decorrer desta batalha, recebi apoio incondicional de seres incomparáveis, quem só tenho a amar cada vez mais.

A Deus, Senhor dos Exércitos, razão da minha existência, pela minha vida e por permitir que eu contemplasse o raiar dos dias.

A meus pais e avós (in memoriam), meus primeiros mentores, pelas orientações dadas, desde minha infância, para que eu trilhasse a carreira do sucesso.

Ao meu irmão e sua esposa, pelas palavras de incentivo e amizade sincera.

À Camila, mana querida, e à sua mãe, que tantas alegrias têm trazido à nossa família.

A Ludwig Neto – exemplo de esforço - e seu fiel escudeiro Márcio, pelo carinho, pela dedicação e pelo apoio na vida acadêmica.

Aos servidores do Departamento de Ciências Administrativas, do PROPAD e do MBA, pelos inúmeros fax's enviados e recebidos, no momento da coleta de dados deste trabalho.

À minha amiga e irmã (de coração), Niedja Lúcia, pelo compartilhamento de bons e maus momentos, pela amizade verdadeira e pelas lágrimas derramadas (e tantas foram...).

Com ela aprendi o que é ser uma verdadeira amiga.

A Gilberto Gonsaga, amigo e companheiro, que sempre me compreendeu e me estimulou a crescer profissionalmente e a me tornar um ser humano mais digno. Ele me ensinou que no amor, a compreensão é pedra fundamental.

A Sérgio Nascimento, pelos bregas maravilhosos dançados nas noites em que precisava esquecer dos tensos momentos de trabalho e estudo e pela maravilhosa companhia diária. Está me ensinando a amar de novo a cada dia.

A Joana, Duda, Bruxinha e Michael, pela amizade, pelos favores e pelos momentos de alegria.

A Almir, por ser um incentivador nato e amigo, provendo-me de forças para não desistir no meio do caminho.

Ao Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de Pernambuco (SINSEPE) e à Federação Nacional dos Profissionais em Secretariado, na pessoa de sua presidenta, Bernadete Lieuthier, pelo fornecimento do banco de dados e pela amizade.

Aos filiados ao SINSEPE, por terem tido atenção ao questionário da pesquisa, responsáveis por mais de 30% de índice de respostas, tornando possível uma tabulação estatisticamente válida.

À UFPE, através do DCA, por ter patrocinado meus estudos e me apoiado neste empreendimento.

A meus (ex) alunos, especialmente meus orientandos, pelas palavras de carinho e incentivo dadas nos corredores do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e salas de aula e pela troca de conhecimentos.

À amiga Gil, por ter sido fonte de simpatia, inspirando-me para ser a profissional que sou hoje.

Ao ECO – Núcleo de Estudos em Comportamento Organizacional – pelos acréscimos recebidos sobre Mentoria.

Aos colegas do Bol, pessoas que me proporcionaram momentos de descontração, quando precisava manter a “sanidade mental” para prosseguir na luta.

À Lilica (in memoriam), Niko e Nick, pela companhia que me fizeram nos momentos de solidão.

Ao Professor Walter Moraes, meu também mentor, que sempre me atendeu com tamanha presteza nas inúmeras vezes em que bati à sua porta.

Ao Professor Pedro Lincoln, pelo esforço desempenhado para implantação do Concurso para Professor Auxiliar, quando foi chefe do DCA.

À Maristela Melo, uma de minhas mentoras, que muito me auxiliou (e ainda o faz) nos assuntos laborais e pessoais.

À Tizziana Severi, Tânia Nobre, Lia de Castro e Silze Anne, pelo carinho e atenção que sempre me dedicaram.

Ao colega Eduardo Omaki, pela orientação recebida em Estatística.

Àquela que me abriu os braços num momento de tanta incerteza, acalentando-me e orientando-me para a conclusão desta dissertação, Professora Sônia Maria Rodrigues Calado Dias. Além de orientadora, também foi um exemplo para minha vida profissional.

Enfim, a todos que, direta ou indiretamente, apoiaram a decisão de me tornar mestra, meus sinceros agradecimentos.

“Combati o bom combate, acabei a carreira, guardei a fé”

(II Timóteo, 4:7)

Resumo

Este trabalho se constitui em um estudo sobre mentoria e Comprometimento Organizacional dos Secretários filiados ao sindicato da categoria, no estado de Pernambuco, num momento em que o processo ainda vem sendo pouco explorado pelas organizações brasileiras. O objetivo principal é saber qual a relação entre a existência de mentoria, bem como as características de desenho do processo desse processo e o nível de Comprometimento Organizacional dos secretários filiados ao Sindicato das Secretárias e Secretários do estado de Pernambuco (SINSEPE)? Utilizou-se uma fundamentação teórico-empírica, que procurou levantar as definições existentes sobre Mentoria e Comprometimento no Brasil e no exterior. Trata-se de uma pesquisa exploratória, que procura explorar os temas em que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Os dados obtidos, através da coleta, confrontados com a teoria, indicam que as organizações pernambucanas ainda não possuem a cultura de mentoria formal, mas que já está implantada a mentoria informal. Foram enviados 186 questionários aos Secretários filiados ao SINSEPE, pelo correio, antecedidos de uma correspondência fornecendo explicações sobre a pesquisa, como o respondente foi selecionado, a identificação das instituições que apóiam a pesquisa, a garantia da confidencialidade no tratamento dos dados individuais e solicitando sua valiosa contribuição. Houve um índice de retorno de 46,23%, totalizando 86 respondentes. Espera-se que esse trabalho possa contribuir de maneira eficaz para o estudo da mentoria e do Comprometimento

Organizacional nas organizações pernambucanas, e, particularmente, contribua para atualização do tema para os Secretários.

Abstract

This dissertation is a study on the process of mentoring and Organizational Commitment of Secretaries affiliated with the syndicate of their category, in the state of Pernambuco, during the period in which this process is little explored by Brazilian organizations. The principal objective is to unveil the relationship between the existence of mentoring, the characteristics of the design of this process and the level of Organizational Commitment of Secretaries associated to the syndicate of the state of Pernambuco (SINSEPE). The study is set on an empirical-theoretical basis that strives to elaborate the concepts of mentoring and Organizational Commitment found in Brazil and others countries. This is an exploratory research that strives to study themes that have little systematic knowledge accumulated on the subject. The data collected, when compared to theory, indicates that the business in the state of Pernambuco have not implemented a formal organizational culture of mentoring, as of yet, but do utilize an informal process. One hundred and eighty six (186) questionnaires were sent to secretaries affiliated with SINSEPE, by post service, asking for her/his contribution to the study. The correspondence was accompanied with a letter explaining everything about the study, how the respondent was selected, the identification of the companies that support the study and the guarantee of confidentiality. The return index was 46,23%, or a total of 86 validated responses. The dissertation should contribute efficiently to the study the process of Mentoring and Organizational Commitment

in companies situated in the state of Pernambuco and, particularly, can help maintain some of secretaries updated in regards to the themes presented.

Sumário

1	Introdução	11
1.1	Objetivo Geral	23
1.2	Objetivo Específico	23
2	Abordagem Teórica	25
2.1	Mentoria	25
2.1.1	Funções	27
2.1.2	Estágios ou fases da mentoria	30
2.1.3	Mentoria formal	31
2.1.4	Mentoria informal	32
2.1.5	Mentoria e Comprometimento	33
2.1.6	Benefícios da mentoria	34
2.1.7	Obstáculos enfrentados	36
2.2	Comprometimento Organizacional	37
2.2.1	Conceitos	40
2.2.2	Hipóteses	43
3	Metodologia	49
3.1	Definições constitutivas e operacionais	49
3.1.1	Mentoria	49
3.1.2	Mentor	50
3.1.3	Mentorado	50
3.1.4	Mentoria informal	50
3.1.5	Mentoria formal	51
3.1.6	Mentoria obrigatória	51
3.1.7	Mentoria voluntária	51
3.1.8	Nível de satisfação dos mentorados	52
3.1.9	Comprometimento Organizacional	52
3.1.10	Definição de pares	52
3.1.11	Percepção de eficácia	53
3.1.12	Variáveis demográficas/organizacionais	53
3.2	Delineamento	54
3.3	População e amostra	55
3.4	Coleta de dados	56
3.5	Técnicas de análise de dados	56
3.6	Limitações do estudo	58
4	Análise dos dados	59
5	Conclusões e sugestões	91
6	Referência bibliográfica	94