

Dissertações defendidas no MPGOA/2017

CRUZ, Celeide Maria Vera. **Avaliação como instrumento de gestão e planejamento estratégico.** 2017. 122f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

Este estudo visa analisar a prática da avaliação no cotidiano escolar da rede pública estadual de Recife, Pernambuco, no ano de 2015, tendo como foco as avaliações de Língua Portuguesa e Matemática para os 8º e 9º anos do Ensino Fundamental. O suporte teórico para discutir os princípios, objetivos, finalidades e aspectos metodológicos da avaliação da aprendizagem nas escolas de educação básica baseou-se nos trabalhos sobre este tema desenvolvidos por Haydt (2001), Luckesi (2002), Hoffman (2001), Mizukami (1986) e Perrenoud (1999). A pesquisa configura-se como uma pesquisa documental, tomando por base a experiência da Escola Estadual Edwiges de Sá Pereira de Recife - PE. Sua metodologia caracteriza-se por adotar a análise documental feita através das avaliações de Língua Portuguesa e Matemática para os 8º e 9º Anos do Ensino Fundamental, dos Parâmetros Curriculares Nacionais e dos Parâmetros Curriculares do Estado de Pernambuco. A articulação entre conhecimentos construídos a partir da prática da avaliação nos permitirá identificar os limites e possibilidades desta ação no cotidiano escolar. Os resultados encontrados serão utilizados para instruir e estimular outras escolas públicas da rede estadual do estado de Pernambuco a adotarem a prática de discutirem a avaliação em seus espaços educativos.

Palavras-chave: Avaliação da Aprendizagem. Parâmetros Curriculares. Gestão escolar. Rede Pública do Estado de Pernambuco.

Orientador: Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand

SOUZA, Luciano de Holanda de. **Universidade corporativa:** uma análise das práticas de formação continuada dos colaboradores do serviço de apoio às micro e pequenas empresas da Paraíba – SEBRAE/PB. 2017. 131f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

Desde o final do século XIX que as organizações no Brasil vêm se dedicando com mais afinco aos processos de formação de seus colaboradores. A formação continuada e as práticas de educação corporativa têm sido adotadas para a manutenção da vantagem competitiva das organizações que se desenvolvem e reconhecem o valor da informação e do conhecimento. Esta pesquisa analisou tais práticas no Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas da Paraíba – SEBRAE/PB, uma instituição voltada para a criação e disseminação de conhecimento aplicável à gestão de outras organizações. Como objetivo geral, foi analisada a Universidade Corporativa SEBRAE como prática de formação continuada dos colaboradores do quadro de analistas do SEBRAE/PB. A metodologia adotada para a análise, quanto aos objetivos, classificou-se como exploratória e descritiva, e em relação à natureza dos dados, quantitativa. Os instrumentos da pesquisa foram norteados pelos indicadores construídos à luz do referencial teórico de Eboli (2004), os sete princípios de um plano estratégico de educação corporativa. Os resultados apontam para um índice relevante de satisfação dos analistas em participarem das práticas de formação continuada. Contudo, fica evidente na análise dos dados coletados que a oferta de soluções educacionais pela Universidade Corporativa SEBRAE não é suficiente para satisfazer a necessidade do analista em sua formação continuada. Avaliam positivamente a influência da Universidade Corporativa SEBRAE na promoção da formação continuada e na atuação profissional. Apontam ainda que o principal benefício gerado pela universidade corporativa é a contribuição na aprendizagem de novos conhecimentos. A análise à luz dos princípios de educação corporativa de Eboli, concluiu que tais princípios se encontram implantados nas práticas da Universidade Corporativa SEBRAE, mas, o grau de alguns princípios necessita serem ampliados para que seja ratificada a excelência da prática e a sua relevância para a formação continuada dos colaboradores do SEBRAE/PB seja reconhecida. Almejou-se, com esta pesquisa, contribuir para a formação de conhecimento aplicável às organizações que reconhecem a importância do conhecimento na formação continuada de seus colaboradores.

Palavras-chave: Universidade corporativa. Educação corporativa. Formação continuada. Conhecimento. SEBRAE.

Orientadora: Profa. Dra. Rita de Cássia de Faria Pereira

LIMA FILHO, José Marinho de. **Estudo sobre o modelo de gestão educacional utilizado na Mata-Centro/PE no período de 2012/2016**. 2017. 98f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

Esta dissertação trata-se de uma investigação científica sobre o Programa de Formação de Gestor Escolar de Pernambuco – PROGEPE, instituído pela secretaria Estadual de Educação – SEDUC – PE, voltado para professores e técnicos da rede pública estadual que se propuseram a exercer o cargo de gestor escolar. O trabalho partiu do interesse de investigar a formação do gestor, ministrado pela Universidade de Pernambuco com aulas presenciais e à distância no ano de 2012, fazendo levantamento do perfil dos gestores formados pelo PROGEPE, analisando o desempenho, as ações práticas que contribuíram para a melhoria de resultados educacionais. Utilizando-se de uma pesquisa exploratória, documental e bibliográfica, a partir de entrevistas com gestores, professores e alunos que possam gerar resultados e estudos através das reflexões de pensadores e teóricos como Moacir Gadotti, Heloísa Luck, Vitor Paro, Edgar Morin e Paul Senge. Realizou-se leitura da legislação nacional e estadual em suas diretrizes, instruções normativas referentes ao processo formativo e consultivo do PROGEPE. Os resultados encontrados não significam um esgotamento do assunto, apenas o início da busca do conhecimento científico e específico da gestão escolar democrática na rede Estadual de Pernambuco, na mata-centro entre 2012-2016.

Palavras chave: Políticas públicas, Formação, Gestor Escolar, Progepe.

Orientador: Prof Dr. Wilson Honorato Aragão

GONÇALVES, Rosineide Feitosa de Menezes. **A evasão do curso de especialização do programa de formação para gestor educacional de Pernambuco- PROGEPE**. 2017. 120f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

A pesquisa investiga as causas da evasão no Curso de Especialização em Gestão e Avaliação Educacional do Programa de Formação para Gestores Educacionais de Pernambuco- PROGEPE. Assim como identifica o perfil dos gestores participantes do curso; analisa as características do curso; assinala o percentual de evasão e os fatores que impediram que os estudantes acompanhassem o curso; fomenta a discussão sobre a formação compatível com as necessidades exigidas pelos gestores do estado de Pernambuco e apresenta um modelo para análise da evasão no Curso em Especialização a ser oferecido aos gestores educacionais de Pernambuco. Foi adotada uma fundamentação teórica que aborda temas como a Formação de Gestores Escolares (LUCK, 2000) e (HORA, 2004), e evasão escolar (VINCENT TINTO 1975) com o seu Modelo de Integração do Estudante, em que Vincent Tinto traz a ideia de que a evasão do estudante é verificada a partir da falha na integração com o seu ambiente da universidade e Silva, 2012 com seu enfoque na evasão no ensino superior na modalidade de Educação a Distância, com o modelo de análise das variáveis de permanência e evasão. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica devido à necessidade de fundamentação teórica sobre o tema, e de uma pesquisa de campo. A população estudada é constituída de 2.513 desistentes. No entanto, utilizamos como modelo, a amostra aleatória simples, e as variáveis analisadas foram mensuradas por meio de questionário semiestruturados, constituído por questões objetivas relacionadas a informações pessoais, profissionais, e sobre o curso. Quanto ao método trata-se de uma pesquisa de natureza quali-quantitativa e justifica-se, respectivamente, por ser uma forma adequada de se entender a natureza de um fenômeno social, e contribuir para delinear o problema estudado e as informações coletadas, identificando casos representativos em nível grupal. Portanto, é imprescindível pesquisar as causas da evasão na formação de gestores a distância, para que algo possa ser feito a respeito em um futuro próximo e assim diminuir os índices de desistência, evasão ou abandono.

Palavras-chave: Formation. Managers. Evasion. PROGEPE. E-learning.

Orientador: Prof. Dr. Carlo Gabriel Porto Bellini

Co-orientadora: Profa. Dra. Adriana Valéria Santos Diniz

GOMES, Josenildo Ferreira. **A formação continuada de gestores de licitação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba**. 2017. 200f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

O início do século XXI ficou marcado pelo surgimento da sociedade do conhecimento, ocasionando mudanças nos modos de produção de bens e o reposicionando do homem como o centro das organizações. Nesse contexto, a formação continuada tem se firmado como política ou como mecanismo de desenvolvimento individual e organizacional, intensificando os processos de aprendizagem nos últimos anos. Nesse aspecto, esta pesquisa tem como objetivo analisar a formação continuada de gestores de licitação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), fundamentando-se na seguinte questão: como se dá o processo de formação continuada de gestores de licitação do IFPB? Em termos metodológicos, a pesquisa se configura como de campo, baseada na abordagem quantiquantitativa, tipificada como pesquisa descritiva e exploratória, com procedimentos bibliográfico e documental. Para o alcance dos objetivos, foi aplicado um questionário misto (com questões abertas e fechadas), cuja organização de dados recorreu à análise de conteúdo. Os resultados evidenciaram que o IFPB apresenta o seguinte quadro: ao lotar seus servidores para trabalhar no setor de licitação, apenas 40% recebeu a formação necessária para desempenhar as atividades; 53,3% atestam que a chefia sempre incentiva os processos de formação continuada e que o IFPB sempre disponibiliza e custeia essas formações. Não há um planejamento bem definido em relação aos critérios utilizados, porém, 66,7% afirmam estar satisfeitos e/ou plenamente satisfeitos com a gestão da formação continuada quando oferecida pelo IFPB. Entre 2011 e 2015, destaca-se que 60% dos servidores participaram de 4 a 10 processos de formação continuada e somente um respondente não participou desses cursos. Para os gestores, constatamos que a finalidade da qualificação é para adquirir conhecimento, melhorar o desempenho no exercício da própria função e ter segurança ao executar o trabalho licitatório. Nenhum deles afirmou que se submetiam a tal processo como meio para auferir vantagem funcional em progressão por capacitação ou incentivo à qualificação, previstos na Lei 11.091/2005. Para os servidores, constatou-se um descontentamento na participação, considerando que a organização não planeja por área e nem aloca recursos orçamentários especificamente para o setor de licitação. Como resultado de destaque, há um anseio dos gestores para que a formação continuada possa ser mais “contínua”, intensa e que ocorra mais vezes, dentro da própria instituição. Para isso, sugere-se que o IFPB, através da Diretoria de Gestão de Pessoas, possa formular um plano de capacitações que contemple o setor de licitação, mais especificamente.

Palavras-chave: Formação Continuada. Gestão Organizacional. Administração Pública. Licitação. Gestores de Licitação.

Orientador: Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros

GONDIM, Josefa Silvoneide de Lima. **Meio ambiente e sustentabilidade no contexto do Centro de Ciências Médicas – CCM/UFPB**. 2017. 119f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

Atualmente, é certo que não há como desvincular desenvolvimento sustentável das práticas diárias nas organizações. Faz-se necessária uma adequação, por parte das organizações, sejam elas públicas ou privadas, às diretrizes propostas pela Agenda 21, elaborada na Rio 92 e que tem como premissa a preservação do meio ambiente, bem como o desenvolvimento sustentável do planeta. O Brasil propôs a Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) em 1999 baseada nos requisitos da Agenda 21, com a intenção de inserir no contexto das organizações públicas diretrizes de sustentabilidade. Sendo assim, a Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), faz parte do Ministério do Meio Ambiente e foi instituída com o propósito de incentivar órgãos públicos de todas as esferas da administração direta e indireta a aderirem em seu cotidiano laboral práticas de cuidados com o meio ambiente. As propostas da A3P podem e devem ser aderidas em uma gestão sustentável porém sua implementação demanda empenho e determinação dos gestores. Dessa forma, este estudo teve como objetivo analisar qual a aderência do Centro de Ciências Médicas da UFPB (CCM/UFPB) aos requisitos da A3P. Esta pesquisa traz uma abordagem qualitativa, do tipo estudo de caso e utilizou como instrumentos de pesquisa: entrevista e aplicação de um check list. Na análise dos dados coletados durante a pesquisa constatou-se que o Centro pesquisado adere a boa parte dos objetivos e eixos da A3P, porém o mesmo não possui uma política ambiental com propostas sobre práticas sustentáveis.

Palavras-chave: Sustentabilidade. Meio Ambiente. Gestão Ambiental. CCM/UFPB.

Orientador: Prof. Dr. Wilson Honorato de Aragão

LINS, Juliana Medeiros de Omena. **Avaliação institucional interna:** estudo de caso em uma instituição de ensino superior Alagoana. 2017. 118f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

A importância desta pesquisa foi realizar um estudo de caso em uma instituição do ensino superior privada em uma IES alagoana, na área da avaliação institucional interna. A implantação do sistema nacional de avaliação da educação superior SINAES, sistema instituído pela lei 10.861/2004 que sistematizou o processo da avaliação para garantir a qualidade na educação superior. Com a implantação do SINAES que tem como proposta avaliar a instituição e mobilizar as IES para criação das comissões próprias de avaliação (CPA), constituídas pelos docentes, discentes, técnico administrativo e membros da comunidade; com a responsabilidade de realizar e legitimar todo o processo da autoavaliação conforme calendário acadêmico da IES, com emissão dos relatórios, apresentando os problemas e desafios no futuro próximo. O objetivo deste trabalho foi verificar através dos relatórios os resultados da autoavaliação institucional e as contribuições das melhorias internas no processo de gestão de uma IES privada no município de Maceió, Alagoas no período de 2013 a 2015. Foi utilizada a aplicação de um questionário aos gestores e membros da CPA sobre a importância deste instrumento como medidor de qualidade de ensino. A pesquisa verificou que a avaliação institucional interna é uma ferramenta positiva na melhoria contínua da qualidade educacional e na gestão educacional, sendo constatada uma evolução através dos dados da IES e um olhar mais comprometido dos gestores e dos membros da CPA. A avaliação institucional interna se configura, atualmente, o caminho mais eficaz e necessário para a implementação das mudanças e melhorias nas IES. Esta pesquisa conclui que este instrumento poderia ser mais valorizado e discutido a sua prática no âmbito do Ensino Superior, devido o grau de ampliação diagnóstica e situacional o qual a mesma se propõe.

Palavras-chave: Avaliação Institucional Interna. Qualidade na Educação Superior. Gestão Educacional. SINAES. CPA

Orientadora: Profa. Dra. Maria da Graças Gonçalves Vieira Guerra

SILVEIRA FILHO, Raimundo. **O sistema em crise ou crise do sistema? repercussões para os negócios imobiliários por seus próprios atores.** 2017. 179f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

A crise que abalou o capitalismo nos últimos dez anos ainda não foi totalmente superada; pelo contrário, assumiu múltiplas dimensões, da ética à política, da segurança pública aos blocos econômicos etc. Nesse sentido, esta investigação tem por objetivo analisar a concepção de crise no contexto dos negócios imobiliários, partindo do seguinte problema: como a concepção de crise emerge e se estrutura no contexto dos negócios a partir da percepção de estudantes (gestores potenciais) do mercado de imóveis, em João Pessoa-PB? Em termos metodológicos, foi realizada uma pesquisa de campo, fundamentada na abordagem qualitativa, distinguindo-se como pesquisa descritiva e com procedimentos bibliográficos. Para o alcance dos objetivos foi aplicado como instrumento de coleta de dados uma entrevista semiestruturada individualizada, cujo universo diz respeito aos gestores potenciais – Estudantes do curso Superior de Tecnologia em negócios imobiliários do Campus João Pessoa (IFPB) – que também se inserem no contexto dos negócios imobiliários desta capital (João Pessoa-PB). A amostra obedeceu ao critério da intencionalidade e é composta por 05 (cinco) estudantes. Na fase de análise e tratamento dos dados, foi empregada a análise de conteúdo. Os resultados apontam que, como força objetiva, a crise também permite abrir espaços que engendram investimentos em infraestrutura e servem para alavancar oportunidades no campo dos negócios imobiliários, tais elementos caracterizam-se como molas propulsoras do capitalismo contemporâneo. A dimensão da crise, sob o aspecto econômico, se revela intensamente com as mudanças nas taxas de juros e na atual política fiscal; no campo político, com o embate ideológico/partidário entre investimentos imobiliários para o setor público que se contrapõem ao privado; e, do lado sociocultural, a crise expõe-se com a falta de motivação das pessoas em responder positivamente às decisões políticas sobre o déficit habitacional. Quanto às dissonâncias e oportunidades diante da crise, a primeira repousa sobre as inseguranças dos investidores imobiliários que são motivadas pela crise político-econômica, e a segunda consolida-se com o aparecimento de novos formatos de empreendimentos e novas escolhas dos consumidores. Chegou-se a conclusão de que, na tentativa de fugir das crises, investir em negócios imobiliários passa a ser campo gravitacional das economias capitalistas. Sendo assim, os governos deslocam políticas expansionistas (redução de juros, expansão do crédito, entre outras.) para outros setores, com isso surgem novos colapsos. Logo a crise não é superada, mas sim, contornada.

Palavras-chave: Crise. Capitalismo. Negócios imobiliários. Estado. Economia.

Orientador: Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros

NASCIMENTO, Marinês Alves Gondim do. **Memórias de gestores escolares: risos e lágrimas são antioficiais.** 2017. 119f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

A presente dissertação teve por objetivo de estudo compreender o gestor escolar como autor de sua história a partir de sua própria narrativa oral considerando o contexto da gestão ou do ato de gerir tendo em vista, em estudo preliminar, a ausência de trabalhos científicos com foco nas memórias desses profissionais. Como pressupostos metodológicos foi adotado a pesquisa qualitativa, associada ao método da análise de conteúdo, acreditando que através das memórias, o sujeito possa fazer relatos da sua trajetória de vida pessoal e profissional, deixando assim o mundo empírico, a subjetividade, a emoção transbordar através das narrativas orais. Quanto à coleta de dados, foram realizadas entrevistas com gravação de áudios, utilizamos roteiros sistematizados, a partir das necessidades informacionais. Onde foi realizada a transcrição dos áudios e em seguida a Análise de Conteúdo. A partir destas perspectivas, organizamos um material que traz contribuições científicas através das trilhas seguidas pelas memórias narradas a partir das experiências de gestores escolares, nem sempre visíveis, vivenciadas nas escolas públicas do Sertão Pernambuco.

Palavras-chave: Gestão Escolar. Educação em Pernambuco. Memórias de gestores escolares. Liderança.

Orientadora: Profa. Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira

SILVA, Noêmia Karina Araújo da. **A percepção docente acerca do componente curricular projeto de empreendedorismo ministrado no ensino médio público do estado de Pernambuco.** 2017. 100f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

A presente pesquisa teve o objetivo de estudar a percepção docente acerca do componente curricular Projeto de Empreendedorismo ministrado no ensino médio público do Estado de Pernambuco. Para tal foi realizada uma pesquisa qualitativa, com quinze docentes lotados na Gerência Regional de Educação Recife Sul, através da metodologia de entrevistas, que buscou obter as experiências de vida profissional de cada docente. No início da pesquisa foi necessário buscar referências teóricas que subsidiassem conceitos básicos inerentes às temáticas centrais. Nesse sentido, para a realização deste estudo tornou-se necessário conhecer a origem histórica do Empreendedorismo e o seu vínculo com a educação formal; entendendo também a sua incorporação nos processos associados aos projetos da educação empreendedora pernambucana, apoiados nos autores que abordam essa tendência inovadora no âmbito escolar; além de traçar um panorama atual sobre o Ensino Médio no Brasil e a sua reestruturação no Estado de Pernambuco à luz das contribuições dos Quatro Pilares da Educação' de Delors (1998). Posteriormente à realização da entrevista e utilizando-se de normas para a transcrição foi feita a análise de conteúdo dos depoimentos dos docentes entrevistados. Os resultados dos depoimentos com similaridades em experiência profissional trazem à luz do conhecimento os enfrentamentos na prática educativa relatados pelos docentes envolvidos no projeto educacional de Empreendedorismo.

Palavras-chave: Empreendedorismo Educacional. Ensino Médio. Educação Integral.

Orientador: Prof. Dr. Wagner Soares Fernandes dos Santos

GOMES, Camilla Alves. **Inovação em serviços públicos**: estudo de caso na Secretaria Municipal de Saúde de Campina Grande. 2017. 70f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

Os Governos no mundo todo estão constantemente sendo pressionados para atender adequadamente às demandas sociais, que se torna a cada dia mais complexas. O principal desafio enfrentado pelo setor público consiste em fornecer serviços de qualidade com recursos escassos e capacidade operacional limitada. No Brasil, vários são os problemas enfrentados pela sociedade, destacando-se a precariedade da saúde pública, que tem passado por uma situação de crise. É neste contexto que a inovação tem sido considerada como um fator estratégico para melhorar a qualidade dos serviços públicos para os cidadãos. Desta forma, o objetivo geral desta pesquisa consiste em analisar os fatores que têm influenciado o processo de inovação dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Campina Grande. Especificamente, buscou-se caracterizar as inovações realizadas; verificar quais os condicionantes que as proporcionaram e identificar as barreiras a elas existentes no setor público. Como estratégia metodológica, foi utilizado o estudo de caso. A coleta de dados se deu através de entrevistas semiestruturadas, observação direta e análise de documentos. Os dados coletados foram tratados mediante análise de conteúdo. Os resultados evidenciaram que algumas ações realizadas pela Secretaria Municipal de Saúde de Campina Grande podem ser classificadas como inovações incrementais e inovações por recombinação. Entre as inovações por recombinação estão o Ambulatório Especializado em Síndrome Congênita do Vírus ZIKA, o CERAST e o programa “Mexe, Campina”. As inovações incrementais incluíram a descentralização da troca de sonda vesical; a coleta descentralizada de exames de sangue e o HiperDia em Casa. Entre os condicionantes para as inovações realizadas pela Secretaria, notam-se o apoio dos gestores e líderes; a alternância política; a capacitação de pessoal; a crise como oportunidade; a opinião popular; o trabalho em equipe e a troca conhecimentos e experiências. No que se refere às barreiras à inovação, destacam-se os entraves causados pela insuficiência de recursos; as leis e regulamentações; a crise econômica; a alternância política; as greves e as barreiras sociais e políticas. Por meio das evidências, verificou-se que existem diferenças entre as percepções dos gestores e os usuários dos serviços de saúde quanto aos fatores que têm atuado como barreiras e condicionantes da inovação, além da preponderância do Apoio aos Gestores e à Capacitação Profissional como condicionantes, bem como da Insuficiência de recursos e da Crise econômica como barreiras à inovação. Como contribuição da pesquisa, identificaram-se novos fatores condicionantes àqueles citados na literatura, como a troca de conhecimentos e experiências, e os entraves causados pelas constantes greves no setor. Além disso, na medida em que os achados possibilitaram uma compreensão mais clara das características dos fatores que influenciam o processo de inovação na Secretaria de Saúde, há a expectativa de que eventuais problemas relacionados às barreiras sejam ajustados e que os condicionantes da inovação sejam mobilizados para alcançar as metas pretendidas e melhorar a qualidade dos serviços de saúde pública. Por fim, os resultados também podem ser úteis a outros órgãos do setor público no desenvolvimento de ações que conduzam à inovação e ajudem a superar os obstáculos desse processo.

Palavras-chave: Inovação em serviços. Inovação no Setor público. Barreiras e condicionantes da inovação.

Orientador: Prof. Dr. André Gustavo Carvalho Machado

PRESTES, Felipe Augusto da Trindade. **Motivação e aprendizagem:** a busca da excelência nos processos produtivos em organizações terceirizadas de telecomunicações. 2017. 95f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

Esta dissertação de mestrado tem como foco de estudo as motivações e as aprendizagens dos empregados de empresas terceirizadas de telecomunicações que operam à serviço da NET, em João Pessoa, Paraíba, Brasil, para desempenharem com níveis de excelência as tarefas de instalações de equipamentos de telecomunicações, que lhes são pertinentes. As empresas do mundo globalizado (e inclusive as atuais orientações da literatura organizacional) consideram a necessidade de, qualquer que seja a organização, dispor de pessoas motivadas e capacitadas para executar com competência suas funções. Considerando essas exigências e necessidades, que afetam não apenas a qualidade de produção das empresas como também colocam em risco a própria permanência do empregado no trabalho, a pesquisa procurou saber quais as condições ou circunstâncias capazes de motivar o empregado para o desempenho do que lhe é solicitado e esperado na sua rotina. Isto, com vistas oferecer a NET e as empresas terceirizadas respostas e subsídios mais sólidos relacionados com estratégias organizacionais dos recursos humanos. Os enfoques teóricos se referenciam pelas ideias de autores que estudam questões relacionadas com aprendizagens/capacitação e motivação, com ênfase nas aprendizagens e motivações para o trabalho. A pesquisa, com características exploratórias e descritivas, se baseou em dados estatísticos organizados e analisados através de gráficos e tabelas. Para a coleta dos dados empíricos foram utilizados questionários com questões abertas e fechadas envolvendo apenas as pessoas que trabalham como instaladores de tv a cabo nas empresas que integraram o estudo. Os dados empíricos indicaram que os trabalhadores que participaram dessa investigação consideram que a escolaridade, apesar da sua importância, não é uma exigência maior para o tipo de serviço de instalação, devido as suas características rotineiras e mecânicas. Em contrapartida, as aprendizagens adquiridas nas práticas de trabalho – as experiências – são imprescindíveis. As motivações para as aprendizagens e para a realização de um trabalho de qualidade, concentram-se, principalmente, nos fatores financeiros e no reconhecimento dos superiores e dos clientes, ou seja, em condições objetivas e subjetivas do trabalho, concordando com as considerações e enfoques teóricos dos autores que referenciam as análises desta investigação.

Palavras-chave: Escolaridade e aprendizagens. Motivações no trabalho. Empresas terceirizadas de instalações de TV.

Orientadora: Profa Dra. Maria De Salete Barboza De Farias

MASCARENHAS NETO, Pedro Tenório. **Gestão da segurança da informação**: uma abordagem sistêmica de implantação de uma política de segurança da informação na Fundação Alagoana de Pesquisa, Educação e Cultura. 2017. 171f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

Resumo

Diante de um mundo globalizado, onde as fronteiras são transpostas pelas redes de comunicação, cuja informação, independentemente de seu formato, se consolida como o bem de maior valor de uma organização moderna, e sendo vital para qualquer organização que deseje se manter competitiva, torna-se iminente assegurá-las contra as inúmeras ameaças informacionais que possam incidir sobre seus negócios. Neste sentido, este trabalho buscou responder ao questionamento: como implementar e implantar a segurança da informação em uma organização? Esta pesquisa se desenvolveu por meio de estudo de caso, objetivando a implementação e implantação da segurança da informação na Fundação Alagoana de Pesquisa, Educação e Cultura (FAPEC). Para tanto, foi desenvolvido um processo que norteou as ações que culminaram na implementação e implantação de práticas voltadas a segurança da informação. Todavia, foi necessário identificar as vulnerabilidades, ameaças e riscos que a FAPEC encontrava-se exposta e os controles de segurança necessários para minimizá-los. Para a análise e avaliação de riscos adotou-se a método *Facilitated Risk Analysis and Assessment Process* (FRAAP), que possibilitou a extração dos dados da pesquisa, e seus resultados consubstanciaram a criação das políticas de segurança implantadas na organização. Com os resultados obtidos foi possível construir a Política de Segurança da Informação da organização em conformidade com a norma NBR ISO 27002:2013, observando as dimensões: humana, física e tecnológica. Conclui-se com a apresentação de uma abordagem sistêmica ser possível contribuir para outras organizações que desejem implementar e implantar sua segurança da informação.

Palavras-chave: Segurança da Informação. Política de Segurança da Informação. *Facilitated Risk Analysis and Assessment Process*.

Orientador: Prof. Dr. Wagner Junqueira de Araújo