



Mestrado Profissional em Gestão Pública Turma 2: Percepções das dificuldades e dos benefícios associados

*Lilian Cavalcante Feitosa¹; Kátia Daniele Dutra Brito²;
Sabrina Suerli Lucena Melol³; João Luiz¹; Francisca Cristiane Gomes de Souza⁵;
Jeamy Kelly Alves Lopes⁶; Gislene Farias de Oliveira⁷*

Resumo: Os mestrados profissionais são uma das modalidades recentes em pós-graduações stricto sensu no Brasil. Visam uma melhoria nos serviços oferecidos pelos profissionais que já atuam no mercado de trabalho. É uma espécie de treinamento em serviço, oportunizando aqueles que trabalham, uma capacitação. O objetivo é uma melhoria na performance do profissional. Ainda são poucas as iniciativas de se avaliar os benefícios associados as dificuldades percebidas pelos alunos, sejam iniciantes ou egressos. O objetivo do presente estudo é mapear as expectativas e percepções dos discentes do Mestrado Profissional em Gestão Pública da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – Turma Fora de Sede/ Universidade Federal do Cariri, considerando as melhorias como retorno à instituição beneficiada. Trata-se de um estudo descritivo, transversal, qualitativo, realizado com 16 alunos recém ingressos no curso, todos servidores públicos em Universidade Federal do Cariri. O instrumento de coleta de dados foi um questionário elaborado para o propósito do estudo. Os resultados demonstraram que os alunos possuem idades entre 26 a 56 anos (média 34,5. Dp= 8,017), sendo a maioria do sexo feminino (62,5%), assistentes de administração (63,0%), com tempo médio de atuação na UFCA de 5 anos e 8 meses. Dos servidores, 15 possuem função gratificada (93,8%) e 13 (81,3%) já concluíram algum curso de Especialização. Ainda, 11 (68,8%) prestaram a seleção de mestrado pela primeira vez. Sobre se tiveram incentivo da chefia imediata, 14 (87,5%) afirmaram que sim. Foram apresentados 9 projetos de dissertação (56,3%) e 7 de Intervenção (43,8%). Os temas foram distribuídos em duas categorias: Categoria 1 – Proposta de Melhoria de Processo de Trabalho (31,2%) e Categoria 2 – Levantamento de Situação (68,8%). Quanto a percepção relativa a palavra Mestrado, três categorias foram associadas as falas dos sujeitos da pesquisa: Categoria 1 – Aprendizado. foram organizadas 19 palavras (52,8%); Categoria 2 – Avançar, total de 12 palavras (33,3%) e Categoria 3 – Autoestima. 5 palavras (13,9%). As percepções em relação a palavra Gestão pública três categorias sobressaíram-se: Categoria 1 – Gestão. (40,5%); Categoria 2 – Crescimento. (31,0%) e Categoria 3 – Fazer o correto. (28,5%). As percepções sobre as expectativas em relação ao curso foram: 1 – Aprimorar o conhecimento (45,5%) e 2 - Melhorar a prática profissional (54,5%). Já as percepções associadas às possíveis dificuldades que o recém ingresso acredita que irá enfrentar no decorrer do curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública - MPPG, todos responderam que “conciliar o tempo” com o trabalho e a família é o mais

¹ Graduação em Administração pela Universidade Federal do Ceará - Campus Cariri e Pós-graduação no MBA em Gestão de Pessoas pela Universidade Norte do Paraná. Servidora pública federal da Universidade Federal do Cariri. Coordenadora de Desenvolvimento de Pessoal da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. E-mail: lilian.cavalcante@ufca.edu.br;

² Graduação em Administração de Empresas pela Faculdade Doutor Leão Sampaio. Servidora pública da Universidade Federal do Cariri – UFCA. katia.brito@ufca.edu.br;

³ Graduação em Psicologia pela Faculdade de Ciências Aplicadas Dr. Leão Sampaio FALS. Pós Graduação em Gestão Escolar e Coordenação Pedagógica Faculdade Juazeiro do Norte – FJN. E-mail: sabrina.melo@ufca.edu.br;

⁴ Graduação em Administração de Empresas pela Faculdade Doutor Leão Sampaio. Pós-graduação em Finanças e Controladoria pela Unopar. E-mail: Joaoluiz_1990@hotmail.com;

⁵ Graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Regional do Cariri. Gerente da Divisão de Gestão de Desempenho da Universidade Federal do Cariri. E-mail: cristiane.souza@ufca.edu.br;

⁶ Graduação em Administração de Empresas na Universidade Estadual Vale do Acaraú – UVA. Especialização em Recursos Humanos pela Faculdade de Juazeiro do Norte – FJN. Servidora Pública da Universidade Federal do Cariri – UFCA. E-mail: kelly.lopes@ufca.edu.br;

⁷ Doutorado em Psicologia social pela Universidade Federal da Paraíba. Docente da Universidade Federal do Cariri. UFCA. E-mail: gislene.farias@ufca.edu.br.

desafiante. Sobre as percepções associadas aos benefícios do Mestrado, duas categorias sobressaíram-se: 1 – Melhoria dos serviços prestados (53,8%) e, 2 Qualificação dos servidores (46,2%). Os resultados deste estudo devem ser considerados apenas para o contexto observado, não devendo ser generalizados para outras IES, embora sejam uma contribuição que deve servir de referência para outros trabalhos do gênero.

Palavras-chave: Mestrado profissional; Desenvolvimento pessoal; Capacitação.

Professional Master in Public Management Class 2: Perceptions of difficulties and associated benefits

Abstract: Professional master's degrees are one of the recent modalities in stricto sensu postgraduate courses in Brazil. They aim to improve the services offered by professionals who already work in the job market. It is a kind of in-service training, providing those who work with an opportunity for training. The goal is to improve the professional's performance. There are still few initiatives to evaluate the benefits associated with the difficulties perceived by the students, whether they are beginners or graduates. The objective of the present study is to map the expectations and perceptions of the students of the Professional Master in Public Management at the Federal University of Rio Grande do Norte - Turma Fora de Sede / Federal University of Cariri, considering the improvements as a return to the benefited institution. This is a descriptive, cross-sectional, qualitative and quantitative study, carried out with 16 students recently enrolled in the course, all civil servants at Universidade Federal do Cariri. The data collection instrument was a questionnaire designed for the purpose of the study. The results showed that students are aged between 26 and 56 years old (average 34.5. SD = 8.017), the majority being female (62.5%), administrative assistants (63.0%), with average time working at UFCA for 5 years and 8 months. Of the servers, 15 have a paid function (93.8%) and 13 (81.3%) have already completed a Specialization course. In addition, 11 (68.8%) made their master's selection for the first time. Regarding whether they had an incentive from the immediate boss, 14 (87.5%) stated that they did. Nine dissertation projects (56.3%) and seven Intervention projects (43.8%) were presented. The themes were divided into two categories: Category 1 - Work Process Improvement Proposal (31.2%) and Category 2 - Situation Survey (68.8%). Regarding the perception related to the word Master, three categories were associated with the speeches of the research subjects: Category 1 - Learning. 19 words were organized (52.8%); Category 2 - Advance, total of 12 words (33.3%) and Category 3 - Self-esteem. 5 words (13.9%). Perceptions regarding the word Public Management, three categories stood out: Category 1 - Management. (40.5%); Category 2 - Growth. (31.0%) and Category 3 - Do the right thing. (28.5%). The perceptions about expectations regarding the course were: 1 - Improve knowledge (45.5%) and 2 - Improve professional practice (54.5%). As for the perceptions associated with the possible difficulties that the newcomer believes he will face during the MPPG course, all responded that "reconciling time" with work and family is the most challenging. Regarding the perceptions associated with the Master's benefits, two categories stood out: 1 - Improvement of the services provided (53.8%) and, 2 Qualification of the servers (46.2%). The results of this study should be considered only for the observed context, and should not be generalized to other HEIs, although they are a contribution that should serve as a reference for other works of the kind.

Keywords: Professional master's; Personal development; Training.

Introdução

A globalização, impulsionada pelos diversos avanços científico e tecnológico, ensejou a modificação do cenário organizacional, o que, conseqüentemente, exigiu uma nova forma de estruturação e de gestão das instituições. Nesse meio, onde a competitividade está cada vez mais acirrada, o capital humano qualificado se tornou um diferencial.

Além de apostar na aquisição de novas tecnologias, investir na qualificação dos servidores se tornou algo essencial, sendo indispensável para que seja possível oferecer um produto ou serviço de melhor qualidade (DUTRA, 2006).

A necessidade de qualificação continuada não se restringe ao setor privado ou a uma área específica do conhecimento. Possuir um quadro de servidores qualificados e atualizados, se tornou algo imprescindível em todas as áreas, seja ela pública ou privada.

Desde a década de 1930, diversos projetos de lei versando sobre a organização da administração pública brasileira têm sido elaborados, visando solidificar um serviço público de qualidade para a população. Esse movimento foi intitulado de reforma administrativa (PEREIRA, 1998).

A literatura aponta que ainda existem diversas críticas relacionadas a ineficiência de todas as esferas do serviço público no país, que culpam a ausências de ações públicas capazes de modificar essa situação tornando-as ágeis e eficientes (VALEZ, 2003, p. 05). Inclusive, as mazelas do serviço público já foram classificadas como sendo parte integrante deste (CUNHA, 2010).

Pelo exposto, o presente estudo visa analisar a importância da capacitação continuada dos servidores públicos, priorizando o conhecimento e treinamento, como forma de potencializar o desempenho dos mesmos.

O objetivo geral foi entender e esquematizar as percepções e expectativas dos recém ingressos do Mestrado Profissional em Gestão Pública da Universidade Federal do Cariri. Para isso acreditamos necessário, enquanto objetivos específicos:

- a) Caracterizar a amostra dos alunos do MPPG sociodemograficamente;
- b) Conhecer a percepção dos alunos sobre Mestrado e Gestão Pública;
- c) Identificar suas expectativas quanto às dificuldades e,
- d) Avaliar os benefícios do curso para a Instituição promotora, no caso a UFCA.

Por que a formação continuada é fundamental em todo e qualquer serviço?

É incontroverso que as mudanças na atualidade ocorrem de forma cada vez mais célere. As informações, tecnologias, descobertas etc., tudo acontece de forma rápida e a sua propagação de forma igualmente veloz. Trata-se de momento no qual o conhecimento atualizado se torna importante para a vida do sujeito, mormente em quesitos profissionais (CHIMENTÃO, 2009).

Na atualidade, “saber é poder” e, nesse cenário, o processo de formação continuada ganha espaço e relevância, pois as pessoas sempre estão precisando se aperfeiçoar ou se capacitar de alguma forma. Assim, a capacitação se torna algo fundamental e necessário ao desenvolvimento das atividades profissionais, seja ela qual for.

Nesse sentido, o investimento em ações educacionais é de grande valia, pois torna o profissional mais qualificado, bem como permite que o serviço prestado seja prestado com excelência. Isto ocorre principalmente porque a capacitação continuada acresce novos conhecimento ao sujeito, tornando-o preparado para atuar com expertise, bem como para gerir possíveis adversidades no seu cotidiano (RIBEIRO, 2005).

Urge salientar, que a constante capacitação não exclui a importância de uma boa formação inicial. Na verdade, ela é mais voltada para os profissionais que já estão em atuação em seus devidos ofícios, tendo em vista que a atualização das informações, tecnologias e novas exigências sociopolíticas, são fatores que modifica com frequência, o que exige uma atualização constante.

Sendo assim, dada a importância da presença de um capital humano de qualidade, é imprescindível que o sujeito busque se atualizar, da mesma forma que é importante que a instituição invista na promoção de ações nesse sentido. Deve-se atentar para o fato de que é um ato contínuo, que deve andar na velocidade que as mudanças ocorrem, visando a adaptação e reorganização das atividades oferecidas.

A qualificação de forma continuada acaba sendo um pré-requisito para que indivíduo se sinta confortável, confiante, adaptado e seguro de praticar seu ofício, pois estará devidamente munido do conhecimento técnico e científico necessário. Outrossim, acaba sendo indispensável para que a instituição possa oferecer um serviço ou produto moderno e atualizado com as tendências tecnológicas, econômicas e sociopolíticas, o que a ajudará a se destacar no mercado.

A importância da Capacitação no Serviço Público

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, diversas mudanças ocorreram na administração pública, pois além de serem incorporados novos valores e objetivos para nortear instituições públicas, foram criadas formas da sociedade fiscalizar e cobrar que eles sejam devidamente cumpridos.

Desde 1930, o país tem buscado realizar uma reforma na administração pública, como maneira de oferecer serviços de maior qualidade para os usuários. Nesse meio, a reforma

administrativa de 1988 foi muito relevante para a reorganização do serviço público. Adicionou eficiência como princípio que rege a administração pública e com isso, passou a não ser suficiente que o serviço seja ofertado, passando a ser necessária uma prestação de serviço mais eficiente, atingindo os fins para o qual foi criado (BRASIL, 1988).

A Constituição Federal de 1988, trouxe expressamente a determinação de que os entes públicos devem se empenhar na formação e aperfeiçoamento dos seus agentes públicos, vinculando, inclusive, a promoção na carreira à realização de cursos. Ainda deixou explícito que os entes governamentais devem aplicar recursos na elaboração e execução de programas de modernização, treinamento, desenvolvimento etc., visando o reaparelhamento, bem como a racionalização do serviço público (BRASIL, 1988).

Não se pode olvidar, que o mesmo diploma legal instituiu o período de estágio probatório, no qual o trabalho do funcionário será analisado, sendo este um requisito para que ele possa se efetivar no serviço público. Assim, para que o servidor obtenha estabilidade em seu cargo, é necessário que ele apresente bom desempenho nas suas atividades (STASSUN; WIPPEL, 2013).

Além disso, em 1988 foi conferido a população o direito questionar as atividades oferecidas pelo setor público, concedendo assim, o direito de reclamar sobre a precariedade e ineficiência do serviço ofertado. Portanto, denunciar abusos ou atitudes negligentes dos funcionários públicos passou a ser possível pelos usuários e sociedade em geral.

Segundo Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira (1998), uma reforma administrativa exige o aperfeiçoamento dos servidores, bem como o treinamento dos mesmos, como forma de torná-los preparados para a atividade que exercem.

Ainda, Rosane Schikmann (2010) ensina que a capacitação é onde as competências são desenvolvidas, permitindo a melhoria da eficiência e o consequente alcance da eficácia do serviço público. A mesma autora propõe que as principais formas de capacitação são (i) treinamentos, que é uma forma de aprendizagem em serviço; (ii) cursos presenciais ou à distância; (iii) estágios; (iv) seminários e congressos.

Fernanda de Oliveira Pereira (1998), igualmente ressalta a importância da existência de um plano de carreira, que oportunize ao profissional a progressão profissional vinculada a essa ascensão intelectual, pois isso estimularia o sujeito a buscar uma melhoria em sua performance pessoal e intelectual.

Sobre este ponto, cabe salientar que a existência de uma motivação, nesse caso o alcance de uma promoção no trabalho, é algo que eleva o grau de vontade e dedicação do sujeito (MOTTA, 1995). Ademais, uma boa remuneração é algo que evita insatisfação com o trabalho,

já que estimula e gera sensação de realização profissional, melhorando em geral, o trabalho executado pelo sujeito e, conseqüentemente, pela instituição pública.

Nesse diapasão, é muito importante que continuamente sejam ofertados cursos de capacitação, aperfeiçoamento e treinamento, alinhado à respectiva recompensa pelo comprometimento do servidor com sua melhor pessoal e profissional.

O próprio avanço da sociedade, a globalização e as novas tecnologias, impõem a necessidade dos agentes públicos estarem constantemente se atualizando e se aperfeiçoando. Demandam uma nova forma de se organizarem e exigem conhecimentos e habilidades diferenciadas. Sendo assim, o aperfeiçoamento dos servidores é algo que não se pode prescindir, para que sempre sejam capazes de atender as reais necessidades do serviço e do público (STASSUN; WIPPEL, 2013).

A criação de um programa de capacitação é algo que pode ser implantado pelos entes públicos, criando um cronograma de cursos a serem ofertados e os respectivos ganhos que o funcionário pode obter com sua execução. Deve, também, existir uma avaliação de desempenho, que verifique os pontos fortes e fracos do agente, para que ele seja direcionado para os cursos e treinamentos mais adequados para sua melhoria.

Por fim, é muito importante que a capacitação e aperfeiçoamento, bem como o grau de conhecimento e tecnicidade, sejam requisitos indispensáveis para a nomeação de um servidor para um cargo de chefia ou de direção, tendo em vista que são funções que carecem de devida preparação para que o sujeito saiba lidar com os desafios e percalços que possam ocorrer (STASSUN; WIPPEL, 2013).

Servidores público motivados, comprometidos e capacitados, são a chave para a prestação de um serviço público de mais qualidade. Sendo assim, é de grande valia que a administração pública invista cada vez mais na capacitação e treinamento de seu capital humano, assim como na devida recompensa pelo aperfeiçoamento, como forma de cumprir o princípio administrativo eficiência.

O Mestrado Profissional em Gestão Pública (MPGP)

O Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública - PPGP da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN foi criado em 2010. É oferecido no nível *stricto sensu*, com a finalidade de preparar gestores de instituições públicas. Os professores do curso são, em sua

maioria, oriundos do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da UFRN, mas conta também com professores colaboradores de outras Instituições de Ensino Superior (IES).

A iniciativa do Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública (MPGP) visa uma qualificação dos servidores da administração pública, para que se possa melhorar a performance dos mesmos e oferecer a sociedade um serviço mais qualificado e mais eficaz (PPGP-UFRN, 2019).

As novas tecnologias aplicadas às organizações, implica em lidar com um universo enorme de novas habilidades e conhecimentos específicos (SÁ, 2016). Portanto, demandam de capacitação continuada e atualizações em diversas áreas do conhecimento.

Características do Egresso do Curso de MPPG

Espera-se do egresso do Mestrado Profissional em Gestão Pública que desenvolva uma sólida formação multidisciplinar, capaz de assegurar as condições necessárias a uma gestão capaz de conduzir um processo de formulação, implementação e avaliação de novas políticas públicas que estejam alinhadas com o interesse público.

O aluno egresso terá formação para conduzir-se como futuro gestor público com capacidade de ação em ambientes de constantes mudanças, e com exigências diversificadas de forma a manter resultados efetivos para o setor público. A transparência e a ética devem pautar a conduta do egresso nas tomadas de decisões no campo da gestão organizacional.

O mestrado é dado como concluído quando o egresso apresenta uma dissertação ou proposta de intervenção como trabalho de conclusão de curso. Deve atender às normativas e estrutura de trabalho científico, explicitando as vantagens em sua aplicação quando proposta de intervenção ou, quando trabalho dissertativo, os fundamentos teóricos relacionados ao tema escolhido.

Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, transversal e quali-quantitativo, realizado na Universidade Federal do Cariri em Juazeiro do Norte - Ceará, com 16 iniciados do curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública.

As informações foram coletadas via questionário padrão GoogleForms, enviado por emails aos participantes do curso. Os mesmos acessaram o link enviado, onde contava antes

uma explanação sobre a pesquisa, termo de consentimento livre e esclarecido, além de solicitação de aceite da mesma.

O questionário constou de questões sobre o perfil dos respondentes, a exemplo de sexo, idade, cargo, tempo como servidor da UFCA, escolaridade, cidade e residência. Outras questões levaram em conta aspectos relativos ao mestrado em si: nome do projeto, outras seleções tentativas de seleção para mestrado e incentivo ou não da chefia imediata.

Também, não menos importante, informações sobre a percepção dos recém-ingresso acerca das expectativas em relação ao Mestrado em Gestão Pública, também foram coletadas no questionário. O mesmo foi aplicado no mês de setembro de 2020. Não foi necessária uma prova piloto para validação do questionário, por já ser questionário utilizado com a turma 1 de mestrado, anterior a esta.

Resultados e Discussão

1. Caracterização do Perfil dos sujeitos da amostra

Em atendimento ao primeiro objetivo específico, participaram da amostra 16 servidores integrantes do Programa de Mestrado em Gestão Pública da Universidade Federal do Cariri (UFCA), com idades entre 26 a 56 anos (média 34,5. Dp= 8,017), sendo 10 do sexo feminino e 6 do sexo masculino.

Tabela 1: Distribuição do sexo e idade dos sujeitos da pesquisa

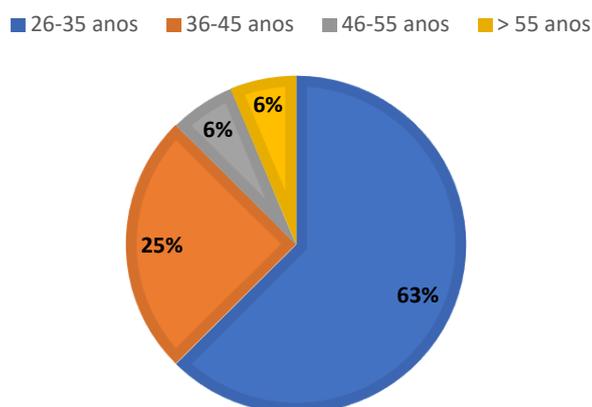
Sexo	Frequência	Percentual (%)
Masculino	06	37,5
Feminino	10	62,5
Total	16	100,0

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Idade	26	56	34,5	8,017

Juazeiro do Norte - CE, 2020.

Segue-se gráfico para melhor visualização da distribuição das idades, por classes.

Gráfico 1 – Idade dos participantes da pesquisa.



Fonte: dados da Pesquisa, 2020.

A idade média dos alunos do mestrado, encontra-se um pouco além da mediana, já que dois participantes com idades bem maiores, influenciaram a média para maior, o que justifica a idade média um pouco maior que o esperado (34,5 anos). Observe-se que o Desvio padrão é alto, denotando a heterogeneidade da amostra, por conta apenas de dois sujeitos da amostra com idades de 47 e 56 anos, respectivamente. Dez alunos possuem idades entre 26 e 34 anos. 4 participantes têm idades entre 36 e 39 anos.

São residentes em Juazeiro do Norte 12 (75,0%); Barbalha 2 (12,5%); Crato 1(6,35) e jardim 1 (6,3%). Conhecer sobre o município onde reside o aluno, é importante para que se consiga intuir sobre eventual desgaste no deslocamento para o trabalho e para as aulas. Em época de pandemia de Covid-19, esta situação tende a ser minimizada, pois as aulas passam a acontecer de forma remota.

Relativamente ao cargo ocupado, observe-se a tabela 2.

Tabela 2: Distribuição do Cargo ocupado dos sujeitos da pesquisa

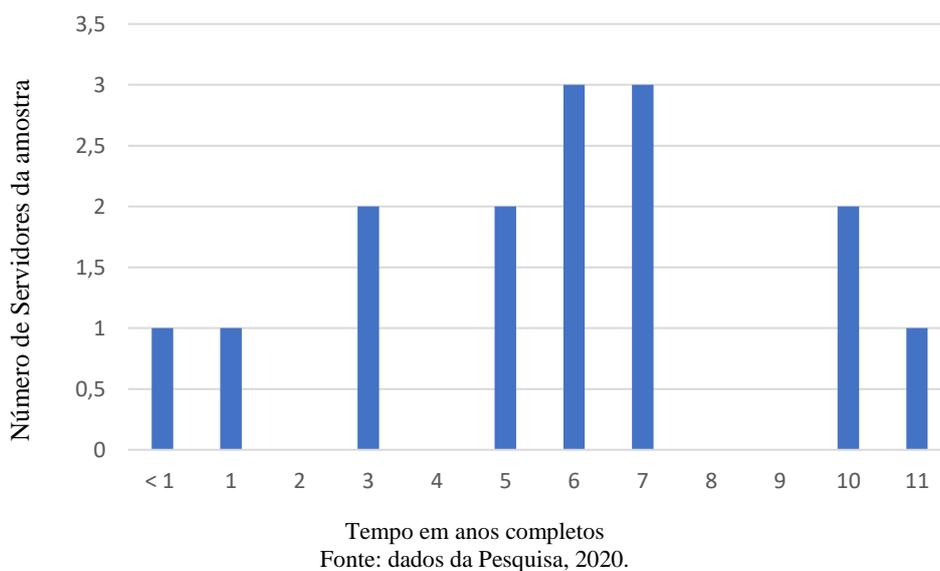
Cargo ocupado na IES	Frequência	Percentual (%)
Assistente em Administração	10	63,0
Engenheiro	02	13,0
Contador	01	6,0
Revisor de textos em Braille	01	6,0
Secretário Executivo	01	6,0
Técnico em Tecnologia da Informação	01	6,0
Total	16	100,0

Juazeiro do Norte - CE, 2020.

Quanto ao cargo que ocupa no momento da pesquisa, 10 servidores (63,0%) são assistentes de administração, 2 servidores (13,0%) são engenheiros e 4 servidores são respectivamente: Contador (6,0%); Revisor de textos em Braille (6,0%); Secretário executivo (6,0%) e, Técnico em Tecnologia da Informação (6,0%).

Com relação ao tempo em que se dedicam a UFCA, a amostra comportou-se conforme o gráfico 2 a seguir.

Gráfico 2 - Tempo de Trabalho na UFCA.



Com relação ao tempo atuação na UFCA, verificou-se que o curso contemplou servidor com menos de um ano de trabalho na Instituição até o máximo de 11 anos.

O tempo médio de trabalho do servidor nesta instituição foi de 5 anos e 8 meses. Uma média de tempo importante para uma adaptação às suas funções e rotinas de trabalho, podendo capacitar-se a uma promoção funcional através de capacitações como é o caso do Mestrado ora em estudo.

Dos servidores, 15 possuem função gratificada (93,8%) e 1 não possui (6,3%). Em termos de escolaridade, 3 (18,8%) possuem curso de graduação e 13 (81,3%) já concluíram algum curso de Especialização. Ainda, 5(31,3%) já tentaram seleção para mestrado pelo menos uma vez e 11 (68,8%) prestaram a seleção de mestrado pela primeira vez.

Sobre se tiveram incentivo da chefia imediata, 14 (87,5%) afirmaram que sim e apenas 2 (12,5%) afirmaram não terem sido incentivados pela chefia imediata a candidatura para seleção do mestrado.

Sobre o tipo de trabalho, os participantes informaram que seu projeto seria de dissertação 9(56,3%) e de Intervenção 7(43,8%).

Sobre o projeto inicial apresentado ao programa, 9 (64,3%) apresentaram projetos de dissertação e 5 (35,7%) projetos de intervenção.

Sobre as temáticas, as mesmas encontram-se distribuídas no quadro a seguir.

Quadro 1- Temáticas dos projetos apresentados ao Mestrado de Gestão Pública, 2020.

PROJETOS DE DISSERTAÇÃO	Dimensionamento da Força de Trabalho da UFCA: proposta de um normativo, baseado na percepção dos gestores durante a indicação das necessidades de pessoal.
	Trabalho: Motivação e Significado do Trabalho para os TAEs da UFCA
	Formação Docente e Acessibilidade para Discentes com Deficiência no Ensino Superior: Experiências, antes, durante e pós ensino remoto
	Rotatividade de Pessoal (Turnover): um estudo de caso na Universidade Federal do Cariri
	Ouvidoria na Universidade Federal do Cariri: Instrumento de Gestão Estratégica?
	Gestão de Conflitos na UFCA
	Lei De Acesso À Informação (LAI): Análise Comparativa das Informações Evidenciadas nos portais das Universidades Federais Nordestinas.
	Gestão de Recursos Institucionais para Acessibilidade dos Discentes com Deficiência na UFCA
	Eficiência na gestão de contratos de terceirização
	Responsabilidade socioambiental em instituições públicas de ensino superior: um estudo de caso na Universidade Federal do Cariri
	Mapeamento e melhoria de processo no setor público
	Plano de Integridade como instrumento de combate a fraudes e atos de corrupção nas universidades federais: análise do plano de integridade da UFCA quanto ao seu processo de implementação pelo Comitê de Integridade.
	PROJETOS DE INTERVENÇÃO
Do planejamento à contratação: uma proposta de melhoria do processo de contratação de obras da Universidade Federal do Cariri, com uso da metodologia BIM.	
Planejamento Orçamentário Para IFES com Base no Plano de Desenvolvimento Institucional: Proposição de metodologia ao Comitê de Governança da Universidade Federal do Cariri.	
Processo de gerenciamento de compras e contratações públicas: uma proposta para Universidade Federal do Cariri	

Fonte: dados da Pesquisa, 2020

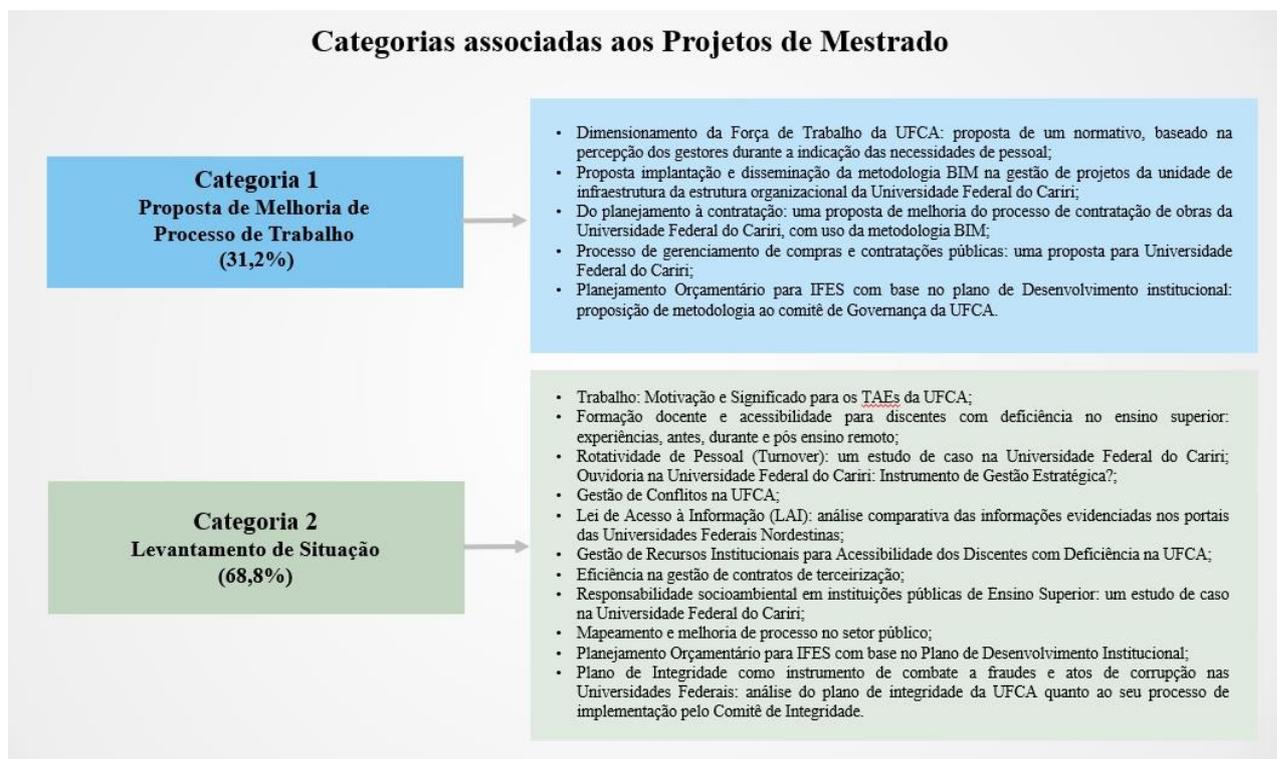
Foram 12 projetos de dissertação e 4 projetos de intervenção. Quanto aos temas, foram observadas duas categorias:

Categoria 1 – Proposta de Melhoria de Processo de Trabalho – Neste caso, os projetos visaram uma proposta de modificação ou atualização de uma situação existente, relacionada a Gestão e/ou Administração Pública, a exemplo de: Dimensionamento da Força de Trabalho da UFCA: proposta de um normativo, baseado na percepção dos gestores durante a indicação das necessidades de pessoal; Proposta implantação e disseminação da metodologia BIM na gestão de projetos da unidade de infraestrutura da estrutura organizacional da Universidade Federal do Cariri; Do planejamento à contratação: uma proposta de melhoria do processo de contratação de obras da Universidade Federal do Cariri, com uso da metodologia BIM; Processo de gerenciamento de compras e contratações públicas: uma proposta para Universidade Federal do Cariri; Planejamento Orçamentário para IFES com base no plano de Desenvolvimento Institucional: proposição de método.

Categoria 2 – Levantamento de Situação – Nesta categoria foram relacionados os projetos de verificação, levantamentos da realidade, verificação da situação ou estudo de caso. Os projetos enquadrados nesta categoria foram: Trabalho: Motivação e Significado para os TAEs da UFCA; Formação docente e acessibilidade para discentes com deficiência no ensino superior: experiências, antes, durante e pós ensino remoto; Rotatividade de Pessoal (Turnover): um estudo de caso na Universidade Federal do Cariri; Ouvidoria na Universidade Federal do Cariri: Instrumento de Gestão Estratégica?; Gestão de Conflitos na UFCA; Lei de Acesso à Informação (LAI): análise comparativa das informações evidenciadas nos portais das Universidades Federais Nordestinas; Gestão de Recursos Institucionais para Acessibilidade dos Discentes com Deficiência na UFCA; Eficiência na gestão de contratos de terceirização; Responsabilidade socioambiental em instituições públicas de Ensino Superior: um estudo de caso na Universidade Federal do Cariri; Mapeamento e melhoria de processo no setor público; Planejamento Orçamentário para IFES com base no Plano de Desenvolvimento Institucional; Plano de Integridade como instrumento de combate a fraudes e atos de corrupção nas Universidades Federais: análise do plano de integridade da UFCA quanto ao seu processo de implementação pelo Comitê de Integridade.

Para uma melhor visualização, foi montado um quadro sinótico, que sintetiza visualmente as duas categorias.

Figura 1 – Quadro Sinótico das categorias associadas aos Projetos do Mestrado.



Fonte: dados da Pesquisa, 2020.

Observa-se que a Categoria 1 agregou 5 (31,2%) dos projetos de pesquisa, que levaram em conta uma proposta de intervenção para melhoria de processos de trabalho na organização. Trata-se de um ganho institucional muito grande, caso sejam os projetos, futuramente implementados após reflexão junto aos gestores administrativos da UFCA.

A categoria 2 agregou 11 (68,8%) dos temas dos projetos. Estes disseram respeito a levantamento de situações atuais. Na realidade, toda mudança, requer antes uma análise da situação atual. Neste sentido, estes projetos serão, certamente, referências para os gestores, quanto a necessidade de mudanças ou implantação de novas estratégias de melhorias.

Portanto, o Mestrado ora em pauta, parece que, além de formar pesquisadores em seu quadro de Técnicos Administrativos e outros servidores, propicia um movimento interno de melhoria contínua, evidenciado pelos projetos a serem levados a cabo durante o curso.

Com esse apoio, a UFCA demonstra seu empenho em formar pesquisadores profissionais do seu quadro de servidores técnicos administrativos, pois considera que a pesquisa não deve ser apenas uma exclusividade da academia. Faz-se necessário produzir novos conhecimentos advindos do trabalho técnico cotidiano, facilitando uma relação mais próxima entre teoria e prática.

Outro aspecto é que, a motivação através da valorização dos servidores, facilita o processo na organização. Líderes buscam lidar com as variáveis do ambiente de trabalho e a influência dessas sobre os colaboradores. Mayo (2003), alerta para os efeitos visíveis decorrentes da motivação e do conseqüente comprometimento. As pessoas passam a atuar com mais empenho, preparadas para assumir novas tarefas e disponíveis a se envolver em vários aspectos da organização.

Por outro lado também representa um desafio institucional, estimular e motivar os servidores para criarem uma infraestrutura mínima e ambiente que permita a pesquisa de novas ações, e estratégias para melhorar seus afazeres profissionais, a própria universidade e a comunidade onde está inserida.

Sobre isto, quando observado a relação ao incentivo da sua chefia imediata, 3 (21,4%) responderam que não; 10 (71,4%) responderam que sim e um servidor (7,1%) não respondeu a esta questão.

2. Percepção dos alunos sobre “Mestrado” e “Gestão Pública”

Em atendimento ao segundo objetivo específico, quanto ao conhecimento sobre a percepção dos alunos sobre Mestrado e Gestão Pública, seguem-se as respostas. Representada pela pergunta: “Quando eu falo a palavra Mestrado, cite 3 palavras que lhe vem imediatamente a cabeça”, as respostas eliciaram três categorias: 1- Aprendizado; 2 – Avançar e 3 – Autoestima, dispostas na tabela 3 a seguir.

Tabela 3 - Distribuição das Categorias percebidas sobre Mestrado. Juazeiro do Norte, CE -2020.

CATEGORIAS	N	%
Aprendizado		
Conhecimento (4), Qualificação (4), Capacitação (4), Aprendizado (2), Profissionalização (2), Dedicção, Inovação, Intelectual.	19	52,8
Avançar		
Conquista (2), Oportunidade (2), Evolução (2), Ascensão, Progressão, Melhoria, Desafio, Qualificação, Rendimento	12	33,3
Autoestima		
Reconhecimento (2), Valor, Sonho, Felicidade	5	13,9
Total de Evocações	36	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

Categoria 1 – Aprendizado. Nesta primeira categoria foram enquadradas as falas que disseram respeito a que o mestrado implica em agregar conhecimento, qualificação, capacitação, no sentido de um aprendizado que implica em melhoria da performance intelectual. Nesta categoria foram organizadas 19 palavras (52,8%).

Categoria 2 – Avançar. Nesta segunda categoria foram enquadradas as falas que disseram respeito a algum tipo de avanço. Dessa forma, palavras como conquista, oportunidade, Evolução, Ascensão, Progressão, dentre outras, fizeram parte desta categoria, num total de 12 palavras (33,3%).

Categoria 3 – Autoestima. Outras palavras surgiram, denotando uma terceira categoria: autoestima. O mestrado enquanto facilitador de “Reconhecimento”, “Sonho”, “Felicidade”, maior “Valor”. Foram 5 palavras (13,9%) expressas nesta categoria.

Observe-se que o Mestrado parece ser percebido pelos respondentes como algo que agrega um valor, algo positivo em termos de aprendizado, de performance profissional e de melhoria da autoestima.

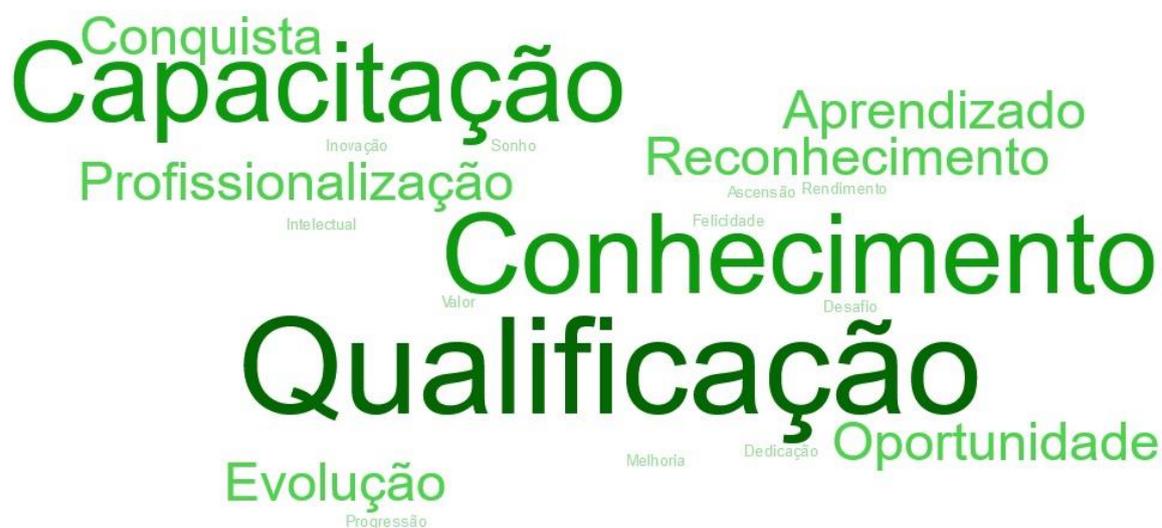
As percepções dos participantes, levaram a crer que iniciativas de qualificação de servidores técnico administrativo, quando implementadas, são geradoras de uma melhoria na autoestima e motivação.

Sem dúvidas, uma administração pública moderna e qualificada, exige a aplicação de um novo modo de gestão e de mobilização dos servidores, para que o serviço possa ser realizado com mais objetividade, igualdade, inovação e criatividade e menos burocracias (VALEZ, 2003, p. 05).

Para que isso seja possível, o ente estatal deve investir no aprimoramento do seu corpo de trabalhadores, para que eles se tornem capazes de superar limitações inerentes a ausência de conhecimento ou técnica sobre algo. Esse aperfeiçoamento deve ser contínuo como forma de garantir a constante progressão e proatividade do funcionário, e, conseqüentemente, a melhora do serviço público prestado.

Para uma melhor visualização, optamos pela apresentação visual através de um recurso conhecido como “nuvem de palavras”. Neste caso, utilizou-se o aplicativo *WordArt.com*. Trata-se de um criador de arte em formato de nuvem de palavras on-line, que permite a visualização daquelas palavras que mais se repetem em um determinado texto. No caso em questão, à partir das palavras evocadas pelos respondentes, será gerado um grupo de vocábulos conforme o número de tais palavras, destacando as palavras mais citadas. Observe-se a Figura 2, a seguir.

Figura 2 – Distribuição das palavras mais citadas sobre “Mestrado”.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

Observa-se que, dentre as palavras mais evocadas que foram associadas a palavra “Mestrado”, sobressaíram-se três: Qualificação, Conhecimento e Capacitação, seguidas das palavras: Aprendizado, Profissionalização, Reconhecimento, Conquista, Oportunidade e Evolução.

Os cursos de Mestrados Profissionais (MP) tem o intuito de capacitar servidores da administração, agregando maior competitividade e maior produtividade, não somente em instituições públicas mas também instituições privadas (MEC, 2009).

Peter Senge (1990) no *best seller* “A quinta disciplina”, orienta que são as pequenas mudanças que tendem a gerar resultados bem significativos, mesmo que as vezes não se mostrem tão explícitos.

A palavra “Mestrado” foi mais associado a Qualificação, seguido de Capacitação e Conhecimento. Observe-se que tais percepções positivas denotam que os alunos possuem um entendimento do propósito do curso ora oferecido.

Também acreditou-se importante conhecer a percepção dos mestrando quanto ao que concebem como Gestão Pública. Para isso foi indagado aos alunos o seguinte: “Quando eu falo a palavra Gestão Pública, cite 3 palavras que lhe vem imediatamente a cabeça”. As respostas estão dispostas na tabela a seguir.

Tabela 4 - Distribuição das Categorias percebidas sobre Gestão Pública. Juazeiro do Norte, CE -2020.

CATEGORIAS	N
Gestão	
Gerenciamento (3), Gestão/Gestor (2), Administrar (3), Responsabilidade (3), Governança, Processo, Recursos, Políticas, Planejamento, Implementação	17 (40,5%)
Crescimento	
Eficiência (5), Desenvolvimento, Resultado, Excelência, Transformação, Melhoria, Conhecimento, Saber, Maturidade	13 (31,0%)
Fazer o correto	
Transparência (4), Controle (4), Qualidade (2), Interesse Público, Normas	12 (28,5%)
Total de Evocações	42

Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

Categoria 1 – Gestão. Nesta categoria foram enquadradas 17 palavras relativas a gerenciamento, administração, que atendem basicamente aos objetivos da governança como responsabilidade, processo, recursos (40,5%).

Categoria 2 – Crescimento. Nesta segunda categoria foram organizadas 13 palavras que disseram respeito a eficiência, desenvolvimento, transformação, melhoria, dentre outras que poderiam servir como sinônimos de crescimento (31,0%).

Categoria 3 – Fazer o correto. Na terceira categoria foram eliciadas 12 palavras sobre fazer o correto, tais como: normas, controle, legalidade, transparência, qualidade, dentre outras (28,5%).

A inspiração para as categorias foi obtida da literatura. Conforme Veloso, et al., (2011), gestão evoca palavras como qualidade, descentralização, informatização, desburocratização, contratualização, participação, dentre outras. Inclusive a própria etimologia da palavra “Gestão”, implica em ato de gerir, gerenciar, administrar, governar (DICIONÁRIO ONLINE DE PORTUGUÊS, 2019).

Para uma melhor visualização, segue-se a nuvem de palavras associada às palavras evocadas sobre “Gestão Pública” pelos respondentes.

Figura 3 – Distribuição das palavras mais evocadas sobre “Gestão Pública”



Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

Observe-se que as palavras mais evocadas como expressões da “Gestão Pública” foram: Eficiência, Transparência, Controle, seguidas de Gerenciamento, Administrar e Responsabilidade.

As Políticas Públicas e a Gestão Pública são temáticas de estudo bastante complexas, amplos e sujeitos a uma diversidade de abordagens teóricas e epistemológicas. Numa percepção mais comum, pode-se intuir esta área como o estudo das maneiras de agir em organizações públicas, neste caso, referindo-se a diagnósticos ou em casos de resolução dos problemas. Portanto, é de se esperar que “Gestão Pública” possa estar associada a palavras e expressões como: Serviço público, Efetividade, Eficiência, Legalidade, Prestação de contas, Sociedade e Políticas Públicas. Outras palavras que também foram evocadas como: Responsabilidade, é algo esperado pela sociedade de um servidor público. Dessa forma, os alunos do curso de Mestrado em Gestão Pública, parecem compreender o sentido do Mestrado que estão a cursar.

É claro que as diversas disciplinas ou áreas do conhecimento que são objeto de reflexão num curso como este, nem sempre abarcam de forma satisfatória ou em profundidade, as muitas questões laborais e sociais emanadas do seu objeto central. Por isso, o desafio que se coloca é o de analisar uma gama de questões práticas, referentes à gestão de políticas públicas, levando-se em conta os vários eixos teóricos possíveis, dentro de uma metodologia científica e numa abordagem multidisciplinar.

Indagados sobre “se gostariam de ter feito outro mestrado que não este”, oito alunos responderam que não (57,1%), porém seis dos participantes responderam que sim (42,9%). Sobre as áreas que gostariam, três responderam que fariam mestrado voltado a área de Administração; dois optariam por Ciências Contábeis e, um aluno optaria por um Mestrado em Educação.

Com relação às expectativas em cursar o Mestrado Profissional em Gestão Pública (MPGP), ora em curso, as percepções dos respondentes foram organizadas por categorias distribuídas na tabela 5 a seguir.

Tabela 5 - Distribuição das Expectativas sobre o MPPG.

Expectativas com relação ao Curso de MPPG			
Categorias	Expressões eliciadas pelos sujeitos	f	%
1. Aprimorar o conhecimento	Adquirir novos conhecimentos (8); crescimento, desenvolvimento, aprendizado; oportunidades de aprendizagem profissional; acesso a novas técnicas e tecnologias de pesquisa; desenvolver e disseminar estes conhecimentos adquiridos.	15	45,5
2. Melhorar a prática profissional	Conseguir administrar meu tempo e me dedicar ao máximo; Aplicar praticamente as ideias debatidas na pós-graduação; maior qualidade as minhas funções no serviço público; melhorar o desempenho de minhas atividades no serviço público; contribuir para uma melhor e mais eficiente administração pública; melhor desempenho na instituição; Melhoramento na qualificação para aplicação na gestão dos contratos administrativos; Além da capacitação profissional, alcançando uma titulação de Mestre, o reconhecimento no meio profissional; desenvolvimento do pensamento crítico e uma visão mais ampla do mundo acadêmico; Tornar-me um gestor capaz de tomar decisões assertivas; enriquecer a nossa capacidade profissional e nos tornar, também, cidadãos melhores e mais comprometidos com o trato dos recursos públicos; ascensão profissional; dedicar ao máximo; implementar melhorias no serviço público; por em prática no desempenho de minhas atividades no setor.	18	54,5

Juazeiro do Norte, CE, 2020

Os relatos demonstraram que as expectativas em relação ao mestrado são principalmente: 1 – Aprimorar o conhecimento (45,5%) e 2 - Melhorar a prática profissional (54,5%).

As falas são no sentido de aquisição de novos conhecimentos, para aplicar no dia a dia laboral na instituição, através da melhoria dos seus desempenhos.

Toda melhoria em termos de avanços no conhecimento, é de certa forma, promotora de um amadurecimento, seja ele pessoal ou técnico e profissional, com implicações na qualidade e satisfação com a vida laboral dos envolvidos.

Sobre as dificuldades que os recém-ingressos acreditam que enfrentarão no decorrer do curso de MPPG, as respostas encontram-se na tabela a seguir.

Tabela 6 - Distribuição das dificuldades que o aluno acredita que irá enfrentar no decorrer do curso de MPPG.

Dificuldades que o aluno acredita que irá enfrentar no decorrer do curso de MPPG	
Categoria	Expressões eliciadas pelos sujeitos
Conciliar o Tempo	O tempo curto para estudar; Conciliação de tempo e de cargos; Tempo e conciliar as atividades; conciliar tempo de estudo com trabalho; Conciliar a jornada de trabalho com as atividades das disciplinas do mestrado, principalmente porque estamos atuando remotamente por conta da pandemia do Coronavírus; A falta de tempo para me dedicar; conciliar com a minha vida pessoal e profissional; buscar um equilíbrio entre o trabalho, estudo, família e espiritualidade; tempo; Compatibilidade de horário com os deveres do trabalho e do lar; Administração do trabalho, das atividades do mestrado e das demandas domésticas no contexto da pandemia; Cumprir as atividades em tempo hábil, aprender a discutir temas com visão mais crítica e profunda, perder a timidez para apresentação de seminários; Gestão do tempo e cobrança pessoal; conciliar as atividades laborais com as atividades do mestrado, bem como imergir no mundo da pesquisa; conseguirmos conciliar os estudos com trabalho e/ou família, mas com a devida do gestão do tempo, acredito que consigamos nos dedicar e fazermos o melhor; Atender, de pronto, todos os anseios: trabalho, mestrado e família; Administração do tempo.

Juazeiro do Norte, CE, 2019

Com relação às dificuldades, sobressaiu-se apenas uma categoria: Conciliar o tempo. Neste caso, o tempo dedicado as atividades do mestrado com as outras demandas que são trabalho e família. Observe-se que no mestrado profissional os servidores não se afastam das suas atividades laborais.

No caso dos servidores que estão cursando mestrado, há uma aparente sobrecarga, dado que, além do tempo nas aulas, há atividades de estudo, trabalhos e leituras próprias de um curso, além de todos estarem atuando nas suas atividades profissionais junto a instituição, aumentando a jornada de dedicação e diminuindo o tempo de lazer e de dedicação à própria família.

Segundo Adizes (2002), não há crescimento sem algum tipo de sacrifício. Neste sentido o Mestrado Profissional parece percebido como mais um desafio na vida dos alunos recém-ingressos.

Para os servidores com menor qualificação, existe uma expectativa de consumo, pois o trabalho representa talvez, o único meio de garantia da manutenção de condições mínimas de

uma possibilidade de melhoria de condições de vida para si mesmo e para os descendentes. Os significados que atribuíram às dificuldades em realizar o curso foca principalmente na possível dificuldade em conciliar o tempo entre as atividades próprias do curso com a sua rotina de trabalho. As percepções legitimam uma expectativa de preocupação com a satisfação de necessidades sociais básicas através do trabalho.

Sobre a possibilidade do Mestrado agregar algum tipo de benefício a UFCA, as respostas foram elencadas no quadro a seguir.

Tabela 7 - Distribuição dos Benefícios o Mestrado Profissional em Gestão Pública trará para a UFCA.

Benefícios do MPPG para a UFCA			
Categorias	Expressões eliciadas pelos sujeitos	f	%
1. Melhoria dos serviços prestados	Os projetos desenvolvidos pelos servidores técnico-administrativos terão muita relevância para o desenvolvimento da instituição, em diversas áreas; melhores serviços para a comunidade acadêmica e população do Cariri; haverá avanços nas questões de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência; realização de estudos na área e na implementação da pesquisa, agregando avanços na gestão das questões de acessibilidade; Universidade ganhará em termos de melhoria na gestão, no alcance de seus objetivos e visão de futuro; otimização do trabalho; melhoria nos processos internos e alcance de objetivos estratégicos importantes; qualidade nos serviços desenvolvidos à comunidade; melhor aplicação dos recursos públicos; outras responsabilidades atribuídas a todos os agentes públicos; contribuir com os objetivos institucionais; Aumento na compreensão do trabalho desenvolvido na UFCA; aplicação no mundo do trabalho e na sociedade em que os formandos estão inseridos; conhecimentos e habilidades adquiridos no decorrer do curso; melhoria da qualidade e eficiência do trabalho; Contribuir, literalmente, para a melhoria da gestão da UFCA. em especial a estratégia e orçamentária; Melhorias dos seus processos internos.	14	53,8
2. Qualificação dos servidores	Profunda formação crítica dos servidores da instituição; Qualificação dos servidores (2); formação de gestores capacitados; Melhoria nos serviços prestados pelos servidores; Qualificação dos seus profissionais; Capacitação do corpo técnico (2); empoderamento do servidor capacitado; aperfeiçoamento dos seus servidores em gestão pública; gestores bem capacitados; Servidores qualificados, com capacidades desenvolvidas; formação de gestores públicos, o mestrado trará maior reconhecimento para a instituição; desenvolver e aperfeiçoar conhecimentos na área de gestão pública do servidor.	12	46,2

Juazeiro do Norte, CE, 2020

Quanto aos benefícios percebidos, duas categorias sobressaíram-se: 1 – Melhoria dos serviços prestados (53,8%) e 2 Qualificação dos servidores (46,2%).

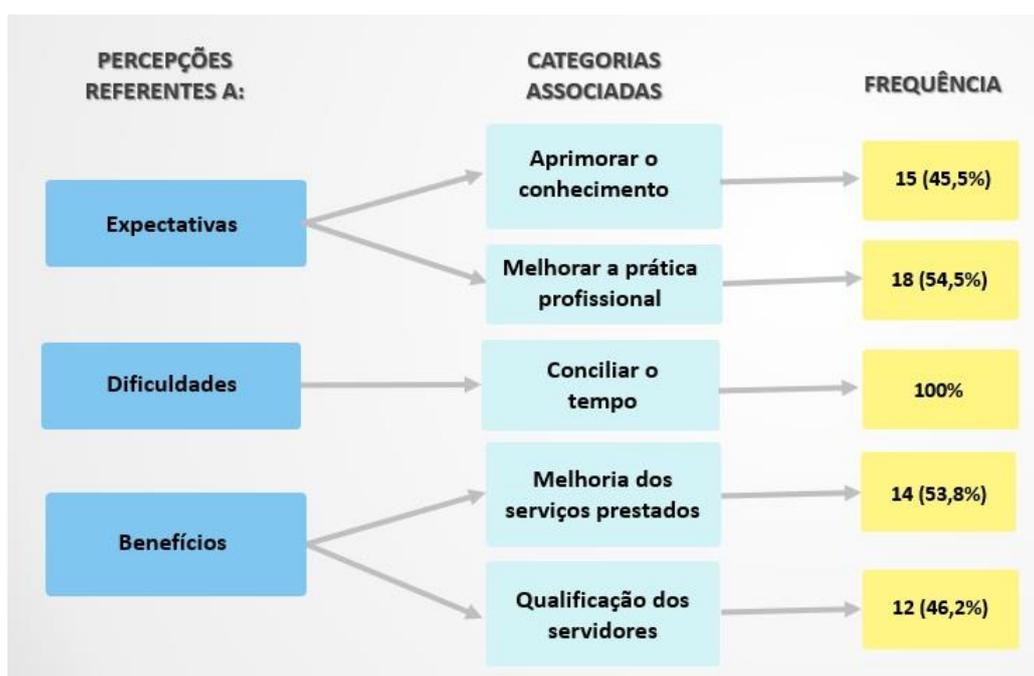
No primeiro caso, consideram que o mestrado agregará valor em termos de melhoria do trabalho que já desempenham na instituição. No segundo caso, a qualificação em termos de conhecimentos e habilidades novas, implicarão em um maior desenvolvimento pessoal, enquanto servidor melhor qualificado para o exercício de sua função.

Assim, as representações sociais e percepções, que possuem a linguagem para sua compreensão, devem ser consideradas como estratégia importante para a análise do social, por privilegiar a comunicação da vida cotidiana: *"Pela sua vinculação com a realidade, a compreensão da fala exige ao mesmo tempo a compreensão das relações sociais que ela expressa."* (MINAYO, 1993, pág. 175)

Embora a motivação seja é considerada como uma força pessoal interna, que sustenta e regula todas as nossas atitudes e comportamentos mais importantes, *"trata-se de uma experiência íntima e pessoal que não pode ser estudada diretamente"*(VERNON, 1973, p.11).

Na sequência, um resumo em forma de quadro sinótico das percepções dos alunos referentes ao Mestrado Profissional em Gestão Pública e categorias associadas.

Figura 4 – Quadro Sinótico relativo às Percepção dos alunos referentes ao Mestrado Profissional em Gestão Pública e categorias associadas.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Ainda sobre a Motivação, esta é uma energia advinda das aspirações, necessidades e valores individuais, que se manifesta pela forma como o trabalho é executado (VALDEZ, 2003). Daí a ideia de considerar-se a motivação como uma estratégia alternativa para a melhoria do desempenho do servidor quanto a sua produtividade. Neste caso, melhorando a performance institucional.

Considerações Finais

O objetivo geral do presente estudo foi entender e esquematizar as percepções e expectativas, dos recém ingressos do Mestrado Profissional em Gestão Pública da Universidade Federal do Cariri. Dessa forma, mapeou-se as percepções dos benefícios e desafios dos recém ingressos da turma 2 do curso de MPPG, ofertado na Universidade Federal do Cariri. A enquete constou de aplicação de questionário aos alunos, via GoogleForms. A pouca literatura sobre a temática evidencia a originalidade do trabalho e a relevância social do mesmo.

Com relação ao primeiro objetivo específico: O curso conta com 16 ingressos com idades entre 26 a 56 anos (média 34,5. Dp= 8,017), sendo 10 do sexo feminino (62,5%) e 6 do sexo masculino (37,5%). A maioria assistentes de administração (63, Com tempo médio de atuação na UFCA de 5 anos e 8 meses. Dos servidores, 15 possuem função gratificada (93,8%) e 1 não possui (6,3%). Em termos de escolaridade, 3 (18,8%) possuem apenas curso de graduação e 13 (81,3%) já concluíram algum curso de Especialização. Ainda, 5(31,3%) já tentaram seleção para mestrado pelo menos uma vez e 11 (68,8%) prestaram a seleção de mestrado pela primeira vez. Sobre se tiveram incentivo da chefia imediata, 14 (87,5%) afirmaram que sim e apenas 2 (12,5%) afirmaram não terem sido incentivados pela chefia imediata a candidatura para seleção do mestrado. Sobre o tipo de trabalho, os participantes informaram que seu projeto seria de dissertação 9(56,3%) e de Intervenção 7(43,8%). Os temas foram distribuídos em duas categorias: Categoria 1 – Proposta de Melhoria de Processo de Trabalho – agregou 5 (31,2%) dos projetos de pesquisa e Categoria 2 – Levantamento de Situação – agregou 11 (68,8%) dos projetos.

Em atendimento ao segundo objetivo específico, quanto a percepção de Mestrado, três categorias foram associadas as falas dos sujeitos da pesquisa: Categoria 1 – Aprendizado. foram organizadas 19 palavras (52,8%); Categoria 2 – Avançar, total de 12 palavras (33,3%) e e Categoria 3 – Autoestima. 5 palavras (13,9%) expressas nesta categoria.

Com relação a percepção de Gestão pública três categorias sobressaíram-se: Categoria 1 – Gestão. (40,5%); Categoria 2 – Crescimento. (31,0%) e Categoria 3 – Fazer o correto. (28,5%).

Em atendimento ao terceiro objetivo específico, as percepções associadas às expectativas em relação ao curso foram dispostas em duas categorias: 1 – Aprimorar o conhecimento (45,5%) e 2 - Melhorar a prática profissional (54,5%). Já as percepções associadas às possíveis dificuldades que o recém ingresso acredita que irá enfrentar no decorrer do curso de MPPG, todos responderam que conciliar o tempo é o mais desafiante. Neste caso, referindo-se ao tempo dedicado as atividades do mestrado, com as outras demandas que são trabalho e família.

Em atendimento ao terceiro objetivo específico, quanto as percepções associadas aos benefícios do Mestrado, duas categorias sobressaíram-se: 1 – Melhoria dos serviços prestados (53,8%) e, 2 Qualificação dos servidores (46,2%).

A administração pública brasileira ainda é detentora de muitas deficiências que prejudicam seu bom funcionamento, de modo que ainda é necessários muito investimento para sua melhoria, modificando a forma de gestão, estruturação, bem como de investimento no capital humano.

O ano de 1988 foi um marco para a reforma da administração pública, uma vez que a Constituição promulgada neste ano, apresentou diversos dispositivos voltados para o aperfeiçoamento do serviço público, tornando inclusive a eficiência como princípio norteador das atividades administrativas.

A presença destes dispositivos foi algo de grande relevância, visto que a administração já devia respeito ao princípio da legalidade, que impõe uma atuação alinhada com os limites do permitido pela legislação vigente.

Dentre os vários artigos trazidos pelo referido diploma legal, destacamos a adição do princípio da eficiência como base das atividades administrativas; a imposição legal de que os entes públicos devem investir na educação, qualificação e treinamento dos seus funcionários; assim como o condicionamento da promoção na carreira à necessidade de realização de cursos.

Ainda, consideramos relevante o estabelecimento de um período de estágio probatório, no qual o servidor fica sob análise, devendo apresentar bom desempenho em sua função para ser efetivado, bem como a criação de mecanismos de fiscalização e denúncia de possíveis irregularidades na prestação do serviço público.

Com base no exposto, concluímos que o investimento na capacitação e treinamento de funcionários é algo importante e necessário para potencializar seu desempenho. Esta ação

certamente possibilitará a oferta de um atendimento ao público com maior eficácia. Deve ser algo contínuo, como forma de permitir que o servidor esteja sempre atualizado, em conformidade com as novas tecnologias e exigências institucionais, impostas pelas naturais mudanças ante os novos contextos globalizados.

Os resultados deste estudo, pode conter algumas limitações metodológicas e devem ser considerados apenas para o contexto da turma 2 do MPPG-UFCA, não devendo ser generalizados para outras IES.

Estudos em outras instituições de ensino superior públicas, em mestrados semelhantes devem ser estimulados, para fins de comparação.

Referências

ADIZES, Ichak, *Os Ciclos de Vida das Organizações: Como e Por que as Empresas Crescem e Morrem e O que Fazer a Respeito*, São Paulo: Ed.Pioneira Thomson-2002.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Congresso Nacional, 5 out. 1988.

CAPES. *Plano Nacional de Pós-Graduação –PNPG 2011-2020/CAPES*. Brasília, DF: CAPES, 2010. 2v.: il. Disponível em: <https://www.capes.gov.br/images/stories/download/PNPG_Miolo_V2.pdf>. Acesso em: 28.09. 2019.

CAPES. *Portaria No 47*, de 17 de outubro de 1995. Determina a implantação na CAPES de procedimentos apropriados à recomendação, acompanhamento e avaliação de cursos de mestrado dirigidos à formação profissional. Brasília, DF, 1995. Disponível em: <ojs.rbpg.capes.gov.br/index.php/rbpg/article/download/87/83>. Acesso em: 28.09. 2019.

CAPES. *Portaria No 80*, de 16 de dezembro de 1998. Dispõe sobre o reconhecimento dos mestrados profissionais e dá outras providências. Brasília, DF, 1998. Disponível em: <https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria_CAPES_080_1998.pdf>. Acesso em: 28.09. 2019.

CHIMENTÃO, Lilian Kemmer. *O significado da formação continuada docente*. 4 CONPEF, Universidade Estadual de Londrina, 2009. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/conpef/conpef4/trabalhos/comunicacaooralartigo/artigoacomoral2.pdf>>. Acesso em: 26/03/2021.

CUNHA, L. F. F. *Atendimento ao cliente com ênfase na gestão pública*. 2010. 17 f. TCC (Pós-graduação) - Curso de Atendimento Ao Cliente Com ênfase na Gestão Pública, Faculdade Albert Einstein, Brasília, 2010. Disponível em: <<https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/31581>>. Acesso em: 26/03/2021.

DICIONÁRIO ONLINE DE PORTUGUÊS. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/pesquisa.php?q=gest%3o+p%Fablica>>. Acesso em 20.09.2019.

DUTRA, J. S. *Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas*. São Paulo: Atlas, 2006.

em: < https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa_apresentação.jsf?lc =pt_BR&id=5679>. Acesso em 28.09.2019.

MAYO, A. *O valor humano da empresa: valorização das pessoas como ativos*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

MEC. *Portaria Normativa No 17*, de 28 de dezembro de 2009. Dispõe sobre o mestrado profissional no âmbito da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior-CAPEs. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/PortariaNormativa_17MP.pdf>. Acesso em: 28.09.2019.

MINAYO, M.C.S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo - Rio de Janeiro: Hucitec – Abrasco, 1993.

MOTTA, P. R. *Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente*. Rio de Janeiro: Record, 1995.

MOTTA, Paulo Roberto. *Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente*. 6ª ed. Rio de Janeiro: Record, 1995.

PEREIRA, C. F. O. *Reforma administrativa: o Estado, o serviço público e o servidor*. Brasília: Brasília Jurídica, 1998.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – PRPGP/UFRN. Disponível

RIBEIRO. R.J. O mestrado profissional na política atual da Capes. *Revista Brasileira de Pós-Graduação*. v. 2, n. 4, p. 8-15, Jul. 2005. Disponível em: <<http://ojs.rbpg.capes.gov.br/index.php/rbpg/article/view/72/69>>. Acesso em: 28.09.2019.

SÁ, G. M. S. *Capacitação profissional para um atendimento de excelência no setor público*. TCC (Bacharelado em Administração). Universidade Federal Fluminense, Volta Redonda, 2016.

SCHIKMANN, R. Gestão estratégica de pessoas: bases para a concepção do curso de especialização em gestão de pessoas no serviço público. In: CAMÕES, M. R. S.; PANTOJA, M. J.; BERGUE, S. T. (Orgs.). *Gestão de pessoas: bases teóricas e experiências no setor público*. Brasília: ENAP, 2010.

SENGE, Peter M. *A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende*. Ed. BestSeller: São Paulo. 4 ed, 1990.

STASSUN, C. C. S; WIPPEL, F. Avaliação de desempenho e capacitação contínuos no serviço público: avanços da política de RH na administração pública de uma prefeitura do alto vale do Itajaí-SC. *Planejamento e Políticas Públicas*, n. 41, jul./dez. 2013.

VALDEZ, M. R. K. *Análise dos fatores motivacionais no trabalho segundo Herzberg e da eficiência do atendimento ao cidadão: estudo de caso da Divisão de Fiscalização de Obras e Posturas do município de Joinville*. 2003. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

VELOSO, Elza Fátima Rosa et al., 2011. Gestão de carreiras e crescimento profissional. *Rev. bras. orientac. prof*, São Paulo , v. 12, n. 1, p. 61-72, jun. 2011 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-3902011000100008&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 05 abr. 2021.

VERNON, M. D. *Motivação humana*. Tradução de L. C. Lucchetti. Petrópolis: Vozes, 1973. (trabalho original publicado em 1969).



Como citar este artigo (Formato ABNT):

FEITOSA, Lilian Cavalcante; BRITO, Kátia Daniele Dutra; MELO, Sabrina Suerli Lucena; SOUZA, LUIZ I, João; Francisca Cristiane Gomes de; LOPES, Jeamy Kelly Alves; OLIVEIRA, Gislene Farias de. Mestrado Profissional em Gestão Pública Turma 2: Percepções das dificuldades e dos benefícios associados. Mestrado Profissional em Gestão Pública: Análise das Expectativas e Percepções dos alunos. **Id on Line Rev.Mult. Psic.**, Maio/2021, vol.15, n.55, p. 327-353, ISSN:1981-1179.

Recebido: 13/03/2021

Aceito: 13/04/2021