

A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO COMO FATOR CONTRIBUTIVO NA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

AYRTTON BERNARDES ALVES
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV)
ayrttonalves@gmail.com

ANA CRISTINA FERREIRA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV)
ana-cristina18@hotmail.com

Introdução

O presente estudo de caso foi realizado em uma empresa de Minas Gerais, atuante no mercado do agronegócio há 10 anos, com o intuito de verificar se o nível de comprometimento de seus colaboradores com a empresa pode influenciar na segurança das informações. Manter sigilo das informações gerenciais é um desafio para a gestão de empresas, principalmente quando se trata das estratégias as quais a empresa está submetida visando uma posição privilegiada em comparação com a concorrente.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Qual a relação entre o nível de comprometimento entre o funcionário e a empresa e a segurança das informações estratégicas? Sendo assim, o objetivo do presente estudo é verificar se existe relação entre o nível de comprometimento dos funcionários da empresa em estudo e a segurança das informações sigilosas e estratégicas da mesma.

Fundamentação Teórica

De acordo com Sêmola (2003), é necessário considerar o aspecto humano como canal de disseminação das informações estratégicas de uma empresa. Com isso, é preciso considerar o comportamento organizacional, que Dubrin (2001) afirma que é o estudo do comportamento humano no local de trabalho. Relacionado a isso, este trabalho considera o comprometimento com a empresa como fator contributivo na segurança das informações.

Metodologia

Esta pesquisa apresenta caráter exploratória descritiva, e se trata de um estudo de caso, onde foram realizadas 8 entrevistas com base em um roteiro semiestruturado de acordo com a literatura pesquisada. Por se tratar de um estudo com abordagem qualitativa, empregou-se a Análise de Conteúdo, visando a classificação dos resultados em categorias: Motivação, Clima Organizacional e Segurança da Informação

Análise dos Resultados

O conceito de motivação é entendido pelos entrevistados como algo que influencia positivamente o desenrolar das atividades rotineiras na empresa. Questionados sobre se o clima organizacional, todos afirmaram que o clima organizacional influencia positivamente na satisfação em trabalhar. Nota-se que o entendimento por parte dos trabalhadores sobre a importância do não vazamento de informações é satisfatório.

Conclusão

Este estudo propõe chamar a atenção dos gestores acerca do nível de comprometimento dos funcionários com a organização. Quando o termo segurança da informação é usado, muitas das vezes há uma compreensão inteiramente tecnológica do termo. Não raro, o aspecto humano, tão importante no processo de lidar com as informações, é deixado de lado abrindo “brechas” na segurança de uma empresa, dado o comportamento muitas das vezes imprevisível do ser humano.

Referências Bibliográficas

- DUBRIN, A. J. Fundamentos do comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.
- ROCHA, P. C. C. Segurança da informação – Uma questão não apenas tecnológica. Instituto de Ciências Exatas - Departamento de Ciência da Computação. Brasília, 2008.
- SÊMOLA, M. Gestão da Segurança da Informação: uma visão executiva. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

ÁREA TEMÁTICA: Estudos Organizacionais
TEMA: Comportamento Organizacional

**A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO COMO FATOR
CONTRIBUTIVO NA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

**MOTIVATION IN THE WORKPLACE AS A FACTOR CONTRIBUTORY OF
INFORMATION SECURITY**

RESUMO

O foco deste trabalho, ao abordar o tema Segurança da Informação, é discutir sobre diversos fatores que tendem a favorecer o vazamento de informações. O mapeamento das vertentes que possam vir a espalhar informações estratégicas da organização para um concorrente, por exemplo, deve ser visto como ferramenta importante de gestão que tende a proteger os ativos da organização, tidos nesse contexto como informações de mercado, pesquisas, manejo, entre outras particularidades da empresa. De forma específica, este estudo pretende investigar a relação entre motivação percebida pelo trabalhador e comprometimento com o sigilo de informações. Para a pesquisa foram realizadas oito entrevistas semiestruturadas, as quais foram feitas individualmente, tomando-se o cuidado de ser totalmente imparcial nos questionamentos a fim de se extrair o máximo aproveitamento das perguntas. Para a análise dos dados, foi usado o método de análise de conteúdo, onde três categorias foram definidas: Motivação, Clima Organizacional e Segurança da Informação. A partir dos resultados obtidos foi analisado se há propensão da empresa ao vazamento de dados mediante o comprometimento dos funcionários.

Palavras-chave: Motivação; Clima Organizacional; Segurança da Informação.

ABSTRACT

The focus of this project, when discussing Information Security, is to consider several factors that tend to favor information leakage. The mapping of the aspects that may spread the organization's strategic information to a competitor, for example, should be seen as an important management tool that tends to protect the organization's assets, taken in this context as market information, research, management, among other features of the company. Specifically, this study aims to investigate whether the motivation perceived by the worker is sufficient to prevent possible leakage of information. For the research, eight semi-structured interviews were performed, which were made individually, making sure that the questioning was completely impartial in order to extract the most out of the questions. For data analysis, the content analysis method was used, where three categories were defined: Motivation, Organizational Climate and Information Security. From the results obtained, the propensity of the company to data leaks and consequent impairment of a good performance against the other competitors were verified.

Keywords: Motivation; Organization Climate; Information Security.

1. INTRODUÇÃO

Em tempos onde setores como indústria, comércio de bens secundários e serviços têm despencado pelo segundo ano consecutivo, um estudo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostrou o agronegócio como pilar que sustenta a economia brasileira, em

sua maior parte, *commodities*, que no ano de 2015 alcançou uma produção recorde de 204,3 milhões de toneladas, cerca de 5,9% acima do ano anterior, 192,9 milhões de toneladas (IBGE, 2015).

A premissa para o setor que tende a crescer é básica: a produção de alimentos não pode parar e os setores indiretamente ligados ao ramo agrícola, tais como restaurantes, bares, *fast-foods* e afins demandam cada vez mais altas quantidades de matéria prima, devido à mudança de hábito do brasileiro que, desde 2010, adota o costume de comer fora visando economia de tempo e praticidade (IBGE, 2013).

Considerando esta importância do ramo agrícola para outras empresas, o presente estudo de caso será realizado em uma empresa de Minas Gerais, atuante no mercado do agronegócio há 10 anos, com o intuito de verificar se o nível de comprometimento de seus colaboradores com a empresa pode influenciar na segurança das informações, visto que a empresa em questão, como qualquer outra, preza pelos dados da organização como forma de diferenciação perante o mercado e seus concorrentes diretos, caracterizando vantagem competitiva.

Manter sigilo das informações gerenciais é um desafio para a gestão de empresas, principalmente quando se trata das estratégias as quais a empresa está submetida visando uma posição privilegiada em comparação com a concorrente. Segundo Chiavenato (2005), há uma série de variáveis independentes que tendem a condicionar o Comportamento Organizacional, sendo essas variáveis caracterizadas como nível de desempenho, baixa rotatividade, satisfação no trabalho e o nível de cidadania organizacional.

Conforme afirma Filho (2008), segurança da informação corresponde a um conjunto das medidas que visam proteger e preservar informações e sistemas de informações, assegurando-lhes integridade, disponibilidade, não-repúdio, autenticidade e confidencialidade. Segundo o autor, correspondem aos pilares da segurança da informação necessários para imprimir-lhe confiabilidade e conseqüente utilidade. Logo, deve-se cuidar para que as informações que passam para as mãos de pessoas não sejam utilizadas a não ser para o benefício da própria organização, devendo a mesma rever suas técnicas administrativas e dessa maneira inibir o vazamento de informações.

A identificação dos meios possíveis para evitar o vazamento de informações vitais para a empresa é que mantém a diferença sobre as demais organizações do setor. A motivação do funcionário para gerar o comprometimento com a empresa, e esse fomento ao comprometimento organizacional com o intuito de preservação das informações estratégicas da empresa se torna essencial em um mercado altamente competitivo. O comprometimento, tido neste estudo como o envolvimento do profissional com a organização, é que definirá se as informações estratégicas da empresa estarão seguras, garantindo o desempenho satisfatório da empresa.

Nota-se que a vinculação pessoal com a empresa, principalmente sob o aspecto afetivo, exerce influência direta na decisão do funcionário sobre o uso dos dados estratégicos organizacionais para fins que não sejam para o próprio benefício da detentora. Diante deste contexto, este estudo é norteado pelo seguinte problema de pesquisa: Qual a relação entre o nível de comprometimento entre o funcionário e a empresa e a segurança das informações estratégicas?

Sendo assim, o objetivo do presente estudo é verificar se existe relação entre o nível de comprometimento dos funcionários da empresa em estudo e a segurança das informações sigilosas e estratégicas da mesma. Especificamente pretende-se: obter a conceituação de “comprometimento organizacional” pelos trabalhadores; avaliar a percepção da segurança das informações da empresa pelos trabalhadores; identificar os aspectos que os funcionários

consideram motivadores na empresa Alfa; identificar os aspectos que os funcionários consideram desmotivadores na empresa Alfa.

A importância do presente estudo é notável quando se considera as informações estratégicas da empresa como um dos principais ativos. Ramiro (2008) afirma a segurança da informação com algo primordial no cotidiano da organização, devendo a análise do risco ser efetuada a fim de preservar os dados de tal empresa. A seguir será tratado da literatura que embasou a elaboração deste trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Segurança da Informação

Em um ambiente corporativo, destacar-se pela eficiência na administração dos recursos da empresa pode caracterizar a chave para o sucesso da organização. É natural que a “fórmula” para o sucesso seja resultado de muita pesquisa e dedicação, além da aplicação correta dos conhecimentos na gestão empresarial. Oliveira (2001) afirma o quanto a informação é importante para a empresa, se tornando um recurso vital quando devidamente integrado com todos os setores da organização.

De acordo com Abrucio (2007), uma administração eficiente é resultado da cobrança e do controle, sendo que “controle” representa a regulação ao acesso e ações dos detentores das informações em uma empresa. Tal controle é fundamental para que se mantenham seguras as informações de uma empresa, seja, talvez, de um modo primário, as senhas. O acesso restrito aos dados estratégicos, muitas vezes, não estão sujeitos ao vazamento por ataques externos, tais como hackers e outros invasores digitais, tão comuns na atual era tecnológica e de fácil acesso à informação para todos. É preciso também cuidar para que os ataques não tenham iniciativa por parte de quem tem acesso à determinados tipos de dados.

Existem várias maneiras de armazenar a informação. Algumas formas mais seguras e confiáveis, outras nem tanto. Davis e Sumara (1997, p. 683) afirmam que “o custo de se proteger contra uma ameaça deve ser menor que o custo da recuperação se a ameaça o atingir”. Peixoto (2006) classifica ainda as ameaças como sendo:

- Naturais – decorrem de fenômenos da natureza, tais como: terremotos, enchentes, queda de raios etc.;
- Involuntárias - ocorrem devido a acidentes;
- Voluntárias - quando propositais, de ocorrência humana.

O intuito deste estudo é trabalhar de acordo com a terceira problemática, as ocorrências voluntárias, quando há plena ciência do que se está fazendo, com consciência de todos os riscos e consequências que isso pode ocasionar tanto para a empresa quanto para o empregado.

O risco ao qual estão sujeitas as informações das empresas não está apenas no quesito técnico da tecnologia da informação, tais como os fatores ambientais e físicos citados anteriormente. De acordo com Sêmola (2003), é necessário considerar o aspecto humano como canal de disseminação das informações estratégicas. Quando se avalia o grau de risco de exposição dos dados, percebe-se a perspectiva de qualificação desse risco, se são aceitos ou não pela empresa, ou seja, se esta colabora ou não para a existência dos mesmos, e se estão condizentes em existir, ou seja, se há alguma coisa a ser feita para se minimizar ou, atingindo-se uma situação hipotética ideal, sanar a existência de tais riscos a fim de que a segurança passe a ser vista como fator primordial pelos colaboradores.

Segundo Rocha (2009) é necessário levar em consideração as questões não tecnológicas porque a “corrente” sempre se rompe no elo mais fraco, caracterizando assim a

imparcialidade dos sistemas automatizados de segurança e a vulnerabilidade caracterizada pela instabilidade emocional humana, causada seja por insatisfação no trabalho, não percepção dos rendimentos como vantajosos, enfim, uma visão 360° do ambiente de trabalho.

Contudo, conforme Alves (2006, p. 47):

...o tratamento contínuo do risco é de fundamental importância para que as empresas obtenham informações mais precisas quanto aos pontos fracos dos seus sistemas, pessoas, ambiente etc. e possam tratá-los de acordo com os melhores critérios definidos de acordo com o perfil da organização.

Ganin (2003) afirma que a gestão de falhas numa empresa está diretamente relacionada ao incremento da produtividade, permitindo uma alocação ideal de ativos, inclusive o ativo composto pelas informações estratégicas. Contudo, deve-se levar em conta de que não há operação totalmente isenta de “furos”, logo, sempre há o risco. A análise dessas ameaças é primordial para a identificação de possíveis canais que contribuam para o vazamento das informações. Segundo Rausand e Oien (1996), falha é o evento onde a requisição é interrompida, excedendo os limites aceitáveis, levando à condição de operação inadmissível. A proteção dos dados e seus respectivos ativos deve observar sempre a probabilidade de ocorrência dos mesmos. Para Geer Jr, Hoo e Jaquith (2003) quanto mais tardiamente falhas são detectadas no âmbito empresarial e corrigidas, maior é o custo incorrente para saná-las.

Quanto à organização, esta deve estabelecer regras e normas visando sempre a minimização dos fatores que podem vir a favorecer o roubo de dados. Para muitas empresas, uma Política de Segurança da Informação (PSI) geralmente intimida e coloca plena ciência aos funcionários sobre a importância do sigilo das estratégias comerciais. Lemos (2001) define a PSI como normas que definem as melhores práticas para lidar com informações, sendo uma ferramenta para proteção dos dados. Segundo Fontes (2006), a PSI descreve quais são os objetivos que todas as atividades ligadas a Segurança da Informação (SI) devem trabalhar para atingir. A PSI elenca os princípios de SI que a organização considera relevantes e que devem estar presentes em suas atividades.

Até mesmo o governo se preocupa com tal questão, tanto que regulamentou a questão em 13 de junho de 2000 através do Decreto Presidencial nº 3.505, em questão o Artigo 3º:

Art. 3º São objetivos da Política da Informação:

I - dotar os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal de instrumentos jurídicos, normativos e organizacionais que os capacitem científica, tecnológica e administrativamente a assegurar a confidencialidade, a integridade, a autenticidade, o não-repúdio e a disponibilidade dos dados e das informações tratadas, classificadas e sensíveis.

Segundo Ramiro (2008) é importante que se faça sempre a manutenção sobre o nível em que cada informação ocupa em uma organização, sendo classificada em Confidencial, Privada ou Pública e dessa maneira dar a devida atenção aos níveis mais críticos, dependendo de qual nível a informação está. A responsabilidade da segurança da informação, segundo Santander (2009), é dos funcionários designados para tal, de forma que sejam elaboradas medidas a serem implementadas na corporação para que a empresa possa estar em segurança. Devido às particularidades de cada organização, cada empresa deverá estabelecer quais políticas serão utilizadas de forma a minimizar os riscos de perda e/ou acessos indevidos, formalizando as normas de acordo com a cultura interna e requisitos legais (FERREIRA; ARAÚJO, 2008).

Para Pereira (2012), é necessária uma percepção constante do que ocorre no ambiente da empresa, sobretudo no fator “humano”. Tudo o que acontece na organização é fruto da

ação de pessoas, logo, tudo está suscetível à falhas, não se excluindo, portanto, o vazamento de informações. Em suma, o acesso aos dados deve acontecer de forma restrita, visando a preservação da identidade da empresa e também a garantia de que somente a própria empresa fará uso de tal banco de dados.

2.2 O fator humano nas organizações – motivação e comprometimento

Hitchings (1995) apresentou, há mais de duas décadas, a necessidade de um conceito de segurança da informação em que o aspecto do agente humano tivesse a devida relevância, seja como vítima de ataque de vazamento de informações ou autor da ação. Isso ilustra o conceito fenomenológico de que o conhecimento e/ou informação passe a ser propriedade do indivíduo (HUSSERL, 1996).

Partindo-se do pressuposto de que, ao acessar um sistema em que estão os dados de uma empresa, o indivíduo passa a ser detentor das informações/conhecimento que possa ser adquirido ao se ter o acesso. Para Husserl (1996), o conhecimento se transforma em apropriação por parte dos indivíduos, das propriedades do objeto apresentado.

Haguete (1995) afirma que o que permite o compartilhamento de experiências e de condutas é a capacidade de diferentes seres humanos responderem da mesma forma ao mesmo gesto, desenvolvendo, assim, comportamentos grupais e conseqüentemente “regras”, padrões de como agir que vão ditando as normas. O processo de auto-interação, por meio do qual o indivíduo manipula o seu mundo e constrói sua ação é essencial para interações com outros indivíduos também (HAGUETE, 1995), o que faz com que numa situação em que ele seja detentor da informação, valores, tais como ética e bom senso, irão prevalecer na decisão de divulgar ou não as informações sigilosas.

De acordo com Bastos (1993, p. 53) o vínculo organizacional (comprometimento) pode ter 5 abordagens:

Afetivo, também chamado atitudinal: o indivíduo se identifica com a organização e com os objetivos dela e deseja manter-se como membro, de modo a facilitar a consecução desses objetivos. O comprometimento afetivo é aquele associado à ideia de lealdade, desejo de contribuir, sentimento de orgulho em permanecer na organização. (...) O comprometimento do trabalhador se expressa no interesse em permanecer no atual emprego porque percebe a legitimidade da relação autoridade/subordinação.

Araújo (2006) afirma que “ninguém motiva ninguém”, mas sim proporcionam condições no ambiente de trabalho para que sejam sanadas as expectativas básicas de um trabalhador, tais como, mas não se limitando a, estabilidade, salário condizente e bom relacionamento no trabalho. Para Heller (1999) as pessoas motivadas são importantes porque agregam novas ideias ao ambiente de trabalho, melhorando o clima organizacional. A motivação é tida como fator principal para se inibir o erro e o vazamento de informações. É apresentada como combustível da boa interação e convivência com os demais colaboradores, sendo fator de geração de satisfação dentro da empresa, o que gera um nível maior de comprometimento com a mesma.

A palavra motivação provém do latim *movere*, que significa mover. Alguns autores se concentram em alguns fatores que incitam e dirigem as atividades das pessoas. Outros enfatizam metas a serem alcançadas. Outros ainda afirmam que a motivação se relaciona com a maneira como o comportamento começa, recebe energia, mantém-se, é dirigido, pára e com o tipo de reação subjetiva que ocorre no organismo quando tudo isso acontece (CHIAVENATO, 2004, p.230).

É também importante lidar com a motivação dos funcionários como fator primário para o sigilo dos dados. Gorffman (1959) afirma que o homem é visto não como sendo ou

fazendo alguma coisa, mas sim fingindo ser ou fingindo fazer alguma coisa, modificando e agindo conforme seus próprios interesses. Hall e Taylor (1993) defendem que o indivíduo não pode estar ciente de todas as exigências e desdobramentos do cumprimento das regras, permitindo a ocorrência de interpretações errôneas e ambíguas. Contudo, às vezes, isso pode ser intencional.

Chiavenato (2002) afirma que o modo que se gere a empresa está relacionado à situação organizacional, ou seja, baseia-se nas políticas internas, nos fatores externos do ambiente e no atual capital humano disponível na organização. Se tais componentes são alterados, logo, cabe ao administrador alterar também a maneira de gerir a empresa.

Com base nisso, é preciso considerar o comportamento organizacional, que Dubrin (2001, p. 02) afirma que “é o estudo do comportamento humano no local de trabalho, a interação entre as pessoas e a organização em si. As principais metas do comportamento organizacional são explicar, prever e controlar o comportamento”.

É no quesito “controlar o comportamento” que o presente trabalho visa expor o risco e a importância de se ter um controle sobre o acesso indevido às informações estratégicas, visando sempre a preservação da identidade única e dessa maneira, valendo-se de fatores tais como dados históricos, informações de mercado e capacidade da organização, trabalhar tendo como norte a liderança no mercado perante os concorrentes.

Chiavenato (2004) diz que a motivação no ambiente de trabalho conduz ao “clima organizacional”, ou seja, o engajamento das pessoas frente à várias situações corriqueiras, o que é definido pelo autor como um “estado de ajustamento”. Tal ajustamento está diretamente relacionado ao fato “pertencer à um grupo social de estima”, e não somente uma satisfação individual e aparentemente egoísta. A frustração devido à não ocorrência de tais expectativas influencia diretamente fatores como desempenho e rendimento. Como satisfação no ambiente de trabalho, em grande parte depende-se de pessoas com uma posição hierárquica mais elevada na organização, seja com reconhecimento ou até mesmo com recompensa como forma de reconhecimento pelos trabalhos prestados. Isso, no âmbito do atual estudo de caso sobre a empresa Alfa, nos garante que funcionários motivados e com um “estado de ajustamento” que favoreça o desempenho das funções. Afinal, pessoas com ajustamento caracterizam um perfil controlado.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Visando ilustrar que as informações gerenciais de uma empresa têm que ser mantidas sob sigilo a fim de que sejam utilizadas somente por responsáveis da própria organização, elaborou-se o presente estudo de caso. Segundo Yin (2005, p. 32), “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real”.

Para evitar uma possível ampliação do tema, este estudo procurou valer-se apenas de analisar o comprometimento dos colaboradores como modo a promover a motivação dos mesmos por meios próprios da empresa, não sendo o objetivo do trabalho a expansão da discussão para o vasto campo da segurança da informação valendo-se de recursos tecnológicos e afins.

Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória descritiva, visto que, após a formulação do problema de pesquisa, são delineados os meios para se conseguir identificar e qualificar categorias, tais como: percepção do entrevistado sobre a importância da segurança da informação, percepção dos gestores sobre a importância da questão e finalmente as considerações sobre o nível de segurança existente na empresa para proteção da informação e de seus respectivos ativos (PIOVESAN; TEMPORINI, 1995).

3.1 Instrumento e coleta de dados

Escolheu-se para o desenvolvimento deste trabalho entrevistas semi-estruturadas com os colaboradores da empresa em questão, visando um conhecimento e entendimento sobre o nível de importância percebido por eles sobre a segurança e sigilo das informações estratégicas da organização. Segundo Gil (2002), a entrevista como coleta de dados é bastante adequada para se obter informações acerca dos detentores do conhecimento e informação, visto que é um meio direto e imediato de relacionamento onde se nota o que a pessoa sente, espera ou deseja.

O roteiro de entrevista foi elaborado com base em trabalhos científicos sobre motivação do trabalhador e segurança da informação visando o comprometimento organizacional. O quadro 1 apresenta as categorias advindas da análise de conteúdo (que será descrita a seguir) bem como as questões que nortearam as entrevistas.

Categoria	Pergunta da entrevista	Autores
Motivação	O que você entende por “motivação no trabalho”?	Pereira (2012); Silva, Fonseca (2012)
	Quais são os fatores que te fazem trabalhar mais motivado? (participação nos lucros, salário, clima organizacional, etc.)	Strachoski (2014); Silva, Fonseca (2012)
	Quais são os fatores que te desmotivam no ambiente de trabalho (rotinas estendidas, trabalho árduo, condições dos maquinários utilizados no dia a dia)	Marciano, Marques (2006); Oliveira (2008),
	Um trabalhador bem motivado tem maiores chances de contribuir além para a empresa?	Marciano, Marques (2006); Oliveira (2008)
Clima organizacional	O clima organizacional, caracterizado aqui como o bom (ou não) relacionamento entre funcionários, pode ser um quesito de avaliação da motivação no ambiente de trabalho?	Pereira (2012); Marciano, Marques (2006)
	Avaliando o clima organizacional, há motivação suficiente para dizer que as informações da sua empresa estão “seguras”?	Strachoski (2014)
Segurança da Informação	De acordo com sua percepção, garantir o não vazamento de informações estratégicas e sigilosas da organização é importante?	Oliveira; Silva (2012); Rocha (2008)
	De acordo com seu entendimento, o que pode ocorrer caso um concorrente tenha acesso à dados importantes da sua empresa?	Santo (2010)
	Avaliando o contexto da importância da segurança da informação, qual seria o impacto hoje sobre a empresa Alfa caso vazassem informações estratégicas sobre a condução da mesma?	Ramiro (2008); Rocha (2008)
	Pelo que você observa hoje na empresa Alfa, as informações estão bem protegidas?	Ramiro (2008)

Quadro 1: Categorias de análise e questionamento da entrevista

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa bibliográfica

Foram entrevistados 8 funcionários, os quais ocupam cargos táticos/estratégicos na empresa, envolvidos em funções como gerência, recursos humanos, e encarregados de tarefas importantes dentro da organização. É válido ressaltar que foram respeitados os pontos de vista dos trabalhadores e que em nenhum momento houve tendenciosidade à algum questionamento. Todas as opiniões e dizeres dos entrevistados foram respeitados e transcritos na íntegra. O quadro 2 mostra as características dos entrevistados:

Local de Trabalho	Código do Entrevistado	Função
Escritório	A1	Gerente
Escritório	A2	Auxiliar Administrativo
Escritório	A3	Recursos Humanos
Campo	A4	Gerente
Campo	A5	Encarregado
Campo	A6	Agrônomo
Campo	A7	Gerente
Campo	A8	Encarregado

Quadro 2: Características dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pelo autor

Todos os participantes foram entrevistados em seu respectivo local de trabalho. As entrevistas duraram por volta de 20 minutos cada uma e foram transcritas com o consentimento dos participantes, permitindo uma melhor compreensão dos discursos. Houve resistência por parte de alguns funcionários, que se recusaram a participar da entrevista.

Abaixo seguem dados demográficos dos participantes deste estudo de caso.

Cargo Efetivo	Gestão	62,5%
	Operacional	37,5%
Participação nos Lucros	Sim	100%
Tempo De Trabalho	Até 1 ano	25%
	2 a 4 anos	50%
	4 a 6 anos	12,5%
	Acima de 6 anos	12,5%
Escolaridade	Ensino Fundamental	25%
	Ensino Médio	50%
	Superior Incompleto	12,5%
	Superior Completo	12,5%
Renda Fixa Mensal	Até 1 salário mínimo	13%
	2 a 3 salários	50%
	Acima de 3 salários	37%

Quadro 3: Identificação do perfil dos entrevistados:

Fonte: Dados da pesquisa

O objetivo das informações acima listadas foi delinear o perfil dos entrevistados a fim de conhecimento do público sobre informações gerais das pessoas que compõe o quadro de funcionários da empresa Alfa.

3.2 Análise dos dados

Por se tratar de um estudo com abordagem qualitativa, empregou-se a Análise de Conteúdo, visando a classificação dos resultados em categorias. A análise de conteúdo pode ser conceituada como um conjunto de instrumentos metodológicos como forma de análise para diferentes conteúdos (verbais e não verbais). É uma técnica que exige rigor quando ao conteúdo a ser analisado, exigindo do entrevistador/pesquisador tempo, paciência e criatividade para definição das categorias de análise (FREITAS; CUNHA; MOSCAROLA, 1997).

Bardin (1995) ressalta a importância de uma rigorosa análise sobre o que se está entrevistando, ultrapassar as incertezas e finalmente descobrir o que é questionado. Diante disso, a pesquisa foi dividida em três categorias de análise, as quais constituem pontos fundamentais para o estudo em questão e são confluentes, ou seja, se relacionam entre si. São

elas: Motivação, Clima Organizacional e Segurança da Informação, estando listadas no quadro 1.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Motivação

O primeiro passo dado nas entrevistas foi entender como os entrevistados veem a motivação na empresa em estudo. De acordo com as entrevistas, o conceito de motivação é entendido como algo que influencia positivamente o desenrolar das atividades rotineiras na empresa, conforme citou A6: “Motivação eu vejo como tudo que influencia a gente de um jeito positivo aqui na fazenda”. Nota-se também que o conceito de motivação pelos trabalhadores é percebido como algo que incentiva e torna o trabalho mais prazeroso, conforme afirma A5: “Eu vejo como uma coisa que incentiva a gente a trabalhar, um incentivo do patrão, um elogio, os amigos que a gente faz aqui. Tudo isso faz a gente ficar motivado”. Conforme resume A2, “Motivação é tudo o que favorece o trabalho”. Segundo Bergamini (1997), motivação é caracterizada como um processo intrínseco ao indivíduo, o que o leva a atuar e comportar-se de determinada maneira ao ambiente.

Quanto aos fatores de motivação presentes na empresa, observou-se que o fato de todos os funcionários terem participação no lucro líquido da empresa foi, por unanimidade, citado como principal fator para que a motivação aconteça e conseqüentemente, haja um maior e melhor empenho por parte dos trabalhadores. Conforme observou A3: “A participação nos lucros é algo que me motiva. O clima daqui, quase não temos desentendimentos entre os encarregados, ou até mesmo entre patrão e nós empregados. É um bom lugar para se trabalhar”. Já A7 caracterizou sua motivação afirmando que “A remuneração com certeza é um fator importante. Temos participação nos lucros, então se eu vejo a lavoura bonita e viçosa, isso me motiva com certeza”.

Ainda nos fatores de motivação, deve-se considerar os dizeres de A8: “Trabalho aqui há muito tempo e consegui ver algumas mudanças, inclusive algumas pra incentivar a gente. Tenho participações no que a empresa produz, sou responsável pelo meu setor, isso faz eu sentir importante pra empresa”. Observa-se que gerar um compromisso com os trabalhadores de participarem dos lucros da empresa talvez seja o principal fator motivacional dos funcionários, visto que se a lavoura produzir muito, conseqüentemente todos ganham financeiramente por isso. É uma relação onde tanto os empregados são beneficiados, quanto o proprietário, visto que um aumento significativo na produtividade caracterizará maiores volumes de venda ao final da produção. De acordo com Oliveira e Superti (2005), a participação nos lucros tem aspecto motivador e capaz de aprimorar o desempenho e a competitividade da organização. Para Srikonda (1999), é notável a importância de uma empresa assumir a responsabilidade de auxiliar os seus empregados a crescerem juntos com ela, buscando sempre a satisfação dos seus funcionários.

De acordo com A4, “Se você faz o que você gosta, então as chances de dar certo são maiores”. Segundo A6, um trabalhador motivado tem maiores chances de contribuir além para a empresa “porque se você está feliz em um lugar, então você faz de tudo pra continuar. Seu trabalho sai mais bem feito, você trabalha mais satisfeito, isso beneficia tanto o empregado quanto a empresa”. De acordo com A5, “O caboclo mais feliz no trabalho rende mais, além de fazer as coisas mais bem feitas e com mais gosto”. Logo, observa-se que se as pessoas estão felizes na organização, tudo flui de uma maneira mais prazerosa, principalmente nas tarefas rotineiras as quais fazem parte das obrigações diárias de cada um. Segundo Bergamini (1997), todo comportamento motivacional só existe em função de um estado

interior de carência; portanto, quanto maior for este estado, maior será a motivação vigente. De acordo com Oliveira (2008), a satisfação emocional do trabalhador com a empresa está diretamente ligada com o desenvolvimento pessoal, aplicação de novas habilidades e oportunidades de progresso para ambas as partes. Oliveira (2008) salienta ainda que as pessoas possuem diferentes modos de pensamento, o que faz com que o modo com que as tarefas são realizadas vão se diferenciando positivamente à medida que a motivação aumenta.

Nota-se que, principalmente do ponto de vista daqueles que ocupam cargos de gestão estratégica na empresa, que os trabalhadores estão em um nível satisfatório de motivação. Vários fatores como remuneração acima da média local, participação nos lucros e um bom convívio entre os trabalhadores foram citados como principais motivos de a empresa alcançar esse nível de motivação em seus funcionários. Observa-se que o fator “participação nos lucros” foi citado por todos os entrevistados, sendo o principal motivo de se dedicarem para obter melhores resultados no dia-a-dia da empresa. Em conversa com o proprietário, foi explicado que como ganham mais se a produção é maior, então eles contribuem, no limite de suas funções, para obter uma máxima produção.

O clima organizacional pode ser considerado um dos fatores que contribui para que haja maior motivação com o trabalho. Pensando nisso, o próximo tópico apresentará algumas considerações dos entrevistados sobre o clima organizacional.

4.2 Clima organizacional

O clima organizacional, objeto de estudo do presente trabalho como um dos principais fatores geradores de motivação para fins de garantir o não vazamento de dados, também foi citado na entrevista com os trabalhadores da empresa Alfa. Questionados sobre se o clima organizacional influenciava na motivação percebida por eles no dia-a-dia da empresa, houve unanimidade na resposta, sendo que todos afirmaram que o clima organizacional influencia positivamente na satisfação em trabalhar. Grande parte dos entrevistados citou a amizade existente entre os trabalhadores, o que em muito favorece o desenrolar das atividades, conforme observou A8: “Fico olhando aqui, de manhã cedo, todo mundo chega, cumprimenta, se precisa de alguma coisa é só pedir. Aqui todo mundo é unido e isso facilita as coisas, parece que o serviço sai mais rápido”.

Contudo, a motivação não é somente composta pelo clima favorável percebido na empresa Alfa. Conforme afirma A3 “Observo sempre as condições de trabalho do pessoal, tais como EPI’s (Equipamento de Proteção Individual), ergonomia, estou sempre atento à tudo isso, então não julgo o clima organizacional como fator totalmente responsável pela motivação”.

Marciano e Marques (2006) afirmam que o usuário, ou seja, o trabalhador é quem terá o acesso direto à informação. Logo, o mesmo deve estar motivado o suficiente para que essas informações sejam usadas somente para os interesses da própria empresa, devendo haver sempre um equilíbrio entre controle e risco. Isso na prática da Empresa Alfa pode ser observado pelos dizeres de A7: “se não fossemos remunerados, se não houvesse amizade entre a gente, o serviço ficaria mais difícil e não fluiria bem. Então, além de informações importantes, tarefas importantes iam deixar de ser cumpridas”. No entanto, o entrevistado A1 coloca que “Pode ser que sim, mas não somente o clima da organização vai fazer com que as informações aqui estão protegidas”. Nota-se que, apesar de a empresa oferecer remuneração acima da média, participação nos lucros e outros motivadores, alguns fatores, sejam eles ambientais e/ou pessoais, interferem no intuito de se preservar informações e dados de uma organização. No tópico a seguir, relacionou-se esses fatores à realidade encontrada na Empresa Alfa, baseados nas entrevistas de seus colaboradores.

4.3 Segurança da informação

As pessoas, essenciais nos processos diários de qualquer organização, devem ser observadas a fim de manter seguras as informações de qualquer lugar, conforme Hitchings (1995) afirma em sua publicação que o aspecto humano deve ter sua devida relevância quando se fala em segurança da informação. Segundo o autor, pessoas agem como principal agente de vazamento de informações. De acordo com Strachoski (2014), quando percebida a valorização profissional por parte da empresa pelo empregado, ocorre uma maior contribuição do mesmo para a organização. No presente estudo foi questionado aos entrevistados individualmente se a motivação encontrada na empresa Alfa era suficiente para manter as informações de manejo e condução das atividades sob interesse próprio e exclusivo da fazenda. Conforme relata A5: “Gosto de trabalhar aqui, tem um clima bom, então isso favorece a gente a querer continuar aqui. Se eu falasse pra outras pessoas os segredos que a gente usa aqui na fazenda, isso poderia fazer o patrão não gostar e meu emprego estaria em risco”. Segundo A4,

“Para uma informação importante sair daqui, só se a pessoa não tiver o mínimo de bom senso e ética. Temos muita coisa que não pode ser espalhada por aí, o jeito que as coisas acontecem aqui dentro é diferenciado. Por isso a gente consegue o resultado melhor do que a maioria dos outros produtores, e ganhamos um percentual se tudo corre bem. Então, tudo contribui pra gente continuar na empresa e fazer mais por ela”.

Nota-se que o entendimento por parte dos trabalhadores sobre a importância do não vazamento de informações é satisfatório, o que faz com que eles mesmos sintam a responsabilidade e importância de manter sigilo sobre os processos da empresa. Algumas pessoas, porém, não acreditam ser possível alguém espalhar dados da Empresa Alfa às outras fazendas, conforme relatou A4: “todo mundo fica cuidando do seu trabalho, e acho que ninguém vai sair por aí falando do que acontece aqui”. Segundo Rocha (2008), é necessária uma definição prévia dos procedimentos e responsabilidades da gestão e operação de todos os recursos de processamento das informações. Oliveira e Silva (2012) ressaltam a importância da preocupação com as informações da empresa, afirmando que a alta administração deve monitorar e cuidar para que não haja vazamento de informações.

Trazendo o problema para a realidade da Empresa Alfa, questionados sobre se garantir a segurança das informações era estrategicamente importante para a organização, houve unanimidade na resposta. Todos concordaram que é uma preocupação necessária, conforme afirmaram os entrevistados: “O que acontece aqui dentro, deve ficar aqui” (A2); “Se outras empresas fizerem o que fazemos aqui em termos de agricultura e pecuária, não conseguiremos mais manter a liderança em produção. Ou seja, estaremos entregando de bandeja toda a experiência que temos no cultivo e manejo aqui na empresa” (A3); “o que nos conseguimos fazer aqui, em termos de produção, faz com sejamos quase líderes na região. Então, se as informações vazam, o concorrente tem acesso a isso e passa a nos copiar” (A6). O entrevistado A7 complementa:

“A gente dá duro aqui, segue orientações de agrônomo e patrão, nós temos um método próprio de manejo da fazenda. Como responsável pelo alho, sei o tempo exato em que as sementes precisam ficar na câmara fria, a umidade correta do ar para se plantar, são vários fatores que ao longo do tempo fomos observando e melhorando”.

Vários são as consequências geradas por vazamento de dados. De acordo com Santo (2010), o aumento do acesso às tecnologias aumentou em muito os crimes relacionados ao roubo/vazamento de informações estratégicas. Mas como o objetivo do presente trabalho não

trata apenas da questão tecnológica, tendo como principal foco a análise do aspecto humano, foi questionado aos entrevistados quais seriam as possíveis consequências caso outra fazenda/empresa tivesse acesso aos dados de manejo, plantio e condução das atividades diárias. A7: “Acredito que não nos prejudicaria. Com nossa estrutura e vários compradores fixos, não acho que isso influenciaria de forma negativa pra gente”. Já A4 afirma: “A primeira coisa é tentar implementar, no agronegócio funciona assim. Se eu não quero correr o risco, espero meu concorrente tentar e se der certo, eu faço. Funciona assim, então entregar as informações seria facilitar a vida da concorrência”. O participante A8 complementa:

“Como estou há mais tempo na empresa, percebi a mudança no jeito de conduzir a lavoura, no manejo do gado. E a maior parte foi melhorado aqui, o pessoal do escritório vinha, sugeria mudanças, via o jeito que a coisa acontecia. Foi um custo até começar a dar certo, quem estava aqui viu a dificuldade. Então, entregar isso tudo pra outra fazenda seria desmerecer o que a gente já passou pra dar certo do jeito que está hoje”.

Observa-se que a cultura organizacional da empresa é forte e que, analisando pelas respostas, é aceita pelos funcionários. Observou-se um alto nível de confiança na estrutura e mercado que a empresa possui. Porém, conforme acima citaram A4 e A8, para se chegar a um estado realmente satisfatório no agronegócio são feitas várias tentativas até conseguir um bom resultado. Conforme A8 citou, há muito tempo a empresa vem buscando um melhoramento, uma otimização nos setores produtivos da empresa e deixar com que os concorrentes tenham acesso às informações da empresa em estudo, pode gerar maior competitividade na hora da venda. Logo, nota-se que a maior parte dos entrevistados entende a importância do sigilo e uso exclusivo da experiência desenvolvida ao longo do tempo na organização, conforme finaliza A3: “ocorreria uma equiparação dos demais produtores e criadores de gado aqui da região. Logo, mais produtos de qualidade superior estariam no mercado, o que derrubaria os preços, prejudicando o lucro. É uma reação em massa”. Ramiro (2008) julga primordial a garantia da confidencialidade, integridade e legalidade nos processos internos de qualquer organização, tornando imprescindível uma política de segurança interna que venha inibir qualquer manifestação de vazamento de informação.

Finalmente, foi perguntado aos entrevistados se eles julgavam se as informações da empresa estavam seguras. O participante A1 afirma que as informações estão seguras, visto que os recursos tecnológicos que a empresa dispõe são eficientes contra ataques visando roubo de informações. Salienta que, como responsável pela contratação do pessoal, analisou o perfil de cada um visando minimizar os riscos de vazamento de informações. Os entrevistados A2 e A6 acreditam na ética dos companheiros de trabalho, julgando o suficiente para descartar qualquer hipótese de vazamento de dados. O responsável pelo Departamento de Pessoal (A3), afirma: “cuidamos muito das pessoas, particularmente estou sempre interessado no que está ocorrendo e dessa maneira tento preservar todas as pessoas fieis à organização”. Para A4, são vários os motivos que firmam sua permanência na empresa, tornando-o um funcionário motivado: “Gostamos de trabalhar aqui e isso ajuda muito a manter isso seguro, recebemos muita coisa e isso motiva também”. O colaborador A5 não enxerga ameaças que venham a comprometer a segurança dos dados, conforme afirma: “Aparentemente as pessoas estão satisfeitas, os preços de venda estão bom por causa da qualidade do que produzimos aqui, então acredito que está tudo bem”. O entrevistado A7, porém, abre uma brecha no que diz respeito à segurança da informação na Empresa Alfa: “difícilmente alguém entregaria alguma informação para outra pessoa. A não ser que fosse alguém muito amigo, aí acho que não teria jeito”. É perceptível a “falha” citada pelo entrevistado, onde é apontado um possível

canal de vazamento de informações. Por fim, A8 afirma: “pra dar certo tem que se comprometer, acredito que isso inclui não sair espalhando o que acontece aqui”.

Para Ramiro (2008), a informação deve ser vista como um ativo da organização, devendo, portanto, ser mantida conforme seu grau de importância, devendo a empresa analisar as vulnerabilidades que possam ameaçar a segurança dos dados. Entenda-se ameaça como um possível acontecimento indesejado que materialize prejuízos à instituição. Isso ilustra o terreno incerto que é a previsibilidade do comportamento humano, pois vários outros fatores estão em jogo: “o quão amigos são”, ou “o quanto a pessoa vai ganhar entregando determinada informação”, são questões que, psicologicamente são impossíveis de responder cabendo à ética de cada ser humano saber comportar-se de acordo com as regras as quais o mesmo é submetido (BALTES; SMITH, 2004).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo tem por objetivo verificar se existe relação entre o nível de comprometimento dos funcionários de uma empresa do ramo agrícola em Minas Gerais e a segurança das informações sigilosas e estratégicas da mesma. A Empresa Alfa teve seus funcionários entrevistados e, transcritas as entrevistas, procedeu-se a uma análise de conteúdo dos resultados obtidos.

Um importante ponto observado durante as entrevistas foi a satisfação dos trabalhadores. Diversos fatores, como citados nas respostas dos entrevistados, levam a perceber que quando o trabalhador recebe de acordo com sua produtividade o mesmo se esforça para obter melhores ganhos e dessa maneira se construir uma relação onde tanto a empresa quanto o trabalhador ganham. Isso foi apontado por unanimidade dos entrevistados como principal fator motivador, o que faz com que todos trabalhem de forma dedicada e percebam que, caso vaze alguma informação de manejo, outras empresas do ramo poderão usar dessas informações a seu favor, o que pode levar a mais produtos de qualidade no mercado, derrubando os preços e comprometendo a lucratividade da Empresa Alfa. Este talvez seja o fator de maior peso que faz com que haja um comprometimento dos envolvidos diariamente nas atividades da empresa em questão, fazendo com que haja sigilo dos processos que compõem o manejo diário na organização. Até hoje, nos quase 10 anos de existência da empresa, não foi registrado nenhum caso do gênero. Portanto, há uma relação entre comprometimento e segurança da informação, onde a motivação do trabalhador, no presente estudo de caso, torna-se um fator favorável à manter seguras as informações importantes e sigilosas as quais a empresa em estudo detém.

Este estudo propõe chamar a atenção dos gestores acerca do nível de comprometimento dos funcionários com a organização. Quando o termo segurança da informação é usado, muitas das vezes há uma compreensão inteiramente tecnológica do termo, focando-se em programas que inibem acessos, controle de informações, entre outras maneiras de proteção aos dados. Não raro, o aspecto humano, tão importante no processo de lidar com as informações, é deixado de lado abrindo “brechas” na segurança de uma empresa, dado o comportamento muitas das vezes imprevisível do ser humano, conforme citado nos resultados acima. Conforme afirmam Baltes e Smith (2004), o ser humano não é totalmente previsível, sendo seu comportamento influenciado de acordo com agentes do ambiente. Isso significa que, por mais que os funcionários da empresa Alfa afirmem que têm comprometimento, que não acreditam um colega de trabalho ser capaz de vazar informações, a hipótese não pode ser desconsiderada devido ao comportamento incerto da figura humana.

Como contribuição teórica, um ponto relevante deste estudo é a verificação da relação motivação/comprometimento organizacional, este último retratado como manter seguras as

informações de uma empresa. Observou-se opiniões diversas sobre se a motivação realmente afeta a segurança dos dados, além de esbarrar no aspecto humano, o qual não é possível uma previsão exata do comportamento. A temática foi abordada de forma imparcial, o que confere ao presente trabalho uma fidelidade às opiniões e situações reais encontradas no dia a dia da Empresa Alfa.

Algumas limitações foram encontradas, tais como não poder divulgar os dizeres dos entrevistados no que se refere aos fatores desmotivadores da empresa; houve resistência por parte de alguns trabalhadores, que se recusaram a ser entrevistados com medo de que fosse um meio para “arrancar informações” sobre o que os trabalhadores julgam sobre a atual situação da empresa. A falta de fontes confiáveis atualizadas relacionando motivação e segurança da informação também foi uma das dificuldades encontradas. Muito se achou na pesquisa efetuada em livros e artigos, mas na maioria das vezes os temas foram encontrados isolados, não apresentando relação entre si.

Devido à limitação do tema ao aspecto humano como canal de vazamento de informações, não expandindo a pesquisa para o vasto ramo da Tecnologia da Informação, pesquisas futuras podem propor uma análise da correlação entre motivação e vazamento de dados a partir de pessoas autorizadas ao acesso à elas, não encontrando resistência aos modernos softwares de bloqueio de acesso. Dessa forma, pode-se testar a relação existente entre a satisfação dos trabalhadores que lidam com informações importantes e o vazamento caracterizado pela não identificação do “roubo” pelos softwares responsáveis pela segurança.

REFERÊNCIAS

- ALVES, G.A. **Segurança da Informação: uma visão inovadora da gestão**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2006.
- ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**, v. 41, p. 67-86, 2007.
- ARAÚJO, L. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2006.
- BALTES, P. B.; SMINT, J. Lifespan Psychology: From developmental contextualism to developmental biocultural co-constructivism. **Research in Human Development**, 1 (3), 123 – 144, 2004.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1995.
- BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, v. 33, n. 3, p. 52-64, 1993.
- BERGAMINI, C.W. **Motivação nas Organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Organização de Alexandre de Moraes. 16.ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- Censo Agropecuário 2006**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/agropecuaria/censoagro>>. Acesso em: 14 mai. 2016.
- CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos**. Fundamentos Básicos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- _____. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Ed. Compacta, 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

Canal do Produtor. Disponível

em:< <http://www.canaldoprodutor.com.br/comunicacao/noticias>>. Acesso em: 9 jun. 2016.

DAVIS, B.; SUMARA, D. J. **Cognition, complexity, and teacher education**. Harvard Educational Review 67(1), 105-125. 1997.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

FERREIRA, F. N. F.; ARAÚJO, M. T. **Política de segurança da informação**: guia prático para elaboração e implementação. Ciência Moderna, 2008.

FILHO, A. M. S. Segurança da Informação: Sobre a Necessidade de Proteção de Sistemas de Informações. **Revista Espaço Acadêmico**. n 42, nov. 2004. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/042/42amsf.htm>> Acesso em 08 jun. 2016.

FONTES, E. **Segurança da Informação**: o usuário faz a diferença. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FREITAS, H. M. R.; CUNHA, M. V. M.; MOSCAROLA, J. Aplicação de sistemas de software para auxílio na análise de conteúdo. **Revista de Administração da USP**, 32(3), 97-109, 1997.

GEER, D.; HOO, K. S.; JAQUITH, A. Information security: why the future belongs to the quants. **IEEE Security & Privacy**, v. 1, n. 4, p. 24–32, July/Aug. 2003.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HAGUETE, T. M. F. **A interação simbólica**. Metodologias qualitativas na sociologia. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1995. p. 25–50.

HALL, P. A.; TAYLOR, R. C. R. **As Três versões do neoinstitucionalismo**. Lua Nova: São Paulo, n.58, 2003.

HELLER, R. **Como motivar pessoas**. São Paulo: Publifolha, 1999.

HITCHINGS, J. Deficiencies of the traditional approach to information security and the requirements for a new methodology. **Computers & Security**, v. 14, n. 5, p. 377–383, May 1995.

HUSSERL, E. **Investigações lógicas: sexta investigação** - elementos de uma elucidação fenomenológica do conhecimento. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

LEMOS, A. M. **Política de Segurança da Informação**. 2001. Monografia (Curso de Administração) – UNESA – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2001.

MARCIANO, J. L.; MARQUES, M. L. **O enfoque social da segurança da informação**. Ci. Inf., Brasília, v. 35, n. 3, p. 89-98, set./dez. 2006.

OLIVEIRA, A. J.; SUPERTI, E. Participação nos Lucros e Resultados–PLR: Um estudo sobre as ferramentas de remuneração variável da Administração Participativa. **Revista de Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas Junior**, Ourinhos/SP, n. 01, 2005.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas organização e métodos**: uma abordagem gerencial. 12.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

- OLIVEIRA, G. K. M.; SILVA, E. M. **Visão estratégica da Segurança da Informação: a necessidade da ligação da alta direção com a área de segurança da informação do órgão α para efetiva e contínua governança**, 2012, 20 f. Dissertação (Especialista em Segurança da Informação) - Faculdade Senac do DF, 2012.
- OLIVEIRA, O. M. **Um estudo sobre a motivação profissional e pessoal dos servidores do TCU: a contribuição dos programas motivacionais**. Brasília, 2008.
- PEIXOTO, M. C. **Engenharia Social e Segurança da Informação na Gestão Corporativa**. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.
- PEREIRA, L. S. **Motivação de Indivíduos e Grupos de Trabalho**, 2012, 234 f. Dissertação (Graduação em Graduação em Gestão Pública - EaD) - NEAD - Núcleo de Educação a Distância, Maringá, 2012.
- PIOVESAN, A.; TEMPORINI, E. R. Exploratory research: a methodological procedure applied to the study of human factors in the field of public health. **Revista de Saúde Pública**, v. 29, n. 4, p. 318-325, 1995.
- RAMIRO, M. L. **Gestão da Segurança da Informação: Certificação Digital**. 2008, 85 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Internacional) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, 2008.
- RAUSAND, M.; OIEN, K. **The Basic Concepts of Failure Analysis**. Reliability Engineering and System Safety, v. 53, n. 1, p. 73-83, 1996.
- ROCHA, M. Depois do primeiro choque de realidade. **Exame**, São Paulo, n. 946, p. 51-54, jul. 2009.
- ROCHA, P. C. C. **Segurança da informação – Uma questão não apenas tecnológica**. Instituto de Ciências Exatas - Departamento de Ciência da Computação. Brasília, 2008.
- SANTANDER. “**Principais itens em segurança da informação**”. Disponível em: <http://www.santander.com.br/document/gsb/seguranca_parceiros_principais_itens.pdf>. Acesso em 02 jun 2016.
- SANTO, A. F. S. E. **Segurança da Informação** - Departamento de Ciência da Computação - Instituto Cuiabano de Educação (ICE), 2010.
- SÊMOLA, M. **Gestão da Segurança da Informação: uma visão executiva**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- SILVA, V. S.; FONSECA, G. A. **A qualidade do clima organizacional como fator contributivo para a motivação e a satisfação no trabalho: um estudo de caso dos profissionais técnicos administrativos da fundação Visconde de Cariru**. Salvador, 2012.
- SRIKONDA, S. L. P. **Field of dreams**. Industrial Distribution. Setembro, 1999. Disponível em: http://www.findarticles.com/cf_0/m3263/9_88/56743107/p1/article.jhtml. Acesso em: 10 abr. 2016.
- STRACHOSKI, C. **Estudo da motivação organizacional em uma empresa de transportes rodoviário de cargas da cidade de Cricúma – SC**. 2014, Monografia (Curso de Administração) – UNESC – Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2014.
- YIN, R. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Bookman, 2001.