



RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS: PROCESSOS ADEQUADOS PARA ADMITIR COLABORADORES EM EMPRESAS

OUTEIRO, Erick da Silva¹
THOMAZI, Lucas de Oliveira²
RATHKE, Luciano Luan³

RESUMO

Este artigo tem como objetivo apresentar de acordo com grandes autores do ramo da administração os passos mais recomendados para trazer para dentro de uma empresa os funcionários mais adequados de acordo com os testes e as ferramentas mostradas ao decorrer do desenvolvimento. Usando como referência sites em que estavam disponíveis as citações de autores renomeados sobre o assunto, considera-se que a atividade de recrutamento e seleção de pessoas é uma atividade indispensável para as empresas de um modo geral em um mercado competitivo como nos dias de hoje, onde não é apenas a oferta de preços e a variedade de produtos que contribuem para o andamento de uma organização, mas sim, a equipe que ela é composta desde os níveis hierárquicos mais baixos até os mais altos.

Palavras – chave: Recrutamento e Seleção, Gestão de Pessoas, Contratação.

1 INTRODUÇÃO

O presente tema da pesquisa é o recrutamento e seleção de pessoas, atividade que consiste em empregar colaboradores para determinada empresa e que exige muita cautela para que não ocorra erros que possam afetar diretamente no andamento da mesma que, porém, é ignorada por uma pequena minoria de empresas, geralmente de pequeno porte. Tendo como principal foco apresentar os procedimentos mais apropriados para que essa importantíssima etapa de organização empresarial seja realizada de maneiras mais eficazes e confiáveis. Procedimentos esses que são divididos em várias etapas para que haja uma melhor precisão em seus resultados.

¹ Acadêmico do curso de administração na Faculdade Assis Gurgacz. E-mail: Luciano_rathke@outlook.com

² Acadêmico do curso de administração na Faculdade Assis Gurgacz. E-mail: lucas_thomazi@hotmail.com

³ Acadêmico do curso de administração na Faculdade Assis Gurgacz. E-mail: Erick.gauchinho@hotmail.com



As etapas que constituem o processo de recrutamento e seleção de pessoas são bastante exigentes e sistemáticas, pois é por meio delas que o empregador irá concluir quais candidatos estão mais aptos a exercerem os cargos estabelecidos pela empresa ou desejado pelo candidato.

Para empresas com seus trabalhos voltados ao mercado em geral, seja elas de grande ou pequeno porte, como supermercados, farmácias e concessionárias por exemplo, a atividade de recrutamento e seleção de pessoas fica ainda mais exigente devido ao fato de que seus colaboradores terão que se relacionar diretamente com seus clientes. O funcionário é um dos principais fatores responsáveis por transmitir a imagem da empresa, por isso a importância de saber escolher com extrema precisão os encarregados de receberem e atenderem os consumidores em determinada organização, e prepara-los para que possam desempenhar esta função de maneira adequada a fim de transmitir confiança a seus clientes em seu produto e lhes garantindo uma excelente impressão da instituição.

Muitas vezes a qualidade dos produtos ofertados de uma companhia não são o suficiente para atrair e agradar a clientela. O mal atendimento e a falta de preparo e comprometimento de seus colaboradores podem sim influenciar negativamente nos negócios de uma instituição. Se não há qualidade de relações interpessoais de funcionários para com clientes é óbvio que as vendas não sairão conforme o planejado.

O empregador tem que reconhecer que para sua organização evoluir conforme o esperado não depende apenas da beleza do ambiente de sua empresa ou dos produtos e preços por ela ofertados mas também das pessoas que nela estão presentes, pois essas são peças fundamentais para o aumento do espaço no mercado competitivo.

2 RECRUTAMENTO DE PESSOAS

Com o passar do tempo a competitividade das empresas nos setores em geral vem aumentando de forma significativa, o mercado de trabalho, principalmente na área de vendas vem se tornando cada vez mais exigentes devido à tamanha concorrência. As ferramentas utilizadas para as organizações se manterem firmes perante a seus adversários são de grande variedade, desde a variação de preços ou de produtos, os investimentos em marketing entre



outros temas relacionados a logística. Porém, em meio a tantas peças fundamentais para o andamento das empresas uma merece uma atenção especial que é a equipe de trabalho que se tem dentro da mesma, até porque uma organização depende de pessoas para o desenvolvimento e atingir seu lucro esperado (CHIAVENATO,1999), desde a produção até o atendimento ao cliente.

O recrutamento é o primeiro passo a ser tomado para montar a equipe de trabalho dentro da empresa, pois é nesta fase em que você como administrador mostra ao público que há a necessidade de contratar pessoas “Recrutamento é a etapa inicial do processo de busca e atração de mão de obra para a organização, procurando prover o número adequado de candidatos para as posições em aberto” (TOLEDO; MILIONE, 1983 apud PONTES, 1996, p. 81). Essa atividade tem como objetivo buscar candidatos.

O objetivo do recrutamento consiste em atrair candidatos e, para que seja eficaz, deverá fazê-lo em número suficiente para fornecer o processo de seleção e assim permitir que este funcione. Trata-se pois de um sistema de informação que visa a divulgação de oferta de oportunidades de emprego... (CHIAVENATO, 2000);

Essa etapa consiste principalmente em atrair as pessoas para a organização de modo que elas se interessem em se oferecerem para serem empregadas “As atividades de recrutamento de uma empresa devem ser altamente estimuladoras, no sentido de fazer com que potenciais candidatos queiram, realmente, ingressar na organização” (BULGACOV, 2006, p. 337). É isso que se diz respeito ao recrutamento, transmitir ao público uma boa imagem da organização com a intenção de ativar o interesse de pessoas a disputarem os cargos. Nesta fase também é necessário informar detalhadamente os cargos disponíveis, as tarefas que serão realizadas, a remuneração e os requisitos necessários por parte da empresa para o preenchimento de cada vaga. Segundo Chiavenato, o recrutamento pode ser dividido em três tipos: recrutamento interno, externo e misto.

2.1 Recrutamento interno



No estilo de recrutamento interno não há a necessidade por parte da empresa de divulgar publicamente a necessidade de preenchimento de determinada(s) vaga(s), pois como o próprio nome já diz a atividade é realizada internamente ou seja, o empregador não tem a obrigação de buscar fora da empresa um candidato para preencher tal(is) cargo(s) e sim de dentro da mesma. As vantagens do recrutamento interno é que já se conhece de forma mais aprofundada as pessoas candidatas a assumirem um novo papel na empresa.

O recrutamento interno é um bom meio de recrutamento, pois os indivíduos já são conhecidos e a empresa lhes é familiar. Este tipo de recrutamento constitui, ainda, um procedimento bastante econômico e serve para demonstrar que a empresa está interessada em promover seus empregados. Com este tipo de recrutamento o gestor obtém informações mais precisas, a possibilidade de preparação para a promoção e melhoria do moral e das relações internas. (BOAS; ANDRADE, 2009, p. 38).

É um tipo de recrutamento feito com mais agilidade, economia e confiabilidade do empregador para com seus funcionários, porém é uma atividade onde o gestor tende conhecer muito bem a equipe que tem mãos para evitar ao máximo uma decisão equivocada ao abrir uma nova oportunidade para seus colaboradores. “O gestor de pessoas deve ter um nível elevado de informações sobre os profissionais que atuam na organização, para poder tomar a melhor decisão na escolha do futuro ocupante do cargo” (BULGACOV, 2006, p. 338).

Outro ponto positivo por parte do recrutamento interno é que os funcionários tendo ciência de que podem ter a oportunidade de crescer dentro da empresa acabam se motivando ainda mais fazendo com que o rendimento e o comprometimento para com a instituição também aumente (CHIAVENATO, 2006).

E as vantagens por parte do recrutamento interno não param por aí, ainda segundo Chiavenato (2006), essa atividade aproveita melhor o potencial humano dentro da empresa e não requer por parte da organização a necessidade de socialização organizacional de um novo membro.

Porém, esse tipo de recrutamento também possui seus pontos negativos que Chiavenato (2006) lista: bloqueia a entrada de novas ideias, experiências e expectativas; funciona como um sistema fechado de reciclagem contínua e mantém quase inalterado o atual patrimônio humano da organização e também facilita o conservantismo favorecendo a rotina atual.



2.2 Recrutamento externo

O recrutamento externo já é realizado fora da organização, ou seja, o empregador tem a necessidade de expor ao público a precisão de algum colaborador para atuar em determinado cargo, seja compartilhando essa informação em redes sócias, catálogos e outros estilos de propagandas. Assim Chiavenato (2006, p. 212) afirma:

Recrutamento externo funciona com candidatos vindos de fora da empresa. Havendo uma vaga, a organização procura preenche-la com pessoas estranhas, ou seja, com candidatos externos, extraídos pelas técnicas de recrutamento. Técnicas de recrutamento externo: consulta aos arquivos de candidatos, apresentação de candidatos por parte de funcionários já existentes da empresa; cartazes ou anúncios na portaria da empresa; contatos com sindicatos e associações de classe; anúncios em jornais e revistas e em agência de recrutamento.

Chiavenato (2006) ainda aponta que esta atividade também traz benefícios para a organização, um deles é o que ele chama de “sangue novo” ou seja, novos talentos, novas habilidades, novas ideias para empresa. Outro ponto positivo é que Incentiva a interação da organização com Mercado de Recursos Humanos. (CHIAVENATO, 2005, p. 114)

No entanto, assim como no recrutamento interno, o recrutamento externo também tem seus pontos negativos assim listados por Chiavenato (2005, p. 114):

1. Pode bloquear a entrada de novas idéias, experiências e expectativas;
2. Facilita o conservantismo e favorece a rotina atual;
3. Mantém quase inalterado o atual patrimônio humano da organização;
4. Ideal para empresas burocráticas e mecânicas;
5. Mantém e conserva a cultura organizacional existente;
6. Funciona como um sistema fechado de reciclagem contínua.

2.3 Recrutamento misto

O recrutamento misto como o próprio nome já diz é uma mistura do recrutamento interno com o recrutamento externo, simplificando: o recrutamento misto é decorrente de um recrutamento interno que devidamente pode gerar uma vaga do colaborador transferido tendo que realizar então um recrutamento externo para preencher esta mesma vaga.



3 SELEÇÃO DE PESSOAS

A etapa de seleção de pessoas é decorrente do recrutamento, principalmente do recrutamento externo onde há a necessidade de se pesquisar mais sobre a pessoa que pretende trazer para dentro de sua empresa. No cenário do mercado atual é necessário que o empregador tenha as devidas exigências para selecionar rigorosamente sua equipe de trabalho, eis aí que entra a atividade de seleção de pessoas.

A seleção de pessoas faz parte do processo de provisão de pessoal, vindo logo depois do recrutamento. O recrutamento e a seleção de recursos humanos devem ser tomados como duas fases de um mesmo processo: a introdução de recursos humanos na organização. Se o recrutamento é uma atividade de divulgação, de chamada, de atenção, de incremento da entrada, portanto, uma atividade positiva e convidativa, a seleção é uma atividade obstativa, de escolha, opção e decisão, de filtragem da entrada, de classificação e, portanto, restritiva (CHIAVENATTO, 2006, p. 185).

Segundo Chiavenato (2006, p. 190) “a seleção deve apoiar-se em algum padrão ou critério, que é extraído com base nas características do cargo a ser preenchido”. Dependendo do cargo em que está vago em uma empresa tem de haver um estilo de padrão a ser buscado pelo colaborador.

A etapa de seleção é a etapa final para se escolher o colaborador ideal para dentro de uma empresa, é o momento em que através de sua responsabilidade como administrador é feita a comparação entre todos os candidatos para então a realização do processo de contratação. Para Martins (2007):

A seleção consiste em primeiro lugar, na comparação entre perfis dos candidatos e as exigências do cargo ou função, o ideal é que o perfil e a função se ajustem. Assim, é necessário uma escolha da pessoa certa para o cargo certo, ou seja, entre candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e desempenho do pessoal.



Segundo Knapik (2008) as ferramentas necessária para tirar um melhor proveito da atividade de seleção de pessoas em um processo seletivo são: entrevistas de seleção, provas situacionais, provas específicas, dinâmicas de grupo, e testes psicológicos.

3.1 Entrevista de seleção

Segundo Knapik (2008) a técnica de seleção mais popular entre as organizações é a entrevista de seleção. “A entrevista de seleção é a técnica mais utilizada em processos de seleção. O entrevistador procura conhecer o candidato, pesquisa seus conhecimentos e habilidades” (KNAPIK, 2008, p. 149).

É por meio da entrevista de seleção onde o empregador tem a oportunidade de conhecer melhor seu candidato, sua personalidade, sua postura e outras características físicas que também são essenciais para um funcionário dentro de uma organização.

3.2 Provas ou testes de conhecimento

Essa técnica é utilizada com a finalidade de avaliar o conhecimento do candidato, saber se ele está ou não apto para exercer determinada função dentro da instituição de acordo com seu entendimento sobre a área em que deseja atuar. Segundo França e Arellano (2002) o teste de conhecimento visa entender melhor os conhecimentos profissionais do candidato para coloca-los em prática no dia a dia.

3.3 Dinâmica em grupo

Nesta fase de seleção de pessoas o objetivo é avaliar como os candidatos se comportam diante de seu possível grupo de trabalho em diversas situações que estarão sujeitos a se envolverem no dia a dia dentro desta organização. De acordo com Lacombe (2009, p. 89):



A dinâmica de grupo é, em geral, efetuada colocando-se os candidatos numa simulação do trabalho cotidiano e observando suas atitudes, reações diante de problemas que surgem no tipo de trabalho que deverão executar. As informações obtidas costumam contribuir bastante para complementar as conseguidas no teste. Podem ser feitos muitos tipos de simulações que indicam as aptidões e as características dos candidatos.

3.4 Testes psicológicos

Os testes psicológicos consistem em avaliar a aptidão do colaborador psicologicamente, ou seja, analisar seu temperamento diante de situações de complicação em que o mesmo estará sujeito.

Os testes psicológicos devem ser elaborados com precisão e rigor científicos, devendo ser estruturados por profissionais competentes e devidamente credenciados em psicologia diferencial e psicologia organizacional, com domínio sobre o método estatístico (CARVALHO, 2007, p.43).

3 METODOLOGIA

A forma de pesquisa para a realização do trabalho foi a pesquisa descritiva, que através de leituras das obras de alguns teóricos renomeados como Chiavenato, França, Sanldanha entre outros, podemos reforçar a qualidade de nossos estudos. “A pesquisa explicativa é aquela que, além de registrar e analisar os fenômenos estudados, busca identificar suas causas, seja através da aplicação do método experimental/matemático, seja através da interpretação possibilitada pelos métodos qualitativos.” (SEVERINO, 2007, p.123). É por meio desse tipo de pesquisa que nos colocamos diante de pensamentos de pessoas renomeadas em determinados assuntos para argumentarmos e reforçar nossas ideias e dados a serem apresentados. A pesquisa descritiva dá de certo modo, em alguns momentos, a liberdade do pesquisador em expor sua própria interpretação sobre o assunto apresentado, porém sempre utilizando como base as citações de pessoas devidamente autorizadas a falarem do tema para seus argumentos ganharem validade.



Para alcançar o objetivo da pesquisa pegamos como base de nossos estudos leituras de teóricos altamente fluentes no ramo da administração, como Chiavenato, França e Saldanha. Foi através destes grandes teóricos então que montamos nossos argumentos e por vez demos devido reconhecimento ao nosso trabalho, destacando e defendendo principalmente as ideias e visões de Chiavenato que é o nome mais reconhecido quando se trata da área de administração.

O procedimento utilizado para nossa pesquisa foi a pesquisa bibliográfica que com base em artigos e teses já trabalhados por outros pesquisadores colocamos nossos dados para serem avaliados. Para Severino (2007), os estudos já trabalhados por alguns pesquisadores podem servir como base de outras pesquisas para outros pesquisadores.

Nossa pesquisa trata-se também de ser qualitativa pois juntamos e analisamos os dados para chegarmos então em algum resultado. A pesquisa qualitativa tem como foco explicar e analisar determinados resultados e números através de um estudo mais focado nas ciências humanas e comportamentais.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O recrutamento e seleção de pessoas, se torna a cada dia mais necessário, pelo fato de que o mercado estando mais competitivo necessita-se de profissionais mais adequados, influenciando principalmente os profissionais que trabalham no setor de Recursos Humanos, fazendo com que tais necessitem a serem mais atenciosos quanto aos profissionais e aos cargos disponibilizados pela empresa,

Quando o funcionário é contratado, alguns deles não sabem que precisam passar pelo processo principal, que seria, o de inserir-se na cultura organizacional. Podendo trazer muitos transtornos tanto para si como para a empresa, que é prejudicada quanto a rotatividade de funcionários.

As pessoas que recrutam os profissionais para a empresa, devem fazer um acompanhamento para ver como o funcionário está se saindo e orienta-lo para que haja um bom desempenho.



Para que seja feita a escolha certa do profissional na área pela qual a empresa necessita, é necessário a rigorosidade das pessoas do Recursos Humanos na hora de contratar, verificando suas experiências e qualificações para que haja um bom desempenho em suas atividades, sendo assim veriam quais candidatos atribuiriam melhor ao perfil do cargo.

O recrutamento e seleção é de extrema importância para o crescimento da empresa, e é necessário que haja motivação dentro dela, tornando o trabalho mais atrativo, tanto para o trabalhador da empresa como também para os que estão fora dessa organização.

Nesta busca pelo profissional ideal, a empresa pode fazer um recrutamento interno: que poderia preencher vagas através do remanejamento de funcionários, quem podem ser promovidos ou transferidos; ou também pode-se usar o método de recrutamento externo. Que pode ser tanto do recrutamento interno como também através de currículos, onde é feito por primeiro uma pré-seleção eliminando os que não estão de acordo com as vagas em aberto da empresa. Já com os outros faz-se uma análise crítica, encaminhando então para a entrevista de seleção com objetivo de conhecer e obter informações sobre as habilidades e atitudes do candidato.

A entrevista é de extrema importância para saber a quais candidatos a empresa dará continuidade ao processo seletivo, pois nela tem-se métodos pelas quais prevê todas as questões básicas que deverão ser colocadas aos candidatos de forma padronizada e sistemática.

Segundo Priscila Mendes (2012):

O uso de dinâmicas como uma opção de ferramenta para seleção traz mais segurança e assertividade para a empresa na tomada de decisões, já que é possível analisar as competências comportamentais dos participantes. Além disso, permite ao candidato apresentar suas principais características e experiência durante a dinâmica, diversas situações e relações que podem agregar em sua vivência profissional.

Após a contratação do indivíduo, ele traz consigo uma série de costumes e também obtém alguns pelos quais já existem dentro da empresa, com isso a empresa cria uma identidade própria, e com isso criam políticas, ritmos, normas e formas de incentivos de acordo com a nova identidade da empresa.



Quando o indivíduo começa a trabalhar em certa empresa ele precisa se adaptar com os costumes da mesma, e é fundamental que indivíduos que já trabalham ali façam o acolhimento do recém chegado para que haja um bom relacionamento entre eles, pois é de fundamental importância o bem-estar organizacional. E com isso os trabalhadores de Recursos Humanos procuram fazer com que hajam indiferenças entre os trabalhadores dentro de sua empresa, independente das suas religiões ou costume pelos quais tem fora da organização.

A importância da adaptação de novos indivíduos é tão essencial que algumas organizações, como por exemplo o exército, existem pessoas que são escalados para receber indivíduos que foram transferidos de vários lugares do país, para que rapidamente possam se adaptar ao local e a moradia. E com essa familiarização dos indivíduos dentro da organização faz com que aumente o rendimento dos novos colaboradores.

5. Considerações finais

O propósito deste trabalho foi apresentar os métodos mais adequados de recrutamento e seleção de pessoas para uma empresa, seja ela de grande ou pequeno porte, se baseando e citando ideias de grandes autores referenciados no ramo da administração.

O recrutamento e seleção de pessoas é de extrema importância para a empresa, pois é a partir daí que a organização vai tomar um rumo, tudo dependendo da forma como é o indivíduo recrutado, de uma forma ou outra, esse indivíduo poderá fazer algumas mudanças significativas, sendo elas boas ou ruins, e é por esse fato que deve haver uma certa rigorosidade, e alguns métodos de recrutamento para que os profissionais de Recursos Humanos saibam se o profissional que estão preste a contratar é realmente apto para exercer o cargo necessário.

Após feito o recrutamento, é necessário que haja dentro da empresa o acolhimento e a familiarização deste novo funcionário, isto faria com que de acordo com a motivação do indivíduo o seu desempenho aumentasse na organização onde trabalha.



REFERÊNCIAS

ALCALDE, Elisângela de Aguiar; COVO, Lesa Mara dos Santos, **Gestão de pessoas: análise do processo de recrutamento e seleção**. Disponível em: < <http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2013/downloads/2013/3/47.pdf> > Acessado em: 22/06/2017.

BAYLÃO, André Luiz da Silva; ROCHA, Ana Paula de Souza, **A Importância do Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal na Organização Empresarial**. Disponível em:< <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf> > Acessado em: 22/06/2017.

BOAS, Ana Analice Andrade; ANDRADE, Rui Otávio Bernandes de . **Gestão Estratégica de Pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

BULGACOV, S. **Manual de Gestão Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2006

CARVALHO, A. V. **Funções Básicas do Sistema de RH: atrair, escolher e preparar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____. **Gestão de Pessoas. O novo papel de recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

PONTES, B. R. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoas**. 2. ed. São Paulo: LTR, 1996.

_____. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed., São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas. 2000.



_____. **Planejamento, Recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa.** 7 ed., Barueri, SP.: Manole, 2009.

CORADINI, Joziani Rizzete; MURINI, Lisandra dos Santos, **Recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa.** Disponível em: < <http://sites.unifra.br/Portals/36/Sociais/2009/04%20RECRUTAMENTO%20E%20SELE%C3%87%C3%83O%20DE%20PESSOAL...pdf> > Acessado em: 22/06/2017.

FERNANDES, Daniela Mota, **Recrutamento e seleção de pessoas: Processo fundamental para a escolha de uma boa equipe profissional.** Disponível em: < http://www.tecsoma.br/tcc_administracao/Daniele%20Mota%20OK.docx%20Alterada.pdf > Acessado em: 22/06/2017.

FERREIRA, Sidneis Francisco; SOIRA, Fernando dos Santos, **A importância do recrutamento e seleção de pessoas em uma empresa de pequeno porte do setor de móveis.** Disponível em: < <http://www.semar.edu.br/revista/downloads/edicao4/ArtigoImport%C3%A2nciaRecrutamentoSelecaoPessoas.pdf> > Acessado em: 22/06/2017.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; ARELLANO, Eliete Bernal. **Os processos de recrutamento e seleção.** In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.). **As pessoas na organização.** 11. ed. São Paulo: Gente, 2002. p. 63-72.

KNAPIK, J. **Gestão de Pessoas e Talentos.** Curitiba: IbpeX, 2008.

LACOMBRE, Francisco. **Recursos humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2009.

MARTINS, Jaime. **Recursos Humanos.** Disponível em < <http://w3.ualg.pt/~jmartins/gestao/Final.pdf> > Acessado em: 19/06/2017.



NORONHA, Neide Galvão, **A importância do recrutamento e seleção para o bom desempenho organizacional**. Disponível em: < <http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-do-recrutamento-e-seleo-para-o-bom-desempenho-organizacional/> > Acessado em: 23/06/2017

SANTOS, Antonio Raimundo dos, **Metodologia científica: a construção do conhecimento**, 6. ed. revisada (conforme NBR 14724:2002). Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

SEVERINO, Antônio Joaquim, **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.