



GLOBAL JOURNAL OF HUMAN-SOCIAL SCIENCE: C
SOCIOLOGY & CULTURE

Volume 23 Issue 1 Version 1.0 Year 2023

Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal

Publisher: Global Journals

Online ISSN: 2249-460X & Print ISSN: 0975-587X

The Process of Accommodation and Integration of New Talents in the Angolan Public Organizations, Politécnico Institute of the Cuito Cuanavale University

By Pedro Bráz Paca, Pedro Sousa de Andrade, Franklim Lukibo Bivingo,
Higino Albertino Brandão Cumena Lombe, Alberto Nhimi, Manuel K. Alberto,
Digmath Filipe L. Quissengua & Aurélio Simões Salunbongo

Universidade Cuito Cuanavale-Angola

Abstract- The present research work has as its theme the process of welcoming and integrating new talents in the organizations, and was carried out at IP-UCC,. It has brought the host as a process through which the new element is received and integrated into the organizations, in order to become productive in the shortest time, on the other hand, integration consists in welcoming the new element, providing an insertion which enables it to carry out its development and assimilation of ethical and professional values - without great difficulties. To do this, the company's Human Resources department has this responsibility to make this possible. However the overall objective is to analyze the process of hosting and integrating new talent in Dinefu Events Service and Trade. And how many specific objectives is to present the methods of the process of welcoming and integrating new talent into organizations; Describe the methods of the process of welcoming and integrating new talent into organizations and Describe the perception of managers and employees about the importance of the process of welcoming and integrating new talent into organizations.

Keywords: reception, integration, manual of reception, socialization and culture.

GJHSS-C Classification: DDC Code: 621.042 LCC Code: TJ163.9



Strictly as per the compliance and regulations of:



The Process of Accommodation and Integration of New Talents in the Angolan Public Organizations, Politécnico Institute of the Cuito Cuanavale University

O Processo de Acolhimento e Integração de Novos Talentos Nas Organizações Públicas Angolanas, Instituto Politécnico da Universidade Cuito Cuanavale

Pedro Bráz Paca ^α, Pedro Sousa de Andrade ^ο, Franklim Lukibo Bivingo ^ρ, Higino Albertino Brandão Cumena Lombe ^ω, Alberto Nhimi [¥], Manuel K. Alberto [§], Digmath Filipe L. Quissengua ^x & Aurélio Simões Salunbongo ^v

Resumo- O presente trabalho de pesquisa tem como tema o processo de acolhimento e integração de novos talentos nas organizações, e foi realizado na empresa publica IP-UCC. Mostra que o acolhimento como um processo através do qual o novo elemento é recebido e integrado nas organizações, de forma a se tornar produtivo no mais curto espaço de tempo, por outro lado, a integração consiste em acolher o novo elemento, proporcionando-lhe uma inserção que lhe possibilita efetuar o seu desenvolvimento e a assimilação dos valores éticos, profissionais sem grandes dificuldades. Para tal, o departamento de Recursos Humanos da empresa, tem essa responsabilidade de tornar isso possível. No entanto o objectivo geral é Analisar o processo de acolhimento e integração de novos talentos no Instituto politécnico da Universidade Cuito Cuanavale . E quantos aos objectivos específicos é de Apresentar os métodos do processo de acolhimento e integração de novos talentos nas organizações; Descrever os métodos do processo de acolhimento e integração de novos talentos nas organizações e Descrever a percepção dos gestores e funcionários sobre a importância do processo de acolhimento e integração dos novos talentos nas organizações. Quanto a metodologia utilizada para realização do trabalho é a exploratória-descritiva e quanto a sua natureza é qualitativa-quantitativa. Para os resultados obtidos destaca-se a entrevista feita à 20 funcionários no Instituto politécnico da Universidade Cuito Cuanavale .., dos quais 11 que corresponde 55%, afirmaram que tem o conhecimento do processo de acolhimento e integração e 9 que corresponde 45%, afirmaram que o

método utilizado, proporciona uma integração planeada e cuidada, os autores relevantes: Nkianvu Tamo, Francisco e outros; Idalberto Chiavenato; Lacombe; Machado e Portugal, em suma, podemos afirmar que os resultados obtidos são satisfatórios e foram alcançados.

Palavras-Chave: acolhimento, integração, manual de acolhimento, socialização e cultura.

Abstract- The present research work has as its theme the process of welcoming and integrating new talents in the organizations, and was carried out at IP-UCC,. It has brought the host as a process through which the new element is received and integrated into the organizations, in order to become productive in the shortest time, on the other hand, integration consists in welcoming the new element, providing an insertion which enables it to carry out its development and assimilation of ethical and professional values - without great difficulties. To do this, the company's Human Resources department has this responsibility to make this possible. However the overall objective is to analyze the process of hosting and integrating new talent in Dinefu Events Service and Trade. And how many specific objectives is to present the methods of the process of welcoming and integrating new talent into organizations; Describe the methods of the process of welcoming and integrating new talent into organizations and Describe the perception of managers and employees about the importance of the process of welcoming and integrating new talent into organizations. The methodology used to perform the work is exploratory-descriptive and qualitative-quantitative. For the results obtained, the interview with the 20 employees of the company IP-UCC., Of which 11 corresponded to 55%, stated that they have knowledge of the process of reception and integration and that corresponds to 45 %, affirmed that the method used, provides a planned and careful integration, in short, we can affirm that the obtained results are satisfactory and were reached.

Keywords: reception, integration, manual of reception, socialization and culture.

1. INTRODUÇÃO

A presente investigação aborda a temática, o processo de acolhimento e integração de novos talentos nas organizações. Num ambiente em constante mutação e elevada competitividade, as organizações têm de estar preparadas para dar resposta à multiplicidade de novos desafios que se

Author α: Ph.D em Administração e Negócios, Professor Auxiliar da Universidade Cuito Cuanavale-Angola.

e-mail: dr.paca@hotmail.com

Author ο: Ph.D em Ciencias da Educação Educação, Professor Auxiliar da Universidade Agostinho Neto.

Author ρ: Professor da Universidade Cuito Cuanavale, Mestrando em Marketing e Publicidade pela Universidade Gregório Semedo Angola-Luanda.

Author ω: Professor Doutor da Universidade Cuito Cuanavale-Menongue-Angola.

Author ¥: M.Sc Em Psicologia Clínica, Universidade San Lorenzo-Paraguay, Professor Assistente da Escola Pedagógica, Universidade Cuito Cuanavale, Menongue-Angola.

Author §: Mestre em Ordenamento de Território e Urbanismo pela Universidade de Coimbra, Professor efectivo da Universidade Cuito Cuanavale, Menongue-Angola.

Author x: Mestre em Gestão de Empresas pela Universidade José Eduardo dos Santos-Angola-Huambo.

Author v: Professor do Ensino Geral, Licenciado em Economia pela Universidade José Eduardo dos Santos.

lhes colocam. Neste contexto, as políticas e as práticas de gestão de recursos humanos assumem um papel determinante na procura de soluções, nomeadamente ao nível do recrutamento dos colaboradores qualificados, dotados com as competências necessárias e motivados para contribuir com a sua acção para os objectivos organizacionais.

Actualmente, o acompanhamento ou acolhimento e integração são práticas de grande relevância na Gestão de Recursos Humanos, pois com o passar do tempo e o desenvolvimento das empresas, estas começam a dar um maior destaque aos Recursos Humanos e este departamento passa a ser visto como um fator de competitividade organizacional. Assim, atualmente estas práticas tornaram-se imprescindíveis ao funcionamento de uma organização.

As práticas e processos de acolhimento e integração devem ser, cada vez mais, uma estratégia organizacional, pois devido à crise económica que enfrentamos, a admissão de um novo talento ou colaborador é um passo ou investimento crítico para as empresas, por isso, «O processo de integração visa, dar a conhecer à organização e acolher no grupo o novo membro, permitindo-lhe a partilha de sentido, a integração na função, e acima de tudo consciencializá-lo para a missão da respetiva organização (FERREIRA, 2008, p. 35)».

Este processo, à semelhança de todos os outros, acarreta uma série complexa de acontecimentos, com dimensões racionais, explícitas e formais e tácitas, não conscientes e informais. Os estímulos dados aos novos colaboradores, funcionando (ou não) como reforços de predisposições do grupo, acontecem, quer por via de uma procedimentação rigorosa e formal quer por via de contactos casuísticos e informais.

II. METODOLOGIA

A metodologia é o estudo dos caminhos a serem seguidos para se fazer ciência. E também pode ser considerado como a descrição minuciosa dos passos a serem adotados ou adotados para a coleta e análises dos dados.

a) Procedimento de pesquisa

Realizamos uma análise qualitativa e quantitativo dos resultados e comparamos com os aspectos mais relevantes da fundamentação teórica. Os mesmos foram apresentados em forma de texto elaborado com recurso ao programa informático Word e Excel.

b) Seleção da população alvo e amostra

De acordo com um universo de 35 profissionais (Directores de empresas e financeiros, gestores de RH, contabilistas e os funcionários). Segundo Bello (2005, p.

46), afirma que «Amostra é uma parcela significativa do universo (População) pesquisado ou da coleta de dados».

III. REVISÃO LITERÁRIA

a) Gestão

Segundo Tamo (2012, p. 39), afirma que «A gestão é o processo de se conseguir obter resultados (bens e serviços) com os esforços dos outros. Pressupõe a existência de uma organização (várias pessoas que desenvolvem uma actividade em conjunto para melhor atingirem objectivos comuns)». Por sua vez Silva (2013, p. 5), afirma «A gestão está relacionada com o alcance (pelo gestor de uma organização) de objectivos por meio dos esforços de outras pessoas».

De acordo com Francisco e outros. (2015, p. 21), afirmam que «gestão é o processo de levado a cabo por um ou mais indivíduos, de coordenação de outras pessoas, com vista a alcançar resultados que não seriam possíveis pela acção isolada de uma pessoa».

Nestas conformidades, conceituou gestão como processo que envolve toda a organização com o fim único do alcance dos objectivos estabelecidos, com o valor e missão da organização.

b) Processo

Segundo Chiavenato (2008, p. 452), afirma que:

Conjunto de actividades estruturadas e destinadas a resultar em um produto especificado para um determinado cliente. É uma ordenação específica das actividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, entradas e saídas claramente identificados. O processo é uma série de actividades que fornecem valor a um cliente.

O processo é a sequência de atividades realizadas na geração de resultados para o cliente, desde o início do pedido até a entrega do produto.

c) Acolhimento

Segundo Machado (2005, p. 34), afirmam que «O acolhimento é o processo através do qual, novos colaboradores são recebidos, encaminhados e integrados na empresa ou organização, fazendo-lhes sentir a sua importância com repercussões futuras na vida do novo colaborador».

O acolhimento diz respeito à recepção do novo colaborador e à familiarização dele com a organização, envolve a apresentação dos colegas de trabalho, dos procedimentos, das políticas, dos sistemas, dos documentos, dentre outros elementos.

d) Integração

A integração é uma fase inicial de orientações e não se confunde com a socialização, pois consiste em uma pequena parte dela.

A integração é um contributo bastante importante para o funcionário, pois contribui para um

reforço de motivação e de permanência deste, evitando assim a rotatividade de funcionários (Taylor, 2002, citado por Ferreira, 2008).

Segundo Lacombe (2011, p. 114), afirma explicando que:

A integração consiste em informar ao novo empregado os objectivos, as políticas, os benefícios, as normas, as práticas, os horários de trabalho da empresa, bem como explicar, quem é quem na empresa, como funcionam os serviços de apoio, o que é permitido e o que não é, que atitudes e comportamentos se esperam dele, entre outras informações.

e) Processo de Acolhimento e Integração Organizacional

Segundo Machado e Portugal (2013, p. 35), afirmam que:

O Processo de Acolhimento e a Integração Organizacional são exemplos concretos de programas que podem ser aplicados durante a fase de socialização de adaptação. Sublinha-se que, inúmeras vezes, as organizações falham ao dar atenção aos seus futuros colaboradores, pois não dedicam tempo suficiente para planear e concretizar planos de acolhimento e integração.

Após a selecção de um candidato chega o momento de o acolher, orientar e integrar na organização. Constituem as fases do acolhimento e integração os seguintes:

- Ajuda no preenchimento de impressos pelos funcionários do departamento de pessoal;
- Apresentação da empresa pela chefia directa;
- Visita às instalações e apresentação aos colegas;
- Apresentação do chefe de departamento que deve explicar a orgânica estrutural do departamento;
- Indicação de um colega para fazer o acompanhamento nos primeiros tempos;

- Entrega de um dossier onde constem informações relevantes sobre a empresa, nomeadamente, o regulamento da empresa.

O Processo de Acolhimento e Integração são estratégias fundamentais para a organização e para o indivíduo, por funcionarem como mecanismos esclarecedores do encontro ou não de características, expectativas e necessidades, promovendo satisfação e orientação para resultados.

Se o departamento de Recursos Humanos da organização planeia cuidadosamente e implementa um programa efetivo direccionado ao acolhimento e integração, estão a fazer um investimento inteligente no crescimento, desenvolvimento e desempenho desses indivíduos, bem como na eficiência organizacional, produtividade e sucesso futuro (Taylor citado por Ferreira, 2008).

Assim, percebe-se que o acolhimento é um aspecto do processo de integração, motivo pelo qual não se confundem. Lacombe (2011, p. 114), explica que:

A integração consiste em informar ao novo empregado os objetivos, as políticas, os benefícios, as normas, as práticas, os horários de trabalho da empresa, bem como explicar, quem é quem na empresa, como funcionam os serviços de apoio, o que é permitido e o que não é, que atitudes e comportamentos se esperam dele, entre outras informações.

Este processo, segundo o autor, colabora para um melhor posicionamento do recém-admitido, otimizando o aproveitamento do pessoal. De modo a diferenciar e melhor compreensão das noções de socialização, integração e acolhimento, reproduzimos na *Tabela 1* as características de cada processo, conforme elaborado por Ferreira (2008).

Tabela 1: Diferenciação entre socialização, integração e acolhimento

ACOLHIMENTO	INTEGRAÇÃO	SOCIALIZAÇÃO
– Programa/combinção de eventos;	– Programa/combinção de eventos	– Processo
– Aplicação coletiva no momento de entrada na organização;	– Acompanhamento personalizado	– Acompanhamento da carreira dos indivíduos
– Incide sobre um período relativamente curto (1-4 semanas);	– Incide sobre um largo período (3-12 meses)	– Envolve todas as movimentações organizacionais: entrada, mobilidades horizontal e vertical, inclusão
– Objetivo é influenciar os colaboradores;	– Objetivo é garantir a adaptação e envolvimento do colaborador à organização e função	– Envolve iniciativas organizacionais e individuais
– Direccionado para o contexto de trabalho.	– Direccionado para o contexto de trabalho e desempenho na função	– Incide essencialmente sobre a assimilação de valores e identificação do papel organizacional

Fonte: Adaptado de Ferreira (2008, p. 37).

f) *Discussão dos resultados do campo*

No presente estudo considerou-se fundamental conhecer a opinião dos funcionários da empresa IP-UCC. Portanto, elaborou-se um instrumento denominado questionário, onde os respondentes, de forma individualizada, colocaram com sua opinião sobre assuntos relacionado ao processo de acolhimento e integração de novos talentos e a importância que a mesma tem para empresa.

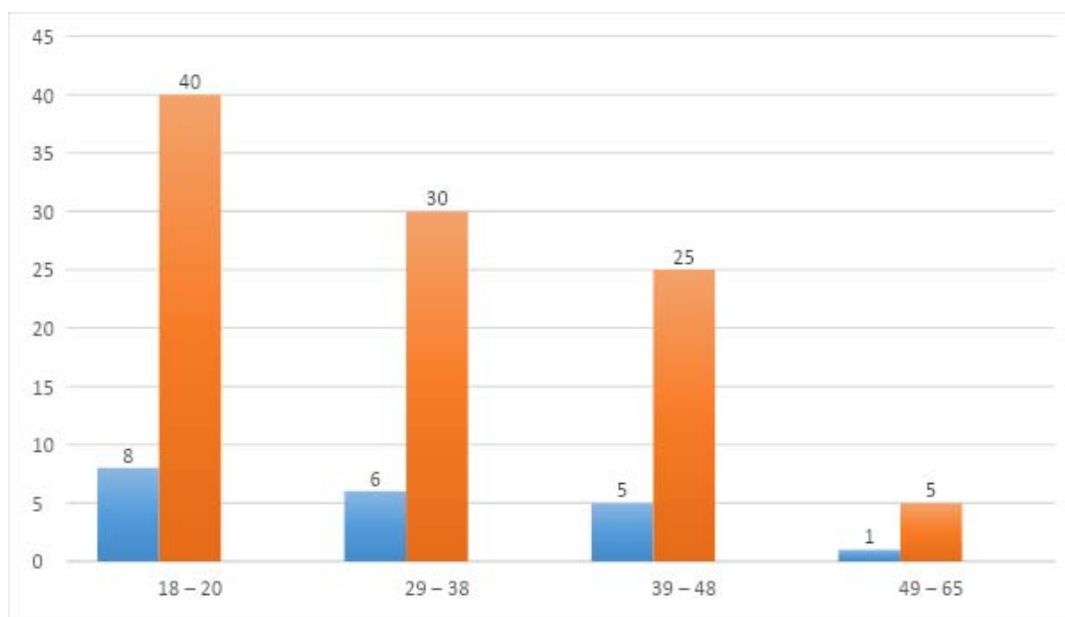
Inicialmente pensou-se em aplicar um questionário a todo corpo funcional do Instituto Politécnico, e para tanto foi levado os questionários aos funcionários, totalizando 35 dos quais se obteve apenas 20 respondidos.

Portanto, o tamanho da amostra foi de 20 respondentes, em todos os departamentos.

Distribuição dos Dados por Idade

Idade	F	%
18 – 28	08	40
29 – 38	06	30
39 – 48	05	25
49 – 65	01	05
Total	20	100

Distribuição dos funcionários segundo a idade em ambos sexos.



Fonte: Pesquisa de campo (2021)

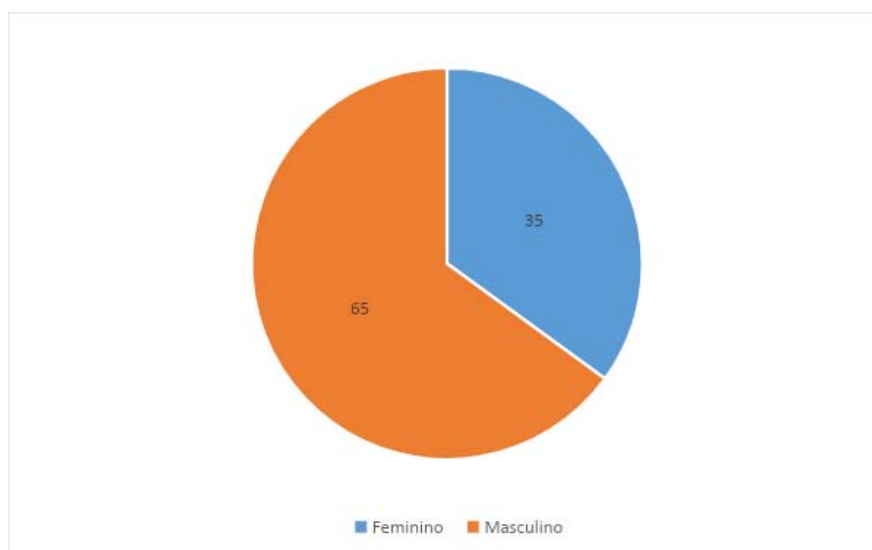
A primeira tabela onde se faz a distribuição da variável por idade, nos 20 funcionários entrevistados, destacou-se o seguinte: de 18 a 28 anos de idade, entrevistou-se 8 funcionários que corresponde a 40%; no intervalo de 29 a 38 anos de idade entrevistou-se 6 funcionários que corresponde a 30%, de 39 a 48 anos

de idade, entrevistou-se 5 funcionários que correspondem a 25%; de 49 a 65 anos de idade e o último intervalo, entrevistou-se 1 funcionário que corresponde a 5%, e que queira dizer que maioria dos funcionários entrevistados estão na idade de 18 à 28 anos.

Sexo	F	%
Feminino	07	35
Masculino	13	65
Total	20	100

Fonte: Pesquisa de campo (2021)

Distribuição dos dados pelo sexo



Fonte: Pesquisa de campo (2021)

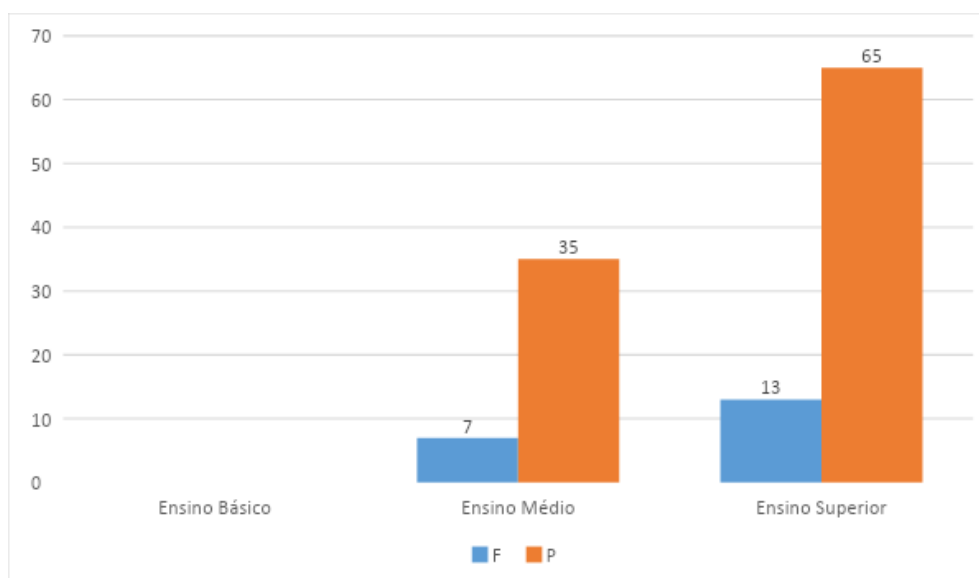
Observando a tabela e o gráfico acima, verificamos que 65% é do sexo masculino e 35% representa o sexo feminino, deste modo, implica dizer

que o sexo masculino é o maior número que predomina do quadro dos funcionários na empresa IP-U.

Nível Académico	Frequência	Porcentagem
Ensino Básico	00	00
Ensino Médio	07	35
Ensino Superior	13	65
Total	20	100

Fonte: Pesquisa de campo (2021)

Distribuição da amostra segundo as habilitações literárias



Fonte: Pesquisa de campo (2021)

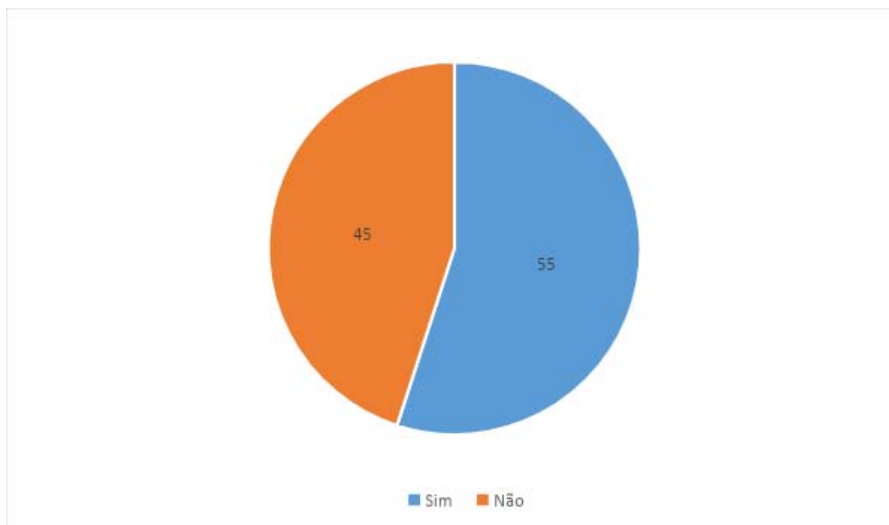
Conforme o nível de formação académica, dos 20 funcionários inquiridos, encontrou-se que não tem nenhum funcionário com ensino básico; 7 funcionários com ensino médio feito, representando 35% e 15

funcionários com ensino superior feito, representando 65%, deste modo, implica dizer que os funcionários entrevistados, a maioria tem o ensino superior.

Tabela 2: Sobre o conhecimento do processo de acolhimento e integração

X	F	%
Sim	11	55
Não	09	45
Total	20	100

Fonte: Pesquisa de campo (2021)



Fonte: Pesquisa de campo (2021)

Gráfico 1: Sobre o conhecimento do processo de acolhimento e integração

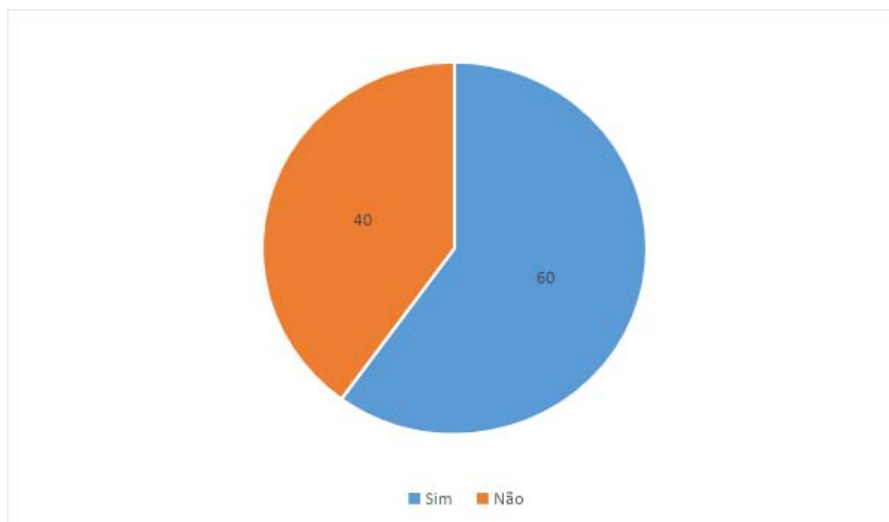
Quanto ao conhecimento do processo de acolhimento e integração, confirmou-se que: 55% que representam 11 funcionários responderam sim, e 45% que representa 9 funcionários entrevistado responderam não, deste modo, salienta-se que a maior parte dos funcionários entrevistado da empresa em

estudo, tem conhecimento do processo de acolhimento e integração feita na mesma empresa.

O processo de acolhimento permite conhecer a socialização, estruturas formais ou informais para desenvolver a autonomia da empresa.

X	F	%
Sim	12	60
Não	08	40
Total	20	100

Fonte: Pesquisa de campo (2021)



Fonte: Pesquisa de campo (2021)

De acordo com a pesquisa feita, sobre o questionamento do processo de acolhimento que permite conhecer a socialização, estruturas formais ou informais para desenvolver a autonomia da empresa, constatou-se que: os funcionários entrevistados, 12 que representam 60% responderam sim, e 8 que corresponde 40% responderam não, o que implica dizer que a maioria dos funcionários entrevistado aceitam que o processo de acolhimento, permite conhecer a socialização, estruturas formais ou informais para desenvolver a autonomia da empresa.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objectivo fundamental Analisar o processo de acolhimento e integração de novos talentos, face à crescente competitividade através dum mercado globalizado. Neste estudo foi feita a seguinte pergunta: Que métodos o IP-UCC utiliza para o processo de acolhimento e integração de novos talentos? O mesmo proporciona uma integração planeada e cuidada dos valores da organização, permitindo conhecer a socialização, cultura, estruturas formais ou informais para desenvolver a autonomia e possibilitando ter o desempenho do acolhimento de forma satisfatória.

Em relação ao estudo feito, foram entrevistados 20 funcionários de diversas áreas. Este estudo foi feito em funcionários em idades compreendidas entre 18 à 65 anos de idade por um questionário de perguntas e respostas contendo 10 perguntas respectivamente com o objectivo de analisar a "opinião" dos funcionários desta instituição quanto às práticas da área em que os mesmos colaboram, visou perceber o conhecimento dos funcionários quanto ao processo de acolhimento e integração dos novos colaboradores ou talentos no Instituto Politécnico da Universidade Cuito Cuanavale . Desta forma podemos concluir que:

Os estudos demonstram que os profissionais que possuem o ensino superior da organização IP-CC, tem maior índice de percentagem distribuídos em diversos departamentos, tendo 65% de percentagem e nas questões efectuadas mostrou que 55% tem o conhecimento sobre o processo de acolhimento e integração sendo a percentagem maior dos respondentes.

A partir da análise apresentada, identificou-se que a empresa necessita esclarecer sobre a Política, Valores e Objectivos e Linguagem Organizacional, uma vez que estas dimensões estão inseridas na estratégia das organizações. A Política foi considerada a dimensão de maior importância pelas organizações uma vez que define o nível de funcionamento das mesmas, bem como identifica os indivíduos que vão influenciar a tomada de decisão e o desempenho organizacional. No que concerne à dimensão Valores e Objectivos, pode ser definida como sendo uma medida de estratégia da organização, ou seja, é o percurso que a organização estabeleceu e definiu para atingir os seus

objectivos em consonância com os valores organizacionais. Nesse sentido, pretende igualmente transformar os objectivos organizacionais em objectivos pessoais. Não se podem dissociar as dimensões já analisadas da Linguagem Organizacional, uma vez que se trata de uma dimensão da socialização de extrema importância. Assim, quando se entra para uma organização tem que se procurar obter rapidamente um nível de familiaridade com a linguagem organizacional, ou seja, uma familiaridade com os termos técnicos e vocabulário utilizados na organização e na função.

Desta forma conclui-se que este estudo deixa como principal contributo, alguns elementos essenciais que as organizações, profissionais ou público interessado poderão ter sobre processo de Acolhimento e a Integração. Uma vez, que o mesmo processo contribuem para a inserção do colaborador na organização, tendo um papel determinante no desenvolvimento de competências, adaptação de normas e valores e atribuição do significado de regras, práticas e procedimentos organizacionais. Por isso, é importante uma programação antecipada para a recepção do novo colaborador promovendo a interação com novos colegas e reduzindo o grau de incerteza e ansiedade que este momento acarreta.

BIBLIOGRAFIA

1. ANTÓNIO, C.; VALA, J. (2007). *Gestão de Recursos Humanos: contexto, processos e técnicas*. 3ª. ed. Lisboa: Sercilito-Maia,.
2. BELLO, J. L. D. P. (2005). *Metodologia Científica: Manual para elaboração de textos académicos, monografias, dissertações e teses*. Rio de Janeiro: UVA,
3. CAETANO, A.; VALA, J. (2000). *Gestão de Recursos Humanos: Contexto, Processos e Técnicas*. Lisboa: RH.
4. CHIAVENATO, I. (2004). *Gestão de Pessoas: novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 2ª. ed. Rio de Janeiro: Campus,
5. DIAS, D. D. S.; SILVA, F. D. (2009). *Como Escrever uma Monografia*. Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD.
6. FERREIRA, S. (2008). *Acolhimento, Integração e Empenhamiento Organizacional: Estudo de Caso no Sector das Telecomunicações*. Lisboa: ULFPCE.
7. GIL, A. C. (1999). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5ª. ed. São Paulo: Atlas,
8. LACOMBE, F. M. (2011). *Recursos Humanos: principios e tendências*. São Paulo: Saraiva,
9. LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. A. (1991). *Metodologia Científica*. 2ª. ed. São Paulo: Atlas,
10. LAMY, J. (2010). *Importância do Acolhimento de Novos Colaboradores nas Organizações*. Lisboa: [s.n.]
11. MALHOTRA, N. (2001). *Pesquisas de Marketing*. 3ª. ed. Porto Alegre: Bookman,

12. MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. (2002). *Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. 5ª. ed. São Paulo: Atlas,
13. MATTAR, F. N. (2001). *Pesquisa de Marketing*. 3ª. ed. São Paulo: Atlas.
14. OLIVEIRA, M. F. D. (2011). *METODOLOGIA CIENTÍFICA: um manual para a realização de pesquisas em administração*. Catalão: UFG.
15. OLIVEIRA, R. (2013). *Sistema, Organização e Métodos*. São Paulo: Atlas.
16. PRODANOV, C. C., (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2ª. ed. Novo Hamburgo: Feevale.
17. PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. (2013). *Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2ª. ed. Rio Grande do Sul: Feevale.
18. RICHARDSON, R. J. (1999). *Pesquisa Social: Métodos e Técnicas*. 3ª. ed. São Paulo: Atlas.
19. RODRIGUES,. (2007). *Metodologia Científica*. Paracambi: FAETEC/IST.