

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE
CAMPUS NATAL-ZONA NORTE
CURSO TÉCNICO INTEGRADO EM COMÉRCIO

RAYANE BARBARA DE ARAÚJO SILVA

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDO NO SETOR DE
GESTÃO DE PESSOAS DO IFRN CAMPUS NATAL-ZONA NORTE COM ÊNFASE
NA GESTÃO DE PROCESSOS**

NATAL/RN

2017

RAYANE BARBARA DE ARAÚJO SILVA

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDO NO SETOR DE
GESTÃO DE PESSOAS DO IFRN CAMPUS NATAL-ZONA NORTE COM ÊNFASE
NA GESTÃO DE PROCESSOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico Integrado em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal-Zona Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Comércio.

Orientação: Prof.^a M.Sc. Denise Cristina Momo.

NATAL/RN

2017

RAYANE BARBARA DE ARAÚJO SILVA

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDO NO SETOR DE
GESTÃO DE PESSOAS DO IFRN CAMPUS NATAL-ZONA NORTE COM ÊNFASE
NA GESTÃO DE PROCESSOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico Integrado em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal-Zona Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Comércio.

PARECER

O Relatório final do Estágio foi submetido à Direção Acadêmica do IFRN – Campus Natal-Zona Norte para análise e aprovado como requisito para conclusão do Curso Técnico Integrado em Comércio em 08/12/2017.

Prof^a. M.Sc. Denise Cristina Momo - Presidente
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

Prof^a. M.Sc Marlene Medeiros - Avaliadora
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, e aos meus pais que sempre estiveram ao meu lado me incentivando a ser uma pessoa melhor.

A todos que contribuíram na realização nesse relatório final; em especial a professora Denise Cristina Momo, minha orientadora, além dos servidores Shilton Roque dos Santos, Etiene Figueiredo Ferreira e Duciele Dantas Fonseca, por serem profissionais empenhados que me auxiliaram e fizeram parte do meu crescimento durante a realização do Curso Técnico em Comércio.

E ao Instituto Federal por me ensinar o valor do estudo tecnológico e científico, promovendo um ensino técnico de qualidade e abrindo um leque de boas oportunidades. A todos meu muito obrigada.

SUMÁRIO

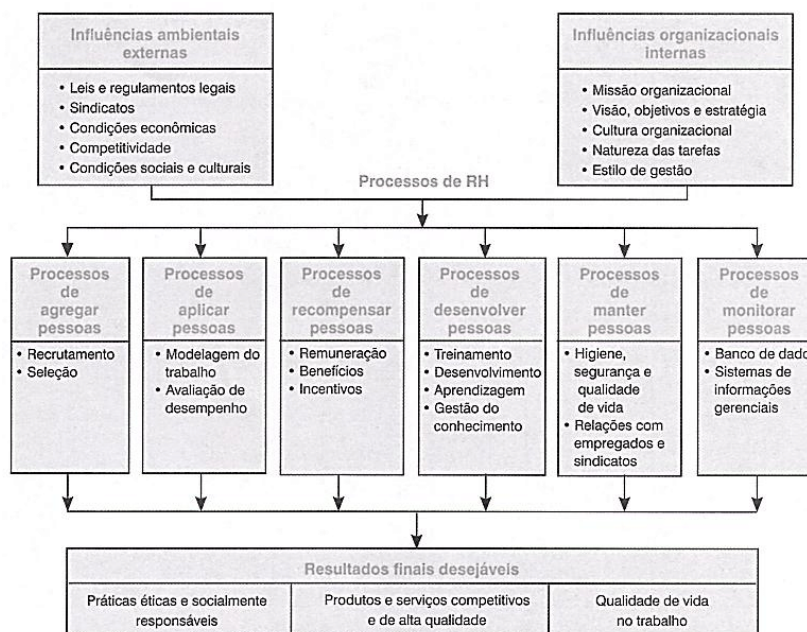
1 INTRODUÇÃO	5
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO	7
2.2 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	8
3 A PRÁTICA PROFISSIONAL	9
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA BOLSA	9
3.3 RESULTADOS	10
3.3.1 Atividade 1 – Entrada de Processos	10
3.3.2 Atividade 2 – Sistema de Informação	12
3.3.4 Atividade 4 – Arquivamento	16
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	19

1 INTRODUÇÃO

As organizações vêm passando por grandes transformações, isso devido ao aumento das exigências dos clientes e a competitividade de mercado. Por esses e outros fatores, está se ampliando a visão sobre os funcionários que compõem as organizações, pois ao invés de serem vistos apenas como recursos, passaram a ser tratados como colaboradores e parte integrante da empresa. Além disso, eles são fornecedores de conhecimentos, competências e inteligência fundamental para o alcance dos objetivos (CHIAVENATO, 2010).

A gestão de pessoas é um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos, nesse contexto, os seis processos da Gestão de Pessoas correspondem à base do setor pessoal, e ambos sofrem influência tanto do ambiente externo, como o interno da empresa, como mostra a Figura 1.

Figura 1- Os seis processos da Gestão de Pessoas



Fonte: Chiavenato (2014, p. 15)

Os seis processos são interligados e dependem uns dos outros para que as etapas sejam executadas corretamente e os resultados sejam alcançados. Ou seja, analisar e estruturar os processos é essencial para se adquirir um bom atendimento e gerenciamento das pessoas.

Analisando a figura 1, segundo Chiavenato (2014), o processo de agregar pessoas é a atividade inicial do fluxo do setor, que tem seu início desde o recrutamento e seleção dos funcionários até a parte de encaminhamento de ambos para seus respectivos setores. Já o processo de aplicar pessoas corresponde à integralização dos novos colaboradores ao ambiente e cultura da organização atrelada ao desenvolvimento de avaliações de experiência. Os demais processos de recompensar, desenvolver, manter e monitorar diz respeito às obrigações que a empresa assume em remunerar seus colaboradores e criar estratégias de motivação e manutenção dos mesmos.

Os gestores devem ter em mente um plano bem definido para o alcance das metas, e nesse planejamento os parceiros internos são peças chave para que cada etapa seja realizada, e assim a organização consiga alcançar os objetivos definidos inicialmente. Sabe-se que o sucesso da organização depende da participação de todos que a compõem, por que ela funciona como um sistema vivo, onde as pessoas e os processos estão interligados e o desenvolvimento é mútuo (MORGAN, 1996).

Para estudo dos processos na área de gestão de pessoas, foi abordado o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), campus Natal-Zona Norte, durante o período de prática profissional. É perceptível que para contribuir no aprendizado dos alunos, o IFRN fomenta a prática profissional por meio de bolsas e estágios em suas áreas administrativas e acadêmicas.

A bolsa como prática profissional curricular tem grande importância no aprendizado e formação profissional do estudante, pois a partir dele o aluno terá noção da aplicação das teorias estudadas, ambiente e até mesmo de como se portar no mercado de trabalho. Essa experiência possibilitará ao aluno atuar com responsabilidade, firmeza e carregará consigo uma bagagem de conhecimento adquirido durante a prática profissional, atrelando as teorias aprendidas em sala de aula com a prática profissional.

2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT), Ciência e Tecnologia teve início no ano de 1909, por iniciativa do Presidente Nilo Peçanha. Foram criadas inicialmente dezenove Escolas de Aprendizes Artífices, entre as quais, a de Natal que foi instalada em 1910. Oferecia cursos de desenhos e também oficinas de trabalhos manuais; posteriormente, no ano de 1914, a instituição se transformou em Liceu Industrial de Natal; integrando a reforma da lei nº 378, de 1937, do Ministério da Educação e Saúde (IFRN, 2016a).

Após vinte e oito anos o Liceu foi denominando como a Escola Industrial de Natal passando a ofertar agora cursos técnicos de nível médio e transformando-se assim em Escola Federal, no ano de 1965. Em 1967 a escola passou a funcionar na Av. Senador Salgado Filho, onde atualmente é a instalação do Campus Natal-Central. Nesta data recebeu o nome de Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte (ETFRN) que com o tempo passou a focar no ensino médio profissionalizante, e no ano de 2008, ficou denominado como IFRN (IFRN, 2016).

A instituição hoje atua com 21 *campi* em todo o estado, oferecendo cerca de 109 cursos, ambos técnicos de nível médio, licenciatura e graduações tecnológicas; além disso a instituição tem cerca de 2.501 servidores entre eles docentes e técnicos administrativos, levando educação a cerca de 28 mil alunos em todo o Estado do Rio Grande do Norte (RN) (IFRN, 2016).

2.2 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Entre 22 (vinte e dois) campi do Instituto Federal, foi inaugurado no dia 19 de abril de 2007, o campus Natal-Zona Norte unidade essa integrante da 1ª fase da expansão no Estado. O IFRN-ZN oferece os cursos de Comércio, Eletrônica e Informática para Internet na modalidade integrado, além de Licenciatura em Informática, Graduação Tecnológica de Marketing, Manutenção de Computadores na modalidade subsequente e, Comércio na modalidade integrado no Educação para Jovens e Adultos (EJA) atuando de forma verticalizada, formando profissionais, e garantindo a todos um ensino de qualidade (IFRN, 2016).

Nesse campus existe cerca de 20 (vinte) setores e entre esses atuam 123 (cento e vinte e três) servidores, incluindo estagiários, técnicos administrativos, docentes e terceirizados. O objeto de estudo é a Coordenação de Gestão de Pessoas do Campus Zona Norte (COGPE/ZN) que atualmente conta com três técnicos administrativos, atendendo e resolvendo processos relacionados diretamente aos servidores e terceirizados que compõem o quadro de funcionários da escola (IFRN, 2016).

No que diz respeito à identidade da Instituição, ela tem como missão prover uma formação humana, científica e profissional para os estudantes; assumindo como valores uma educação de excelência, respeito e transparência, além de ter responsabilidade social e ambiental, tudo isso atrelado a visão da instituição que é de até 2018 (dois mil e dezoito), ser uma instituição de referência nacional, ofertando educação técnica, tecnologia, profissional e científica, colaborando assim para a sustentabilidade social (IFRN, 2016b).

3 A PRÁTICA PROFISSIONAL

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA BOLSA

Quadro 01 – Caracterização da bolsa

Área de atuação	Rotinas Administrativas/Gestão de Documentos
Departamento/Setor	Gestão de Pessoas
Período	De 01/08/2016 a 28/02/2017
Carga horária	400 h
Orientador	Denise Cristina Momo
Supervisor	Shilton Roque dos Santos

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A bolsa supervisionada desenvolve-se no departamento da Gestão de Pessoas (COGPE) setor que é responsável por lidar com toda a parte burocrática e procedimentos que envolvam o recurso humano da instituição. Estabelecendo uma comunicação entre a organização e o quadro de funcionários composto por professores, técnicos administrativos e terceirizados.

É de competência da gestão de pessoas, juntamente com o departamento de pessoal, atender a todos os procedimentos que dizem respeito ao recurso humano da organização.

3.2 JUSTIFICATIVA

Esse relatório tem como contribuição acadêmica e social mostrar para os servidores do Instituto Federal e os profissionais que atuam na área da Gestão de Pessoas que os processos e gerenciamento das atividades administrativas são de suma importância para se ter controle dos procedimentos que envolvem o recurso

humano da organização. E a partir disso, que ambos podem intervir e melhorar a rotina, colocando em prática a gestão de processos.

O interesse em explorar a temática surgiu enquanto discente do curso Técnico de Comércio e Bolsista no Programa de Iniciação Profissional, visando o esclarecimento da prática profissional no setor de Gestão de Pessoas, com ênfase na Gestão de Processos. Sendo assim, o motivo deste relatório foi de mostrar quais e como as atividades são realizadas no setor pessoal, se as etapas e métodos forem seguidos à risca não haverá problemas envolvendo os processos da organização.

3.3 RESULTADOS

As atividades administrativas referentes a Gestão de Processos realizadas no setor de Gestão de Pessoas são divididas basicamente em quatro etapas, são elas, a entrada de processos, análise de requerimentos, encaminhamentos e arquivamento de documentos.

3.3.1 Atividade 1 – Entrada de Processos

A entrada de processos é dada pelo método informativo manual, com o preenchimento de um formulário padrão (requerimento), que é realizado pelo servidor (docente e técnico administrativo) o qual descreve seus dados pessoais, matrícula, função e a razão da solicitação do serviço. Pode-se perceber que a entrada de processo é a atividade primária, ou seja, o passo inicial para formar o processo administrativo, necessitando de um requerente e um motivo para solicitar o serviço. A figura 2 mostra o modelo do formulário padrão da COGPE/ZN.

Figura 2: Formulário de requerimento padrão

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
RIO GRANDE DO NORTE

REQUERIMENTO

DADOS DO REQUERENTE

1. Nome: _____ Matrícula SIAPE: _____

2. Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ Telefone(s): _____

3. Categoria: Docente Efetivo Estagiário Técnico-Administrativo
 Docente Substituto Bolsista Cargo _____
 Docente Temporário Outro: _____

4. Lotação: _____ Nome do Câmpus ou Reitoria _____ 5. Localização de exercício: _____ Setor de trabalho _____

AC

Aposentadoria Exonerção
 Abono de Permanência Férias-Civis
 Remoção Redistribuição
 Colaboração técnica em outra instituição Vacância por posse em cargo inacumulável
 Adicional de Invalidez Adicional de Periculosidade
 Averbação por Tempo de Contribuição Auxílio-Funeral
 Alteração de Dados Cadastrais Declaração de Tempo de Contribuição
 Pagamento de Exercício Anterior Férias Alimentícias
 Auxílio-Previdente Auxílio-Doença
 Inclusão de Dependente Ressarcimento de Plano de Saúde
 Auxílio-Transporte Progressão por Capacitação
 Inclusão de RT (Retribuição por Tributação) Inclusão de IQ (Incentivo à Qualificação)
 Alteração de dados bancários Alteração de carga horária
 Pagamento de substituição de chefia Afastamento para Capacitação
 Pagamento de encargos de cursos e concursos Horário especial para servidor estudante
 Licença _____
 Outros – Especificar: _____

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

ANEXANDO OS SEGUINTE DOCUMENTOS:

Para cada assunto preencher um Requerimento.

Local: _____ Data: _____ Assinatura do Requerente: _____

Fonte: Portal IFRN (2017)

Os dados informados no requerimento geraram informações sobre o funcionário e sua solicitação, podendo ser anexado declarações, atestados ou documentos que auxiliem na análise. A COGPE/ZN examinará o pedido do servidor e realizará os devidos encaminhamentos.

Dada a entrada do processo, será realizada a autuação, mediante o conteúdo ou assunto exigirem tramitação para outros setores ou órgãos, esse procedimento de autuar consiste em reunir e organizar todas as informações do documento, devendo seguir a ordem cronológica de emissão, além de efetuar preenchimento da capa, indicando número do processo, ano, nome do interessado e súmula do assunto, além de realizar a numeração de todas as folhas do processo, no canto superior direito, considerando a capa como folha 1 e devendo o funcionário competente rubricar abaixo de cada número (SÃO PAULO, 2011).

Esse procedimento de suma importância para ajudar na conservação, organização e para que o setor tenha controle do processo durante seu período de tramitação.

Caso seja de interesse do requerente, ele poderá acompanhar o andamento do processo, através do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) no qual é adicionado os requerimentos e realizado toda a tramitação virtual.

3.3.2 Atividade 2 – Sistema de Informação

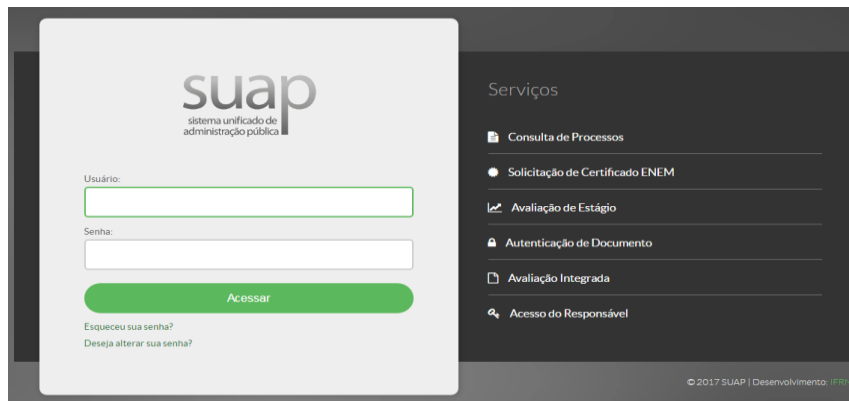
Com o avanço tecnológico e de mercado as organizações estão investindo mais em sistemas de informação que auxiliem na rotina da empresa. Vale ressaltar que a busca deve ser por um software que atenda às reais necessidades, com o objetivo principal de auxiliar nas tomadas de decisões dos administradores, gerando conhecimento dos processos a partir do banco de dados.

De acordo com Dalfovo (2000), o uso eficaz da informação nas organizações passa a ser um patrimônio, que é considerado um fator chave para o sucesso, com esse pensamento as organizações devem buscar sistemas de fácil compreensão para que os usuários tenham domínio das ferramentas disponíveis, e possam usar o sistema com eficácia, dando todo o suporte desde a coleta dos dados, processamento e transmissão das informações.

Esse auxílio da tecnologia e da informação faz toda diferença, utilizar os recursos e aparato técnico facilita a rotina administrativa, tornando os procedimentos mais rápidos, seguros e práticos, gerando assim, resultados positivos.

O IFRN faz uso do SUAP, que é uma plataforma criada pela equipe de desenvolvimento da Coordenação de Sistemas de Informação (COSINF), com intuito de gerenciar os processos administrativos e acadêmicos da instituição. A seguir a figura 3, mostra a tela de acesso ao sistema.

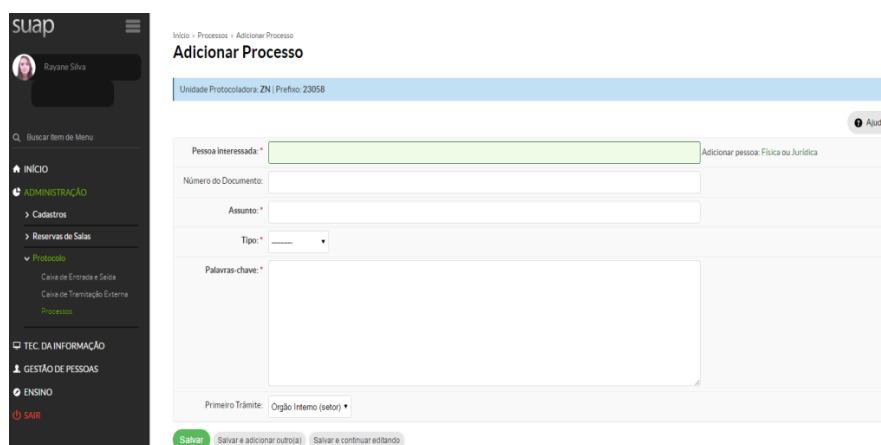
Figura 3: Sistema Unificado de Administração Pública



Fonte: SUAP (2017).

Após a entrada do processo manual, o assistente responsável realizará a autuação e lançará o processo virtualmente no SUAP preenchendo a página de abertura de processo, como mostra a figura 4, adicionando a pessoa interessada (física ou jurídica), a numeração do documento constante na capa do processo, além do tipo de requerimento.

Figura 4: Página de abertura de processos no sistema.



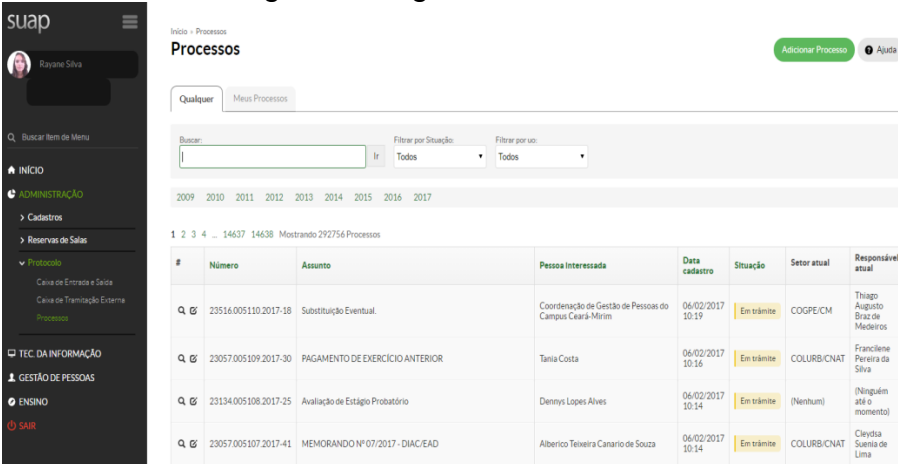
Fonte: SUAP (2017).

Realizado esse procedimento, a petição poderá ser compartilhada com outros setores de interesse, com o intuito de atender à solicitação realizada pelo servidor. O requerimento é monitorado e tramitado no sistema, e depois de resolvido em seu setor

de destino, é encaminhado para a COGPE a fim de ser finalizado ou auxiliar em outros processos.

Na figura 5 podemos visualizar a tela inicial do sistema, no qual é possível dar entrada em um novo processo, filtrar os que estão em tramite ou finalizados, podendo assim ter acesso a todos os processos e suas informações, desde o setor, até os dados dos servidores.

Figura 5: Página Inicial – SUAP



#	Número	Assunto	Pessoa Interessada	Data cadastro	Situação	Setor atual	Responsável atual
Q	23516.005110.2017-18	Substituição Eventual.	Coordenação de Gestão de Pessoas do Campus Ceará-Mirim	06/02/2017 10:19	Em trâmite	COGPE/CM	Thiago Augusto Braz de Medeiros
Q	23057.005109.2017-30	PAGAMENTO DE EXERCÍCIO ANTERIOR	Tania Costa	06/02/2017 10:16	Em trâmite	COLURB/CNAT	Francilene Pereira da Silva
Q	23134.005108.2017-25	Avaliação de Estágio Probatório	Dennis Lopes Alves	06/02/2017 10:14	Em trâmite	(Nenhum)	(Ninguém está no momento)
Q	23057.005107.2017-41	MEMORANDO Nº 07/2017 - DIAC/EAD	Alberico Teixeira Canario de Souza	06/02/2017 10:14	Em trâmite	COLURB/CNAT	Cleyvisia Suenia de Lima

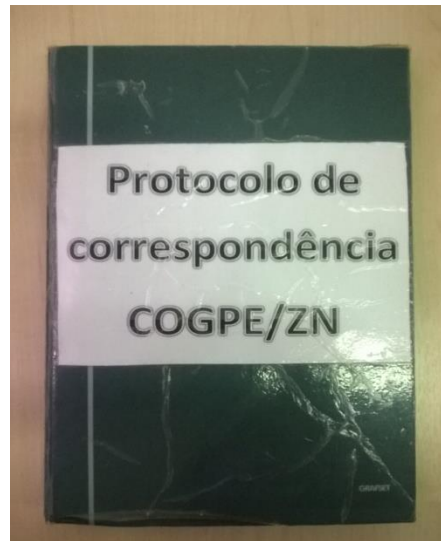
Fonte: SUAP (2017).

O SUAP é de suma importância na rotina administrativa da instituição, pois conta com todo o suporte técnico e informativo necessário, ele é uma ferramenta que aprimora e facilita o trabalho realizado na Gestão de Pessoas do campus.

3.3.3 Atividade 3 – Encaminhamento

Os requerimentos além de serem tramitados virtualmente devem ser encaminhados fisicamente para os setores de interesse. Então após o encaminhamento pelo SUAP e carimbada todas as folhas e seus respectivos versos, o documento é transferido para o setor de destino no caderno de protocolo da COGPE. Abaixo a figura 6 mostra o caderno de correspondências do setor.

Figura 6: Capa do Caderno de Correspondências.



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

No caderno é solicitado o setor de interesse do documento, a descrição do processo, data de recebimento e assinatura do destinatário, como mostra a figura 7. Com essa ferramenta manual é possível estabelecer um padrão para catalogar, arquivar e encaminhar todos os processos de responsabilidade do setor. Com esse procedimento é possível controlar os processos, com o objetivo de garantir que nenhum documento seja extraviado ou perdido.

Figura 7: Caderno de Protocolo de Processos

The image shows a page from a notebook with a repeating form structure. Each form entry includes fields for 'Destinatário' (with sub-fields for 'Rua' and 'Nº'), 'RECEBIDO em' (with a date field), and 'DESCRIÇÃO' (with a large text area). There is also a small box labeled 'Assinatura do Destinatário' below each 'RECEBIDO em' field. The forms are arranged vertically on the page.

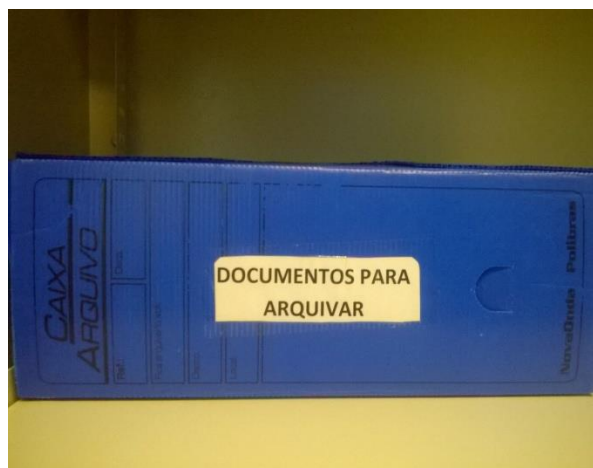
Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Após a finalização de um processo e encaminhamento para a COGPE/ZN, o mesmo poderá ficar à disposição com o intuito de auxiliar na resolução de outro processo que esteja em tramite. Ou seja, poderá ser realizado o apensamento que é o ato de anexar um processo a outro, quando um serve de elemento elucidativo ou subsidiário para instrução, continuando ambos com existência própria e independente, sendo seu vínculo de caráter temporário (SÃO PAULO, 2011).

3.3.4 Atividade 4 – Arquivamento

A realização do arquivamento ocorre quando se esgotam todas as fases do processo, isto é, após a finalização do trâmite processual, o documento é depositado na pasta de processos, como mostra a figura 8, para aguardar arquivamento definitivo na pasta funcional de cada servidor que o processo foi requerido.

Figura 8: Pasta de processos para serem arquivados



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Antes do arquivamento deve-se finalizá-lo no sistema de informação e carimbar com letra maiúsculas “Arquive-se”, ressaltando também que o processo só poderá ser

arquivado com a regular numeração de todas as folhas e o despacho final da autoridade competente (SENADO FEDERAL, 2013).

A principal finalidade dos arquivos é servir à administração, seja de órgãos públicos ou privados, constituindo de base do conhecimento da história, podendo servir para análises futuras, mantendo a conservação e acesso a informações importantes (ALMEIDA, 2011)

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática profissional foi de suma importância, pois proporcionou a oportunidade de entender na prática as etapas dos processos, a rotina administrativa e a área da Gestão de Pessoas, que foi abordada durante o Curso Técnico em Comércio. Para o aluno (a) é o primeiro contato com o mercado de trabalho, que faz com que assumam responsabilidades e interaja com as pessoas no ambiente organizacional.

As atividades abordadas poderão ser melhoradas adotando a qualidade como peça chave, organizar a entrada dos processos a medida que forem chegando, separar locais específicos para processos pendentes e organizar periodicamente o arquivo seria medidas que facilitariam as atividades exercidas.

A Gestão de Documentos atrelados a Gestão dos Processos é essencial para manter a organização do setor de pessoal, contribuindo para a agilidade e segurança dos processos encaminhados pelos servidores, com isso serão atendidos no menor prazo possível, e com a segurança devida, além de poderem acompanhar seus processos pelo módulo SUAP.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Alexandre. **Definição de arquivologia**. [S. l.: s. n.], 2011. Disponível em: <<https://alexanderalmeida.wordpress.com/2011/04/17/definicao-de-arquivologia/>>. Acesso em: 05 dez. 2017.
- SENADO FEDERAL. Secretaria de Gestão de Informação e Documentação. **Manual de normas e procedimentos de protocolo administrativo – SGIDOC**. 2. ed. Brasília, 2013. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/arquivo/arquivos-pdf/manuais-tecnicos-do-arquivo>>. Acesso em: 5 out. 2017.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução a moderna gestão de pessoas. In: _____. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. cap. 1.
- DALFOVO, Oscar. **Quem tem informação é mais competitivo**. Blumenau: Acadêmica, 2000.
- IFRN. **Histórico**: de Escola de Aprendizes Artífices a Instituto Federal. Natal, 2016a. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>>. Acesso em: 06 nov. 2016.
- IFRN. **Missão, visão e valores**. Natal, 2016b. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/campus/natalzonanorte/institucional/missao-visao-e-valores>>. Acesso em: 06 nov. 2016.
- MORGAN, Gareth. Imagens da organização. In: _____. **A natureza entra em cena**: as organizações vistas como organismos. São Paulo: Atlas, 1996. Cap. 9, p. 43-52.
- ROSSA, Giovanna. **Qualidade de vida no trabalho**. [S. l.], 2015. Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/qualidade-de-vida-no-trabalho/>>. Acesso em: 02 set. 2015.
- SÃO PAULO. Governo do Estado de São Paulo. Secretaria de Gestão Pública. **O protocolo**. São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/Arquivos/Promocao/Biblioteca/OProtocolo.pdf>>. Acesso em: 26 de nov. 2017.
- SUAP. Natal, 2017. Disponível em: <<http://suap.ifrn.edu.br>>. Acesso em 26 nov. 2017.