INTERFACE TECNOLÓGICA

A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO PARA JOVENS E ADULTOS

THE IMPORTANCE OF TRAINING IN THE LABOR MARKET FOR YOUNG PEOPLE AND ADULTS

Naiara Garcia Lara – naylarafotos86@gmail.com
Faculdade de Tecnologia de Araraquara (Fatec) – Araraquara - SP – Brasil

Renan Francisco Ferreira – renan.ferreira28@fatec.sp.gov.br
Faculdade de Tecnologia de Araraquara (Fatec) – Araraquara - SP – Brasil

Marilia Cammarosano – marilia.cammarosano@fatec.sp.gov.br
Faculdade de Tecnologia de Araraquara (Fatec) –Araraquara –SP –Brasil

DOI: 10.31510/infa.v21i1.1989
Data de submissão: 15/04/2024
Data do aceite: 10/03/2024
Data da publicação: 20/06/2024

RESUMO

Em um mercado competitivo e dinâmico, o investimento em capacitação de colaboradores torna-se fundamental para as organizações. Por outro lado, para ingressar nas empresas, melhorar posições de carreira e promover desenvolvimento de competências, as pessoas também necessitam buscar a profissionalização por meio de cursos, treinamentos e estratégias de desenvolvimento técnico e pessoal. Este estudo teve como objetivo analisar a importância da profissionalização para o mercado de trabalho em uma amostra de jovens e adultos. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário aplicado a ex-alunos de uma escola de cursos profissionalizantes do interior de São Paulo. As perguntas foram elaboradas após revisão literária e encaminhadas aos participantes via formulário eletrônico, sendo que 44 responderam ao questionário. Como resultado, pôde-se observar os motivos que levaram pessoas com diferentes características a se capacitarem, e avaliar se esses treinamentos ampliaram as possibilidades de trabalho após a conclusão. Os resultados mostraram que cursos de capacitação desempenharam um papel fundamental na preparação de profissionais e ampliaram as oportunidades para um mercado de trabalho em constante evolução e altamente competitivo. Nota-se que a profissionalização não beneficia apenas os indivíduos, aprimorando suas perspectivas de carreira, mas também contribuem significativamente para o sucesso das organizações. Ao investir em qualificação, as empresas contam com equipes mais qualificadas e adaptáveis, capazes de enfrentar os desafios do cenário empresarial atual com eficácia. Este estudo destaca a relevância do investimento em aprendizado para jovens e adultos, uma estratégia inteligente tanto para profissionais em busca de crescimento quanto para instituições que buscam um desempenho superior.

Palavras-chave: capacitação, treinamento, mercado de trabalho, empresas, colaboradores, importância.

INTERFACE TECNOLÓGICA

ABSTRACT

In a competitive and dynamic market, investing in employee training becomes essential for organizations. On the other hand, to join companies, improve career positions and promote skills development, people also need to seek professionalization through courses, training and technical and personal development strategies. This study aimed to analyze the importance of professionalization for the job market in a sample of young people and adults. The research was carried out using a questionnaire applied to former students of a professional training school in the interior of São Paulo. The questions were prepared after a literary review and sent to participants via electronic form, with 44 responding to the questionnaire. As a result, it was possible to observe the reasons that led people with different characteristics to train, and evaluate whether this training expanded their job possibilities after completion. The results showed that training courses played a fundamental role in preparing professionals and expanded opportunities for a constantly evolving and highly competitive job market. It is noted that professionalization not only benefits individuals, improving their career prospects, but also contributes significantly to the success of organizations. By investing in qualification, companies have more qualified and adaptable teams, capable of effectively facing the challenges of the current business scenario. This study highlights the relevance of investing in learning for young people and adults, a smart strategy for both professionals looking for growth and institutions seeking superior performance.

Keywords: qualification, training, job market, companies, employees, importance.

1 INTRODUÇÃO

Empresas buscam redução de custos, crescimento econômico e visibilidade no mercado. Muitas estratégias são utilizadas para garantir a sobrevivência e desenvolvimento das organizações, sendo que os processos de gestão de pessoas trazem impacto fundamental aos resultados. Como forma de aprender continuamente e acompanhar o mercado, o treinamento e a capacitação de pessoas são cruciais para esse processo, contribuindo para o desenvolvimento e crescimento dos colaboradores, aumentando a produtividade, lucratividade e satisfação da equipe (Chiavenato, 2016).

Segundo uma pesquisa da Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD) em 2021, 86% das empresas brasileiras acreditam que os treinamentos para equipes são importantes para o sucesso da organização. Além disso, 75% das empresas relataram que esses treinamentos para equipes contribuíram para o aumento da produtividade e da satisfação dos colaboradores.

As empresas utilizam como estratégia de atração e retenção de pessoas vários aspectos, sendo o plano de carreira e o investimento em desenvolvimento de competências um dos mais importantes. Muitos colaboradores buscam alinhar objetivos pessoais aos organizacionais e

sentem-se valorizados quando são treinados e capacitados para a atividade a ser desempenhada ou para futuras atividades (Chiavenato,2016). É necessário que a organização esclareça suas metas, objetivos e o que ela realmente espera da sua equipe. Ao mesmo tempo, é importante que os colaboradores também se reconheçam na cultura da empresa e alinhem seus objetivos profissionais pessoais aos da organização. Nessa relação, os processos de treinamento e desenvolvimento são fundamentais para que colaboradores e organizações caminhem juntos (Chiavenato, 2016).

Investir em profissionalização e capacitação é uma estratégia importante para a organização, mas o próprio indivíduo também deve preocupar-se com o desenvolvimento de sua carreira. A profissionalização, o investimento em desenvolvimento de competências, cursos com conhecimentos-chave para o mercado, entre outros aspectos, são fundamentais para que o profissional alavanque suas oportunidades nas organizações (Chiavenato, 2009). De um lado, a organização deve investir em capacitação para competir no mercado e reter pessoas, de outro, os profissionais devem buscar contínua aprendizagem para o desenvolvimento de sua carreira. Dessa forma, este estudo visou analisar a importância da capacitação para jovens e adultos como fator impulsionador da carreira e aumento da empregabilidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Treinamento e desenvolvimento é investimento, não uma despesa

O trabalho é percebido de maneiras diversas, influenciado por objetivos pessoais e profissionais, variando conforme cultura e contexto. Pode ser integral, autônomo, remunerado, temporário ou voluntário, sendo crucial ao contribuir para a sociedade, proporcionar ganhos financeiros, desenvolver habilidades e encontrar significado e satisfação. Para obter reconhecimento no mercado de trabalho, é essencial buscar qualificação e evolução pessoal e profissional por meio de cursos e treinamentos contínuos. O treinamento é um processo educacional sistemático e organizado, visando desenvolver a força de trabalho das organizações e preparar os colaboradores para os cargos almejados. Esta prática faz parte de uma área mais ampla chamada desenvolvimento, que prepara as pessoas para os desafios tanto dentro quanto fora da organização (Chiavenato, 2009).

O treinamento abrange desde a aquisição de habilidades motoras até o desenvolvimento de aptidões administrativas e atitudes referentes a problemas sociais. Embora tanto gerentes

quanto colaboradores frequentemente vejam o treinamento e desenvolvimento como despesas, na realidade são investimentos cruciais. Treinar e desenvolver pessoas não se resume apenas ao lucro empresarial; é uma oportunidade para crescimento mútuo e melhoria contínua. Essas práticas não apenas auxiliam as empresas a alcançarem seus objetivos, mas também permitem que os colaboradores apliquem seus conhecimentos, promovendo mudanças de comportamento e desenvolvendo habilidades (Robbins, 2006).

Para melhor identificação quanto aos cursos a serem oferecidos no mercado de trabalho e assim atender da melhor maneira as empresas, são realizados 4 etapas no processo de treinamento (Chiavenato, 2009): (1) Diagnóstico da situação: um levantamento das necessidades de treinamento; (2) Decisão quanto a estratégia: programação de treinamento; (3) Implementação ou ação: execução do treinamento; e, (4) Avaliação e controle: avaliação dos resultados do treinamento.

À medida que as organizações crescem, consequentemente mudam-se as necessidades do mercado fazendo com o que os treinamentos atendam essas novas demandas. Segundo Robbins (2006), o sucesso do treinamento não é medido apenas pela melhoria das pessoas em suas competências individuais, mas também porque elas passam a contribuir positivamente para o desempenho organizacional, tendo o próximo passo para as organizações com as escolhas das técnicas a serem utilizadas no programa de treinamento, cujo sentido é otimizar a aprendizagem, alcançando o maior volume com o menor esforço, tempo e dinheiro. Chiavenato (2009) salienta a classificação das técnicas de treinamento quanto ao uso, tempo e local de aplicação.

As técnicas de treinamento quanto ao uso são (Chiavenato, 2009):

- ✔ Orientadas para o conteúdo: Focam na transmissão de conhecimento ou informação.
- ✔ Orientadas para um processo: Focam em mudar atitudes, desenvolver consciência interpessoal e habilidades, visando influenciar mudanças no comportamento.
- ✔ Treinamento mistos: Combinam a transmissão de informação com o objetivo de mudar atitudes e comportamentos.

Já as técnicas de treinamento quanto ao tempo são (Chiavenato, 2009):

- ✔ Antes do ingresso no trabalho: Tem como objetivo familiarizar o novo colaborador com a empresa, seu ambiente social e físico.
- ✔ Após ingresso no trabalho: Treinamento no local de trabalho (em serviço) e fora do local de trabalho (fora do serviço).

Por fim, as técnicas de treinamento quanto ao local de aplicação são (Chiavenato, 2009):

✔ Treinamento no local de trabalho: Podendo ser administrado através de funcionários, supervisores ou especialistas, apresentando diversas modalidades, bem como, rodízio de cargos, treinamento em tarefas, admissão de trainees a serem treinados em certos cargos, enriquecimento do cargo, dentre outros.

✔ Treinamento fora do local de trabalho: A maioria não é diretamente relacionada a empresa em geral, é suplementar ao treinamento em serviço.

A variedade de técnicas ressalta a importância de estratégias flexíveis e adaptáveis no treinamento corporativo. Ao combinar essas abordagens de forma adequada, é possível criar programas abrangentes e eficazes, promovendo não apenas o desenvolvimento de habilidades técnicas, mas também o crescimento integral dos colaboradores.

2.2 Aprendizagem e o mercado de trabalho

Atualmente, com a era da Informação, a escassez de pessoas capacitadas tornou-se um desafio para muitos empresários, pois o emprego migrou da indústria para o setor de serviços (Chiavenato, 2016). A exigência de qualificação dos trabalhadores aumentou significativamente, visto que salários e benefícios já não são sozinhos suficientes para atrair e reter talentos com eficácia. Estratégias sofisticadas mostram-se necessárias para motivar colaboradores de diversas idades (Chiavenato, 2021). O aprendizado envolve mudanças, podendo ser um processo percebido de forma positiva ou negativa, dependendo das características do colaborador e da organização. Segundo Robbins (2006), o aprendizado acontece quando há uma mudança nas ações, isto, é quando elas não refletem no comportamento, não é um aprendizado.

O mercado de recursos humanos, segundo Chiavenato (2009), abrange candidatos dispostos a trabalhar, oferecendo habilidades, conhecimentos e competências, enquanto o mercado de trabalho envolve as vagas existentes nas organizações. Embora complementares, oferta e procura de empregos frequentemente não se alinham. Sparemberger e Zamberlan (2008) destacam a importância de uma estratégia bem formulada e um planejamento cuidadoso para orientar a empresa na busca de seus objetivos. Isso contribui para o desenvolvimento do colaborador, a satisfação do usuário, o fortalecimento da equipe e o benefício da sociedade. A capacitação é fundamental nesse processo, melhorando a empregabilidade ao fornecer habilidades técnicas e conhecimentos específicos para as demandas do mercado de trabalho.

Segundo Sparemberger e Zamberlan (2008) o mercado de trabalho está em constante evolução, e uma boa capacitação permite que os trabalhadores se adaptem a essas mudanças tecnológicas, aumentando a produtividade. Pessoas capacitadas são mais eficientes e produtivas, o que não só melhora seu desempenho individual, mas também contribui para o crescimento econômico e desenvolvimento pessoal. Isso inclui o aprimoramento contínuo de habilidades como comunicação, liderança, resolução de conflitos e trabalho em equipe.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem exploratória, descritiva, quantitativa e qualitativa no ano de 2023, realizada em uma escola de cursos profissionalizantes localizada na região central da cidade de Araraquara/SP.

Após uma revisão da literatura sobre os elementos fundamentais do tópico de pesquisa, elaborou-se um questionário contendo 12 perguntas para conduzir a coleta de informações, contendo também questões sociodemográficas para caracterização da amostra. Foram convidados a participar do estudo ex-alunos que concluíram algum curso na escola profissionalizante, a fim de compreender o impacto da capacitação em sua empregabilidade e abertura de novas oportunidades no mercado. Um link foi enviado por meio de aplicativo de mensagens de forma aleatória, orientando os participantes para uma plataforma de coleta de dados eletrônica via formulários. Ao clicar no link, o participante era direcionado para o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), e após sua anuência, o questionário era aberto.

A pesquisa contou com a participação de 44 ex-alunos, com idade média de 18 a 45 anos abrangendo ambos os sexos tendo um forte interesse em aprimorar habilidades e conhecimentos, e apresentou uma variedade de níveis educacionais e situações profissionais.

Os resultados na categoria de gênero são equilibrados, com 52,3% do sexo feminino e 47,7% do sexo masculino, evidenciando a participação ativa das mulheres no mercado de trabalho atual. No entanto, ainda persistem desigualdades profissionais entre homens e mulheres. Cerca de 70% dos participantes estão atualmente envolvidos em alguma forma de atividade de trabalho.

Para Chiavenato (2016), o treinamento é uma metodologia de curto prazo e deve ser organizado e sistemático para que os indivíduos adquiram conhecimentos, habilidades e competências alinhadas aos objetivos organizacionais. Investir na capacitação e desenvolvimento dos

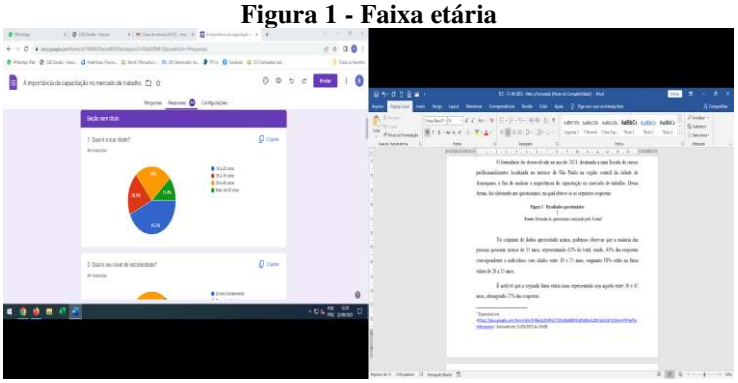
INTERFACE TECNOLÓGICA

funcionários é fundamental para melhorar o desempenho organizacional e a competitividade no mercado de trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com a Figura 1, 43,2% participantes formados na instituição de ensino têm entre 18 e 25 anos, indicando uma tendência de busca por capacitação desde cedo.

Figura 1 - Faixa etária



Fonte: Baseado no questionário aplicado (2023).

Após concluírem os estudos obrigatórios, muitos jovens estão buscando oportunidades de educação adicional para entrar no mercado de trabalho. Isso pode incluir aprender uma nova profissão ou explorar áreas de interesse pessoal. Essa busca por educação extra mostra o comprometimento desses indivíduos com seu desenvolvimento profissional e a vontade de explorar novas oportunidades. De acordo Souza (2011, p. 25):

> A juventude é uma fase de transição em que os indivíduos estão formando não somente sua personalidade, mas é, ao mesmo tempo, um período de preparação para a entrada no mercado de trabalho. Este fomento ocorre, principalmente, no sistema de ensino. O grau de escolarização dos indivíduos, na sociedade atual, tem sido um quesito cada vez mais demandado pelas empresas. O aumento desta exigência resulta das transformações recentes do mercado de trabalho e também da redução do nível de atividade da economia, que acirra a competição pelos postos de trabalho oferecidos. Vários fatores podem interferir nesta fase de preparação: os constrangimentos impostos pelo sistema de ensino a determinados estratos sociais, a origem e o background familiar, a necessidade de entrada antecipada no mercado de trabalho, a constituição precoce de família, etc (SOUZA, 2011, p.25).

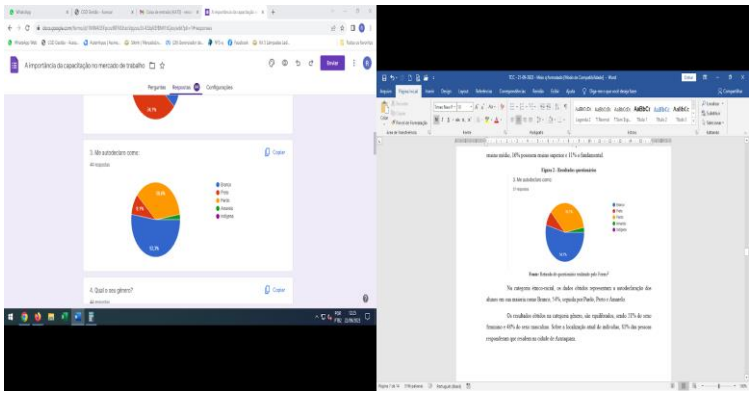
A faixa etária mais representada é de 36 a 45 anos, compreendendo 25% das respostas refletindo uma diversidade de interesses e objetivos educacionais em diferentes estágios da vida, destacando a importância da educação contínua ao longo da trajetória profissional e pessoal.

Na categoria étnico-racial representada na figura 2, a maioria dos alunos se autodeclarou como brancos, em seguida, como pardos, pretos e amarelos. Não houve representação de indivíduos indígenas na amostra. Isso destaca a predominância da autoidentificação como branca entre os alunos em busca de capacitação, revelando uma disparidade em relação aos autodeclarados

INTERFACE TECNOLÓGICA

como pretos, apesar de representarem 56% da população brasileira em 2022, segundo o IBGE (2022).

Figura 2 - Étnico-Racial



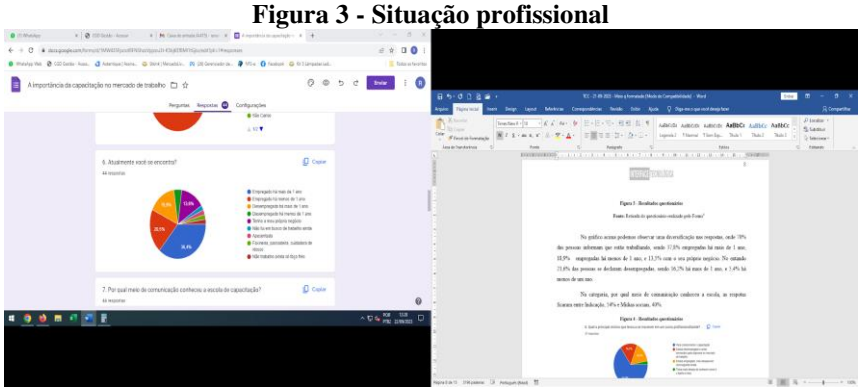
Fonte: Baseado no questionário aplicado (2023).

As pesquisas do IBGE em 2021 destacam a disparidade no acesso a serviços essenciais para aqueles que se autodeclaram como pretos, abrangendo saúde, educação, moradia, emprego e renda. No mercado de trabalho, apenas 29,5% dos ocupantes de cargos gerenciais são negros, comparados a 69% de brancos. Em termos de empobrecimento, 9% dos pretos e 11,4% dos pardos vivem abaixo da linha de pobreza (renda inferior a US$ 1,90 por dia), enquanto apenas 5% dos brancos se encontram nessa situação. Além disso, quando a análise considera aqueles com renda inferior a US$ 5,50 por dia, 34,5% dos pretos, 38,4% dos pardos e 18,6% dos brancos enfrentam essa situação. Desta forma os dados indicam que as desigualdades socioeconômicas persistem entre grupos étnicos no Brasil, afetando o acesso a oportunidades de emprego, renda e qualidade de vida. Essa segregação profissional, segundo Abramo (2000), fortalece as disparidades de gênero no mercado de trabalho, apesar das dificuldades, as mulheres demonstram resiliência e determinação ao buscar oportunidades, avançar em suas carreiras e lutar por igualdade de gênero.

Na figura 3 apresentada, os dados revelam um desafio para a escola de cursos profissionalizantes. Destes, 37,8% estão empregados há mais de um ano, 18,9% há menos de um ano e 13,5% têm um negócio próprio. Por outro lado, 21,6% estão desempregados, sendo que 16,2% estão desempregados há mais de um ano e 5,4% perderam o emprego há menos de um ano. Atraí-los, independentemente de sua situação no mercado de trabalho, requer estratégias abrangentes e flexíveis para atender às diversas necessidades e desafios enfrentados em diferentes contextos profissionais.

INTERFACE TECNOLÓGICA

Figura 3 - Situação profissional



Fonte: Baseado no questionário aplicado (2023).

Na amostra da figura 4, cerca de 70% dos participantes buscaram a escola com o objetivo de aprimorar conhecimentos e capacitação, melhorar habilidades, avançar na carreira, explorar novas oportunidades de emprego ou abrir um negócio próprio. Apenas 13,6% estavam desempregados ao procurar a escola.

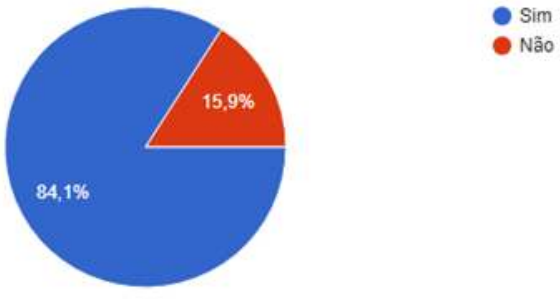
Figura 4 – Principal motivo a se inscrever em um curso profissionalizante



Fonte: Baseado no questionário aplicado (2023).

Na categoria representada na figura 5, 84,1% dos participantes afirmam que o curso teve impacto positivo na empregabilidade, embora a eficácia possa variar de acordo com a qualidade do curso, habilidades e experiência dos participantes, e as oportunidades de emprego disponíveis.

Figura 5 – Oportunidades no mercado de trabalho



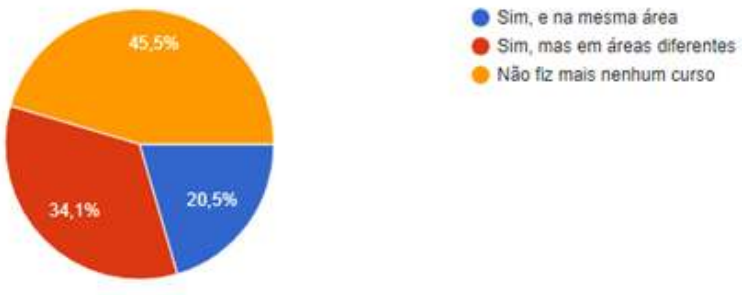
Fonte: Baseado no questionário aplicado (2023).

Após a conclusão do curso profissionalizante, destacou-se uma variedade de resultados, incluindo ganhos extras, seleção em processos de recrutamento, abertura de negócio próprio e ingresso no mercado de trabalho pela primeira vez. Isso destaca a importância da qualificação, pois as empresas buscam candidatos com habilidades específicas. Uma formação adequada torna os candidatos mais competitivos, aumentando suas chances de emprego e demonstrando comprometimento e capacidade de aprendizado, características valorizadas pelos empregadores.

A introdução de novas tecnologias, conforme ressaltado por Albuquerque (2009), teve um impacto significativo no mercado de trabalho, exigindo um nível superior de competência e capacitação dos trabalhadores. Portanto, a profissionalização não apenas abre portas para o mercado de trabalho, mas também é uma estratégia sólida para prosperar e criar um futuro profissional de sucesso.

Na pergunta representada na figura 7, cerca de 45,5% dos participantes não buscaram mais nenhum curso. Por outro lado, 34,1% optaram por ampliar seus horizontes educacionais, buscando cursos em áreas diferentes daquela em que se especializaram originalmente, enquanto 20,5% escolheram aprofundar seus conhecimentos na mesma área do curso oferecido pela escola de cursos profissionalizantes.

Figura 7 – Realização de outros cursos após conclusão



Fonte: Baseado no questionário aplicado (2023).

Quase 95,5% dos participantes expressaram o desejo de continuar sua capacitação, refletindo a valorização do desenvolvimento contínuo de conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A diversidade de idades dos participantes em busca de profissionalização reflete uma variedade de interesses e metas educacionais em diferentes estágios da vida, destacando a importância da educação contínua ao longo da trajetória profissional e pessoal. Muitos jovens, após a conclusão

dos estudos obrigatórios, buscam aprimoramento educacional para entrar no mercado de trabalho. Isso pode envolver o desejo de aprender novas profissões ou explorar áreas de interesse, refletindo o comprometimento desses indivíduos em investir em seu desenvolvimento profissional e explorar novas oportunidades. As mulheres mesmo mediante a tantos desafios, estão ativamente envolvidas no mercado de trabalho atual, com uma presença significativa, desempenhando um papel ativo e relevante na força de trabalho, refletindo uma maior igualdade de gênero no ambiente profissional.

Sobre a localização dos participantes, apesar da predominância de alunos da cidade onde a empresa está localizada, fica evidente a influência regional mais ampla da escola de capacitação. É notável que a maioria das pessoas se inscreveram por meio de indicações de terceiros, demonstrando confiança dos alunos anteriores na escola.

No entanto, um dos desafios da organização é atrair alunos que estejam em diferentes estagios profissionais, isso implica em adaptar a oferta de cursos e o suporte oferecido, garantindo que a escola seja uma opção valiosa para todos os que buscam capacitação, independentemente de sua situação no mercado de trabalho.

Em resumo, o curso profissionalizante, teve um impacto positivo na empregabilidade, com quase 85% dos participantes, relatando que a capacitação gerou oportunidades no mercado de trabalho, pois as empresas procuram candidatos com habilidades específicas. A formação adequada torna os candidatos competitivos, demonstra comprometimento e capacidade de aprendizado, permitindo a adaptação a um mercado em constante evolução e abrindo portas para o crescimento profissional.

Por fim, conclui-se que após a conclusão do curso profissionalizante, 95,5% expressaram a intenção de continuar se profissionalizando, destacando a valorização da busca por desenvolvimento contínuo.

REFERÊNCIAS

ABRAMO, Laís. **A situação da mulher latino-americana.** O mercado de trabalho no contexto da reestruturação. Mulher e Trabalho Experiências de ação afirmativa. São Paulo, Boitempo Editorial, abril de 2000.

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; LEITE, Nildes Pitombo (Orgs.). **Gestão de pessoas**: perspectivas estratégicas. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos** – Como incrementar talentos na empresa**.** 7ª ed. 2009 – Editora Manole Ltda – Barueri/SP.

CHIAVENATO, Idalberto .**Recursos humanos**: o capital humano das organizações Rio de Janeiro: Editora Elsevier 9ª ed. 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos**: Como Incrementar Talentos na Empresa. Barueri: Editora Manole, 2016.

CHIAVENATO, **Remuneração, Benefícios e Relações de Trabalho:** Como Reter Talentos na Organização**.** 8ª ed. 2021 – Editora Atlas.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. PNAD Contínua - **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: características gerais dos domicílios e dos moradores. Rio de Janeiro: IBGE, 2022 Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101957. Acesso em: 18 out. 2023.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Síntese de indicadores sociais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101681_informativo.pdf. Acesso em: 18 out. 2023.

ROBBINS, STEPHEN P. **Comportamento organizacional.** 11ª ed. 2006 – Editora Pearson–

SOUZA, Nícia Raies Moreira de. **A inserção dos jovens no mercado de trabalho**. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, Centro de Estatística e Informações, 2011.

SPAREMBERGER, A; ZAMBERLAN, L. **Marketing Estratégico**. Ijuí: Unijuí, 2008.