REVISTA SAMANYONGA
DIÁRIO DE PESQUISA CIENTÍFICA
VOL. 4 | Nº 1 | JAN-JUN 2025 ISSN DIGITAL: 3078-9923

PERFIL DOS RECURSOS HUMANOS DA FUNÇÃO PÚBLICA DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS SEUS UTENTES. ESTUDO DE CASO: SIAC-LUANDA-TALATONA/2024/2025

Autor: Gongo Boaventura Jorge | jorgeboa011@gmail.com | Mestre em Gestão de Recursos Humanos, Universidade Lusíada de Angola | https://orcid.org/0009-0003-8302-2132 | Luanda, Luanda, Angola

Recebido: Maio, 2025 | **Aceite:** Junho, 2025 | **Publicado:** Junho, 2025

RESUMO

Este estudo tem como finalidade caracterizar o perfil dos recursos humanos da função pública em Angola, com base na perceção dos cidadãos que recorrem ao Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC), unidade de Talatona, durante o período de 2024/2025. A investigação recorre a uma metodologia de natureza mista, conjugando inquéritos por questionário aplicados aos utentes com entrevistas a técnicos e responsáveis do serviço. A análise foca-se em variáveis como a competência profissional, o desempenho no atendimento, a capacidade de comunicação, a resolução de problemas e a imagem institucional dos colaboradores públicos. Os dados recolhidos indicam uma avaliação globalmente moderada, onde se destacam elementos positivos como a simpatia e o esforço individual, mas também lacunas como a formação insuficiente, tempos de espera prolongados e falta de uniformização nos procedimentos. Conclui-se que, apesar dos avanços registados na modernização dos serviços, persistem fragilidades estruturais que comprometem a qualidade da função pública. O estudo sugere a implementação de estratégias de valorização dos profissionais, incluindo formação contínua, sistemas de avaliação de desempenho e incentivos à eficiência. O caso do SIAC-Talatona é, assim, representativo dos desafios e oportunidades no processo de reforma administrativa em Angola.

Palavras-chave: administração pública, SIAC-Talatona, recursos humanos, perceção dos utentes, qualidade dos serviços.

ABSTRACT

This study aims to characterise the profile of human resources in the Angolan public administration, based on the perception of citizens using the Integrated Citizen Service (SIAC) in Talatona during the 2024/2025 period. A mixed-methods approach was adopted, combining surveys administered to

users with semi-structured interviews conducted with staff and management. The analysis focused on variables such as professional competence, service performance, communication skills, problem-solving capacity, and the institutional image of public employees. The results reveal a generally moderate perception of service quality, highlighting positive aspects such as politeness and individual effort, alongside shortcomings such as inadequate training, long waiting times, and inconsistent procedures. Although some progress has been made in modernising public services, structural weaknesses still hinder their overall effectiveness. The study proposes strategic measures to enhance human resources management, including continuous professional development, performance evaluation systems, and incentive mechanisms. The SIAC-Talatona case thus reflects both the challenges and opportunities within Angola's public service reform, providing insights for more citizen-oriented and efficient public administration.

Keywords: public administration, SIAC-Talatona, human resources, user perception, service quality.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, os serviços públicos em Angola têm enfrentado uma pressão crescente para se modernizarem e tornarem mais eficazes, eficientes e centrados no cidadão. A qualidade da administração pública está intrinsecamente ligada ao desempenho dos seus recursos humanos, uma vez que são estes os principais agentes de contacto entre o Estado e os cidadãos. Neste contexto, analisar o perfil dos profissionais da função pública torna-se essencial para compreender os fatores que influenciam a perceção da população relativamente aos serviços prestados.

O Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC) foi criado como parte da estratégia de modernização administrativa do Estado angolano, com o objetivo de centralizar e simplificar o acesso dos cidadãos a diversos serviços públicos. A unidade de Talatona, em particular, assume um papel relevante na zona sul de Luanda, acolhendo diariamente milhares de utentes. Com base nesse cenário, este estudo propõe-se a analisar, de forma crítica e sistemática, o perfil dos recursos humanos afetos ao SIAC-Talatona, com especial atenção à perceção dos seus utentes no período de 2024/2025.
Pretende-se, assim, identificar não apenas os pontos fortes e as fragilidades dos profissionais envolvidos, mas também compreender de que forma esses aspetos impactam a qualidade do serviço público e a satisfação dos cidadãos. Esta análise poderá contribuir para o desenvolvimento de estratégias de melhoria contínua, valorização profissional e reforço institucional da função pública angolana.

Questão de Estudo

De que forma a perceção dos utentes do SIAC-Talatona reflecte o perfil dos recursos humanos da função pública em Angola, no período de 2024/2025?

Justificativa de Estudo

A qualidade dos serviços públicos constitui um dos pilares fundamentais para a construção de uma administração eficiente, transparente e orientada para as necessidades dos cidadãos. Em Angola, apesar dos esforços de reforma e modernização administrativa, persistem desafios significativos relacionados com a qualificação, motivação e desempenho dos recursos humanos da função pública. Neste contexto, a análise da perceção dos utentes surge como uma ferramenta essencial para aferir a eficácia dos serviços prestados e identificar oportunidades de melhoria contínua.

O Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC) representa um marco no processo de modernização da administração pública angolana, ao centralizar múltiplos serviços num único espaço e facilitar o contacto direto entre os cidadãos e o Estado. A unidade de Talatona, pela sua dimensão e localização estratégica, constitui um caso representativo para avaliar o impacto do desempenho dos funcionários públicos na experiência do utente.

Assim, este estudo justifica-se pela necessidade de compreender em que medida o perfil dos profissionais da função pública, tal como percecionado pelos utentes, influencia a qualidade do atendimento e a imagem das instituições públicas. Os resultados esperados poderão contribuir para a definição de políticas mais eficazes de gestão de pessoas, formação contínua e valorização dos recursos humanos, promovendo uma administração mais eficaz, inclusiva e orientada para o serviço público de excelência.

Objectivos

Objectivo Geral:

- Analisar o perfil dos recursos humanos da função pública em Angola, com base na perceção dos utentes do SIAC-Talatona, no período de 2024/2025, e identificar os principais fatores que influenciam a qualidade do atendimento e a satisfação dos cidadãos.

Objectivos Específicos:

- Caracterizar as competências técnicas, interpessoais e profissionais dos funcionários públicos do SIAC-Talatona, segundo a perceção dos seus utentes.
- Avaliar a qualidade do atendimento prestado pelo SIAC-Talatona, considerando aspetos como eficiência, cordialidade e capacidade de resolução de problemas.
- Identificar as principais fragilidades e pontos fortes dos recursos humanos da função pública no contexto do SIAC-Talatona.
- Propor recomendações para a melhoria da formação, motivação e gestão dos recursos humanos na função pública angolana, com base nos resultados obtidos.

REVISTA SAMANYONGA
DIÁRIO DE PESQUISA CIENTÍFICA
VOL. 4 | Nº 1 | JAN-JUN 2025 ISSN DIGITAL: 3078-9923

REFERENCIAL TEÓRICO

Administração Pública e Gestão de Recursos Humanos

A administração pública moderna tem evoluído para modelos mais orientados para resultados, com foco na eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. A gestão de recursos humanos (GRH) na função pública assume um papel estratégico, sendo essencial para o bom funcionamento das organizações públicas. Segundo Chiavenato (2009), a GRH envolve processos como recrutamento, seleção, formação, avaliação de desempenho e motivação, visando alinhar as competências dos servidores às necessidades da organização pública.

Qualidade do Atendimento e Satisfação dos Utentes

A qualidade do atendimento no setor público é um indicador crucial da eficácia da administração pública. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram o modelo SERVQUAL, que identifica cinco dimensões da qualidade do serviço: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia. A satisfação dos utentes está diretamente relacionada à percepção que têm dessas dimensões no serviço recebido.

Perceção dos Utentes como Ferramenta de Avaliação

A perceção dos utentes é uma ferramenta valiosa para avaliar a qualidade dos serviços públicos. Segundo Moura (2017), ouvir os cidadãos permite identificar pontos fortes e áreas de melhoria, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. A participação ativa dos utentes na avaliação dos serviços fortalece a relação de confiança entre o Estado e a sociedade.

Contexto Angolano e o SIAC-Talatona

Em Angola, o Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC) foi implementado como uma estratégia para centralizar e simplificar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. A unidade de Talatona, localizada na província de Luanda, serve como um ponto de referência para a análise da eficácia dos serviços públicos na região. Estudos como os de Chivukuvuku (2018) e Fernandes (2021) destacam a importância da qualificação e motivação dos servidores públicos para o sucesso de iniciativas como o SIAC.

FORMATAÇÃO DE TABELAS E FIGURAS

Tabela 1 - Quadro da percepção dos utentes sobre o perfil dos recursos humanos do SIAC

Pergunta	Atributo	Importância
P1	Gostam de trabalhar	Alta Importância
P2	Não são acomodados	Alta Importância
P3	Não são preguiçosos	Alta Importância
P4	Não causam sentimento de impotência e frustração	Alta Importância
P5	São competentes	Alta Importância
P6	Trazem benefícios ao usuário	Baixa Importância
P7	Prestam atendimento e fornecem informação	Baixa Importância
P8	Oferecem facilidades (comodidade)	Baixa Importância
P9	Oferecem ajuda aos usuários	Baixa Importância
P10	Procuram uma posição positiva perante o utente	Baixa Importância

Fonte: *Autor do artigo*

A tabela apresenta a percepção dos utentes (usuários) em relação a atributos específicos dos recursos humanos do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC), classificando-os segundo o grau de importância atribuído.

Tabela 2 - Quadro do grau de importância das perguntas e atributos da imagem do servidor público pela satisfação do utente.

Pergunta	Atributo	Importância
P11	Atendem bem o utente	Alta Importância
P12	Possuem capacidade para realizar o trabalho	Alta Importância
P13	Possuem habilidades	Alta Importância
P14	São simpáticos	Alta Importância
P15	Produzem gosto, prazer ou alegria pelos serviços prestados	Alta Importância
P16	Os serviços prosperam dia a dia	Baixa Importância
P17	Compensam as suas exigências	Baixa Importância
P18	Satisfazem as necessidades do utente	Baixa Importância
P19	Levam o utente a voltar a recorrer aos serviços	Baixa Importância
P20	Tornam o utente fiel aos serviços do SIAC	Baixa Importância

Fonte: *Autor do artigo*

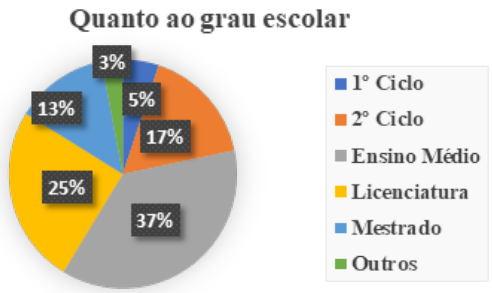
A tabela revela como os utentes percebem e atribuem importância a diversos atributos relacionados à imagem dos servidores públicos no contexto do SIAC (Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão). Os dados permitem compreender como a imagem do servidor impacta na satisfação do cidadão, e quais aspectos são mais valorizados na interação com os serviços públicos.

Os resultados indicam que os utentes atribuem maior importância a atributos pessoais e relacionais dos servidores, como atendimento cordial (P11), competência técnica (P12), habilidades (P13), simpatia (P14) e a capacidade de gerar sensações positivas (P15) durante o serviço prestado. Esses dados sugerem que a experiência imediata do utente no contato com o servidor público é o principal fator de satisfação – não apenas pelo cumprimento da função, mas pela forma humanizada, empática e qualificada com que o atendimento é conduzido.

Tabela 3 - Gráfico Nível de escolaridade

a) Utente		
Grau Escolar	**Amostra**	**Frequência**
1º Ciclo	12	5%
2º Ciclo	39	17%
Ensino Médio	87	37%
Licenciatura	59	25%
Mestrado	31	13%
Outros	7	3%
Total	**235**	**100%**

Fonte: *Autor do artigo*



Fonte: *Autor do artigo*

A apresentação da variável sobre o grau de escolaridade tem como relevância um número considerável de técnicos médio, com 37% dos utentes inqueridos, um nível de instrução académica aceitável, no âmbito da realidade angolana, onde a sua grande maioria, sobretudo nas zonas rurais, é analfabeta.

O estudo mostra-nos que dos 235 utentes inqueridos 138, o correspondente a 59% dos utentes sujeitos ao estudo, têm habilitações inferiores a licenciatura. Independentemente deste indicador o número de utentes com licenciatura ou mais é considerável, satisfatório, 97 inqueridos, correspondente a 41%, o que significa que a busca pelo grau de licenciatura ou mais em Luanda tem andado cada vez mais impulsiva. O perfil social tem vindo a subir, pelo que nos mostra os resultados do estudo, dos 235 utentes inqueridos apenas 5% tem o primeiro ciclo.

METODOLOGIA

A fundamentação da metodologia é essencial para fortalecer o trabalho de investigação científica. O capítulo tem exactamente como objectivo identificar e legitimar as escolhas metodológicas que orientaram a investigação deste artigo.

A importância desta fase justifica-se, desde logo, pela possibilidade dada ao leitor de avaliar a sua contribuição. Nesse sentido, formadas as questões de investigação e objectivos do estudo, procedeu-se à caracterização e alegação da opção metodológica reconhecida, apresentou-se o laboratório para o estudo, os instrumentos utilizados para a colheita de dados, a caracterização dos sujeitos da amostra, bem como os procedimentos que foram adoptados para a recolha e tratamento dos dados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tabela 4 - Gráfico Gênero

a) Utente		
Gênero	**Amostra**	**Frequência**
Masculino	155	66%
Femininos	80	34%
Total	**235**	**100%**

Fonte: *Autor do artigo*

Fonte: *Autor do artigo*

Foram submetidos ao presente inquérito, na qualidade de utentes dos serviços públicos, 235 indivíduos, sendo 155 (66 %) do sexo masculino e 80 (34%)do sexo feminino. A diferença quantitativa entre os representantes dos dois géneros não é significativa, ou seja, a diferença é pequena, o que torna o fenómeno questionável porque Angola é maioritariamente feminina, dois terços da população é composta por mulheres. De acordo com os resultados, quanto ao género dos utentes, durante o período da pesquisa houve uma maior afluência dos serviços por parte do sexo masculino.

REVISTA SAMANYONGA
DIÁRIO DE PESQUISA CIENTÍFICA
VOL. 4 | Nº 1 | JAN-JUN 2025 ISSN DIGITAL: 3078-9923

CONCLUSÃO

Os resultados do presente inquérito permitem concluir que, embora exista uma predominância de utentes do sexo masculino (66%) a recorrer aos serviços do SIAC em Luanda, contrariando a distribuição demográfica de Angola (maioritariamente feminina), esta disparidade não é suficientemente significativa para invalidar a análise. A faixa etária mais representativa situa-se entre os 25 e os 34 anos (32%), enquanto os idosos (acima dos 55 anos) são os que menos utilizam estes serviços (apenas 9%), o que pode indicar barreiras de acesso ou falta de adaptação do sistema às suas necessidades.

No que diz respeito ao perfil socioeducativo, verifica-se que a maioria dos utentes (59%) possui habilitações inferiores à licenciatura, ainda que um número considerável (41%) tenha formação superior, reflectindo uma tendência crescente de qualificação académica em Luanda. A satisfação com os serviços do SIAC é maior entre os empregados (44% da amostra), enquanto os reformados (8%) e desempregados manifestam maior insatisfação ou cautela na avaliação.

Globalmente, 57% dos inqueridos mostram-se satisfeitos com os serviços prestados, destacando a competência, simpatia e eficácia dos funcionários. Contudo, chama a atenção o elevado número de respostas "Sem Opinião" (31% em alguns indicadores), o que pode sugerir desconhecimento ou neutralidade face aos critérios avaliados.

Em suma, o SIAC apresenta um desempenho positivo na percepção da maioria dos utentes, sobretudo nos atributos de Alta Importância (como excelência no atendimento e melhoria contínua). No entanto, a existência de um segmento significativo de insatisfeitos (12%) e a elevada abstenção de opinião em certos aspectos indicam áreas prioritárias para intervenção, como a comunicação institucional, a capacitação dos funcionários e a adaptação dos serviços às necessidades de grupos específicos, como idosos e reformados.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Samayonga pela publicação.

REFERÊNCIAS

Abric, J C. (1994). *Pratiques socialesetrepresentations.* Paris: PressesUniversitaires de France.

Almeida, A. L. de C. (2005).*A influência da identidade projectada na reputação organizacional. 2005.* Tese de Doutoramento em Administração. Faculdade de Ciências Econômicas – Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais. 360 pp.

Amaral Filho, J. (2003). *Ajustes estruturais, novas formas de intervenção pública e novoregime de crescimento económico no Ceará*. Editora UNESP, ANPUR. São Paulo.

Amaral, H. K. (2006, 7 Dezembro). *Desenvolvimento de Competências de Servidores na Administração Pública Brasileira*, Revista do Serviço Público, Brasília, v.57 n.4, pp. 549-563.

Ambrosio, H. T. J. (2015). *Estudo da Motivação na Administração Pública de Angola - Estudo do Município de Saurimo*. Dissertação de Mestradoem Gestão Autárquica – área de especialização em Gestão e Administração. Instituto Superior de Educação e Ciências. Lisboa.

Araujo, S. M. L. (2008). *Taxas e tarifas no serviço público. Dissertação de Mestrado em Direito, Área de Concentração em Direito do Estado*. Faculdade de Direito - Universidade Federal do Pará, Curitiba. 229 pp.

Assembleia Constituinte, aos 21 de Janeiro de 2010 e, na sequência do Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 111/2010, de 30 de Janeiro, aos 03 de Fevereiro de 2010. Constituição da Republica de Angola.

Barich, H. e Kotler, P. (winter 1991). A *Framework for marketing image management - Sloan Management. Review.* Cambridge, v.32, n2, pp. 94- 104.

Barros, A. J. da S.; Lehfeld, N. A. de S. (2007). *Fundamentos de Metodologia Científica. 3ª edição. Prentice-Hall.* São Paulo.

Boulding, K. E. (1956)The Image: *Knowledge in de Life and Society. Center for advanced study in the BehavoralSiences,* Stanford, CAJ. The University Michigan Press, London. 175 pp.

Cerchiaro, I. B. e Ayrosa, E. A. T. (2007). *O que as mulheres Querem? Considerações sobre a avaliação da prestação de serviços públicos por mulheres. 32º encontro da associação nacional de pós graduação e pesquisa em administração, ENAPAD.* Rio de Janeiro.

Corrêa, H.L. e Gianesi, G.N. (1993). *Just in Time, MRP II e OPT: Um Enfoque Estratégico*, Editora Atlas. São Paulo

Costa, K. C. de O.; Salm, J.F.. (23 a 27 de Fevereiro 2006). *A percepção do Professor como Funcionário Público: Cumpridor de regras, Empreendedor ou Servidor Público?* 30º encontro da ANPAD, Salvador. Bahia.

Coutinho, M. J. V. (2000). *Administração pública voltada para o cidadão: Quadro teórico-conceitual.* Revista do Serviço Público. Vol. 51, nº3.

Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.* 2ª edição. Artmed. Porto Alegre.

De Toni, D. (2005). *Administração da imagem de produtos: desenvolvendo um instrumento para a configuração da imagem. Tese de Doutoramento em Administração, 2005.* Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 270 pp.

DiPietro, M. S. Z. (2004) *Direito Administrativo.* 30ª Edição, Editora Forence. Rio de Janeiro.

Dos Reis, R. L. e Reis, H. M. P. (2006)*Benchmarking e Reforma da Administração Pública.* Universidade Lusíada Editora. Lisboa.

Eysenck, M. W.; Keane, M. T. (1994).*Psicologia cognitiva: um manual introdutório. Artes médicas*. Porto Alegre.

Fonseca, J. J. S. (2002). *Metodologia da pesquisa científica*. UEC. Fortaleza.

Freud, S. O Ego e o Id. (1923 / 1996). *Edição Standard brasileira das Obras Completas de SigmoudFreud.* Vol. Tradução de Jaime Salomão.

Gil, A. C. (1995).*Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4ª edição, Atlas. São Paulo.

GIL, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social.* Atlas.São Paulo.

Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa.* 4ªedição, Atlas. São Paulo.

Guareschi, P. (1996, Setembro)*Representações sociais: contribuições para a teorização e pesquisa representação sobre social.* Coletânea da Anpedd. Vol.01, nº10.

Guerra, Y. (2000). *Ensino da prática profissional no serviço social: subsídios para uma reflexão.* Temporalis. Brasília.

Joly, M. (2007) *Introdução à análise da imagem.* 11ª edição, Papirus. São Paulo.

Machado-da-Silva, C. L., Fonseca, V. S. da, e Fernandes, B. H. R. (2000). *Cognição e institucionalização na dinâmica da mudança em organizações. In S. B. Rodrigues & M. P. Cunha (Orgs.), Estudos organizacionais: novas perspectivas na administração de empresas:* uma coletânea luso-brasileira (pp. 123- 150). Iglu. São Paulo.

Malhotra, N. K. (2000).*Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada.* 3ª edição,Bookman. Porto Alegre.

MAPESS. (1999). *Programa de reforma Administrativa do Governo.* Luanda.

MAPESS. (2008). *Macro Estrutura da Administração Pública Angolana. Uma abordagem Preliminar.* Luanda.

MAPESS. (2008).*Reforma Administrativa Pública. Uma Jornada Conseguida uma Percurso Continuo.* Luanda

Melo, C. A. B. de. (1975). *Prestação de serviço Público e administração indirecta. Revista dos Tribunais*. São Paulo.

Milan, G. S. e Schuler, M. (2005).*A configuração das imagens dos serviços: um estudo feito aplicado aos serviços de fisioterapia disponibilizados por um plano de saúde.* ENANPAD,2005.

Millan, G. S.(2008). *A configuração das imagens dos gestores sobre o conceito de estratégia.* Revista de Administração Mackenzie, vol.09, nº06, pp.102-124. São Paulo.

Ministério da Administração Pública, Emprego e Segurança Social. (2000).*Estudo Sobre a Macro Estrutura da Administração Pública*. Luanda.

Moscovici, S. (1961). *La Psychanalyse, son image et son public.* PressUniversitary de France. París.

Moscovici, S. (1978). *A representação social da psicanálise. Editora Zahar*. Rio de Janeiro.

Moscovici, S.(2007). *Representações Sociais: Investigação em psicologia social.* 5ª edição, editora vozes. Petrópolis.

Moscovici, S. (2007). *Teoria das Representações sociais*. Programa de reforma Administrativa do Governo. Paris.

Moscovici, S. (2012). *A psicanálise, sua imagem e seu público*. Petrópolis, Vozes. Rio de Janeiro. (Original publicado em 1961).

Olenscki, R. B. e Coelho, F. de S. (2005). *Varejo de Serviço Público: conceito, especificidades e aplicações*. ENANPAD.Rio de Janeiro. Disponível em: http//www.enap.gov.br

Piovesan, A. (1968). *Das necessidade das escolas de saúde pública elaborarem métodos simplificados de investigação social.* Tese de Doutorado - Faculdade de Saúde Pública - USP.S. Paulo.

Platão. (2001).A república. *Supervisão editorial Jair Lot*. Vieira: 1.ed. 2ª reimpressão. Edipro. São Paulo.

PNUD e Ministério da Administração do Território. (2003). *Descentralização e Des*

concentração Administrativa – Estudo sobre a Macroestrutura da Administração Local,Vol II. Luanda.

PNUD e Ministério da Administração Pública, Emprego e Segurança Social. (2003). Administração Pública: *Redução da intervenção directa do Estado e Aumento da Responsabilidade Pública*. Luanda.

PNUD e Ministério da Administração Pública, Emprego e Segurança Social. (2003). Administração Pública: *Redução da intervenção directa do Estado e Aumento da Responsabilidade Pública*.Luanda.

Pollitt, C. (2001). Convergence: *The Useful Myth?* Public Administration, vol. 79, nº 4, 933-947. Rotterdam.

Rodrigues, S. B. e Cunha, M. P. (Orgs.). (2000). *Estudos Organizacionais: novas prespectivas na administração de empresas:* uma coletânea luso-brasileira. Iglu. São Paulo.

Roma, J. E. Passos, L. F. (2009). *As representações sociais dos familiares e amigos dos licenciados em matemática sobre a escolha profissional.* Campinas.

Sá, C. P. de. (1996). *Sobre o núcleo Central das representações sociais*. Editora Vozes. Petrópolis.

Santaella, L. (2000). *A teoria Geral do Signos: Como as linguagens significam. Pioneira.* São Paulo.

Santaella, L. e Nöth, W. (2001). Imagem, Cognição, semiótica, mídia. 2ª edição. Iluminuras. São Paulo.

Shuler, Maria. (2000). Administração da imagem organizacional: *um método de configuração da imagem organizacional*. Porto Alegre.

Stemberg, R. J. (2000) *Psicologia Cognitiva.* ArtmedEditora. Porto Alegre.

Triviños, A. N. S. (1987).*Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.* Atlas. São Paulo.