

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE SÃO PAULO**

Campus São João da Boa Vista

Trabalho Final de Curso

4º ano – Curso Técnico em Informática

Prof. Breno Lisi Romano e Prof. Luiz Angelo Valota Francisco

**COMO A NÃO INCLUSÃO INFLUÊNCIA NO
DESENVOLVIMENTO PESSOAL**

Aluno: Brenda de Cássia Tonon Pinheiro

Prontuário: bv1620649

São João da Boa Vista – SP

2019

Resumo

Em sumo o trabalho tem como princípio apresentar os problemas sobre a não inclusão no quarto ano de informática do Instituto Federal de Ciência e tecnologia, seus conceitos e definições a fim de que com conceitos estabelecidos possa-se ter em mente os problemas que algo tão comum pode causar.

Ademais, com todas as definições estabelecidas e problemas apresentados, ambos serão relacionados com o projeto Gerações realizado pelos dois quartos anos de informática, mostrando todos os seus malefícios pessoais, ao modulo e ao projeto como um todo.

Outrossim, será apresentado o conceito e definição de interpessoal, mostrando-o como solução ao problema e relacionando seus benefícios em todos os âmbitos do projeto.

Sumário

1	Introdução	5
1.1	Contextualização/Motivação	5
1.2	Objetivo geral da pesquisa	6
1.3	Objetivos Específicos	6
1.4	Estrutura do Documento	6
2	Desenvolvimento	6
2.1.1	O que é a não inclusão.	6
2.1.2	O que causa a não inclusão	7
2.1.3	Tipos de não inclusão	8
2.1.4	As consequências da não inclusão	9
2.1.5	A importância de um bom interpessoal.	10
2.2	Etapas para desenvolvimento da pesquisa	11
3	Conclusões e Recomendações	13
4	Referências Bibliográficas	15

1 Introdução

1.1 Contextualização/Motivação

A cidade dos crepúsculos maravilhosos, São João da Boa Vista, interior de São Paulo com paisagens maravilhosas, e a calma de uma cidade do interior chama a atenção de diversas pessoas da melhor idade, com uma população de 83.639 pessoas, segundo último censo do IBGE realizado em 2010[1], sendo majoritariamente pessoas com mais de 60 anos, acumulando assim um ótimo índice do desenvolvimento humano para longevidade (IDL).

Afim de manter esse resultado são realizadas diversas atividades voltadas a melhor idade, tornando assim a cidade São João da Boa Vista a melhor cidade do município para envelhecer, com um índice tão bom e a atenção dos idosos voltados a cidade, muitas casas de repouso, dentre elas públicas e privadas vieram a cidade para proporcionar mais comodidade e conforto.

Visando trazer uma praticidade a essas casas de repouso o Instituto Federal de Ciência e Tecnologia São João da Boa Vista, criada a primeira escola em 1909 traz uma ótima formação aos estudantes, com cursos técnicos integrados ao ensino médio[2], em São João os cursos técnicos integrados ao ensino médio são: Eletrônica- Matutino e Informática- Vespertino.

O curso de informática apresenta no quarto ano, uma matéria técnica PDS- pratica de desenvolvimento de sistema, que no ano de 2019, a fim de trazer a praticidade as casas de repouso, desenvolveu um projeto, que está em andamento, para criação de sistema que organize todas as informações contidas nessas casas.

Por ser um projeto grande e de difícil desenvolvimento, foi dividido em módulos com funções diversas, porém com o mesmo princípio. Dentre os módulos foi realizada mais uma divisão, conforme as habilidades pessoas, dentre as possíveis escolhas estão analistas, desenvolvedor e desenvolvedor de banco de dados.

Ao analisar todos os grupos é possível perceber um problema em comum, diversas pessoas não estão incluídas nos módulos que foram destinadas, o que vem influenciando no rendimento que elas estão associadas. E prejudicando não só a ela, mas ao grupo de PDS como um todo, por perder as ideias que poderiam determinar um melhor rumo, ou facilitar o desenvolvimento do sistema.

1.2 Objetivo geral da pesquisa

Os objetivos gerais da pesquisa são mostrar a importância do interpessoal para a inclusão de todos no grupo, mostrar também como a não inclusão pode ocorrer, suas principais causas, e as consequências para o grupo, a pessoa e possíveis consequências que a pessoa pode levar para a vida.

1.3 Objetivos Específicos

O objetivo específico da pesquisa é mostrar que a não inclusão está presente, infelizmente em diversos módulos, mostrar suas causas e consequências, ao grupo e principalmente a pessoa excluída. Apresentar ainda a importância de um bom interpessoal e como as atitudes deles podem melhorar o desenvolvimento e harmonia dos módulos, visando sempre o melhor resultado para o sistema e a melhor praticidade para as casas de repouso.

1.4 Estrutura do Documento

- O que é a não inclusão.
- O que causa a não inclusão.
- Tipos de não inclusão.
- As consequências da não inclusão.
- A importância de um bom interpessoal.

2 Desenvolvimento

2.1.1 O que é a não inclusão.

A exclusão é uma palavra muito usada atualmente em diversas áreas do conhecimento, mas com um significado pouco preciso, que podem variar de uma concepção de inadaptação do indivíduo até a concepção de desigualdade [3].

Focando-se no dicionário, não inclusão ou exclusão, que ainda pode ter como sinônimos: exceção, limitação, restrição, omissão, afastamento, tem como significado: 1-Ação ou efeito de excluir, de segregar, de deixar de fora. 2-Em que há afastamento; segregação: ela foi alvo da exclusão dos colegas; exclusão social, política, financeira. 3-Não inclusão de algo ou de alguém em; omissão: exclusão racial [3].

Ainda segundo Jurídico, exclusão é Ação que consiste na privação das funções de alguém; exclusiva.[3]. Com definição jurídica pode-se pensar que é um crime tendo as devidas punições necessárias, porém não são todos os casos, a maioria é enquadrado na lei das contravenções penais, que são responsáveis a cuidar de infrações pequenas que não causam danos a sociedade[4], todavia, em casos mais graves pode-se encaixar como discriminação e/ou racismo[5], lembrando que independente do motivo a exclusão é uma controversa penal e/ou lei e tem de ser punida para que a pessoa excluída não seja afetada.

Quando se fala de não inclusão algo inevitável é falar sobre o grande problema de inclusão nas escolas que vem sendo debatido em grande escala, criando alguns resultados, porém o problema

ainda existe em grande escala. Voltando-se para o problema a ser abordado durante esse trabalho, a não inclusão escolar são os problemas sociais encontrados por um aluno que levam ao isolamento e a discriminação de uma pessoa e/ou grupo. É considerado o ponto máximo atingível no decurso da marginalização, um problema que o indivíduo vai se afastando da sociedade através de rupturas consecutivas com a mesma [6].

Antes de continuar, uma definição básica de segregação deve-se ser entendida, segregação é Isolamento forçado de um grupo para o afastar do grupo principal ou de outros; discriminação: segregação racial [7]. Mesmo com definição parecida com a exclusão a segregação algumas diferenças podem ser percebidas, a segregação é a junção das pessoas excluídas, formando um grupo, ainda não inserido totalmente no âmbito escolar [6]. Como ilustrado na figura a baixo:



2.1.2 O que causa a não inclusão

Com os conceitos e definições de exclusão estabelecidos, podemos passar para os problemas que levam a não inclusão. Enganasse quem pensa que este é um problema meramente escolar, a exclusão está presente na vida de todos em vários momentos, a escola, trabalho, grupo de amigos muitas vezes até na família, para saber como esse problema funciona na prática precisamos entender suas causas, que podem ser divididas em três.

A mais comum é a exclusão social, que ocorre por motivos da má distribuição de renda e de bens, sejam eles materiais como casa, carro, dinheiro, um celular novo, entre outros, ou bens imateriais como acesso à educação, cultura, lazer, habilitação e outros [8][9].

Em segundo lugar, temos o problema em quanto sociedade de menosprezar os menos aptos as tarefas, invés de ajudá-los e adaptá-los a fim de amenizar o problema, e não ao criar [8]. Um problema

muito presente nas escolas, muitas vezes invés de ensinar um colega com problemas os alunos fazer sozinhos e acabam deixando com dúvida.

Por último temos a exclusão pela diferença, grande problema que vem trazendo diversos preconceitos dentro e fora das escolas. Um dos mais complicados para o excluído, que gera o racismo, preconceito pela religião, peso, fala entre tantas outras características pessoais e únicas que vem sendo escondidas pela cegueira da perfeição [8].

De forma geral todos os problemas de exclusão são causados pelo medo da diferença, mas como a exclusão social e de aptidão são de forma mais específica, e não diz respeito a aparência e a vestimenta acabam por ser classificados de forma distinta, porém não deixam de estar associados [10].

2.1.3 Tipos de não inclusão

A exclusão, como citada anteriormente ocorre pela não aceitação do diferente levando a um grande problema social, que ocorre de forma diferente a cada caso e requer uma solução diferente em cada um. Alguns dos grupos excluídos que podem ser usados como exemplo são: moradores de rua, ex-presidiários, pessoas com necessidades especiais, pessoas acima do peso, pessoas menos favorecidas, entre tantos outros, que podem mudar de acordo com cada caso e lugar.

Com o intuito de simplificar e aumentar a concepção de pessoas a não inclusão pode ser dividida em dez grupos de maior ocorrência e três grandes grupos que abrangem os demais, já citados e explicados anteriormente nas causas de não inclusão, sendo três principais:

- A exclusão social, que abrangem todas as causas de não inclusão por bens materiais e imateriais, sendo por falta ou abundância, dependendo do lugar e grupo dominante. Alguns exemplos que podem ser usados para melhor concepção são: exclusão de moradores de rua, pessoas necessitadas, entre outras.
- A exclusão por das pessoas menos aptas a determinadas tarefas, que abrangem a não inclusão pela inadaptação ou dificuldade de uma pessoa a execução de uma determinada tarefa. Para exemplificação, pode-se citar pessoas com necessidades especiais e com problemas que a impossibilitem de realizar determinada tarefa.
- A exclusão por diferença, abrange todos os tipos de não inclusão, principalmente as que não entram nos dois primeiros casos, como exemplificação podemos usar a exclusão pelo peso, independentemente de ser acima ou abaixo, exclusão pela etnia, exclusão pela preferência

religiosa, entre tantos outros. Além de levar a exclusão a desaprovação da diferença está relacionado com diversos preconceitos.

Os outros sete se enquadram em um dos demais, porém, mais específicos relatando as causas mais frequentes, sendo elas [11]:

- Exclusão Cultural e Étnica, é a exclusão das minorias étnicas e culturais, por exemplo os índios [12].
- Exclusão Econômica, é em outras palavras a exclusão social que é determinada pela renda e bens que uma determinada pessoa possui [13].
- Exclusão Etária, é a exclusão pela idade que ocorre onde existe um grupo dominante com uma idade diferente do excluído [14].
- Exclusão Sexual, é a exclusão determinada pelas diferentes preferências sexuais [15].
- Exclusão de Gênero, é a exclusão relativa ao gênero, masculino e feminino [15].
- Exclusão Patológica, é a exclusão relativa a doenças, sejam elas contagiosas ou não, por exemplo a exclusão de portadores do vírus HIV ou de pessoas com doenças mentais [16].
- Exclusão Comportamental, é a exclusão relativa a comportamentos destrutivos, voluntários ou involuntários, por exemplos indivíduos alcoólatras ou drogados [17].

2.1.4 As consequências da não inclusão

A não inclusão vem atrelada a muitos problemas, seja na escola, no mercado de trabalho ou na vida da pessoa excluída.

Quando falamos da exclusão no mercado de trabalho podemos atrelar problemas diretos e indiretos, como por exemplo, o desemprego de minorias e o aumento da vulnerabilidade social como sendo problemas diretos, e o aumento da violência, prostituição e do consumo de álcool e drogas como problemas indiretos, além dos problemas psicológicos como ansiedade e depressão que podem levar ao suicídio[18].

Já a não inclusão nas escolas, que vem atrelada, eventualmente a problemas de maior permanência na vida das pessoas excluídas, tais como traumas, depressão e ansiedade. Além dos problemas psicológicos a não inclusão escolar vem apresentando problemas durante a permanência nas escolas, sendo eles um menor rendimento que não prejudica somente a pessoa excluída, mas a escola e os alunos muitas vezes envolvidos em trabalhos em grupo além da saída processem da escola causando problemas futuros na inserção no mercado de trabalho [19].

Em sumo para falar da não inclusão escolar bastaria falarmos de dois problemas que vem acarretando um ainda maior e associá-los, a exclusão nas escolas e o fracasso escolar pois, quanto maior a exclusão, mais fracasso escolar e vice-versa [19].

As escolas são ambientes multiculturais, diversificados que atendem a um público amplo e com pensamentos e objetivos diferentes, o que deveria fazer dela um ambiente acolhedor, sem discriminação e exclusão, para que os alunos pudessem ter as mesmas chances e vitórias pessoas [20].

Com relação a esse grande problema e fim de combatê-lo foi criada a Educação inclusiva, que cada vez mais se faz presente nas escolas e instituições de ensino. Tendo como objetivo o crescimento, satisfação pessoal e inserção social de todos. A fim de acabar com os problemas de desistência e fracasso escolar visando sempre uma homogeneidade nas chances e conquistas dos alunos [20].

2.1.5 A importância de um bom interpessoal.

Antes de falar sobre a importância do interpessoal, é de extrema importância definirmos o que é interpessoal, segundo dicionário refere-se ao que ocorre entre duas ou mais pessoas: relação interpessoal, comunicação interpessoal, ou ainda que se efetiva ou pode se efetivar entre duas pessoas ou mais pessoas [21].

Contudo, de maneira prática os interpessoais são pessoas que ajudam com que as relações ocorrem entre duas ou mais pessoas, que para uma boa funcionalidade precisam de comunicação, cooperação, respeito, amizade. De maneira mais simples, em uma relação de trabalho o interpessoal é a pessoa que faz ou permite a comunicação entre diferentes pessoas e grupos melhorando assim o desempenho e consequentemente o resultado [22].

Todavia, para que os resultados sejam positivos é necessário que o interpessoal apresente algumas características específicas, como a habilidade de administrar suas emoções e sentimentos além de autoconhecimento, amor-próprio, tolerância e empatia. Para que seus problemas pessoais não prejudiquem a relação com as demais pessoas e consequentemente a trabalho a ser executado por elas [22].

Com sua funcionalidade definida, pode-se então falar da importância de um bom interpessoal, como dito o interpessoal permite uma melhor comunicação entre grupos e indivíduos, facilitando assim o desenvolvimento e melhor aproveitamento das pessoas conforme suas funções e facilidades, levando assim ao aumento da produtividade e lucratividade, além de promover maior motivação, bem-estar e satisfação dos indivíduos.

Como fundamento a essa afirmação tem-se uma das primeiras pesquisas na área realizada pelo pesquisador e psicólogo Kurt Lewin. MAILHIOT, que disse: “A produtividade de um grupo e sua

eficiência estão estreitamente relacionadas não somente com a competência de seus membros, mas sobretudo com a solidariedade de suas relações interpessoais” [23].

Com isso além de afirmar a importância de um bom interpessoal nas relações de trabalho, também pode-se perceber que ele não descarta a competência do grupo para realização do trabalho, mas adverte que acima dela é necessário uma boa comunicação e relação entre os integrantes do grupo.

2.2 Etapas para desenvolvimento da pesquisa

- Objetivo específico 1: Identificação do problema.

Concluindo as definições e conceitos necessários para entendimento do problema e solução, pode-se dirigir ao objetivo específico da pesquisa, apresentar os problemas de exclusão no projeto Gerações do quarto ano técnico em informática do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de São João da Boa Vista e como isso compromete o desenvolvimento e resultado, afetando não somente as pessoas excluídas mas os 56 alunos envolvidos.

Antes de analisarmos a sala do projeto deve se ter em mente que os alunos têm contato a três anos, antes de serem submetidos ao projeto, o que os leva a ter preferências pessoais e amizades, que muitas vezes prejudicam o desenvolvimento, já que alguns alunos acabam por não estar dentro de determinadas panelinhas e ficam de fora, além de existirem problemas pessoais entre algumas pessoas do mesmo grupo o que leva a desentendimentos e má execução de tarefas.

Todavia, analisando todos os grupos durante as aulas, antes efetuadas as sextas-feiras das 13:00 as 17:25 e agora as quartas-feiras das 13:00 as 15:30, pode-se perceber que dos 9 módulos pelo menos uma pessoa se encontra excluída e deixada de lado, sem voz durante as atividades e sem compreensão. Em muitos casos o excluído tem total capacidade de executar uma tarefa, porém o grupo não o considera capacitado o suficiente para deixá-lo responsável, o que aumenta a exclusão e prejudica o projeto.

O projeto vem sendo prejudicado toda vez que isso ocorre pois, se todos fossem ouvidos talvez apresentassem ideias que facilitariam a execução de determinadas atividades e poderiam ajudar tornando o trabalho mais fácil e menos pesado para os que se responsabilizam sozinhos pelo trabalho de dois.

Além de prejudicar o projeto e psicologicamente os excluídos, esse grande problema vem prejudicando os excluídos na hora da nota e favorecendo as panelinhas que se encontram no mesmo grupo, muitas vezes fazendo todo o trabalho o excluído fica com nota menor do que aqueles que tem amigos no grupo e se favorecem. Para os professores uma sala com 56 alunos é difícil identificar

aqueles que realmente fazem e os que só enrolam pra ganhar nota, por isso é de extrema importância que o favorecimento não se faça presente nos módulos.

Em sumo os problemas apresentados condizem todos com a exclusão e como ela afeta o desenvolvimento pessoal e do grupo. Sendo eles a não confiança em deixar que um integrante se responsabilize por determinada atividade por não o conhecer ou não ter uma conversa boa e ou problemas pessoais, ou mesmo executando todas as atividades e ficando com nota menor por conta do favorecimento das panelinhas que em determinados grupos não executam nada e tem sempre as melhores notas. E ainda os diversos problemas que isso traz para o modulo e o projeto em geral, sejam eles a sobrecarga em cima de determinadas pessoas, por não deixar que a pessoa excluída que eles não conhecem efetue as atividades destinadas a ela ou o fato de as pessoas não ouvirem as ideias de todos do grupo, o que poderiam facilitar a execução do projeto e evitar, resolver muitos dos problemas que aparecem durante todo o ano.

- Objetivo específico 2: O interpessoal no projeto.

No início do projeto, depois das divisões dos grupos serem realizadas os professores apresentam a definição e funcionamento dos interpessoais além de mostrar sua importância, perguntando em todos os grupos quem vai assumir o papel e se responsabilizar por algo tão sério, porém por nunca ter participado de uma atividade tão grande e tão longa e maioria das pessoas não intendem o qual importante isso vem a ser, o que leva muitas pessoas a se responsabilizarem porém sem fazer o que o papel exige muitas vezes deixando de lado a sua responsabilidade e/ou ajudando na exclusão voluntariamente ou involuntariamente.

Já é um grande avanço que a escola permita o contato dos alunos com algo tão presente no mercado de trabalho e ajude assim no amadurecimento pessoal, porém é preciso que os alunos intendam a necessidade de executar o papel corretamente para que possa fluir da melhor forma possível o projeto e as relações interpessoais.

Para melhor entendimento de como o interpessoal deve agir para que o trabalho funcione, podemos fazer uso da figura 1:



Pode-se perceber 4 divisões na imagem, que podemos relacionar com os módulos no qual os alunos do quarto ano foram divididos. No primeiro vê-se a exclusão, aquele aluno que não consegue participar integralmente das atividades por não ser incluído e encorajado pelos colegas, no segundo, vemos um problema que não aparece em todos os módulos, a junção dos excluídos do módulo, a fim de não se sentirem tão segregados e para que possam ter voz em determinados momentos, no terceiro é a integração, papel que deve ser efetuado pelo interpessoal, que é apresentar e tentar incluir todas as pessoas no grupo, com atividades para que todos se conheçam e dando espaço para que todos efetuem suas atividades e deem sua opinião para que assim, como vemos na quarta divisão possa ocorrer a inclusão por completo fazendo com que tudo funcione da melhor maneira possível e possibilitando o melhor resultado e maior rendimento durante o projeto.

3 Conclusões e Recomendações

Em virtude dos fatos levantados com a intenção de mostrar os problemas de não inclusão no quarto ano de informática do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia mostrando assim a importância do interpessoal e como um trabalho correto eficaz mudaria o rumo e resultados do projeto, facilitando e diminuindo as responsabilidades e trabalhos atribuídos a cada um dos 56 integrantes.

Para realização desse trabalho foi analisado, desde o começo do ano o quarto ano de informática durante a realização das aulas de prática de desenvolvimento de sistema- PDS a fim de identificar os módulos que apresentaram a não inclusão de todos os integrantes e as atitudes dos interpessoais para resolver esse problema, para maior compreensão ainda foram divididos em tópicos todos os assuntos a serem explicados. Em primeiro lugar foi mostrado conceitos e definições sobre exclusão, suas causas e consequências, em segundo lugar foi explicado o que é interpessoal suas

responsabilidades e como isso pode mudar o desenvolvimento do projeto, em terceiro lugar foi identificado o problema no projeto associando as definições e conceitos ao problema presente e como o interpessoal poderia mudar a forma de trabalhar e os resultados esperados.

Tendo como objetivo de a pesquisa apresentar a não inclusão, suas causas e consequências e a solução para esse grande problema presente nas escolas. Analisando o trabalho vê-se todas as definições e conceitos além de apresentar a importância do interpessoal para um trabalho com mais inclusão e respeito, trazendo suas responsabilidades e como com a ação correta pode definir novos e melhores caminhos para o projeto, facilitando seu desenvolvimento, execução e compreensão.

Contudo, o trabalho traz uma melhor percepção de como resolver esse grande problema e porque resolvê-lo a fim de trazer melhores resultados a trabalhos futuros e fazer com que o problema de não inclusão se torne cada vez menos presente a fim de minimizar danos a pessoa excluída e facilitar a execução do projeto.

4 Referências Bibliográficas

- [1] <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-joao-da-boa-vista/panorama> 16:38 30/08
- [2] <https://www.ifsp.edu.br/institucional> 10:00 30/08
- [3] <https://www.dicio.com.br/exclusao/> 09:42 09/10
- [4] <https://jus.com.br/artigos/69934/lei-das-contravencoes-penais> 10:02 09/10
- [5] http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7716.htm 10:23 09/10
- [6] <https://www.fclar.unesp.br/Home/Departamentos/PsicologiadaEducacao/inclusao-e-exclusao-no-ambito-escolar.pdf> 09:06 21/10
- [7] <https://www.dicio.com.br/segregacao/> 16:19 21/10
- [8] <https://www.fclar.unesp.br/Home/Departamentos/PsicologiadaEducacao/inclusao-e-exclusao-no-ambito-escolar.pdf> 16:46 21/10
- [9] <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/viewFile/3367/2746> 16:54 21/10
- [10] https://editorarealize.com.br/revistas/cintedi/trabalhos/TRABALHO_EV060_MD1_SA12_ID3239_20102016213613.pdf 17:54 21/10
- [11] <https://www.todamateria.com.br/exclusao-social/> 10:03 24/10
- [12] <http://www.scielo.br/pdf/ts/v18n2/a05v18n2.pdf> 10:15 24/10
- [13] <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1468.pdf> 10:24 24/10
- [14] <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/131832/000851767.pdf?sequence=1> 10:31 24/10
- [15] [http://www.fazendogenero.ufsc.br/9/resources/anais/1277936329_ARQUIVO_FAZGE NERO2010completo-final\[1\]\[1\].pdf](http://www.fazendogenero.ufsc.br/9/resources/anais/1277936329_ARQUIVO_FAZGE NERO2010completo-final[1][1].pdf) 10:40 24/10
- [16] <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v13n1/v13n1a14.pdf> 10: 45 24/10
- [17] <http://www.aberta.senad.gov.br/medias/original/201702/20170214-115213-001.pdf> 10:52 24/10
- [18] <https://pdfs.semanticscholar.org/b4a4/6ee023f799821991ae32dcf9ea337b980735.pdf> 10:56 24/10
- [19] <http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/2099/2068> 11:00 24/10
- [20] [http://www.repositorio.unilab.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/1147/1/PEREIRA %20c%20Maria%20Hila.pdf](http://www.repositorio.unilab.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/1147/1/PEREIRA%20c%20Maria%20Hila.pdf) 11:20 24/10
- [21] <https://www.dicio.com.br/interpessoal/> 15:06 24/10
- [22] http://www.cefospe.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=30580954&folderId=33769599&name=DLFE-169051.pdf 15:28 24/10

[23]http://www.unifal.com.br/Bibliotecas/Artigos_Cientificos/HUMANIZA%C3%87%C3%83O,%20RELACIONAMENTO%20INTERPESSOAL%20E%20%C3%89TICA.pdf