



# ConBRepro

X CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



EVENTO  
ON-LINE

02 a 04  
de dezembro 2020

## Levantamento estatístico e análise social da inclusão LGBT no mercado de trabalho no polo industrial de Manaus

**Ygor Geann dos Santos Leite**

Centro Universitário Fametro

**Ewerton Pereira de Souza**

Centro Universitário Fametro

**Geovana Beatriz Façanha de Lima**

Centro Universitário Fametro

**Márcia Elaine Abreu Medina**

Centro Universitário Fametro

**Resumo:** O artigo aborda a inclusão do grupo LGBT no mercado de trabalho e as dificuldades ainda hoje existente face ao preconceito, a realidade constatada pelas ocorrências institucional, quando as organizações desrespeitam indivíduos com base no julgamento sobre suas orientações sexuais ou identidades de gênero. Apresentar as diferenças de gestões nas organizações, voltada para a inclusão e diversidade nos seus valores organizacionais. Foi utilizado o método de pesquisa qualitativa estatística e exploratória, revisando a estatística da organização onde o grupo trabalha, e a pesquisa teórica de dados, com a devida coleta, para diagnóstico do tema. Notamos que ainda existe resistência em algumas organizações em trabalhar com a diversidade, a partir desse diagnóstico, foi proposto a implantação de um projeto para promover a importância da inclusão da diversidade na organização. O resultado da pesquisa, é enfatizar a organização a importância da inclusão LGBT no mercado de trabalho no polo industrial de Manaus, para desenvolvimento organizacional e social.

**Palavras-chave:** Inclusão, Realidade Organizacional, Diferenças entre gestões organizacionais, Diversidade na organização.

## Statistical survey and social analysis of LGBT inclusion in the labor market in the industrial pole of Manaus

**Abstract:** The article addresses the inclusion of the LGBT group in the labor market and the difficulties that still exist in the face of prejudice, the reality found by institutional occurrences, when organizations disrespect individuals based on the judgment of their sexual orientations or gender identities. Present management differences in organizations, focused on inclusion and diversity in their organizational values. The qualitative statistical and exploratory research method was used, reviewing the statistics of the organization where the group works, and the theoretical research of data, with due collection, for diagnosis of the theme. We note that there is still resistance in some organizations to work with diversity, based on this diagnosis, it was proposed to implement a

project to promote the importance of including diversity in the organization. The result of the research, is to emphasize the organization the importance of LGBT inclusion in the labor market in the industrial pole of Manaus, for organizational and social development.

**Keywords:** Inclusion, Organizational Reality, Differences between organizational managements, Diversity in the organization.

## 1. Introdução

O cenário contemporâneo assinala um novo momento para o público LGBT, no mercado de trabalho, que, apesar de ter ganhado visibilidade, ainda enfrenta grandes desafios no mundo corporativo, principalmente na industrias e áreas tradicionais como a engenharia. A ênfase a diversidade no mercado de trabalho tem sido cada vez mais discutida e exigida para entender a mudança de cultura globalizada.

Gays, lésbicas, bissexuais, transexuais, travestis, intersexuais, e outras pessoas com distintas orientações sexuais e expressões de gênero, ainda sofrem dificuldades para a inserção no mercado de trabalho, em Manaus. Estas pessoas estão há décadas em constante movimento buscando por cidadania e direitos humanos, passando por discriminações, por não se encaixarem em uma norma social.

A falta de inclusão LGBT, torna-se uma exclusão, o que se torna sistemática, pois os que mais sofrem com essa exclusão são os travestis e transexuais, que, por falta de inserção no mercado de trabalho, buscam a prostituição.

Desta forma, entende-se que existem barreiras corporativas, que dificultam a inclusão LGBT no mercado de trabalho. Ainda que exista um aumento de inclusão, a realidade do preconceito ainda é relatada por quem passa por essa discriminação, em um processo seletivo. Existe LGBT que não enfrenta problemas na questão. Pois a organização vê um perfil de LGBT que é aceitável. Homem, gay, sem expressão de gênero que destoe das normativas imposta pela cultura social.

A inclusão LGBT no polo industrial de Manaus, surge no contexto por depoimentos de colegas e pesquisas em campo com estatísticas, para assim, apresentar a diferença no que é relatado em pesquisa e nos depoimentos de quem passa pelo cenário da inclusão.

O artigo será desenvolvido, apresentando estudo de caso, onde irá mostrar a estatística das organizações que trabalham com a diversidade e inclusão LGBT, e quais seus métodos usados.

Como objetivo geral, o artigo pretende apresentar a real situação sobre a Inclusão LGBT no mercado de trabalho, no polo industrial de Manaus. E para específicos, apresentação do estudo de caso sobre inclusão e realidade organizacional, diferenças entre gestões organizacionais e diversidade organizacional.

Pretende-se ainda que ao fim deste trabalho, o tema sirva de inspiração para as organizações trabalharem com a inclusão e diversidade LGBT. Gerando assim, crescimento organizacional, social e menos preconceito.

## 2. Referencial teórico

### 2.1 Inclusão social

Ao falar em inclusão, estamos de acordo com a Declaração Universal de Direitos Humanos e também com a Constituição Federal de 1988, que apresentam direitos que devem se estender a todas as pessoas, sem exceção. A inclusão social é uma medida de controle social, ou seja, ela atua como meio de integração entre administração pública e sociedade a fim de solucionar conflitos e resolver problemas resultantes da formação da sociedade capitalista.

O preconceito, segundo Nunes (2017), continua em alta na vida dos LGBTT, inclusive no mundo corporativo. Uma pesquisa realizada em 2015 pela empresa *Enlancers*, com 10 mil contratantes em todo o Brasil, apontou que 7% das empresas entrevistadas jamais contratariam homossexuais, na maioria das vezes pelo medo terem sua imagem ligada a essa população. Esse estudo ainda revela que 11% dos entrevistados até aceitariam contratar desde que não assumissem cargos de lideranças ou mesmo de grande destaque. Ainda que a homofobia não seja considerada crime inafiançável, trazer para o debate no ambiente de trabalho pode, no mínimo, pressionar empresas e gestores a pensar o assunto de maneira diferente.

Já Siqueira (2015), ressalta que as políticas e estratégias quanto à integração dos homossexuais são escassas, se comparadas a outros grupos sociais, e mesmo quando as empresas possuem alguma, acabam não sendo aplicadas na prática.

Siqueira (2015) ainda afirma que, mais importante que essas diretrizes, seriam a implantação de uma cultura organizacional amistosa, visto que essas políticas de diversidade não asseguram que a discriminação não aconteça no dia a dia da empresa.

A sigla LGBT é mundialmente conhecida, mas teve que passar por um processo de evolução até se tornar o que é hoje. O termo começou a ser utilizado apenas a partir da década de 1990. Atualmente o termo LGBT é o mais utilizado, representando: lésbicas, gay, bissexuais, travestis e transexuais.

O movimento LGBT é um movimento civil e social que busca defender a aceitação das pessoas LGBT na sociedade. Naturalmente, como todo e qualquer movimento social, o movimento LGBT, quando organizado, é composto por uma ampla rede de ativismo político e atuações culturais, incluindo as já famosas marchas de rua. Bem como grupos voltados para a mídia, as artes e até mesmo as pesquisas acadêmicas.

Os desafios vividos por pessoas LGBT, é a discriminação, o que é mais comum em mulheres transgênero e homens gays com traços femininos são os mais afetados pela impossibilidade de ocultar a identidade de gênero ou orientação sexual.

A realidade é que os transgênero não têm acesso às políticas públicas para ingressarem de fato no mercado de trabalho. Pessoas trans têm ainda mais dificuldades em conseguir emprego não por não terem a qualificação, mas, sim, porque as empresas perpetuam esse preconceito. ". De acordo com associação Nacional de travesti e transexuais (Antra), 90% da população trans busca a prostituição devido a falta de inserção no mercado de trabalho.

A falta de diversidade de Gênero nas corporações, gera a exclusão, tornando a organização incapaz de trabalhar com as diversidades da sociedade, fazendo assim, que a mesma não seja bem vista.

## 2.2 Os recursos humanos e a identificação de talentos

Um ponto central que diferencia as organizações que implementam a gestão de talentos das organizações tradicionais é a importância no papel dos gestores e líderes no ciclo de vida do funcionário. Com a gestão de talentos, essa responsabilidade que antes era exclusiva da área de recursos humanos, passa a ser compartilhada.

Além disso, o RH tradicional é focado em processos administrativos, lidando com a folha de pagamentos, regulação trabalhista e benefícios. Enquanto a gestão de talentos é focada em apoiar e desenvolver os colaboradores.

Por fim, a gestão de talentos é estratégica. Normalmente manifestada em um amplo planejamento de longo prazo da organização, fortemente associada aos objetivos de negócio. Enquanto isso, o RH tradicional é mais tático lidando com o gerenciamento do dia a dia das pessoas.

A gestão de talentos é um forte compromisso do RH estratégico em contar com os mais talentosos profissionais do mercado. Esse compromisso surgiu devido à necessidade competitiva de reter equipes de alto desempenho e de identificar potenciais talentos nas organizações.

Temos empresas que apenas recentemente começaram a dar os primeiros passos para realizar ações significativas à comunidade LGBT, do outro, temos profissionais que continuam se preocupando em revelar sua sexualidade no trabalho e enfrentar possíveis consequências negativas.

Por isso mesmo, além de ações que abracem as diferenças, também é preciso rever o quadro de gestores e considerar uma liderança LGBT, que represente a comunidade e tenha um posicionamento ativo na hora do recrutamento.

No artigo “Homossexualidade e Ambiente De Trabalho”, Raul relata no tópico: Gerindo a diversidade sexual:

São diversas as políticas e estratégias tomadas para atender a pessoas com deficiência, por exemplo, assim como há uma potencial preocupação com a diversidade racial e de gênero. No entanto, as articulações voltadas para homossexuais são raras, e mesmo quando a empresa possui alguma, não vai além da teoria (SIQUEIRA, 2015, p. 15)

O autor relata o ponto do qual vale destacar a importância da integração dos membros homossexuais da organização.

No artigo Transexuais: transpondo barreiras no mercado de trabalho em São Paulo, Cecília Barreto de Almeida e Victor Augusto Vasconcellos relatam na introdução:

Os Princípios de Yogyakarta tratam da aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero, indicando que dentre o rol de violações de direitos humanos que atingem as pessoas lésbicas, gays, bissexuais, transexuais e travestis (LGBTs) inclui-se a negação de oportunidades de emprego (Princípio12).

Apesar de constituírem soft law, eles podem ser utilizados como guia de interpretação do direito à igualdade e combate à discriminação, que são deveres internacionais e também estão previstos na Constituição (RAMOS, 2017, p. 261-5). Também a Convenção 111 da Organização Internacional do Trabalho, promulgada pelo Decreto n. 62.150/68, dispõe sobre a discriminação em matéria de emprego e ocupação.

O autor relata a responsabilidade das empresas pela garantia de direitos humanos.

Uma das maiores dificuldades nas corporações é reconhecer o preconceito, e que uma das principais necessidades para gerar a mudança é o incentivo ao diálogo. Geralmente, as empresas se preocupam apenas com as diversidades estabelecidas por lei, não

percebendo como outras temáticas também merecem atenção. É necessário um posicionamento eficiente, acerca da inclusão, e, comunicação com os funcionários. Demonstrar que há disposição para criar ações que ajudarão na mudança.

Diante de tudo, conseguimos achar alguma empresa que já usam algumas ferramentas na hora da inclusão LGBT, como:

Monitoram os progressos de políticas LGBT, acompanhando metas como taxas de conclusão de treinamento em diversidade, contratações e promoções LGBT.

Desenvolveram uma missão clara a todos os colaboradores, por meio de treinamentos em educação sobre suas políticas de inclusão e estratégias para apoiar os funcionários LGBT.

Exemplo de empresa que apoia a inclusão de grupos LGBT no mercado:

### **Grupo Simões**

Grupo Simões criou o programa 'Movimenta Simões Diversidade', afim de ouvir demanda de funcionários e formar times de trabalho mais mistos e diversificados.

A proposta busca ter representantes de várias áreas de atuação. Ele é aberto e as pessoas podem entrar e colaborar com as ações que vamos empreender, com propostas que levaremos para a direção da companhia e para o conselho de administração, para serem chanceladas. Essas propostas, claro, estarão embasadas em números e oportunidades", conta.

"Vamos definir quais serão os segmentos da diversidade prioritário no projeto. Iremos focar em gênero, etnia, idade, crença, orientação sexual, escutando os colaboradores, buscando o que incomoda essas pessoas.

### **2.3 Planejamento e apresentação de dados**

Levando em consideração o modelo de pesquisa a ser desenvolvida bem como, a elaboração de plano de ação que realmente possa satisfazer os objetivos mencionados, o artigo utilizará as seguintes ferramentas administrativas: Gráfico de Pareto, onde o foco desse recurso se dará principalmente pela melhor distribuição dos dados estatísticos; Diagrama de Ishikawa, buscando identificar a causar raiz da problemática destacada neste trabalho e ainda o 5W2H, como ferramenta majoritária na construção de propostas de melhoria.

O Gráfico de Pareto consiste de um gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas. Mostra ainda a curva de porcentagens acumuladas. Sua maior utilidade é a de permitir uma fácil visualização e identificação das causas ou problemas mais importantes, possibilitando a concentração de esforços sobre os mesmos. É utilizado para dados qualitativos. Usamos o Diagrama de Pareto para Mostra as causas ou problemas em ordem de prioridade, identifica os fatores mais significantes, mostra onde devemos focar nossos esforços e permite o melhor uso dos recursos limitados.

Essa ferramenta foi criada pelo Italiano Vilfredo Pareto, que segundo Arruda et al. (2016), foi o responsável por identificar que 80% dos problemas são compostos de apenas 20% das causas, regra dos 80/20.

Portanto, toda vez que quiser trabalhar com o Diagrama de Pareto, o primeiro passo é coletar as causas/defeitos e as frequências que essas ocorreram em determinado período de tempo.

Já o Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Espinha de Peixe ou Diagrama de Causa e Efeito, é uma ferramenta da qualidade que ajuda a levantar as

causas-raízes de um problema, analisando todos os fatores que envolvem a execução do processo.

Criado na década de 60, por Kaoru Ishikawa, o diagrama leva em conta todos os aspectos que podem ter levado à ocorrência do problema, dessa forma, ao utilizá-lo, as chances de que algum detalhe seja esquecido diminuem consideravelmente.

Na metodologia, todo problema tem causas específicas, e essas causas devem ser analisadas e testadas, uma a uma, a fim de comprovar qual delas está realmente causando o efeito (problema) que se quer eliminar. Eliminadas as causas, elimina-se o problema.

Essa ferramenta foi uma contribuição de Kaoru Ishikawa (1915-1989) que de forma organizada, estruturada e de fácil compreensão facilita a identificação da causa do efeito de um problema de maior complexidade (Banas, 2015c).

A planilha 5W2H é uma ferramenta administrativa que pode ser utilizada em qualquer empresa a fim de registrar de maneira organizada e planejada como serão efetuadas as ações, assim como por quem, quando, onde, por que, como e quanto irá custar para a empresa.

Seu nome não é por acaso, pois designa uma sigla que contém todas as iniciais dos processos em inglês, sendo:

1 – *What* (o que), 2 – *Who* (quem), 3 – *When* (quando), 4 – *Where* (onde), 5 – *Why* (por que), 1 – *How* (como), 2 – *How Much* (quanto)

Segundo Krajewski, et al., (2015) diz que as ferramentas de análise podem ajudar os gerentes de operações determinar a capacidade do processo ou a capacidade de um processo para atender as especificações de produtos e serviços.

Existem também duas variações da planilha 5W2H: uma sem o *How Much* (quanto custará) formando uma planilha 5W1H ou 5W3H que inclui a etapa “*How many*” (quantos).

### **3. Estudo de caso**

O artigo foi constituído através de uma pesquisa mista exploratória, onde procuramos identificar como funciona a inclusão LGBT no mercado de trabalho no polo industrial de Manaus. Em meio a visitas nas empresas, todas transpareceram que trabalhavam com a inclusão. A grande demanda no mercado de trabalho se encontra na área de vendas, onde pudemos notar que há uma grande porcentagem na função de vendedor, os funcionários LGBT nos informaram, que é uma das áreas que mais lhes dão oportunidade, pois os mesmos, apresentam muito carisma, o que conta muito para chamar um cliente.

Apesar das dificuldades enfrentadas e expostas até aqui, muito se tem avançado na questão de combate ao preconceito da comunidade LGBT dentro das organizações.

A cidade de Manaus possui um dos maiores parques industriais da América do Sul, com grande participação no PIB nacional, deixando assim a capital amazonense entre uma das cidades mais ricas do país. Esse fator é de grande relevância para o andamento da pesquisa, principalmente devido pela exposição nacional que o polo industrial tem, o que consequentemente deveria representar uma maior participação social e de inclusão de grupos que ainda sofrem certo preconceito. Contudo, o que é observado na prática, é uma realidade bastante diferente da esperada, ou mesmo a que seria ideal mediando ao cenário da falta de oportunidades.

Existe uma ONG atuante na cidade que busca levantar semestralmente o quantitativo de inclusão no mercado de trabalho grupos menos favorecidos, ou seja, aqueles indivíduos

que se encontram em certa desvantagem frente as suas condições sociais, bem como as questões físicas e opções sociais.

Na tabela 01, destaca-se o último registro de dados realizado pela ONG, destacando especificamente a participação no mercado de trabalho do público LGBT.

**Tabela 1 – Levantamento da participação do público LGBT**

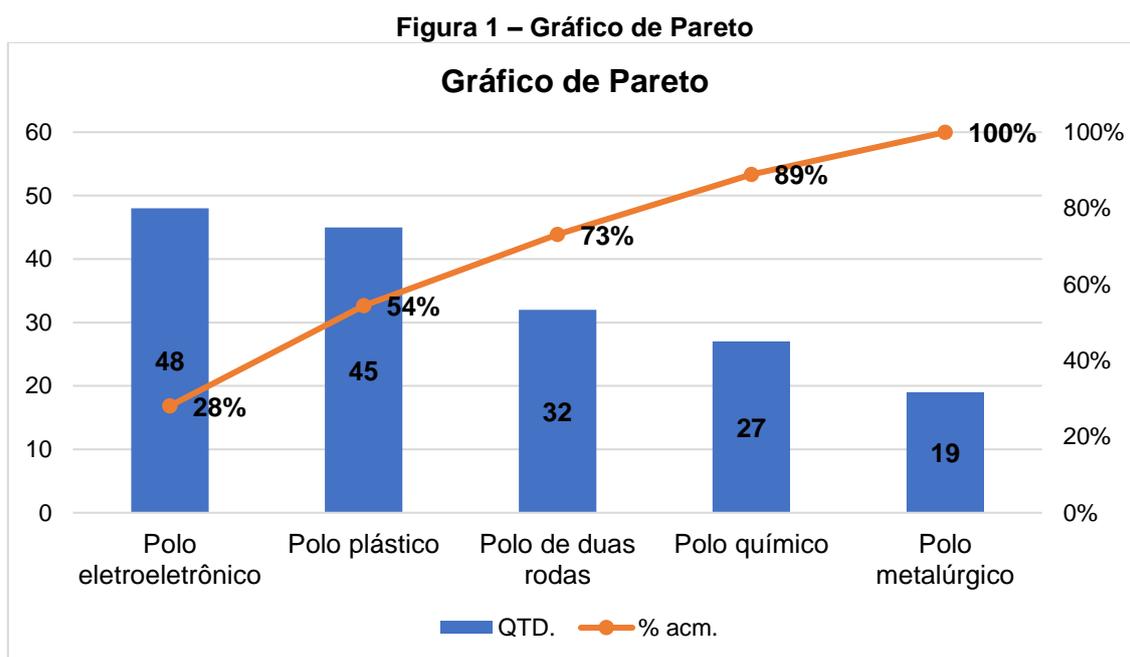
Seguimento	QTD.	Setores
Polo de duas rodas	32	Produção
Polo eletroeletrônico	48	Administração e produção
Polo metalúrgico	19	Produção
Polo químico	27	Produção
Polo plástico	45	Administração e produção
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	

Fonte: Adaptado pelos autores, 2020

Na tabela apresentada, destaca-se que dos 171 colaboradores que se consideram do público LGBT, o seguimento que menos emprega esses profissionais é o polo metalúrgico, com apenas 19 colaboradores, nota-se ainda que parte expressiva desses não possuem cargos de liderança e gestão.

#### 4. Resultados e discussões

Na Figura 1, destaca-se os resultados da tabela 1 representadas por meio do Gráfico de Pareto.

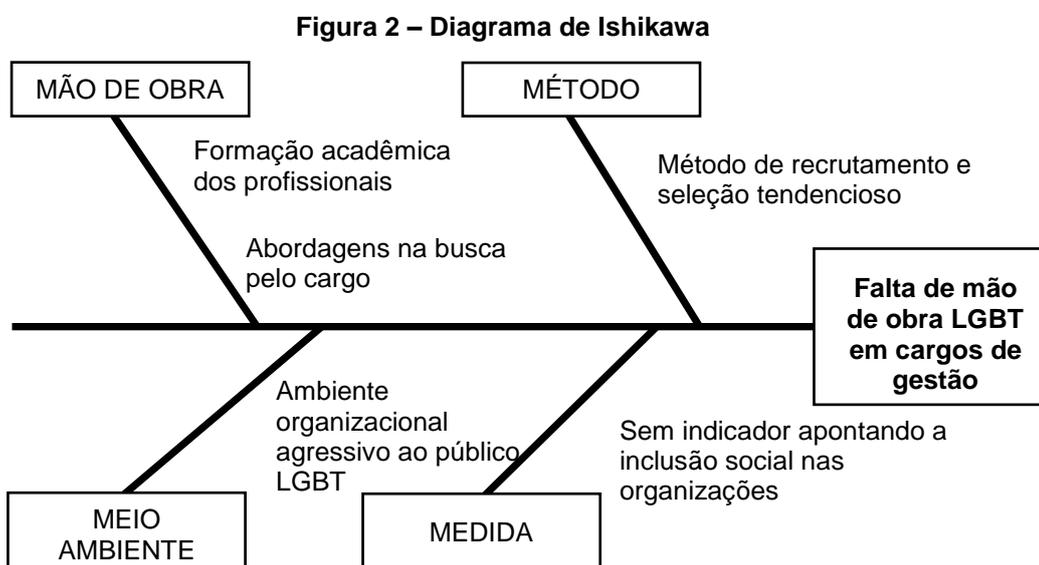


Fonte: Elaborado pelos autores, 2020

Os resultados do gráfico de Pareto apontam que as indústrias do polo metalúrgico são as que menos apresentam pessoas que se consideram LGBT em seu quadro funcional, o que pode representar, entre outros fatores, que os tipos de atividade realizada por essas empresas ainda estejam pouco favoráveis aos profissionais que estão sendo estudados neste trabalho. Condição que representa um alerta no sentido da inclusão social, principalmente pelo atual apelo mundial.

Contudo, destaca-se que a falta desses profissionais em cargos efetivos de gestão e liderança, é ainda mais crítico, pois, é necessário entender se essa deficiência realmente está relacionada ao lado profissional ou no contexto pessoal.

Dessa maneira, na Figura 2 apresenta-se o Diagrama de Ishikawa, elaborado com a intenção de identificar as possíveis causas raiz da situação apresentada, bem como todos os fatores que podem envolver essa dinâmica.



**Fonte: Elaborado pelos autores, 2020**

Uma vez que as potenciais causas raiz foram levantadas, os itens mais relevantes foram submetidos a ferramenta 5W2H para construção de um plano de melhoria que atender a problemática evidenciada.

**Quadro 1 – 5W2H**

O QUE?	PORQUE?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Método de recrutamento e seleção tendencioso	Em alguns casos os responsáveis pelo recrutamento e seleção (interno e externo) identificam condições que podem gerar desconforto para alguns	Gestão organizacional	Ações emergencialmente necessárias	Departamento de recursos humanos	Desenvolver metodologia de captação e promoção de colaboradores, a pares analisando somente o potencial profissional	Sem valor financeiro diretamente agregado

	colaboradores, não existindo profissionalismo no processo					
Ambiente organizacional agressivo ao público LGBT	Alguns colaboradores tendem a não aceitar as orientações sexuais, por considerarem um tabu, deixando o ambiente agressivo a esses profissionais	Gestão organizacional	Ações emergencialmente necessárias	Organização	Palestras e demais atividades que visam a empatia e assertividade. Em casos mais extremos, necessidade de projetos de punições	Sem valor financeiro diretamente agregado
Sem indicador apontando a inclusão social nas organizações	Não existem indicadores ou demais parâmetros que apontem os índices de inclusão social	Gestão organizacional	Ações emergencialmente necessárias	Organização	Elaborar gráficos e demais parâmetros de informação apontando os andamentos dos projetos de inclusão social	Sem valor financeiro diretamente agregado

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020

## 5. Considerações finais

A presente pesquisa procurou identificar quais as empresas que trabalham com a inclusão e diversidade LGBT no polo industrial de Manaus. Em meio a pesquisa percebemos, que através dos relatos, as organizações procuram mostrar algo que não seguem, outras, já procuram trabalhar com projetos e oficinas. A pesquisa ajudou a compreender e levantar possíveis causas sobre a não inclusão, bem como visto, infelizmente nos deparamos com preconceito, e o grupo que mais sofre com essa exclusão são os travestis, as estatísticas apontam que 90% dos travestis, procuram a prostituição por falta de oportunidade no mercado de trabalho.

Notamos que estamos em atual avanço, quanto a inclusão e a diversidade LGBT, mas, ainda não é o bastante, pois, a comunidade LGBT ainda sofre diversos tipos de preconceito e discriminação em seus ambientes de trabalho, sociais e até familiares devido ao fato de serem diferentes do que a sociedade considera “normal”. De alguma forma, podemos crer que as novas gerações no mercado de trabalho podem ser a chave para um combate efetivo do preconceito que as minorias enfrentam.

A conclusão que se chega é que o preconceito institucionalizado dentro da sociedade não deixa o mercado de trabalho ileso, ou seja, a conscientização é lenta, porém os resultados são visíveis os benefícios trazidos pelas políticas de diversidade quando aplicadas corretamente, tende a incentivar a criatividade de funcionários e contribui para um ambiente de trabalho muito mais produtivo dentro da organização.

A melhor forma para trabalhar com a diversidade LGBT, é certificar que os direitos humanos, está sendo informado, promovendo projetos, em que mostre que podemos trabalhar juntos para o crescimento da sociedade, que todos têm direitos e deveres,

trabalhando com a diferença e habilidade individual. Com os resultados obtidos, percebemos a importância de ter gestores LGBT na liderança da organização, para demonstrar o avanço de um ambiente de trabalho, se tornando modelo. Líderes LGBT também ajudam a atrair talentos, eles demonstram que a organização leva a diversidade a sério. A presença de modelos em todos os níveis demonstra um ambiente de trabalho incluso onde a diversidade pode prosperar.

Construir um local de trabalho onde os funcionários LGBT não sejam apenas tolerados, mas aceitos e bem-vindos, exige mais do que empregar a melhor política, exige ter um modelo interno a se seguir, um gestor LGBT, não julgará por sua opção sexual, mas, deixará seu talento falar por si.

## **Referências**

MORAES DANGELO; LIMA PRADO. (2017). A inclusão no mercado de trabalho da Pessoa Transgênero e a “Dolorosa” Arte De Ser Normal. In: Revista de Gênero, Sexualidade e Direito, Brasília.

ANACLETO COSTA; PINHO NETO. (2015). As organizações e o público LGBT: perspectivas de atuação para o profissional de relações públicas. In: Revista internacional de relaciones públicas, N°9, Vol.5 [Páginas 131-152]. Paraíba.

SILVA NUNES. (2017). Homossexualidade e ambiente de trabalho: Contribuições da comunicação organizacional para a gestão da diversidade sexual. In: Monografia. Brasília.

RIBEIRO ARAÚJO; MORENO MACIEL; SOUZA; S. RUGAI; MELÕES VIEIRA. (2019). Integração da diversidade no mercado de trabalho: um estudo sobre a inclusão dos LGBTTT.

BARRETO E ALMEIDA; AUGUSTO VASCONCELLOS. (2018). Transexuais: transpondo barreiras no mercado de trabalho em São Paulo.

MATOS DE OLIVEIRA; FONSECA FERREIRA; INACIO DA SILVA; BATISTA DA SILVA; RAFAEL BARROS. (2017). Aplicação das ferramentas da gestão da qualidade: Em um estudo de caso aplicado em um laboratório universitário de microbiologia.

FERRAZ JUNIOR; DJAIR PICCHIAI; MARQUES SARAIVA. (2015). Ferramentas aplicadas á qualidade: Estudo comparativo entre a literatura e as práticas das micro e pequenas empresas (MPES).

OLIVEIRA MARTINS. (2017). Aplicação do método 5W2H em uma microempresa de artefatos têxteis.