

A MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES DE UM HOSPITAL NA REGIÃO DE LONDRINA

JULIO FERNANDO DE ALMEIDA¹

RESUMO

A motivação é um assunto que desperta o interesse das organizações que anseiam por um maior rendimento dos profissionais que formam o seu quadro de funcionários, dado o fato da necessidade constante de pessoas entusiasmadas refletindo diretamente no aumento de sua produtividade. Cada indivíduo carrega consigo uma bagagem emocional, bem como diferenças individuais e culturais decorrentes de suas experiências de vida que afetam, tanto o grau de necessidade, quanto à maneira particular das pessoas agirem na busca de seus objetivos, fazendo com que a motivação torne-se algo intrínseco ao indivíduo. Considerando a importância da motivação no ambiente de trabalho, o presente artigo buscou analisar a motivação dos colaboradores de um Hospital na região de Londrina; identificar a satisfação dos colaboradores com relação à remuneração e as relações interpessoais no trabalho e identificar os sentimentos dos colaboradores com relação ao trabalho. A pesquisa foi realizada em um Hospital na região de Londrina/PR. A população pesquisada foi constituída por 220 colaboradores do hospital e a amostra foi de 142 pessoas. Utilizou-se de um questionário para coleta de dados, os dados foram tratados e apresentados em gráficos e tabela. Por meio da pesquisa de campo observou-se que a identificação das necessidades dos colaboradores, atentando-se para as necessidades psicológicas e de ordem material, são importantes para manter a motivação dos colaboradores.

Palavras – chave: Indivíduo. Motivação. Produtividade. Necessidades.

ABSTRACT

Motivation is an issue that arouses an interest of organizations who yearn a higher performance of professionals who are part of its staff, due the fact of constant need of enthusiastic people reflecting directly on productivity increasing. Each individual carries an emotional baggage, as well as individual and cultural differences resulting of their life experiences that affect both the degree of need, as the particular way people act in pursuit of their goals, causing the motivation becomes something intrinsic to the individual. Considering the importance of motivation in a workplace, this article seeks to analyze the employee's motivation of a hospital in a Londrina region; identify the employee satisfaction regarding remuneration and interpersonal relationships at work and identify the feelings of employees regarding the work. The survey was conducted at a hospital in the region of Londrina / PR. The research population was consisted of 220 employees of the hospital and the sample was 142

¹ Aluno do curso de Administração da Faculdade Catuai.

people. Was used a questionnaire to collect data, data were processed and presented in graphs and charts. Through field research observed that the identification of the employees needs, paying attention to the psychological needs and material order, are important to keep the employee's motivation.

KEYWORDS: Individual. Motivation. Productivity. Needs.

1 INTRODUÇÃO

Para Chiavenato (2000, p. 88), a motivação “é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma, ou que pelo menos, dá origem a um comportamento específico”, esse impulso, ou comportamento é estimulado, ou motivado, por estímulos externos e também pode vir a ser provocado dentro dos processos mentais da pessoa. Nesse sentido, percebe-se que a motivação relaciona-se com a cognição do indivíduo, ou seja, com o que ela pensa, sente, acredita e vê.

Cada indivíduo vive uma realidade subjetiva e própria, “privada e pessoal, cheia de sentimentos, emoções e percepções que não pertencem senão a si mesmo e que, portanto, a ele é dado orientar-se na direção que considere melhor” (BERGAMINI, 1997, p.85). Dessa forma, entende-se que as necessidades, estratégias de ação e valores sociais são diferentes de pessoa para pessoa, assim como valores e objetivos, conforme seu contexto social e histórico no qual o indivíduo cresceu, família, escola e religião.

Em virtude das transformações que a Administração passou ao longo dos anos, além das mudanças dos processos de trabalhos e nos estilos gerenciais, pode-se considerar que a motivação tornou-se importante para o crescimento das mesmas pelo fato de contemplar questões de cunho psicológico necessários ao ser humano nas suas relações com a vida e o trabalho. A motivação é um processo dinâmico que se configura a cada instante e nenhuma empresa pode crescer, desenvolver-se e atingir padrões de qualidade elevados sem o comprometimento de seus colaboradores.

Este artigo procurou analisar a motivação dos colaboradores de um Hospital na região de Londrina; identificar a satisfação dos colaboradores com

relação à remuneração e as relações interpessoais no trabalho e identificar os sentimentos dos colaboradores com relação ao trabalho. A pesquisa foi realizada em um Hospital na região de Londrina/PR. A população pesquisada foi constituída por 220 colaboradores do hospital e a amostra foi de 142 pessoas. Utilizou-se de um questionário para coleta de dados, os dados foram tratados e apresentados em gráficos e tabela.

2 MOTIVAÇÃO

O ser humano não é um ser estático e impassível, à espera que o mundo à sua volta se modifique para que suas necessidades e desejos sejam supridos. Ele está em permanente movimento de construção e renovação de si mesmo, impulsionado por desejos e necessidades a fim de garantir não só a sua sobrevivência, mas a sua identidade humana. Dessa forma, o homem “raramente está satisfeito consigo mesmo e com seu nível de realização pessoal a cada degrau galgado na vida” (BERGAMINI, 1997, p.108). A motivação sempre estará presente caracterizando cada homem como um ser inacabado e em busca de algo.

A motivação “é a ação ou efeito de motivar, é a geração de causas, motivos, sentidos ou razões para que uma pessoa seja mais feliz e efetiva em suas relações” (BOOG, 2001, p. 85), ou seja, a motivação tem o poder de estimular comportamentos e ações nas pessoas por intermédio de processos oriundos dos estímulos e interesses para a vida do indivíduo e explica, estimula, caracteriza e antecipa fatos de forma dinâmica influenciando diretamente na eficácia das relações interpessoais.

A motivação para a realização é uma força que algumas pessoas têm para vencer obstáculos na busca de seus objetivos e suas metas pessoais. A pessoa com esse tipo de impulso deseja desenvolver-se, crescer e progredir na escalada do sucesso. Desta forma, a realização torna-se importante para si mesma, independentemente das circunstâncias e das recompensas que podem vir acompanhá-las. (DAVIS; NEWSTROM, 1992, p. 47)

Bergamini (1997) destaca também que o aspecto temporal é importante na vida dos sujeitos, pois o comportamento motivacional irá variar de acordo com este aspecto.

Segundo Boog (2001), a motivação humana depende dos fatores internos e externos. O fator interno é efetivamente o elemento propulsor para que o indivíduo sintá-se satisfeito, são desejos intrínsecos ao ser humano que permitem a sua evolução e senso de desenvolvimento, mantendo-o feliz. Na motivação interna, a pessoa tem a capacidade de automotivação, o que torna o indivíduo mais flexível fazendo com que ele aprenda e crie condições para mudar seus comportamentos futuros.

Os fatores externos caracterizam-se por um conjunto de elementos ambientais que geram estímulos e interesses nas pessoas, criando causas, motivos, sentidos ou razões para que elas sejam mais felizes (BOOG, 2001). A motivação externa depende muito do modelo de gestão, estilo de liderança e dos mecanismos de seleção, contratação e desenvolvimento de pessoas adotado pela corporação.

2.1 A Dinâmica da Motivação

A partir da Teoria das Relações Humanas, os conhecimentos das teorias psicológicas a respeito da motivação humana passaram a ser aplicados nas organizações (CHIAVENATO, 2001). Sendo que a motivação torna-se algo que faz com que o indivíduo sempre busque alguma forma de comportamento que faça com que suas necessidades sejam satisfeitas. Daí o conceito de ciclo motivacional.

O organismo humano permanece em estado de equilíbrio psicológico (equilíbrio de forças psicológicas, segundo Lewin), até que um estímulo o rompa e crie uma necessidade. Essa necessidade provoca um estado de tensão em substituição ao estado de equilíbrio anterior. A tensão conduz a um comportamento ou ação para chegar a alguma forma de satisfação da necessidade. Se a necessidade é satisfeita, o organismo retorna ao seu estado de equilíbrio inicial, até que outro estímulo sobrevenha. Toda satisfação é basicamente uma liberação de tensão ou descarga tensional que permite o retorno ao equilíbrio anterior (CHIAVENATO, 2001, p. 153).

Observa-se que o sucesso de uma organização depende exclusivamente das pessoas que a integram e como elas são gerenciadas. Assim, o administrador deve saber comunicar, motivar, liderar e conduzir os seus colaboradores interligando os objetivos, as metas almejadas e o indivíduo envolvido, garantindo sua permanência no mercado e fazendo de sua corporação uma organização bem-sucedida.

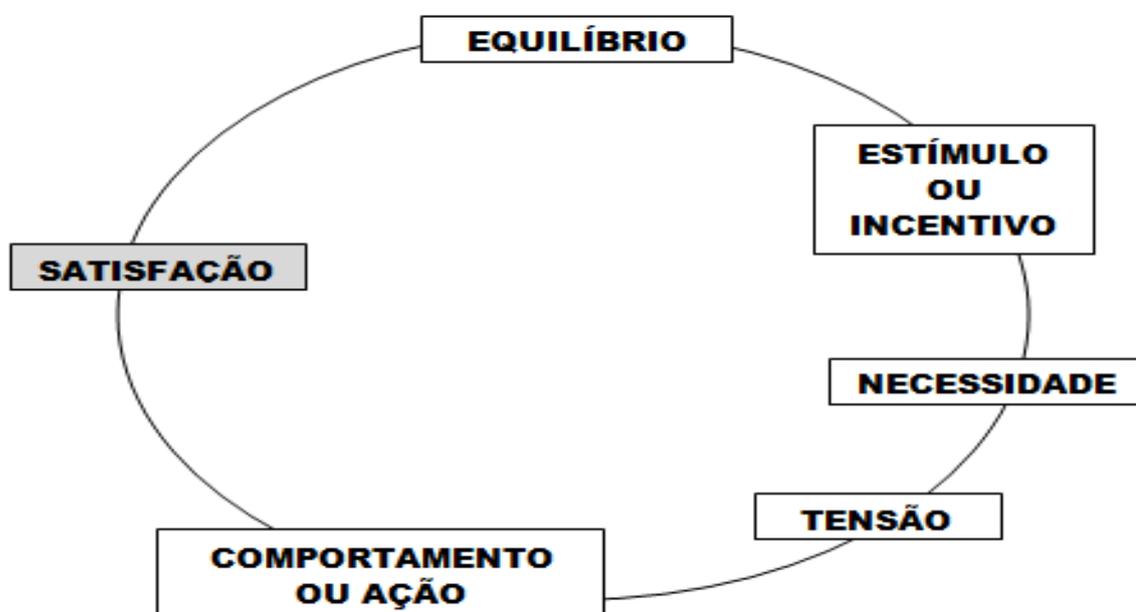
Contudo, nem sempre a satisfação e o alcance dos resultados são alcançados. A Dinâmica da Motivação mostra que pode ocorrer algum tipo de barreira, ou um obstáculo, que não permite a satisfação de determinado desejo ou necessidade.

Segundo Chiavenato (2001, p. 154), “toda vez que a satisfação é bloqueada por uma barreira, ocorre a frustração. Havendo frustração, a tensão existente não é liberada e mantém o estado de desequilíbrio e tensão”.

Sendo assim, o Ciclo Motivacional apresenta ainda, uma terceira solução, além da satisfação da necessidade ou da frustração ocorre uma espécie de compensação ou transferência que ocorre quando o indivíduo não consegue satisfazer uma necessidade e substitui por outra necessidade complementar ou que possa substituir completamente a necessidade inalcançada.

Chiavenato (2001) demonstra por intermédio da figura abaixo, as etapas da dinâmica da motivação ou ciclo motivacional que irão resultar na satisfação das necessidades do indivíduo:

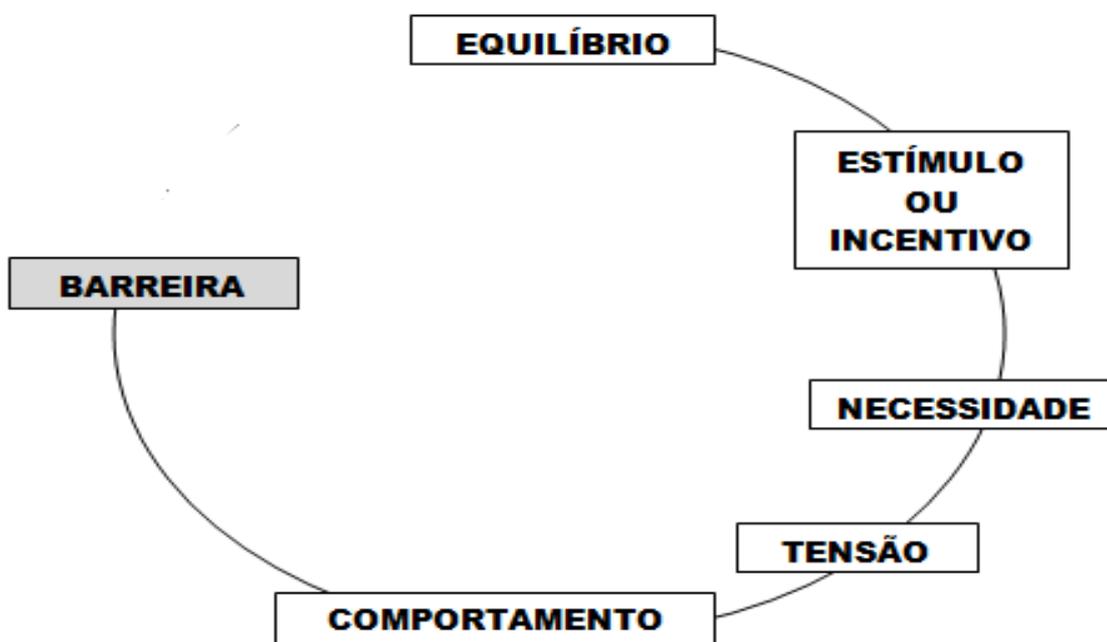
Figura 01- Etapas do Ciclo Motivacional.



Fonte: CHIAVENATO (2001).

Chiavenato (2011) demonstra, por meio da figura abaixo, as etapas do ciclo motivacional resultando em frustração ou compensação:

Figura 02 - Etapas do Ciclo Motivacional Resultando em Frustração ou em Compensação.



Fonte: CHIAVENATO (2001).

2.2 A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow

Após a Revolução Industrial, passou-se a investir mais em eficiência nas organizações, exigindo dos gerentes e administradores encontrarem pessoas competentes para ocupar os cargos nas empresas e fornecer aos funcionários treinamentos nos métodos e processos da produção, intimando os mesmos a atentarem-se aos planos salariais como estimuladores para que o trabalhador agisse em busca da maximização dos lucros e otimização da produção (BERGAMINI, 1997).

No entanto, aconteceu algo inesperado. “Dentro desse ambiente de incentivo à produtividade máxima, os trabalhadores perceberam que estavam arriscando sua própria segurança no trabalho” (BERGAMINI, 1997, p. 19). Apesar de

receberem salários melhores, os trabalhadores começaram a agir diminuindo a produtividade. As necessidades humanas são diferentes, não têm os mesmos impulsos e força igual, mas geralmente cada um tem suas prioridades.

Na medida em que as necessidades primárias vão sendo satisfeitas, a pessoa coloca outras necessidades em prioridade, propondo, segundo Bergamini (1997, p.116), “em 1948 um tipo de classificação ou hierarquia dos motivos humanos” explicando que as ações das pessoas estabelecem-se em cinco níveis hierárquicos, assim como ilustra a figura abaixo.

Figura 02 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades Humanas.



Fonte: MAXIMIANO (2004).

Esses níveis de necessidades são os energizadores do comportamento humano, que conduzem o homem ao campo da ação e quando satisfaz uma necessidade, surgem outras motivando o homem a buscas constantes a ação-satisfação, de crescimento e autorrealização. Qualquer que seja o nível em que o indivíduo se encontra em sua vida, estrutura-se todo sistema de valores do qual ele é portador (LIMA, 2000).

Os níveis também podem ser alcançados de forma alternada, não havendo um padrão de escalada. Pode ser que ocorra que o indivíduo se realize no

âmbito afetivo-social mesmo que suas necessidades de segurança, ou até mesmo as necessidades fisiológicas, não estejam satisfeitas completamente. Também se pode realizar uma, duas ou todas as necessidades, segundo Maslow, dependendo tão somente do indivíduo em questão.

2.3 Teoria ERG ou ERC

Segundo Maximiano (2006), Alderfer entende que existem três grupos principais de necessidades, cujas iniciais formam a sigla ERG: *Existence* (existência); *Relatedness* (relacionamento) e *Growth* (crescimento).

A teoria de Alderfer difere da de Maslow, porque acredita que a satisfação das necessidades humanas não é sequencial, mais sim, simultânea. Sendo assim, o ponto da existência compreende as necessidades básicas, fisiológicas e de segurança, de Maslow. O relacionamento compreende as necessidades de relações pessoais significativas e as necessidades de estima, na Teoria de Maslow. Finalmente, o crescimento diz respeito à necessidade ou desejo intrínseco do crescimento pessoal e autorrealização (MAXIMIANO, 2006).

Além disso, com base nesta teoria, formam-se dois princípios o de que mais de uma necessidade pode funcionar ao mesmo tempo e se por acaso uma necessidade muito elevada acaba não sendo satisfeita, o desejo de satisfazer uma de ordem anterior aumenta.

No entanto, a teoria de Alderfer não revoga a de Maslow, mas sim, acrescenta um aprimoramento à ideia das hierarquias das necessidades considerando esses dois princípios. Além disso, quando o indivíduo necessita que uma necessidade superior seja suprida, o mesmo irá ativar uma necessidade inferior satisfazendo mais de uma necessidade por vez.

2.4 A Teoria de McClelland

De acordo com Maximiano (2006), a teoria proposta por David McClelland também se baseia nas necessidades de Maslow. Porém, o autor identificou três necessidades específicas, que se encaixam com as propostas de

Maslow de forma a se acrescentarem. Essas necessidades são a necessidade de filiação ou associação; a necessidade de realização e a necessidade de poder. Segundo McClelland, as pessoas que têm necessidade de realização possuem as seguintes características: escolhem metas viáveis e desafiadoras; não se arriscam excessivamente, preferindo trabalhar em situações controláveis; importam-se mais com a realização da meta do que as possíveis recompensas; necessitam de *feedback* específico sobre o seu desempenho e procuram raciocinar sobre as realizações de alto nível.

Contudo, as pessoas que possuem uma necessidade de associação valorizam as relações humanas. Estas pessoas não se preocupam com realizações preferindo atividades com relação interpessoal mais intensa. Suas características são: a capacidade de satisfazer a necessidade de filiação influenciada pelo ambiente que envolve o indivíduo e suas habilidades interpessoais. Todavia, as pessoas que sentem necessidades de filiação, geralmente, sofrem carência de habilidades interpessoais; geralmente, as necessidades deste tipo são atendidas pela organização informal em atividades realizadas fora do horário normal de trabalho, como por exemplo, no intervalo de almoço em conversas informais nos corredores da organização; valorizam mais o relacionamento que a realização de tarefas, o que pode ser prejudicial por inviabilizar a liderança; a partir do momento que o sujeito esta satisfeito com o seu trabalho, o absenteísmo e o *turnover* minimizam.

Já as pessoas que possuem uma elevada necessidade de poder procuram cargos que tenham poder e que possam influenciar tanto as pessoas quanto o ambiente. Suas características são: conseguem satisfazer a necessidade de poder de diferentes formas; a necessidade de poder desconsidera o valor material, maximizando as ações que são realizadas com o poder; normalmente, pode-se contar com eles para realizar atividades extras (MAXIMIANO, 2006).

No entanto, as pessoas que possuem elevada necessidade de poder podem ocasionar tentativas de denominação e o poder institucional que enfatiza o desenvolvimento de grupos eficazes, trabalho organizado, recompensas equitativas e o bem da organização (MAXIMIANO, 2006).

A Teoria de McClelland apresenta cada pessoa com um nível de necessidade diferente da outra. Porém, essas necessidades nunca serão nulas

havendo sempre um traço dessa necessidade correspondendo aos níveis mais altos da pirâmide de Maslow e aos fatores motivacionais de Herzberg afirmando que quando um indivíduo consegue algo através de algum motivo, o mesmo meio será utilizado para resolver outros problemas. Isto caracteriza o estilo da pessoa.

2.5 Teoria dos Dois Fatores

Segundo Maximiano (2006), a Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg explica como o ambiente de trabalho e o próprio trabalho podem influenciar na motivação do indivíduo. Pois, a motivação resulta em fatores que podem ser divididos em duas categorias principais os fatores motivacionais e os fatores higiênicos.

De acordo com Maximiano (2006), a teoria de Herzberg divide os fatores que influenciam o desempenho em dois grupos: os que se relacionam ao conteúdo ou fatores motivacionais e os que se relacionam com o contexto do trabalho ou fatores higiênicos.

- a) Fatores relacionados ao próprio trabalho ou fatores motivacionais: considera a natureza das tarefas e sua sintonia com os interesses e qualificações da pessoa; o sentido de realização de algo importante; o exercício da responsabilidade; a possibilidade de crescimento; o orgulho e sentimento de prestígio decorrentes da profissão e o reconhecimento pelo trabalho bem realizado.
- b) Fatores relacionados com as condições de trabalho ou fatores higiênicos: o estilo de supervisão do líder direto; as relações pessoais com os demais colegas; o salário; as políticas de administração do pessoal e as condições físicas e segurança no trabalho (MAXIMIANO, 2006, p. 268)

Na teoria dos dois fatores, os fatores motivacionais são intrínsecos e encontram-se presentes gerando a satisfação do indivíduo e quando não estão presentes deixam de causar satisfação, mas não geram, de forma alguma, insatisfação. Os fatores higiênicos se estiverem ausentes ou forem deficientes podem levar à insatisfação no ambiente de trabalho.

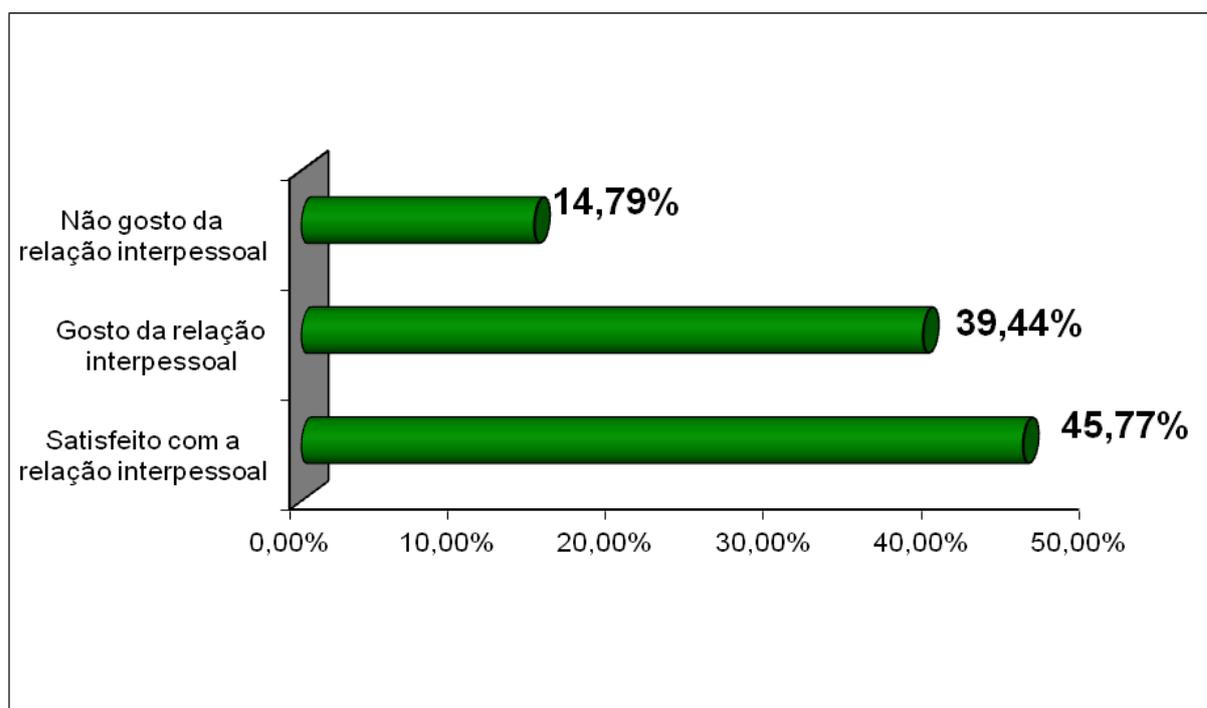
Segundo Herzberg, as pessoas em geral, preferem seu trabalho ao ambiente de trabalho, especialmente quando podem desempenhar tarefas que

correspondem aos seus objetivos e suas capacidades em geral (MAXIMIANO, 2006).

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com a pesquisa realizada nas primeiras questões, procurou-se identificar o perfil dos colaboradores. Com relação ao perfil dos pesquisados observa-se que 80% é do gênero feminino; 27,46% com idade de 25 a 30 anos; 45,07% possuem o ensino médio completo; 38,03% recebem até R\$ 599,99 e 48% trabalham na empresa até dois anos.

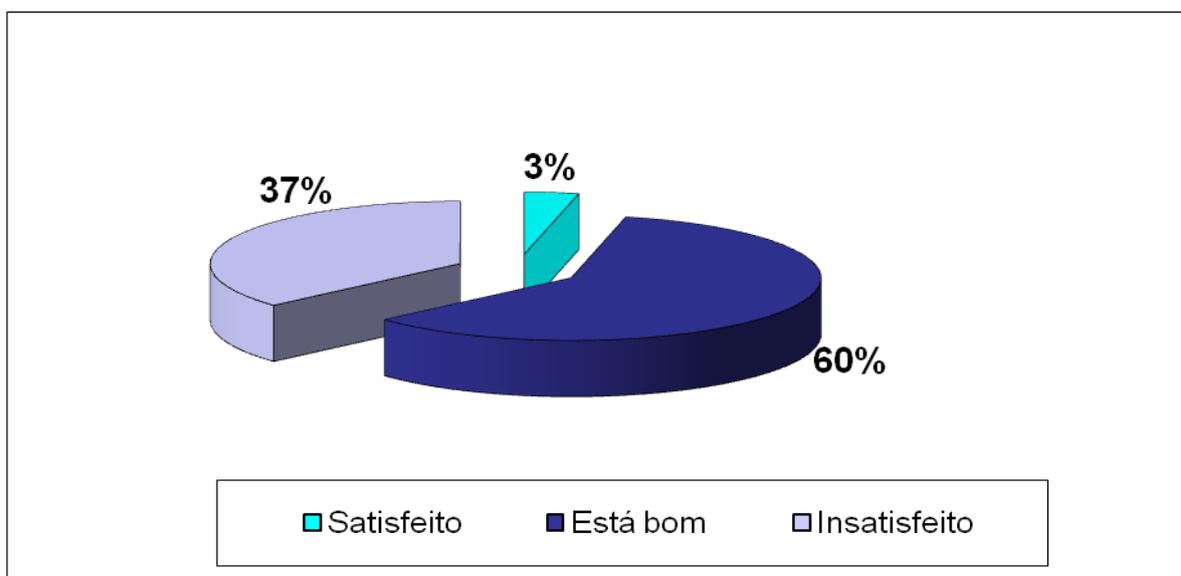
Gráfico 01 – Sentimento com Relação ao Relacionamento Interpessoal no Trabalho.



Fonte: Autor

No gráfico acima, pode-se observar que 45,77% dos colaboradores estão satisfeitos com a relação interpessoal que existe entre os colegas de trabalho, apresentando a organização como um lugar onde existem funcionários que possuem uma relação de amizade, 39,44% disseram que gostam das relações interpessoais e apenas 14,79% afirmaram que não gostam da relação interpessoal.

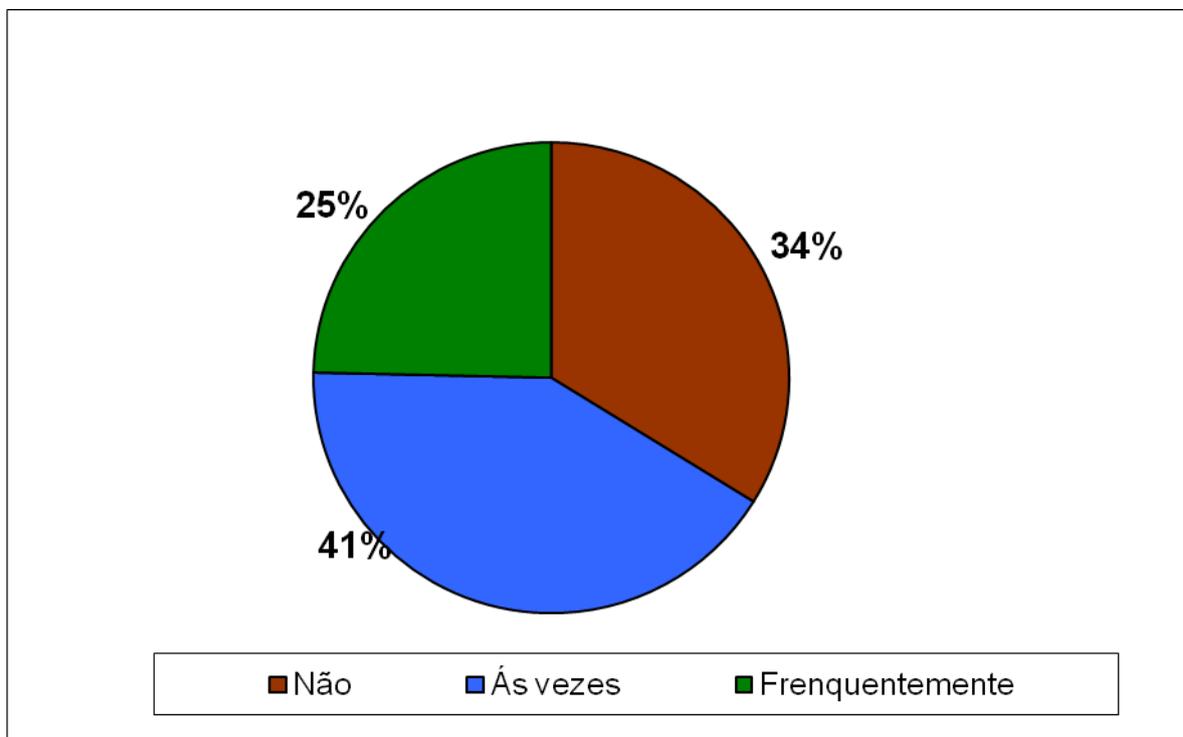
Gráfico 02: Remuneração



Fonte: Autor

As pessoas trabalham para suprir suas necessidades de bens materiais e expectativas de resultados, estando dispostas a dedicar-se à sua função colaborando com as metas da organização desde que possa trazer-lhe benefícios significativos pelo seu esforço e dedicação pessoal. O gráfico aponta apenas 3% dos funcionários satisfeitos com sua respectiva remuneração, 60% disseram que está bom e 37% demonstraram insatisfação.

Gráfico 03: Vontade de se Desligar da Empresa



Fonte: Autor

Ao analisar o gráfico, percebe-se que 41% responderam que às vezes sentem vontade de se desligar da empresa, 34% afirmam que não tem vontade de sair e 25% afirmaram que frequentemente tem vontade deixar a empresa.

“Trabalho em equipe” “Responsabilidade” “Confiança” Liderança” “Lutar para buscar novos objetivos”

Quadro 01 – Sentimentos em Relação ao Trabalho

“Mas um dia de luta” “Mais um plantão de luta e cansaço” “Mais um dia”
“Mais um dia de desafio que eu hei de vencer!” “Um dia consigo algo melhor”
“Salário muito pouco” “Insatisfação com o salário” “O quanto ganho pouco”
“Gosto do que faço, mais poderia ganhar mais” “Gosto do que faço, mas meu salário é muito pouco”
“Contas a pagar” “Minhas contas, por isso não desligo da empresa”
“Sobrecarga” “Muito trabalho” “Responsabilidade e obrigações” “Responsabilidade demais” “Da responsabilidade que tenho dia a dia” “Me sinto

pressionada” “Cansaço” “Exaustivo” “Estressante” “A falta de funcionário, porque tenho que fazer o trabalho dele” “Correria”
“Ótimo, agradável, mais acho que eles deveriam ter mais organização, pois a desorganização gera stress” “Mais organização” “desorganização” “Será que tudo vai funcionar?”
“Desenvolver mais e procurando sempre caminhos para crescer cada dia mais” “Reconhecimento profissional” “Crescer profissionalmente” “Empenho” “Força”
“Eu espero que todos os meus amigos estejam, bem e que todos venham trabalhar”
“Satisfação” “Gosto de trabalhar aqui” “Realizada em fazer o que gosto” “Superação” “Faço o que gosto” “Realização profissional” “A satisfação em trabalhar nesta empresa” “Oportunidade” “Motivação” “Bom” “Valorização”
“Ai que droga” “Vou não, quero não, posso não” “Meu Deus me dê forças, pois é uma profissão para poucos” “Poderia ser melhor em todos os sentidos” “O que eu estou fazendo aqui!? Fugir!!!!” “Não gosto” “Muita raiva” “Tortura” “Sem comentários” “Insatisfação” “vou pro céu”
“Trabalhar” “Preciso” “Dúvida” “Preguiça” “Desânimo” “Vontade de mudança”

Fonte: Autor

Algumas destas palavras expressam insatisfação dos funcionários em relação à organização. Segundo Chiavenato (2001), quando a satisfação é bloqueada por uma barreira, ocorre a frustração, havendo frustração, a tensão existente não é liberada e mantém o estado de desequilíbrio e tensão. Para Betiol (1994), o estado de desequilíbrio e tensão permanente somado a uma excessiva carga psíquica poderá desencadear certas perturbações de angústia e até mesmo agressividade.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo fato da pesquisa ter sido realizada em uma instituição que tem como escopo a reabilitação da saúde das pessoas e a sua importância diante da sociedade, percebe-se que os colaboradores motivam-se devido ao sentido que o trabalho tem para eles e pela importância que atribuem ao seu trabalho, assim a

satisfação no trabalho vem da realização pessoal, ainda que os colaboradores não estejam plenamente satisfeitos com as condições de trabalho.

A motivação e o seu estudo tem origem na Escola das Relações Humanas quando se identificou a existência de determinadas necessidades dos indivíduos tanto de ordem material quanto de ordem psicológica.

De um modo geral, a solução do problema motivacional consiste na percepção e identificação das necessidades dos colaboradores, atentando-se às necessidades psicológicas e de ordem material.

Quanto aos sentimentos gerados pela atividade laboral, quer sejam de prazer ou de sofrimento, estão presentes e influenciam a vida e o comportamento das pessoas. O trabalho, como qualquer outra atividade humana, tanto pode ser sinônimo de realização como de castigo, é preciso pois entender as necessidades humanas e respeitá-las, na medida do possível, para que as pessoas possam encontrar satisfação e sentido naquilo que fazem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERGAMINI, Cecília W. **Psicologia Aplicada à Administração de Empresas**. São Paulo: Atlas, 1997.

BETIOL, Maria Irene Stocco (Coord.). **Psicodinâmica do Trabalho: contribuição da escola Dejouriana à análise da relação, sofrimento e Trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

BOOG, Gustavo; BOOG, Magdalena (Coord.). **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências**. 1. ed. São Paulo: Gente, 2002.

CHIANENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Teoria Geral da Administração: abordagens prescritivas e normativas da administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no Trabalho**. São Paulo: Livraria Pioneira, 1992.

Revista Gestão e Conhecimento: do curso de Administração
v.3, n.3, p.1-17, jan./dez. 2011
ISSN 2358-9086

LIMA, Luzia Mara S. Motivação em Sala de Aula: a mola propulsora da Aprendizagem. In: SISTO, Fermino F. (Org). **Leituras de Psicologia para Formação de Professores**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.