

# EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM UMA ORGANIZAÇÃO MILITAR: PARCERIAS E EVASÃO

Abril de 2007

## Ana Alice Vilas Boas

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ)  
[analice2006@oi.com.br](mailto:analice2006@oi.com.br)

## Arnaldo de Carvalho Filho

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ)  
[acarvalhof@gmail.com](mailto:acarvalhof@gmail.com)

E - Gerenciamento e Logística

5 - Educação Continuada em Geral

A – Relatório de Pesquisa

2 – Investigação Científica

**RESUMO:** As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) aliadas à educação têm oferecido ao processo de ensino-aprendizagem muito mais mobilidade e possibilidades de interação que podem diminuir a evasão nos cursos a distância. O Centro de Estudo de Pessoal (CEP), visando adequar-se a tal realidade, reestruturou a área pedagógica e de informática, para atender a sua força de trabalho e a sociedade, ofertando cursos semipresenciais e a distância. O presente artigo tem como objetivo apresentar o caso desta organização militar, através da análise das parcerias estabelecidas com instituições federais de ensino e da evasão nestes cursos. A metodologia utilizada foi quanti-qualitativa, por meio de pesquisa bibliográfica e levantamento de dados secundários. Os principais resultados alcançados por esta instituição estão relacionados ao uso de expertise das instituições de ensino para otimizar o processo de criação e abertura de cursos na modalidade semipresencial e a distância. Estes cursos abrangem várias áreas como Administração de Recursos Humanos e idiomas. A maior evasão nos cursos de Especialização ocorreu com Psicopedagogia e Orientação Educacional. No caso dos cursos de idiomas, a maior evasão ficou para o curso de Espanhol, embora o maior curso, em termos de alunos matriculados, seja o de Inglês.

**Palavras-Chave:** Avaliação. Educação Democrática. Cursos semipresenciais.

## 1. INTRODUÇÃO

Na atual conjuntura organizacional percebem-se evidências de descompasso entre as práticas de gestão e os reais interesses de uma instituição. Se, por um lado, as organizações buscam sobrevivência num mercado competitivo, de outro é imprescindível identificar modelos de gestão renovados. A implementação de práticas que clarificam a compreensão da

importância do elemento humano, tendo a educação corporativa como viés de desenvolvimento de pessoas, parece ser o caminho organizacional mais curto para se alcançar a competitividade, o que exige das empresas a capacidade de atrair, desenvolver e reter pessoas talentosas. A partir de então, a expressão “competências” passa a fazer parte do vocabulário nas organizações.

As organizações vêm compreendendo a diferença existente entre formação e informação. Desenvolver pessoas não se trata de um repasse de informações que visam ao aprendizado de novos conhecimentos, habilidades ou destrezas com o objetivo de que elas se tornem mais eficientes. O processo de formação é mais amplo e leva o indivíduo ao aprendizado de novas atitudes e adoção de uma postura pró-ativa, buscando idéias e soluções para os problemas vivenciados no trabalho. Assim, se desenvolveu a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que tem ajudado estas organizações a desenvolverem seu pessoal.

A gestão estratégica de pessoas envolve a tentativa sistemática de atrelar as práticas de recursos humanos às estratégias das corporações corroborando a criação de vantagem competitiva sobre as demais organizações e melhorando, conseqüentemente, o seu desempenho.

O papel das organizações no aprendizado de seus funcionários vem se ampliando diacronicamente. A educação corporativa focaliza o desenvolvimento do quadro de pessoal com vistas à obtenção de resultados nos negócios. No caso das organizações públicas isso também é verdadeiro, e em alguns casos, elas expandem seus cursos para dependentes e até a sociedade como um todo. Trata-se de um modelo estruturado, tanto para transmitir conhecimentos específicos sobre assuntos dos quais os funcionários apresentam algumas deficiências, quanto para prepará-los para os desafios futuros em suas funções e na carreira profissional como um todo.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) aliadas à educação têm oferecido ao processo de ensino-aprendizagem muito mais mobilidade e possibilidades de ferramentas de interação tanto em cursos *in company* quanto em outras situações onde se adota a metodologia a distância. Aliado a isto espera-se que estas ferramentas ajudem a diminuir a evasão na EAD.

Neste contexto, o presente artigo tem como objetivo apresentar o caso de uma organização militar com tradição e excelência na condução desse tipo de ensino-aprendizagem, através da análise das parcerias estabelecidas com instituições federais de ensino e da evasão nestes cursos.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Educação Corporativa e a Distância**

Dowbor (2005, p.11) argumenta que inicialmente se utilizava TI (Tecnologia da Informação) para indicar as transformações ligadas à informática. Em função do desenvolvimento das comunicações, passou-se a usar Tecnologia de Informação e Comunicação.

Segundo Ricardo (2005, p.34), a Educação Corporativa (EC), ao optar pela a EAD como estratégia no planejamento organizacional, obtém redução de custos com deslocamentos e diárias, melhor performance mercadológica, funcionários mais reflexivos e adaptados ao ambiente de tecnológico. Esta metodologia de ensino aprendizagem está difundindo extensamente nas

organizações a fim ajudar a seus membros a desenvolver habilidades e competência novas. A Educação Corporativa é uma metodologia apoiada na Tecnologia de Informação e Comunicação e foi migrada às universidades e às outras instituições que são envolvidas na Educação a Distância para fornecer mais oportunidades de aprendizado a toda sociedade.

Para Carvalho Filho (2005, p.102) a educação a distância é um método de ensinar e aprender encurtando a distância que possibilita o aluno\cursista construir seu próprio banco de informações com o apoio da tecnologia, isto é, da informática (hardware e software) e dos meios de comunicação (TV por satélite, cabo ou digital, materiais impressos e audiovisuais, *web*, videoconferência, dentre outros) de forma síncrona ou assíncrona. Logo, é um meio alternativo para diminuir os excludentes digitais; alfabetizando-os, formando-os e/ou capacitando-os.

No entanto, a evasão nos cursos de formação continuada é bastante alta e preocupa muito os idealizadores e demais pessoas envolvidas na gestão destes cursos. Por isso, este tema se torna relevante para análise a fim de identificar *gaps* e falhas que possam ser sanadas para que os alunos possam finalizar seus cursos sem muitas desistências ou abandonos.

## 2.2 Legislação sobre EAD

O Ministério da Educação regulamentou a Lei Nº. 9394, de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional para permitir que a EAD se tornasse uma modalidade de ensino oficial no país, através do Decreto Nº 5622, de dezembro de 2005. Neste decreto fica claro que a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino-aprendizagem vai ocorrer via tecnologia de informação e comunicação.

Aliada a esta regulamentação, o Estado Maior do Exército também buscou regulamentar a educação a distancia no âmbito do Exército Brasileiro, a fim de melhor capacitar seu pessoal, os seus dependentes e a população civil como um todo. Além disso, esta modalidade de ensino visa, no âmbito do Exército Brasileiro, contribuir para uma maior integração das forças do EB com as Forças Singulares e Forças Auxiliares.

### a. Federal

- Decreto Nº 5.622 (BRASIL, 2005), de 19 de dezembro de 2005 - regulamenta o art. 80 da Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Este Decreto caracteriza a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (MEC, 2005).

- Lei 9.394, de 20/12/1996 - Lei de Diretrizes e Bases da Educação - os Art. 9, 10 e 11 apontam, respectivamente, as responsabilidades da União, Estados e Municípios (MEC, 2005)

### b. Militar

- Portaria Nº 013 – Estado-Maior do Exército (EME), de 27 de Abril de 1999 - aprova as diretrizes gerais para o Ensino a Distância no Exército Brasileiro

(EB). Os objetivos são: ampliar a capacidade do Sistema Ensino do Exército, apoiando à linha de Ensino Militar Bélico, Científico-Tecnológico, ao Ensino Preparatório e Assistencial e à Educação de Jovens e Adultos (EJA); proporcionar aos integrantes do Exército, bem como aos seus dependentes, a oportunidade de ampliar a sua capacitação, nas áreas de interesse da Força ou individuais, por meio de auto-aperfeiçoamento; permitir a disseminação de conhecimentos e técnicas para todo o Exército, com economia de recursos; contribuir na preparação de militares para ingresso nos cursos de aperfeiçoamento e de altos estudos militares e para o cumprimento de missões no exterior; proporcionar a reciclagem de conhecimentos dos militares mediante a realização de cursos de extensão e de atualização para os concludentes dos cursos de formação, graduação, pós-graduação, especialização e de altos estudos militares; contribuir para maior integração do EB com as demais Forças Singulares, Forças Auxiliares e Entidades civis, nacionais ou estrangeiras, oferecendo vagas em cursos pelo Sistema de EaD; e por fim proporcionar aos integrantes da Força, servindo no exterior ou em localidades carentes, bem como aos seus familiares acompanhantes condições de realizar cursos do ensino regular.

Esta regulamentação permite que as instituições de ensino e as demais instituições e organizações possam implementar o ensino a distancia em todo território nacional, utilizando a tecnologia da informação e comunicação como mediadora do processo de ensino-aprendizagem.

### **3. Metodologia da Pesquisa**

Este estudo se desenvolveu através de um estudo de caso do Centro de Estudos de Pessoal (CEP), Rio de Janeiro, RJ, com base no método YIN (2001). Trata-se de estudo quantitativo para descrever os dados numéricos das parcerias estabelecidas pelo CEP para implementar a EAD no âmbito do Exército Brasileiro e da sociedade civil conforma a legislação vigente. Além disso, buscou-se sistematizar as informações sobre evasão nos cursos oferecidos nesta modalidade e as razões que levam a bom termo a democratização do ensino-aprendizagem através da Educação a Distância num país de dimensões continentais como o Brasil.

O levantamento dos dados secundários ocorreu no período de setembro a dezembro de 2005 junto aos arquivos do CEP e dos demais setores do EB que mantém a documentação dos referidos cursos. As instituições parceiras também foram solicitadas a disponibilizar relatórios e outras informações que pudessem auxiliar na pesquisa. Seis (6) coordenadores de cursos de pós-graduação lotados no CEP foram entrevistados pelo pesquisador que conduziu a pesquisa, a fim de obter informações qualitativas para subsidiar a análise em termos das razões que levariam à maior ou menor evasão.

### **4. A instituição militar**

O Centro de Estudo de Pessoal (CEP) é um estabelecimento de ensino do Exército Brasileiro voltado principalmente para o estudo e a pesquisa na área do comportamento humano e uso de idiomas. Localiza-se no Forte Duque de Caxias, no Leme / Rio de Janeiro - Brasil, sendo por isso conhecido como Forte do Leme.

Seus cursos têm por objetivo desenvolver recursos humanos nas áreas de Psicologia, Educação, Comunicação Social e dos idiomas alemão, espanhol, francês, inglês, italiano, português e russo, cujos estágios visam preparar militares designados para o cumprimento de missão no exterior e militares das nações amigas para cursos e missões no Brasil.

A cadeia de comando é representada pelo Ministério da Defesa (Min Def), Exército Brasileiro (EB), Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP), Diretoria de Pesquisa e Estudos de Pessoal (DPEP) e o Centro de Estudos de Pessoal (CEP). Para melhor entender o funcionamento do processo educativo nesta instituição, torna-se relevante entender a estrutura organizacional que suporta este sistema.

#### 4.1. Estrutura Organizacional

As divisões envolvidas no processo educativo são:

- Divisão de Ensino (Div Ensino) - por meio dessa Divisão, o CEP especializa recursos humanos no campo da Educação, Comunicação, Psicologia, Administração, Gestão, Idiomas, Informática e Operações Psicológicas. No segmento Corporativo, atende através dos diferentes cursos e estágios alunos-oficiais e sargentos das Forças Armadas, das Forças Auxiliares, das Nações Amigas e Civis (lotados nas unidades militares). Oferece, ainda, ao público em geral cursos de pós-graduação *latu sensu* em convênio com a Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) e Universidade Federal Fluminense (UFF).

- Divisão de Pesquisa e Tecnologia Educacional (DPTE) - tem como missão principal, pesquisar o emprego de novas tecnologias para o ensino no CEP. Dispõem de pessoal especializado, estúdios para reuniões e aulas de videoconferência, bem como equipamentos para desenvolver trabalhos de tratamento digital de áudio e vídeo, busca na parceria educação e tecnologia o caminho para a construção de conhecimentos e conquista de novos horizontes.

- Divisão de Idiomas (Div Idiomas) - tem como atividade principal o preparo de militares brasileiros para o exercício de variadas funções no exterior, o que é feito por intermédio da realização de cursos de idiomas à distância em todo território nacional, com o apoio de material didático desenvolvido por seus professores, que também elaboram e aplicam os Testes de Credenciamento Lingüístico e o Exame de Proficiência Oral, este feito por videoconferência. Ministra o Estágio de Idioma Português e de Ambientação para militares (e dependentes) pertencentes às Forças Armadas de Nações Amigas, designados para a realização de cursos nas escolas militares brasileiras.

- Divisão de Alunos (Div Al) - é responsável por toda parte administrativa dos cursos oferecidos pelo CEP, realizando a interface entre essa instituição e os alunos, ligando-se via *e-mail*, por telefone e pelo correio com os alunos espalhados pelos diversos rincões deste imenso país. Os Cursos administrados pela Div Al são: Cursos de Idiomas a Distância (CID), nos idiomas: alemão, espanhol, francês, inglês, italiano e russo; Cursos Regulares do CEP (**semipresenciais**) - Comunicação Social, Coordenação Pedagógica e Psicopedagogia e Orientação Educacional, para oficiais (capitães/majores); e Auxiliar de Comunicação Social e Auxiliar de

Ensino, para sargentos/subtenentes; e os de Pós-graduações (**a distância**) em convênio com a UFRRJ: Curso de Coordenação Pedagógica (CCP), Curso de Psicopedagogia e Orientação Educacional (CPOE) e Curso de Gestão Estratégica de Recursos Humanos (CGERH) e com a UFF: Curso de Instrumentação para Ensino da Matemática (CIEM), Curso de Sistemas Modernos de Telecomunicações (CSMT) e Curso de Criptografia e Segurança em Rede (CCSR).

#### 4.2. Evasão na EAD no Exército Brasileiro

Em função da redução dos recursos previstos no Orçamento da União, o Comandante do CEP propôs ao DEP, um estudo sobre a viabilidade para a realização de determinados cursos na modalidade semipresencial e a distância. Sendo assim, o ano 2002 foi destinado ao planejamento e reestruturação dos cursos e das parcerias com as instituições que ofereciam cursos para o DEP e novas instituições que poderiam passar a atuar como parceiras. (CARVALHO FILHO et al., 2004, p.155).

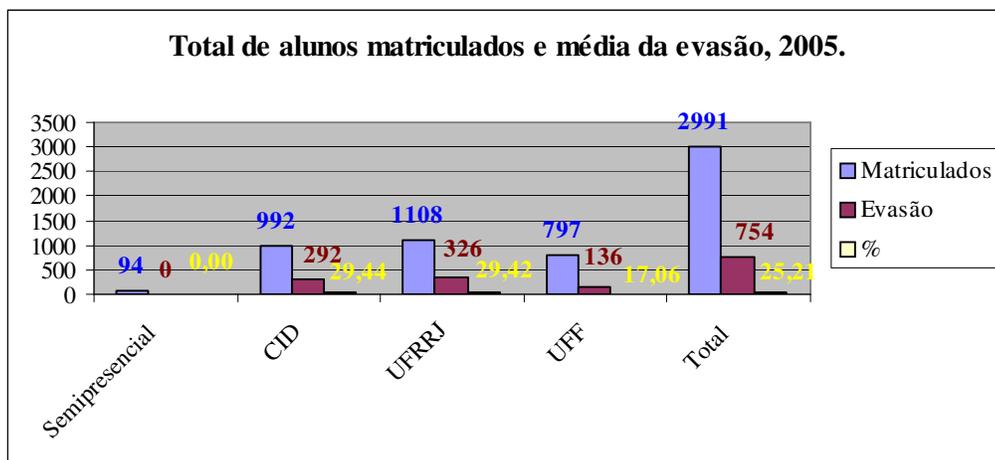
De posse desse estudo, o Estado Maior do Exército (EME) e as instituições parceiras buscaram aprovação e homologação, junto ao MEC, dos cursos que funcionariam nesse novo modelo, a partir de 2003. Alguns cursos que eram ofertados no modelo tradicional foram reformulados para adequar ao modelo semipresencial. Segundo os entrevistados, o custo dos cursos nesta nova modalidade ficou bem menor para a instituição.

A partir daí, os cursos foram abertos ao público militar e civil e a procura foi considerada bastante aceitável. A Tabela 1 e o Gráfico 1 mostram que o DEP tinha 2991 alunos matriculados nos cursos semipresenciais, Cursos de Idiomas a Distância (CID) e nos cursos de especialização da UFRRJ e UFF, em 2005. A UFRRJ e o CID possuíam o maior número de alunos matriculados, respectivamente 1108 e 992. Estas duas instituições também possuíam o maior percentual de evasão. Os cursos da força de trabalho do Exército Brasileiro não apresentou evasão, segundo os entrevistados, por causa da necessidade que os militares têm de finalizar os cursos para serem promovidos de função ou cargo.

**Tabela 1.** Total de alunos matriculados e evasão, 2005.

Cursos	Alunos		
	Matriculados	Evasão	Percentual
<b>Semipresencial</b> (Força de trabalho)	94	0	<b>0%</b>
<b>CID</b> (Força de trabalho e dependentes)	992	292	<b>29,44%</b>
<b>UFRRJ</b> (Militares e sociedade)	1108	326	<b>29,42%</b>
<b>UFF</b> (Militares e sociedade)	797	136	<b>17,06%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>2991</b>	<b>754</b>	<b>25,21%</b>

Fonte: Divisão de Alunos/CEP, 2005.



**Gráfico 1: Alunos matriculados e evasão em 2005**

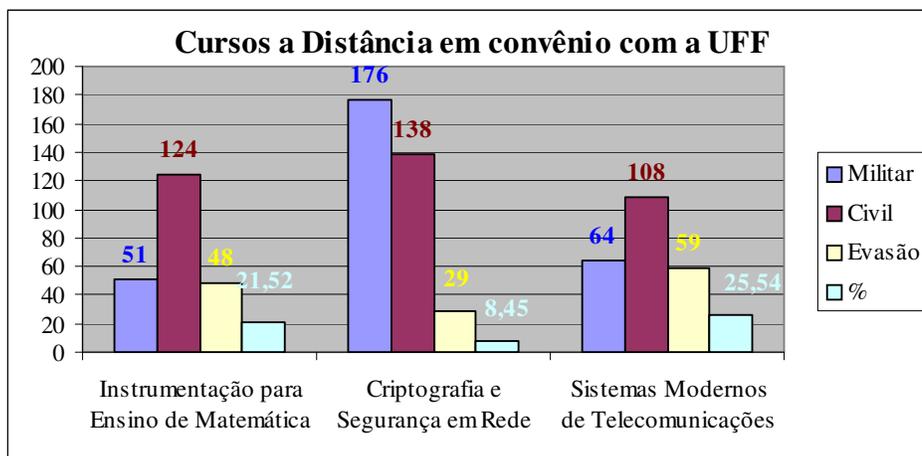
As informações sobre os cursos oferecidos em parceria com a UFF, Instrumentação para Ensino da Matemática, Sistemas Modernos de Telecomunicações e Criptografia e Segurança em Rede são apresentadas na Tabela 2 e no Gráfico 2. Os dois primeiros programas atraem um maior número de estudantes civis, o que prova que o acesso do público militar está em segundo plano neste caso.

A evasão é maior no curso de Sistemas Modernos de Telecomunicações onde a maioria dos alunos é civil. O curso de Criptografia e Segurança em Rede tem mais militares e a evasão é muito baixa, apenas 8,45% dos cursistas abandonaram o curso. Segundo os coordenadores entrevistados isso se deve ao fato do maior comprometimento dos alunos com o curso porque o mesmo também é pré-requisito para promoção na carreira militar. O uso da tecnologia de Informação e Comunicação também foi apontado como um fator estimulador do acesso e permanência do aluno no curso. O contato com os tutores é feito através de um portal de ensino onde os alunos participam de *chats*, fóruns e trocam e-mails.

**Tabela 2: Cursos a distância ofertados pelo CEP/UFF a sociedade, 2005**

Cursos	Alunos					
	Matriculados	Atual	Militares	Civis	Evasão	
Instrumentação para Ensino de Matemática	223	175	51	124	48	21,52%
Criptografia e Segurança em Rede	343	314	176	138	29	8,45%
Sistemas Modernos de Telecomunicações	231	172	64	108	59	25,54%

Fonte: Divisão de Alunos/CEP, 2005.



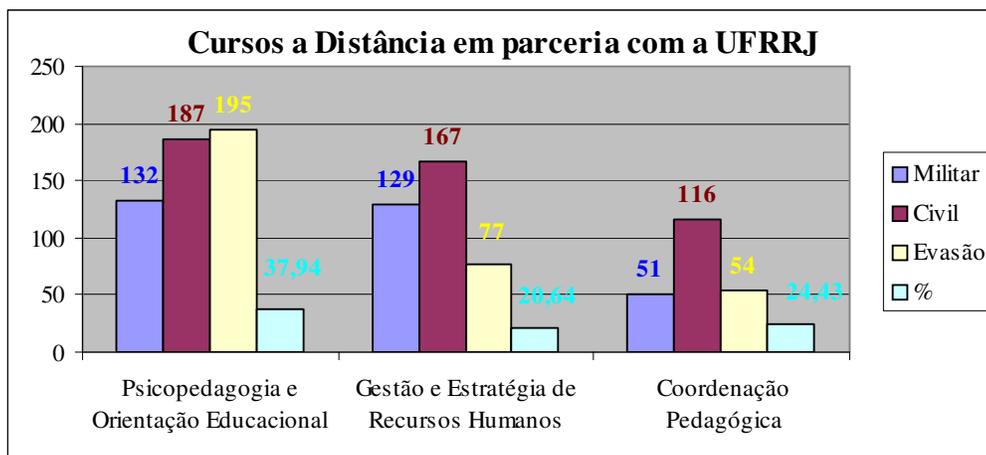
**Gráfico 2: Cursos em convênio com a UFF**

A Tabela 3 e o Gráfico 3 mostram os cursos ofertados em parceria com UFRRJ. O maior curso em número de alunos é Psicopedagogia e Orientação Educacional, sendo que o mesmo também possui o maior número de desistentes (37,93%). Por outro lado, o curso de Gestão e Estratégia de Recursos Humanos apresenta a menor taxa de desistência de alunos matriculados (20,64%). Como a maioria dos alunos nestes cursos é de civis, eles acabam por não estarem ainda familiarizados com esta modalidade de ensino e não conseguem ter auto-disciplina e condições apropriadas para se manterem nos cursos, segundo informações dos entrevistados.

**Tabela 3: Cursos a distância ofertados pelo CEP/UFRRJ a sociedade, 2005.**

Cursos	Alunos					
	Matriculados	Atual	Militares	Civis	Evasão	
Psicopedagogia e Orientação Educacional	514	319	132	187	195	37,93%
Gestão e Estratégia de Recursos Humanos	373	296	129	167	77	20,64%
Coordenação Pedagógica	221	167	51	116	54	24,43%

Fonte: Divisão de Alunos/CEP, 2005.



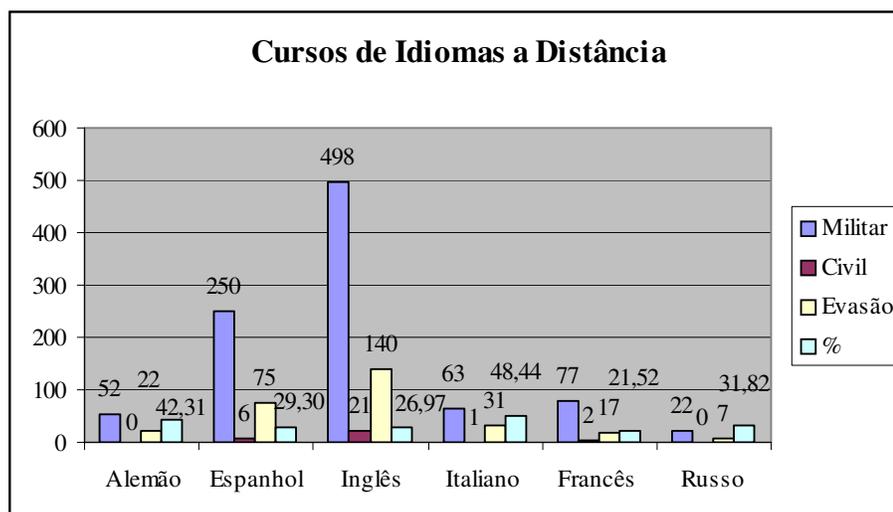
**Gráfico 3: Cursos em parceria com a UFRRJ**

A Tabela 4 e o Gráfico 4 mostram os cursos de idiomas. É possível ver que o maior número de alunos está matriculado nos cursos Inglês (519) e Espanhol (256). O maior número de alunos militares está matriculado no curso de Inglês (498). Vale ressaltar que os civis nestes cursos podem ser dependentes de militares também. A menor evasão ocorreu no curso de Francês (21,2%). Mais uma vez, a menor evasão está nos cursos onde a maioria é composta de militares (77 em um total de 79 inscritos). A evasão no Curso de Inglês apresentou o segundo menor percentual (26,97%).

**Tabela 4:** Cursos de idiomas a distância para o militar e civis, 2005.

Idiomas	Matriculados	Militares	Civis	Evasão	
Alemão	52	52	00	22	42,31%
Espanhol	256	250	06	75	29,29%
Inglês	519	498	21	140	26,97%
Italiano	64	63	01	31	48,43%
Francês	79	77	02	17	21,52%
Russo	22	22	00	7	31,82%

Fonte: Divisão de Alunos/CEP, 2005.



**Gráfico 4:** Cursos de idioma a distância

Os dados mostram a relevância destas iniciativas para a Força de Trabalho do Exército Brasileiro e para a sociedade, que pode se beneficiar deste tipo de iniciativa que envolve instituições federais de ensino. Em termos de evasão pode-se afirmar que ela é menor entre os militares.

## 5. CONCLUSÃO

Após o estudo investigativo da Educação a Distância como uma ferramenta estratégica da Educação Corporativa e de acesso à sociedade civil, constatou-se que a mudança dos cursos de forma presencial para semipresencial proporcionou redução dos custos relacionados à movimentação de pessoal, resultado bastante positivo, em face da redução dos recursos previstos no Orçamento da União, destinados ao Comando do Exército.

A paralisação em 2002 foi essencial para a elaboração do referido planejamento e a reestruturação das áreas envolvidas nesse processo,

principalmente, as áreas pedagógica e de informática. A experiência adquirida por meio de pesquisa de campo, treinamento, intercâmbios e parcerias com as Instituições de Ensino Superior, também, foram fundamentais para a efetivação dessa mudança estratégica.

Percebe-se que as instituições parceiras (UFRRJ e UFF) foram importantes no sucesso dessa modalidade de ensino, em virtude de compartilhar expertise, estrutura, competência técnica e esforços em prol de um objetivo comum. Os resultados obtidos mostram que esta unidade militar parece cumprir sua missão de maneira adequada, capacitando, formando e especializando a força de trabalho do Exército Brasileiro e estendendo esta possibilidade para a sociedade civil, nos diversos campos do saber.

A evasão mostrou-se maior em alguns cursos de especialização oferecidos pelas parceiras porque neles existe um número maior de civis. Por outro lado, no curso de Criptografia e Segurança em Rede que teve mais militares, a evasão foi muito baixa, apenas 8,45% dos cursistas abandonaram o curso. O que provavelmente se deve ao fato do maior comprometimento dos alunos com o curso porque o mesmo também é pré-requisito para promoção na carreira militar.

No caso dos cursos de idiomas a evasão foi maior entre os cursos de Italiano, Alemão e Russo. Sendo que o maior curso em termos de número de alunos foi o curso de Inglês, com uma evasão de 26,97%.

## REFERÊNCIAS

- CARVALHO FILHO, Arnaldo de. **Educação a distância: a experiência de uma organização militar com sede no Rio de Janeiro**. Instituto de Ciências Humanas e Sociais – Dissertação (mestrado). Rio de Janeiro: UFRRJ, 2006.
- \_\_\_\_\_. CAVALCANTI, Daniel da Silva, CÂMARA, Leonardo Vila Nova, SILVA, Sandra de Azevedo. Educação a Distância no Centro de Estudos de Pessoal: cursos presenciais e semipresenciais. **Revista Brasileira Tecnologia Educacional**. Rio de Janeiro: Ano XXXII, nº 163/166 – 2005.
- Comandante do Exército. **Boletim do Exército nº 18: Portaria nº 013/EME** Disponível em: <http://www.sgex.eb.mil.br/boletim/BE2005/indice/ind98-04gr.pdf> Acesso em: 05/12/2005.
- DOWBOR, Ladislau. **Tecnologias do conhecimento: os desafios da educação**. 3.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.
- MEC – Ministério de Educação e Cultura. **Educação a Distância. Decreto 5.622**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option=content&task=category&sectionid=7&id=100&Itemid=298> . Acesso em 05/12/2005.
- \_\_\_\_\_. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Lei 9.394**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option=content&task=category&sectionid=7&id=100&Itemid=298> . Acesso em 05/12/2005
- RICARDO, Eleonora Jorge. **Educação Corporativa e Educação a Distância**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.
- YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Nome do arquivo: 422200775902AM.doc  
Pasta: C:\ABED\Trabalhos\_13CIED  
Modelo: C:\Documents and Settings\Marcelo\Dados de aplicativos\Microsoft\Modelos\Normal.dot  
Título: SIG-ERP  
Assunto: Estudo de Caso  
Autor: Francisco Coelho Mendes  
Palavras-chave:  
Comentários:  
Data de criação: 21/4/2007 15:02:00  
Número de alterações: 4  
Última gravação: 21/4/2007 15:13:00  
Salvo por: user  
Tempo total de edição: 12 Minutos  
Última impressão: 24/8/2007 17:23:00  
Como a última impressão  
Número de páginas: 10  
Número de palavras: 3.849 (aprox.)  
Número de caracteres:20.787 (aprox.)