

# INDICADORES DE QUALIDADE NA EDUCAÇÃO MEDIADA PELAS TECNOLOGIAS (TICs). UMA DISCUSSÃO SOBRE AS REDES ORGANIZACIONAIS

São Paulo – SP – Maio 2012

Categoria – Pesquisa e Avaliação

Setor Educacional – Educação Universitária

Classificação das Áreas de Pesquisa em EAD – Formas de Assegurar a Qualidade

Natureza do Trabalho - Relatório de Pesquisa

Classe - Investigação Científica

## RESUMO

A concepção deste trabalho de pesquisa se deu por intermédio de estudo qualitativo com a participação de profissionais de organizações e de instituições de ensino das áreas públicas e privadas, tanto no Brasil, como no exterior. A categoria metodológica escolhida para a realização do referido estudo foi o de pesquisa de caráter exploratório, por questionário aplicado pela internet (*survey*), utilizando-se uma sequência de perguntas predeterminadas. A realização deste estudo qualitativo sobre as redes organizacionais, sociais e tecnológicas objetiva propor melhorias para a qualidade na educação, sob o uso das tecnologias da informação contribuindo dessa forma para uma melhor qualidade de vida das pessoas.

**Palavras-chave:** 1. Redes sociais e tecnológicas; 2. Tecnologias da informação e comunicação (TICs); 3. Qualidade de vida e da educação.

## ABSTRACT

The conception of this work of research if gave for intermediary of qualitative study with the participation of professionals of organizations and institutions of education of the public and private areas, as much in Brazil, as in the exterior. The methodology chosen category for the accomplishment of the related study was of exploratory research, a questionnaire applied for the Internet (*survey*), using a sequence of predetermined questions. The accomplishment of this qualitative study on the organizational, social and technological nets objective to consider improvements for the quality in the education, by using the information technology contributing of this form for one better quality of life of the people.

**Keywords:** 1. Social and technological networks; 2. Information and communication technologies (ICTs); 3. ELife and education quality.

## 1. INTRODUÇÃO

A inovação reside na capacidade de as pessoas aplicarem conhecimento para produzir novas soluções para velhos e novos problemas. No mundo real, as competências essenciais da gestão de conhecimento não se encontram nas abstrações de teorias,

mas sim na efetividade que as comunidades de prática trazem. Em decorrência da aceleração das mudanças, o homem passa a ser considerado, a partir de seu nascimento, um ser pleno de possibilidades a serem trabalhadas e desenvolvidas, e pronto a colocá-las em prática em seu próprio benefício, o que leva as instituições a refletirem e comprovarem a necessidade de desenvolver seus colaboradores tanto em nível organizacional, de acordo com suas necessidades, bem como manter um processo de aprendizagem contínua para desenvolver qualificações específicas de ordem teórica e ao mesmo tempo humanística.

Segundo Limongi-França (2003), as principais escolas de pensamento em qualidade de vida no trabalho são a escola socioeconômica, apresentada por Giddens, que enumera alguns princípios básicos, a saber: o desenvolvimento da cidadania, a responsabilidade e os projetos sociais, a igualdade apresentada com liberdade, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento sustentável. Outras duas escolas são ainda importantes referências: a escola organizacional, que é regida pela expansão dos processos de qualidade, pelas políticas de gestão de pessoas, entre outros, da qual Taylor foi precursor e a escola de condição humana no trabalho, para a qual Lipowski, seu precursor, aponta as dimensões biológicas, psicológicas e sociais, como grande potencialidade quanto à evolução dos indivíduos.

Neste estudo sobre os indicadores de qualidade na educação mediada pelas **tecnologias de informação e comunicação** (TICs) trata-se de discussões e relações que estão mais próximas às escolas de condição humana e socioeconômica, mais especificamente. É preciso contribuir com ações efetivas em modelos de gestão e trabalho nas comunidades: escolas, empresas e sociedade em geral, para que o uso das TICs aplicadas à educação, como no caso da educação ou ensino a distância (EAD), tenha maior credibilidade e acessibilidade, dada sua importância para o crescimento e desenvolvimento de um país – inclusão educacional e social, corroborando, assim, com os indivíduos de pouco acesso, para conquistarem maior senso crítico, oportunidades sociais e econômicas no cenário em que vivemos.

## **2. A INTELIGÊNCIA COLETIVA NA CONSTRUÇÃO DA REDE DE CONHECIMENTO. ~~A QUALIDADE DE VIDA E O BEM-ESTAR DO INDIVÍDUO~~**

As redes de conhecimento são termos originários da sociedade do conhecimento, tendo em vista a conexão e inter-relação entre as informações e a produção de um novo

contexto, de uma sociedade regida pela conectividade de redes e pessoas. Com o auxílio das redes, os educadores podem criar ambientes de aprendizagem eficazes, nos quais professores e alunos que estejam em localidades diferentes possam construir juntos o entendimento.

Quanto mais houver aprendizado tanto pelos alunos e pelos próprios agentes interlocutores nessas redes inter-relacionadas, melhor tenderá ser a qualidade nesse contexto educacional, contribuindo assim para o desenvolvimento da sociedade.

Enquanto isso, “as redes globais de intercâmbios instrumentais conectam e desconectam indivíduos, grupos, regiões e até países, de acordo com sua pertinência na realização dos objetivos processados em rede, em um fluxo contínuo de decisões estratégicas” (CASTELLS, 1999, p. 41).

Para Limongi-França (2003), as organizações modernas tendem cada vez mais a valorizar os seus indivíduos (recursos humanos) em busca de maior competitividade, resgatando a qualidade pessoal, a autoestima e os aspectos relacionados com a motivação. Considerar os valores pessoais, possibilitando assim, autonomia nas decisões para atingir um desempenho que permita melhores resultados, e de forma a justificar a grande preocupação com o comportamento das pessoas, já que estas influenciam direta e indiretamente os objetivos das organizações.

Para Carvalho em Oliveira (2006), a qualidade de vida no trabalho constitui-se na peça-chave do desenvolvimento humano como profissional, pois é nas organizações que o indivíduo, como trabalhador, encontra seu sucesso ou sua frustração.

Cabe às instituições o cuidado da criação de mecanismos capazes de proporcionar ao trabalhador uma esperança de vida melhor.

Ken Gannicott e David Throsby, em Delors (2005), apontam a importância que a qualidade na educação tem para uma vida melhor, destacando cinco dimensões principais para que essa qualidade tão necessária aconteça: a qualidade dos professores, o número de alunos por classe, os materiais didáticos, a língua de ensino e a reforma dos programas educacionais. Soffner e Chaves (2005) comentam que a proposta de educação alicerçada nesta visão de tecnologia pode ser decisiva na promoção do desenvolvimento do ser humano, pela expansão de sua inteligência, tanto individual como coletiva, já que esta suporta sua aprendizagem, entendida como processo de aquisição de competências – tanto as de caráter puramente mental como aquelas que envolvem ação e prática. As tecnologias disponíveis, para os autores, deveriam suportar esta nova visão pedagógica, que entende a educação como o processo de desenvolvimento pleno do ser hu-

mano, o qual exige, entre outras premissas, que ele aprenda a pensar e agir de forma inteligente. Esse modo de ver a educação certamente não é novo, mas assume uma importância especial nos dias atuais.

Para Takahashi *apud* Barreto; Paradella e Assis (2008), a difusão do acesso às redes de informação ainda é bastante desigual. No caso dos países em desenvolvimento, incluindo o Brasil, o uso de alternativas de compartilhamento de recursos constitui estratégia de suma importância para ampliar o acesso aos serviços da rede, respeitando, porém, as limitações econômicas existentes. E, dessa forma, Barreto, Paradella e Assis (2008) ressaltam que os telecentros, ou uma de suas várias denominações, surgem com uma solução de menor custo para viabilizar o acesso e o uso da informação em comunidades de menor poder aquisitivo.

~~Graham (2010), ao estudar a felicidade a fim de medir a qualidade de vida na América Latina, destaca que esta é uma região bem diversificada, em termos de cultura e em níveis de desenvolvimento. Esse cenário fornece nos um laboratório para estudar como a qualidade de vida varia de acordo com um número de importantes objetivos e medidas subjetivas, incluindo renda per capita e outros quesitos como insegurança no emprego, satisfação profissional, realização de escolaridade, qualidade educativa, insegurança nutricional e pessoal, mortalidade e saúde. O conceito de qualidade de vida aqui é mais amplo, pois a ele são incorporadas as necessidades básicas dos indivíduos, e para ultrapassá-las devem se incluir recursos que geralmente são medidos pelo IDH, como a “habitabilidade” do ambiente, medida pelo rendimento per capita e crescimento, e a valorização da vida e felicidade, medidas por pesquisas de bem-estar.~~

Estudos realizados por Cárdenas, Di Maro e Mejía (2009) *apud* Graham (2010) exploraram a maneira pela qual as percepções sobre a qualidade da educação afetam o bem-estar, as quais são determinadas por propostas educativas objetivas, como testes padronizados internacionais (pontuações) e escolaridade individual. Seus resultados indicam que as percepções de qualidade educacional são positivamente correlacionadas com os resultados dos testes padronizados, mas negativamente correlacionadas com escolaridade individual.

### **3. AS REDES TECNOLÓGICAS E A INOVAÇÃO**

Inovar junto às questões relacionadas com a tecnologia e à educação é necessário para o desenvolvimento e a melhoria de qualquer processo existente nesses segmentos, como ressaltava Kelley (2005), a inovação é o resultado de um trabalho em equipe, no qual tanto as questões culturais e as tendências de mercado, se supostamente adequadas

de maneira a agregar algum valor como produto final, aplicando o conhecimento de maneira a pensar no futuro, a princípio gera produtos e serviços diferenciados. Kelley (2005) sugere ainda que há certo aumento da complexidade na geração desse tipo de inovação, quando se propõe o encontro do conhecimento, da estratégia e da tecnologia.

Para Chesbrough (2008), a inovação passa a ser estudada de maneira mais ampla, considerando seu potencial também fora das organizações e adequado à economia globalizada, com vistas às parcerias que foram a princípio a opção de melhoria de resultados, por meio de terceirização de produção ou serviços, e atingiram uma nova dimensão: a da inovação. Já Pavitt, Bessant e Tidd (2008) consideram a inovação uma questão de conhecimento, pois esta cria novas possibilidades como meio da combinação de diferentes conjuntos de conhecimentos. Esses conhecimentos, segundo os autores, podem já existir em nossa experiência baseados em algo que já vimos ou experimentamos anteriormente, ou podem resultar de um processo de buscas por tecnologias, mercados, ações dos concorrentes, entre outros.

O acesso à informação pelas pessoas e a busca por ela estão intrinsecamente ligados à busca constante por aprendizado e conhecimento, e dessa forma relacionam-se com a inovação, de forma aberta e sistêmica.

Para Lindegaard (2011), os meios de inovação aberta, em geral, mais bem aceitos são: (a) acelerar o desenvolvimento de novos produtos e serviços; (b) reduzir o tempo de comercialização de novos produtos e serviços, a fim de acelerar os lucros; (c) reduzir os gastos diretos com os setores de pesquisa e desenvolvimento e (d) melhorar a taxa de retorno de novos produtos e serviços.

Um das principais premissas para o autor é de que, sem haver confiança nas relações entre empresas e seus parceiros, é muito difícil que haja a inovação aberta de forma efetiva, e ainda, para que essa cultura de inovação seja realmente forte, é preciso que haja uma sólida cultura entre essas redes, que acima de tudo necessitam estar conectadas e correlacionadas.

Os aplicativos da Web 2.0 e 3.0 têm tornado possível para as organizações capacitar seus funcionários, de forma que estes participem de atividades para a construção de uma rede mais forte de contatos por toda a organização, contribuindo assim para a gestão do conhecimento na empresa. Tais ferramentas incluem *blogs*, *information tag-*

ging, *microblogging* (como o *twitter*, por exemplo), redes sociais (*facebook*, *linkedin*, *youtube*, entre outras), *wikis*<sup>1</sup> e *podcasts*.

Nesse sentido, grupos distintos de pessoas têm diferentes necessidades e hábitos de busca de informação, bem como estilos diferentes de processar essa mesma informação.

Para Katz *et al.* (2000), trabalhar em rede é um processo que consiste em organizar e manter colaborações eficientes, e a partir disso, é necessária muita atenção, com o objetivo de acessar ideias, tecnologias e compartilhar informações, experiências, conhecimentos técnicos e negócios entre organizações, institutos ou centros de pesquisa tecnológica e universidades.

As redes sociais são estabelecidas por organismos que estabelecem uma rede de comunicação para alcançar alvos específicos, como se manter informado sobre um tema, manter um sistema social, alcançar uma meta, entre outras ações. As redes sociais podem ser classificadas em naturais e artificiais, sendo estas últimas estabelecidas pelo homem ao longo da história, com sofisticções progressivas, grande produtividade e variedade, a partir da década de 1980, acompanhando a evolução da internet. (POBLACION, 2009)

A formação de redes se dá pelo contato de pessoas e organizações com interesses similares, cujo propósito é o de descobrir oportunidades, compartilhar recursos, aprender melhores práticas, dar ou receber auxílio (ROSSETTI; PACHECO; SALLES; GARCIA; SANTOS, 2008).

Dessa forma, o conhecimento e a inovação, de mãos juntas, podem contribuir com a qualidade vida das pessoas, por intermédio dos resultados das ações e produções geradas pelo trabalho que as pessoas desenvolvem.

#### 4. METODOLOGIA DA PESQUISA

O objetivo deste estudo é o de contextualizar sobre o olhar da qualidade da educação e o uso das tecnologias da informação utilizadas na educação, a fim de identificar e discutir novos indicadores que possam contribuir para a melhoria da qualidade da educação. A concepção deste trabalho de pesquisa deu-se com a participação de profissionais de organizações e instituições de ensino das áreas públicas e privadas, tanto no Brasil, como ~~em alguns casos, respondentes do~~ exterior. ~~Não visamos neste estudo a um grande número de respostas, dessa maneira, caracterizando as com uma visão mais~~

<sup>1</sup> Wiki, aqui, tem o significado de um dicionário colaborativo, geralmente utilizado em ambiente web na internet. Como exemplo, temos a Wikipédia, que é bastante conhecida. (<http://www.wikipedia.org/>)

**Formatado:** Recuo: Primeira linha: 0,7 cm, Ajustar espaçamento entre texto latino e asiático, Ajustar espaçamento entre texto e números asiáticos

**Formatado:** Fonte: 11 pt

~~qualitativa do que propriamente quantitativa.~~ Os dados qualitativos em geral são obtidos de forma narrativa, sendo usados para descrever o comportamento humano ou fenômenos administrativos.

Bogdan apud Triviños (2008) destaca algumas características para a pesquisa qualitativa: (1) tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e, o pesquisador como instrumento-chave; (2) é descritiva; (3) os pesquisadores estão preocupados com o processo e não apenas com os resultados e o produto propriamente; (4) os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente e (5) o significado da pesquisa em si é a preocupação essencial com a abordagem qualitativa.

A categoria metodológica escolhida para a realização do referido estudo é a de pesquisa de caráter exploratório, por meio de questionário aplicado pela internet (*survey*), utilizando-se uma sequência de perguntas predeterminadas pelo entrevistador, caracterizando-se dessa forma como uma entrevista estruturada.

## 5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DA PESQUISA

A amostra deste estudo foi de 110 respostas, advindas tanto do questionário (*survey*) como de entrevistas realizadas com professores, pesquisadores e representantes de empresas e da sociedade em geral. A seguir, uma breve discussão a respeito das respostas colhidas.

Quanto ao MEC (**chamaremos esse indicador de político P-01**), por intermédio de suas políticas públicas, com o que este poderia contribuir ainda mais com a educação, identificamos que:

a) a capacitação docente quanto ao uso das tecnologias obteve **grau de importância (GI)** (muito importante + importante) em 98% das respostas; b) o aumento do número de vagas no ensino público superior obteve **GI** de 86% das respostas; c) a conscientização da sociedade e valorização do ensino na modalidade EAD obteve **GI** de 80% das respostas; d) o incentivo em pesquisas no país (bolsas de estudo, auxílio à publicação científica obteve **GI** de 100% das respostas.

Outros itens foram ainda identificados nessa dimensão, dentre os quais podemos citar: (a) capacitação docente em novas propostas educacionais; (b) valorização do ensino técnico no país, com o objetivo de aumentar a capacitação dos indivíduos para o mercado de trabalho, por meio da geração de novos e melhores empregos; (c) incentivo à carreira e à retenção do professor (docente); (d) criação de modelos avaliativos mais assertivos no ensino superior; (e) incentivo à utilização de novas tecnologias no âmbito da educação, desde os primeiros anos escolares; (f) salários mais atraentes e valorização

da carreira dos professores; (g) maiores investimentos na área de educação, desde o ensino fundamental até o universitário; (h) melhoria dos atuais ensinos fundamental e médio existentes no país.

Quanto ao professor (**chamaremos esse indicador de docente D-01**), por intermédio de suas ações, com o que este poderia contribuir para a educação, identificamos que:

a) o incentivo aos alunos quanto à aprendizagem obteve **GI** de 97% das respostas; b) a conscientização quanto à qualidade de ensino obteve **GI** de 97% das respostas; c) o ato de propiciar motivação aos alunos obteve **GI** de 93% das respostas; d) o ato de incentivar discussões em questões relacionadas com a ética e a moral obteve **GI** de 94% das respostas.

Fatores que ainda foram discutidos são (a) o compromisso com a qualidade da educação; (b) a ética e o compromisso do professor como educador em suas ações, e comportamentos; (c) atitudes proativas em relação a si mesmo e à própria sociedade; (d) o estímulo ao pensamento crítico; (e) o ato de realizar a correlação entre a teoria e as práticas profissionais e (f) maior compromisso social por parte do professor.

Quanto a uma escola/instituição de ensino (**chamaremos esse indicador de escola E-01**), por intermédio de suas políticas organizacionais, com o que esta poderia contribuir para a educação, identificamos que:

a) o conteúdo dos cursos voltados para o mercado de trabalho obteve **GI** de 93% das respostas; b) a valorização do professor pela escola obteve **GI** de 100% das respostas; c) o incentivo à produção acadêmica docente e discente obteve **GI** de 94% das respostas; d) a aproximação entre as escolas e o mercado de trabalho obteve **GI** de 93% das respostas; e) a orientação pedagógica ao aluno obteve **GI** de 94% das respostas; f) a valorização da qualidade da educação por parte das escolas obteve **GI** de 96% das respostas; g) a infraestrutura adequada disponibilizada à comunidade docente e discente obteve **GI** de 100% das respostas.

Foram identificados ainda como pontos importantes, (a) a implementação de plano de carreira docente; (b) o apoio pedagógico para professores; (c) a valorização e o respeito aos professores e alunos como indivíduos e seres humanos e (d) a integração entre professores, alunos e comunidade social.

Já em relação ao aluno (**chamaremos esse indicador de aluno A-01**), por intermédio de seu comportamento como indivíduo e aprendiz, com o que este poderia contribuir para a educação, identificamos que:



a) o comprometimento, a dedicação e o desempenho nos estudos por parte dos alunos obteve **GI** de 100% das respostas; b) o envolvimento com o contexto educacional e familiar obteve **GI** de 94% das respostas; c) a consciência sobre a importância do ensino para a carreira e vida obteve **GI** de 99% de respostas; d) o respeito e a consideração aos professores obteve **GI** de 94% das respostas; e) o envolvimento e a contribuição em projetos sociais e com a sociedade obteve **GI** de 91% dos resultados.

Ainda identificamos que (a) a consciência da importância da educação para a vida e (b) o envolvimento, sempre que possível, das famílias no ambiente escolar, itens adicionais que identificamos com bastante relevância.

Quanto à discussão sobre em que o Ministério da Ciência e da Tecnologia e da Comunicação (**chamaremos esse indicador de político P-02**), por intermédio de suas políticas públicas, poderia contribuir para a mais ampla disponibilidade e disseminação das tecnologias de informação e comunicação, identificamos que:

a) o fornecimento de acesso à banda larga de comunicação à internet obteve **GI** de 97% das respostas; b) a diminuição do custo do acesso à internet obteve **GI** de 100% das respostas; c) a disponibilidade de ilhas de aprendizagem (*shoppings*, bibliotecas, espaços culturais, parques, entre outros) obteve **GI** de 88% das respostas.

O aumento do fornecimento de computadores às escolas, viabilização de maior número de bibliotecas informatizadas e com livre acesso à internet, subsídios para que os alunos de baixa renda tenham oportunidade de aquisição de computador e outras tecnologias em suas residências e parcerias de maior qualificação entre as escolas públicas são alguns itens que podem, com a mais ampla disponibilidade e disseminação das TICs, e fomentar a redução do custo ao acesso à internet, aumentando assim a concorrência entre as operadoras existentes também tiveram expressivas respostas.

Quanto à utilização das redes sociais como ferramentas de tecnologia de informação na educação, identificamos que: o *facebook* teve 53% de aceitação do público pesquisado; o *orkut*, apenas 24% do público; o *youtube* com 78%, e o os *blogs*, 79%. Portanto, como mostram as figuras a seguir, o *youtube* e os *blogs*, tiveram uma aceitação bem maior no público pesquisado.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É fato que a educação de qualidade traz benefícios para uma população e torna os indivíduos mais capacitados para lidar com as mudanças constantes nos dias de hoje. Ao ter conhecimento e educação, estes indivíduos poderão escolher os melhores cami-

nhos para garantir seu sustento e de seus familiares, o que gera um círculo virtuoso para uma nação. Infelizmente, o Brasil ainda está muito distante desta realidade, pois a educação de qualidade ainda não é a prioridade para muitos.

O desafio que se impõe hoje aos professores é reconhecer que os novos meios de comunicação e as linguagens presentes na sociedade devem fazer parte de suas vidas, não como dispositivos tecnológicos que imprimam determinada modernização ao ensino, mas sim conhecer a potencialidade e a contribuição que as TICs podem trazer ao ensino como recurso e apoio pedagógico às aulas presenciais e aos ambientes de aprendizagem no ensino a distância. Dessa forma, as TICs poderão ser utilizadas de uma forma prática, como ferramental de trabalho ao docente, ao discente, e à própria sociedade, não como um fim, mas sim, como um meio de propiciar o acesso à informação, bem como o aprendizado dos indivíduos, mesmos àqueles cujo acesso às tecnologias seja escasso e desse modo, as parcerias entre escolas, empresas de todos os setores e governo poderão propiciar a inclusão tanto tecnológica como social a todos.

## **7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHESBROUGH, H. **Open innovation**. New York: Oxford University Press Inc., 2008.

DELORS, Jacques. **A educação para o século XXI**. Questões e perspectivas. Porto Alegre: Artmed, 2005.

GRAHAM, Carol. The challenges of incorporating empowerment into the HDI: some lessons from happiness economics and quality of life research. **United Nations Development Programme Human Development Reports Research Paper**, July 2010. Human Development Research Paper 2010/13.

KATZ, Ralph et al. (Org.). In: DORF, Richard C. (Ed.). **The technology management handbook**. Boca Raton: CRC Press, cap. 7, 2000.

KELLEY, T. **The ten faces of innovation**. New York: Doubleday, 2005.

\_\_\_\_\_. **The art of innovation**. New York: Doubleday, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**. Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

LINDEGAARD, Stefan. **A revolução da inovação aberta**. A chave da nova competitividade nos negócios. 1. ed. São Paulo: Évora, 2011.

OLIVEIRA, J. Otávio. **Gestão da qualidade**. Tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

PAVITT, Keith; BESSANT, John; TIDD, Joe. **Gestão da inovação**. 3. ed. São Paulo: Artmed, 2008.

ROSSETTI, Adroaldo; PACHECO, Ana P. R.; SALLES, Bertholdo; GARCIA, Marcos; SANTOS, Neri. **A organização baseada no conhecimento**: novas estruturas, estratégias e redes de relacionamento. Ci. Inf., Brasília, v. 37, n. 1, p. 61-72, jan./abr. 2008.

SOFFNER, Renato K.; CHAVES, Eduardo O. de C. Tecnologia e a educação como desenvolvimento humano. **ETD – Educação Temática Digital**. Campinas, v. 6, n. 2, p. 77-84, jun. 2005, ISSN: 1676-2592.

**TRIVINÓS, Augusto N Silva. Introdução a pesquisa em ciências sociais. A pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1995.**

**Formatado:** Normal (Web), Nenhum, Ajustar espaçamento entre texto latino e asiático, Ajustar espaçamento entre texto e números asiáticos