

## **“OBJETOS DE APRENDIZAGEM”: TICS CONSTITUÍNDO SUBJETIVIDADES NO CONTEMPORÂNEO**

Rosária Ilgenfritz Sperotto UFPel  
ris1205@gmail.com

Ana Paula Freitas Margarites UFPel  
anamargarites@gmail.com

João Carlos Roedel Hirdes –UFPel  
joaocrh@gmail.com

Rozane da Silveira Alves- UFPel  
rsalvex@gmail.com

### **RESUMO**

O artigo problematiza **como os estudantes em diferentes níveis educativos utilizam as Tecnologias da Informação e da Comunicação** em seu dia a dia, seja para lazer, socialização, aquisição de conhecimentos e/ou aprendizagem. A pesquisa foi realizada com junto a alunos de cursos de Graduação e do Ensino Médio. Na graduação, foram investigados alunos da Universidade Federal de Pelotas vinculados aos seguintes cursos: Letras – habilitação Português e respectivas literaturas; Biologia – Bacharelado e Licenciatura; Curso de Licenciatura em Matemática a Distância – alunos da Universidade Aberta do Brasil, pertencentes a dezenove cidades Pólo situadas nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. Já os alunos do Ensino Médio pertencem a uma escola da rede particular de ensino da cidade de Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. A metodologia referencia-se na **netnografia** ou etnografia virtual, um método **que abre as portas da tradicional etnografia para o estudo de comunidades virtuais e da cibercultura**. Originado no campo da Antropologia, o método etnográfico possibilita a inserção do pesquisador no ambiente, no dia-a-dia do grupo investigado. No caso dessa pesquisa, passamos a ser “amigos virtuais no Orkut”, nos inserimos em comunidades dessa Rede Social de Relacionamento da qual os alunos faziam parte, participamos de chats síncronos (MSN) e também comentamos em vários Blogs. A partir deste viés, a coleta de dados incluiu a utilização de questionários semi-estruturados, análise de Blogs e de perfis no Orkut, além de conversas mediadas pelo MSN. Os resultados apontam as diversas TICs como objetos de aprendizagem, entendidos aqui de acordo com os documentos dos comitês IEEE/LTSC (2001): entidades digitais ou não digitais que podem ser usadas, reutilizadas ou referenciadas durante um processo de suporte tecnológico ao ensino e aprendizagem. Estas entidades, conforme nossas investigações indicam, instauram novas subjetividades e novos modos de subjetivação no contemporâneo.

**Palavras-Chave:** TICs, Netnografia, Subjetivação, Objetos de Aprendizagem, Subjetividade.

## 1.0 APRESENTAÇÃO

O artigo apresenta resultados parciais de três pesquisas que estão sendo desenvolvidas sobre o uso das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TICs), buscando conhecer como os alunos utilizam as TICs como ferramentas para sociabilidade, lazer, partilha de informações, de conhecimentos e de aprendizagens.

A intervenção vem acontecendo com alunos de "três instâncias educativas": no Ensino Médio e nas Graduações Presencial e a Distância. Os alunos de Ensino Médio frequentam as primeiras, segundas e terceiras séries do Colégio Gonzaga, Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. Os alunos da Graduação Presencial e a Distância, da UFPel, estão assim subdivididos: os da Graduação Presencial frequentam os Cursos de Licenciatura em Letras, Biologia e Bacharelado em Biologia; já os da Graduação a Distância frequentam o Curso de Licenciatura em Matemática (CLMD).

## 2.0 SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS TICs: ALUNOS DO ENSINO MÉDIO

Tratam-se de resultados parciais da primeira etapa de uma pesquisa em desenvolvimento com adolescentes que frequentam as três séries do Ensino Médio de uma escola particular do município de Pelotas, Rio Grande do Sul. Esta intervenção compõe três etapas: diagnóstico, devolução dos dados para a escola e elaboração de uma proposta didático-pedagógica interdisciplinar. Neste momento, a pesquisa está concluindo sua primeira etapa. Objetivamos conhecer como as TICs operam como dispositivos de subjetivação e de constituição de aprendizagens entre os adolescentes. As TICs favorecem trocas de informações e aprendizagens em redes (SPEROTTO: 2002,2006). O trabalho parte das seguintes problematizações: de que forma as TICs atuam como meios de interação-social: (1) no âmbito das relações inter-pessoais (2) no âmbito pessoal (3) no âmbito da atuação docente. A pesquisa constitui-se de um questionário com questões semi-estruturadas (LÜDKE & ANDRÉ), análise dos dados e apresentação dos resultados, intervenção educativa através do Orkut e do MSN, intervenção na escola e escrita cartográfica das subjetividades.

Os questionários foram respondidos por 183 alunos. Constatou-se que 100% possuem Orkut e utilizam MSN, e no entanto, apenas 1 aluno possui blog. Os adolescentes não utilizam e-mail para se comunicarem, apenas para receber "powerpoints" que os professores enviam. O Orkut é utilizado na manutenção de contatos com os amigos e para pesquisas nas comunidades. A wikipedia é um dos sites mais utilizados nas pesquisas. Alguns alunos confirmam que ficam cerca de oito horas conectados na internet quando estão em casa, e que seus pais não limitam o tempo de acesso; dizem que a internet "atrapalha um pouco o rendimento escolar" pois muitas vezes vão para a escola com sono.

Para analisarmos os perfis no orkut dos alunos, enviamos uma solicitação de amizade que foi aceita na maioria dos casos, isso permitiu o acesso aos álbuns de fotografias, aos vídeos etc. Verificou-se que todas as turmas do Ensino Médio possuem a sua Comunidade, porém o acesso a elas precisa ser autorizado pelo "proprietário".

Quanto às comunidades destacam-se as de música, futebol, expressões verbais veiculadas pelos canais de televisão aberta e hábitos dos jovens: “eu amo minha família”, “eu amo meus amigos”, “eu odeio acordar cedo”. Há um “cuidado” em manter a sua privacidade - não aceitam pessoas estranhas e restringem o acesso aos seus perfis.

Ousamos dizer que os *perfis no Orkut* aprazam novos modos de aprendizagens e pressupõem o desenvolvimento de estratégias de comunicação. São estéticas de existência dentro de um campo de possibilidades instituídos no contemporâneo, envolvendo habilidades cognitivas, afetivas e interacionais.

Tratam-se de espaços de aprendizagem engendrados no virtual, que viabilizam constituições de subjetividades adolescentes e de aprendizagens derivadas das experiências de escrever recados e depoimentos para amigos, postar fotos, vídeos, criar comunidades e utilizar aplicativos interativos para expressar sensações, desejos, estados de humor.

### **3.0 SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS TICs: ALUNOS DA GRADUAÇÃO PRESENCIAL**

Investigamos alunos que frequentam o Curso de Letras, habilitação Português e Respectivas Literaturas, e Ciências Biológicas Licenciatura e Bacharelado, ambos da UFPel.

Com os alunos do Curso de Letras a intervenção aconteceu no primeiro semestre de 2009, com 36 alunos que frequentam o terceiro semestre letivo; tais alunos nasceram nas décadas de 50, 70, 80 e 90, prevalecendo os da década de 70 e 80. Tendo em vista tais dados, esses alunos são os “imigrantes digitais” - já que em sua infância e adolescência a internet ainda não existia. Observou-se que poucos alunos possuem Orkut e MSN, assim como não há uma comunidade desse grupo de alunos no Orkut. Há, sim, um e-mail da turma que é utilizado para a comunicação entre eles.

Por outro lado, os alunos da Biologia integram, no Orkut, uma comunidade do Curso que se chama Biologia- UFPel, com 462 integrantes (conforme acesso realizado no dia 25 de maio de 2009), criada em 13 de agosto de 2004 por alunos do Curso de Ciências Biológicas da UFPel. Trata-se de uma comunidade que funciona com um moderador, a quem os candidatos a integrantes solicitam aprovação.

As análises mostram que os alunos que integram a comunidade, em maioria, são jovens que nasceram nos anos 80/90. Estes nativos digitais utiliza os **dispositivos tecnológicos como um meio de sociabilidade, entretenimento e pesquisa**. Esse modo de integrar com as TICs interfere na velocidade de processamento do pensamento, nos modos de percepção e de interação com os outros ( SPEROTTO, 2002).

Tendo em vista esta familiaridade dos nativos digitais com as tecnologia e as imagens viabilizadas por elas, indagamos: quais são os vídeos que aparecem em seus perfis no Orkut? Existem vídeos relacionados à biologia em suas coletâneas de vídeos? Se existem, por que estão ali? Entretenimento? Aprendizagem? Um outro modo de relacionar-se com o

conhecimento? Com estas questões buscamos conhecer: de que forma as TICs operam como dispositivos tecnológicos que constituem subjetividades? Os vídeos do YouTube podem ser considerados objetos de aprendizagem?

### **3.1 O VÍDEO COMO OBJETO DE APRENDIZAGEM**

O vídeo é uma combinação de imagem, som e movimento, tocando os sentidos de quem os assiste. Somos "afetados" pelos recortes visuais, do close, do som estéreo envolvente. Pelo vídeo sentimos, experienciamos sensorialmente o outro, o mundo, nós mesmos (MORAN, 1995). A aprendizagem é oportunizada pelos sentidos (a visão, a audição, a pele) que estão sendo acionados através do vídeo.

Podemos referir como sendo Objetos de Aprendizagem (OP) qualquer conteúdo mediador que estimule o raciocínio e o pensamento crítico dos estudantes, associando o potencial da informática às abordagens pedagógicas. Podemos considerar como sendo Objeto de Aprendizagem: os da ordem da recepção (vídeos), os diretivos (exercícios práticos), descoberta guiada (animação, jogos) e os exploratórios (simulações). Sendo assim, as conjunções de som, imagem, movimento – próprias dos vídeos – apontam uma possibilidade de aprendizagem que conjuga razão e sentidos, onde um artefato tecnológico opera como um dispositivo que aciona a constituição das subjetividades e aprendizagens contemporâneas (SPEROTTO, 2006).

Tais considerações direcionaram-nos a indagar: os vídeos contidos no Orkut são objetos de aprendizagem e visibilizam as subjetividades dos alunos? Nossas análises apontam que sim. Ao inserir um vídeo há a escolha de algum tema. A opção por um vídeo mostra os interesses das pessoas, os modos de pensar, as afinidades temáticas. E a subjetividade? Subjetividade é tudo isso, é o que nos constitui; mostra a nossa cultura, as individualidades, os pertencimentos coletivos. Subjetividade se produz por meio de instâncias individuais, coletivas e institucionais. Diferentes registros semióticos entram em conjunção, não mantendo relações hierárquicas obrigatórias, fixadas definitivamente. (GUATTARI, 1992). A subjetividade é plural, híbrida e polifônica. (SPEROTTO, 2002).

### **3.2 SOBRE A METODOLOGIA E DADOS COLETADOS: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES**

A pesquisa iniciou-se com a visita aos perfis no Orkut dos 462 participantes da comunidade em questão. O foco das análises foram os vídeos contidos em cada perfil no Orkut. Encontramos um total de 1936 vídeos, sendo que 362 pertencem ao tema da comunidade, ou seja, (bio = estudo da vida).

Como recurso metodológico utilizou-se a netnografia ou etnografia virtual, que abre as portas do tradicional método etnográfico para o estudo de comunidades virtuais e da

cibercultura. Originado no campo da Antropologia, o método etnográfico “consiste na inserção do pesquisador no ambiente, no dia-a-dia do grupo investigado” (VERGARA, 2005, p. 73, 195).

A investigação netnográfica exige combinação imersiva entre participação e observação cultural com relação às comunidades pesquisadas, sendo que o pesquisador deve ser reconhecido como um membro da cultura (MONTARDO; PASSERINO, 2006). Este requisito foi seguido, pois os pesquisadores desta investigação são membros da comunidade Biologia –UFPEL.

Os vídeos específicos sobre a biologia (362) enfatizam assuntos de cunho ambiental: desmatamento, uso inconseqüente de matérias-primas, amor à profissão, futuro da humanidade em relação ao aquecimento global. Também aparecem vídeos referentes ao manejo de animais em experimentos laboratoriais (na posição de cobaios), bem como a atuação do profissional biólogo no mercado de trabalho. Também há alguns que referenciam algumas disciplinas que fazem parte da grade curricular. Entre estes, merecem destaque os relacionados a área de genética e citologia.

Após realizar este mapeamento no Orkut, entrevistamos 21 pessoas que possuíam vídeos relacionados a Biologia em seu arquivo. As entrevistas aconteceram por meio do MSN, e-mail, pessoalmente e através de recados pelo Orkut.

As questões respondidas estão destacadas a seguir. Para cada pergunta escolhemos uma resposta ilustrativa. As transcrições estão de acordo com o modo como os entrevistados responderam.

A) Por que você escolheu um vídeo de Biologia para incluir nos seus *vídeos favoritos do YouTube*?

“...quando coloco algum. vídeo no orkut, quero mostrar para as pessoas meus ideais.”

“Porque quando estou estudando procuro vídeos para melhor entender o conteúdo, pois utilizando a memória visual, acredito que melhor fixamos o conteúdo...”

B) Você lembra qual vídeo está lá? Qual o motivo da escolha do "tema" do vídeo?

“A maioria é sobre os problemas ambientais que vem acontecendo no Brasil e no mundo... escolha foi feita porque eu acredito que nós deveríamos saber as conseqüências de agredir o meio ambiente para buscar uma conscientização afim de amenizar os impactos...”

C) Como teve acesso ao vídeo? Sugestão de alguém?(amigo, professor, família ou observando outros Orkuts?

*“...olhando outros Orkuts...”, “...Vi o video no perfil d uma amiga...” “...pesquisando conteúdo para prova...”*

D) Você utiliza estes vídeos para estudar?

*“Sim.. aprendi que estudar assim é melhor pra fixar o conteúdo, de um jeito descontraído... com som... imagem.. e tudo mais... eu me ligo bastante nesse tipow de vídeo...a gente não dorme lendo nos livros.rsrrsrs...”*

E) Utilizas outro tipo de tecnologia para estudar?

*“Audio de aulas, e-books, ppt, e gravuras ou imagens da internet... “Sim, utilizo também livros baixados da internet, a própria internet, cd roms e até MSN...”*

### **3.3 REFLEXÕES ACERCA DOS VÍDEOS COMO OBJETOS DE APRENDIZAGEM**

Ainda que os estudantes pertencentes à comunidade analisada não declarem (em maioria) utilizar os vídeos do YouTube como objeto de aprendizagem, eles possuem o hábito de incluir, em seus perfis no Orkut, vídeos com conteúdo relacionado ao seu campo de estudo. Esta atitude é identificada como uma tentativa de compartilhar com seus amigos o campo de estudo a que se dedicam e pelo qual tem um interesse que transcende o ambiente acadêmico onde estão inseridos. **As afirmações de que os vídeos “não são utilizados como objeto de aprendizagem” na verdade podem ser um sintoma de que o entendimento de “aula” e “aprendizagem” que estes alunos tem está limitado a visões bastante conservadoras, oriundas das práticas escolares tradicionais, onde a aprendizagem ainda segue um modelo arcaico de transmissão do conhecimento pela fala de um “mestre”.**

### **4.0 SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS TICs : ALUNOS DA GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA**

O Curso de Licenciatura em Matemática a Distância (CLMD) da UFPel surgiu em 2006 quando iniciou com 3 pólos na região sul do Rio Grande do Sul, são eles Turuçu, Canguçu e Jaguarão. Cada pólo com 40 alunos totalizando 120. O viés para abertura deste curso foi o Pró-Licenciatura fase 1 (PRO-LIC 1) que é um projeto experimental do MEC onde o público-alvo poderia ser qualquer aluno oriundo do Ensino Médio. Em 2008, o CLMD expandiu, com mais dois projetos: Pró-Licenciatura fase 2 (PRO-LIC 2) e Universidade

Aberta do Brasil (UAB), para mais 20 pólos, sendo 18 no Rio Grande do Sul, 1 em Santa Catarina e outro no Paraná.

Dentro deste contexto desenvolvemos a pesquisa aqui apresentada. Os dados foram coletados ao longo do segundo semestre letivo de 2008 na disciplina de Fundamentos Psicológicos da Educação, uma disciplina obrigatória do CLMD. Utilizamos Blogs, que estavam contidos dentro do Moodle (o Ambiente Virtual de Aprendizagem adotado pela UAB), sendo os blogs foram organizados com a ferramenta wiki disponível.

#### 4.1 OS **BLOGS** DOS ALUNOS DO CLMD: UMA **ESCRITA COLETIVA**

O termo “blog” é uma abreviação da expressão *web log*, que significa registro (em inglês, log) na rede (em inglês, web). Blogs são versões dinâmicas - ou seja, facilmente atualizáveis - dos sites pessoais. São espaços hipertextuais baseados principalmente em dois aspectos: microconteúdo, ou seja, pequenas porções de texto publicadas a cada vez, e atualização frequente (RECUERO, 2002). O blog aproxima-se do conceito de “escrita de si” cunhado por Foucault, para quem “A escrita de si pode ser entendida como o registro de movimentos interiores, pensamentos, desejos e ações daquele que escreve.” (FOUCAULT, 1992).

Na disciplina de Fundamentos Psicológicos da Educação, atendemos 350 alunos. Foram criados 13 Blogs, cada um com o nome da cidade onde o Pólo funcionava. Nestes espaços virtuais, os alunos apresentaram as suas cidades: mostraram, por meio de fotografias, poemas e músicas algumas das curiosidades existentes em sua região, escreveram sobre o modo como estudam, como aprendem, como também sobre seus espaços de trabalho.

Utilizamos a ferramenta wiki, presente no Moodle, para criarmos os blogs: "Las wikis son una de las tecnologías que intentan dar a los esfuerzos compartidos y en colaboración una influencia sobre una base de igualdad y facilidad. Sus principios básicos son que todo el mundo ha de poder aportar nuevo contenido a um sitio, tales como nuevas páginas y enlaces."( BAGGETUN, 2006, p. 3)

A Wiki possibilita aos usuários criar um sistema de páginas onde **todos** podem editar o mesmo texto. Entre as vantagens do wiki está a possibilidade de identificar o autor de cada atualização da página e a administração também possui poder para voltar atrás da alteração. Além disto, os alunos podiam incluir vídeos, músicas e imagens a suas páginas e também os textos poderiam se tornar hipertextos.

#### 4.2 **PERCURSOS DAS APRENDIZAGENS**

Utilizamos o blog como um instrumento de interlocução e de compartilhamento de aprendizagens. Tal iniciativa instituiu um modo de expressão, de comunicação e de

construção de conhecimento intermediada pela comunicação aberta. Sabemos que a internet oportuniza contínuos e inesgotáveis processos de aprofundamento dos níveis de conhecimento pessoal, comunitário e social. ( MORAN, 2000)

Cabe ressaltar aqui que as escritas nos blogs adquiriram um formato de rizoma, pois quando um aluno acabava o seu escrito, ele colocava o seu nome e o próximo comentário acontecia na sequência. As escritas virtuais, cooperativas, funcionaram como registros das experiências de vida um fenômeno contemporâneo que parece recriar um hábito de escrita minuciosa; uma “escrita de si”. Tal como mostram os fragmentos de um dos blogs que mostra um jeito de aprender comunicando-se com os colegas, apontando uma inovadora prática comunicativa com interações e partilhas de conhecimentos.

*Estive bisbilhotando alguns blogs do curso como um “voyeur.com” e percebi que a maioria, não sei se por determinação ou vontade própria, nutre um sentimento ufanista por suas cidades... Gostaria que houvesse uma globalização das informações e do conhecimento, e não fronteiras do pensamento. Que os pólos da UAB se misturem de forma tal que pareçam um só: colegas .... O "blog" a meu ver veio para substituir as correspondências que os grandes cientistas do passado usavam para concluir suas equações e dúvidas... Estamos em constante movimento, onde cada um trilha seu caminho. Precisamos encontrar tempo pois aprender a aprender deve ter atitude de pesquisa, de reflexão, de elaboração do próprio conhecimento ( Alun@, blog FPE)*

As narrativas contidas nos blogs foram consideradas como um sistema de gestão de conhecimentos, partilhados, via o ambiente Moodle, funcionando como dispositivos que engendram pensamentos e aprendizagens. As postagens nos blogs mostram a cultura e as conexões dessa com as inquietações dos alunos. O estilo de escrita cooperativa dos blogs mostra subjetividades fluidas, modos como estamos nos movimentando na vida : valores, crenças, habilidades desenvolvidas , interações afetivas. Não devemos esquecer que a " nossa" subjetividade é individual e ao mesmo tempo coletiva, pois os aspectos culturais locais e globais se agregam em nossas vidas (SPEROTTO: 2002, 2006).

## **5.0 ALGUMAS PROBLEMATIZAÇÕES SELECIONADAS PARA "CONCLUIR"**

As escritas em blogs, os Vídeos do YouTube, as conversas no MSN inauguram tendências contemporâneas de novos endereçamentos de aprendizagens, fazendo, assim, emergir subjetividades afinadas com uma formação histórica cada vez mais distante do tempo em que fomos e devíamos ser absolutamente modernos.

Essas aprendizagens inauguram outra forma de relação com o tempo, aguçando o desenvolvimento de raciocínios velozes. As "escolhas" nos perfis no orkut, os vídeos do YouTube, o uso de e-mail , bem como o MSN estão sendo artefatos tecnológicos para o estabelecimento de interações entre as pessoas. São expressões de afetividade, de

sociabilidade - modos de aprender intermediados pelas TICs, em universos síncronos e ou assíncronos.

Para "concluir", sugerimos que os modos de aprendizagens contemporâneas intermediadas pelas TICs passem a ser consideradas como indicações de desenho de um novo currículo que necessita ser explorado pelos professores, psicólogos, psicopedagogos, designers, matemáticos, biólogos; enfim, por todos os profissionais que acreditam que o ensino e a aprendizagem envolvem habilidades cognitivas, afetivas e sensitivas. **um novo currículo está sendo desenhado pelos nativos digitais**; cabe aos imigrantes digitais considerarem que há também um outro mundo possível de aprendizagens que emerge num campo virtual síncrono e que se entrelaça com a assincronicidade dos "currículos" impressos nas "cartilhas escolares".

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAGGETUN, Ruge. Prácticas Emergentes en la Web y Nuevas Oportunidades Educativas: Versión 0.1-4. Revista TELOS: Cuadernos de Comunicación y Innovación. abril-junio. nº 67, 2006. Disponível em - <http://www.telos.es/articulocuaderno.asp?idarticulo=5&rev=67>.

**FOUCAULT, M. A escrita de si. In: FOUCAULT, M. Ética, sexualidade e política. Rio de Janeiro: Forense, 2006.**

GUATTARI, Félix. Caosmose: um novo paradigma estético. Tradução de Ana Lúcia de Oliveira e Lúcia Cláudia Leão. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1992.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986. 98p.

MONTARDO, Sandra Portela; PASSERINO, Maria Liliana. Estudo dos blogs a partir da netnografia: possibilidades e limitações. Porto Alegre, RENOTE : revista novas tecnologias na educação: UFRGS, Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação, v. 4, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/renote/dez2006/index.html>>. Acesso em: 05 abr. 2008.

MORAN, José Manuel. O vídeo na sala de aula. Comunicação & Educação, São Paulo, jan./abr. de 1995. Disponível em:<<http://www.eca.usp.br/prof/moran/vidsal.htm>>. Acesso em: 23 mai. 2009.

RECUERO, Raquel. Weblogs, Webrings e Comunidades Virtuais. Artigo apresentado no VI Seminário Internacional de Comunicação. Disponível em - <http://bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-weblogs-webrings-comunidades-virtuais.pdf>

SPEROTTO, I. Rosária. Escritas on line: diferentes aprendizagens potencializando a produção da subjetividade contemporânea. Araraquara, Junqueira e Marim, 2006.

\_\_\_\_\_. Das artes de viver e das possíveis hibridações de subjetividades. 2002. 440f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul Porto Alegre, Porto Alegre, 2002

VERGARA, Sylvia Constant. Métodos de pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 2005.