

## **ESTUDO DE USUÁRIO: A BIBLIOTECA ESCOLAR COMO ESPAÇO DE HUMANIZAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL**

**Maria Betânia Gomes Grisi**

*Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima-IFRR*  
*betania.grisi@ifrr.edu.br*

**Maria de Fátima Freire de Araújo**

*Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima-IFRR*  
*fatima.freire@ifrr.edu.br*

### **Resumo**

Atualmente, há uma tendência que impulsiona a descoberta do conhecimento partindo do pressuposto de sua promoção por meio do desenvolvimento de atividades e de suporte que viabilizem a melhoria da aprendizagem. E nesse cenário, as bibliotecas estão participando ativamente de ações conjuntas com outros setores das unidades de ensino e projetando seus espaços de modo a incorporar iniciativas alinhadas com a missão e a visão da instituição. Considera-se a importância de se desenvolver nas bibliotecas ações mais integradas e humanizadas, tendo como foco uma aproximação mais intensiva entre o usuário e a equipe de atendimento. Estudos apontam para análises centradas em elementos quantitativos como a quantidade do acervo disponível. Não obstante, no intuito de identificar o que pode ser feito para satisfazer as necessidades dos usuários. Nesse cenário observa-se que o Estudo do Usuário frente à realidade do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Roraima-IFRR, caracteriza-se como um elemento essencial para uma boa gestão das ações e serviços desenvolvidos na biblioteca. Isto posto, este trabalho se debruça em uma reflexão acerca do Estudo de Usuário realizado pela equipe da biblioteca, ressaltando-se a atenção esteve centrada nos anseios e pretensões dos usuários. Assim a ação esteve pautada nas seguintes questões norteadoras: 1) Quais os sonhos e expectativas que os usuários da biblioteca do IFRR possuem? 2) Quais as suas percepções em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca do IFRR? 3) Qual a opinião dos usuários no que se refere ao atendimento realizado pelos servidores da biblioteca do IFRR- Campus Boa Vista? Para seu delineamento, foi proposto o projeto Estudo de Usuário: responsabilidade social da biblioteca do IFRR-Campus Boa Vista, tendo como objetivo conhecer os anseios e expectativas de futuro dos usuários da biblioteca. O desenvolvimento metodológico desta ação esteve embasado nos Estudos Descritivos e na Abordagem Etnográfica. O desenvolvimento do projeto se deu inicialmente com um convite a equipe do Grêmio Estudantil, que a princípio, indicou como proposta a realização da investigação de uma forma mais lúdica chegando-se ao projeto que aqui se enfatiza. Com vistas à iniciar a coleta de informações, a equipe da biblioteca convidou os usuários para uma roda de conversa onde foi apresentada todas as estratégias a serem conduzidas ao longo de sua execução. Para uma melhor compreensão das situações apresentadas pelos usuários, as respostas serão categorizadas, com vista a classificação dos elementos que se inserem em cada uma das experiências. Tendo por base este referencial presume-se e considera-se que, a realização de levantamento da opinião dos usuários quanto aos serviços prestados pela equipe da biblioteca implica no reconhecimento da necessidade de otimizar os recursos estruturais e humanos para fornecer um serviço de qualidade. Contudo, não se descarta a necessidade de um atendimento humanizado, inclusivo, revestido de afetividade tendo em vista que está intimamente ligada às emoções e é algo que flui entre as pessoas, sentimento essencial na inter-relação da espécie humana.

**Palavras-chave:** Expectativas, Afetividade, Emoções.

### **Introdução**

Nos últimos anos, o foco da educação passou do ensino para o aprendizado e os impactos dessa mudança refletiram também nos serviços prestados pelas bibliotecas escolares. Atualmente,

há uma tendência que impulsiona a descoberta do conhecimento partindo do pressuposto de sua promoção por meio do desenvolvimento de atividades e de suporte que viabilizem a melhoria da aprendizagem. E nesse cenário, as bibliotecas estão participando ativamente de ações conjuntas com outros setores das unidades de ensino e projetando seus espaços de modo a incorporar iniciativas alinhadas com a missão e a visão da instituição.

A biblioteca escolar é considerada uma extensão da sala de aula e suas instalações são parte integral e interdependente da experiência educacional como um todo. Para se adaptar a essas mudanças, oferecer serviços inovadores, responder às necessidades e preferências dos usuários, as bibliotecas escolares também estão mudando suas formas de atuar e redimensionando sua estrutura organizacional. E isto deve estar diretamente relacionado ao atendimento aos seus usuários. Conforme as ideias de Garcez e Rados, 2002:

Os recursos informacionais devem estar disponibilizados de maneira que ofereçam, originalmente, bens e serviços com valor agregado, capazes de satisfazer as necessidades e expectativas informacionais dos usuários dos cursos tanto presencial quanto a distância e adaptados às novas racionalizações de tempo à localização física da informação, aos modos de aprendizagem individualizada e cooperativa (GARCEZ e RADOS, 2002 p.13).

Corroborando com os pesquisadores, considera-se a importância de se desenvolver nas bibliotecas ações mais integradas e humanizadas, ações estas que tenham como foco uma aproximação mais intensiva entre o usuário que busca os serviços e a equipe de atendimento. Sabendo-se que esse tipo de procedimento possibilitará uma maior integração do usuário aos serviços ofertados bem como um melhor acesso a informação tendo como consequência a aprendizagem. Dessa maneira a biblioteca não só apoiará, mas tornará mais significativa a ação educativa institucional.

Estudos anteriores, trazem dados gerais sobre usuários dos serviços ofertados pelas bibliotecas escolares e, apontam para análises centradas em elementos quantitativos como a quantidade do acervo disponível como fonte para pesquisas, quantas vezes o mesmo referencial foi utilizado e até mesmo como os espaços para atendimento aos usuários estão organizados. Não obstante, esta situação vem se modificando substancialmente, no intuito de identificar o que pode ser feito para satisfazer as necessidades dos usuários. Relacionando-se a isto, (ARELLANO e VACA, 2012, p. 3) mencionam que "um estudo de usuário é definido como o meio efetivo para conhecer as necessidades dos usuários e estabelecer os mecanismos para satisfazer adequadamente, permitindo uma avaliação contínua do sistema".

Ampliando a informação, Figueiredo (1983, p. 46) destaca que “é necessário que o usuário tenha confiança no serviço de informação; para que sejam alcançados resultados satisfatórios, é necessário que haja continuidade na prestação de serviços e que o pessoal tenha capacidade para dialogar inteligentemente com o usuário”.

Nesse cenário observa-se que o Estudo do Usuário frente à realidade do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Roraima-IFRR, caracteriza-se como um elemento essencial para uma boa gestão das ações e serviços desenvolvidos na biblioteca. Isto porque, ele pode ser concebido como uma ferramenta que, através de sua aplicação, permite o acesso a um modelo comportamental de usuários e contribui efetivamente tanto para a melhoria dos serviços prestados quanto para a melhoria dos resultados de aprendizagem.

Isto posto, este trabalho se debruça em uma reflexão acerca do Estudo de Usuário realizado pela equipe da biblioteca do IFRR, ressaltando-se que neste estudo a atenção esteve centrada não na qualidade e quantidade do acervo disponibilizado, tão pouco da disposição deste acervo no espaço físico mas, sim nos anseios e pretensões dos usuários envolvidos nesse processo.

Assim sendo, esta ação esteve pautada nas seguintes questões norteadoras: 1) Quais os sonhos e expectativas que os usuários da biblioteca do IFRR possuem? 2) Quais as suas percepções em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca do IFRR? 3) Qual a opinião dos usuários no que se refere ao atendimento realizado pelos servidores da biblioteca do IFRR- Campus Boa Vista?

Para o delineamento da ação, foi proposto o projeto *Estudo de Usuário: responsabilidade social da biblioteca do IFRR-Campus Boa Vista*, tendo como objetivo conhecer os anseios e expectativas de futuro dos usuários da biblioteca. Informações estas levantadas por meio expressões escritas, deixadas em mural, que foi disposto especificamente para este fim, no hall de entrada da biblioteca, no espaço destinado à leituras livres e que o fluxo de usuário é bem intenso.

A proposta do projeto, consiste na apresentação por parte dos alunos, dos seus sonhos, medos, desejos, expectativas tanto em relação ao espaço tempo atual quanto para o futuro. Entre as ações relacionadas ao projeto está a escolha das situações

O desenvolvimento desse projeto justifica-se pela necessidade de se conhecer melhor os usuários, seus anseios e expectativas tanto relacionada a vida acadêmica quanto pessoal e profissional. Dessa forma, a proposta de trabalho esteve embasada nas ideias de: Nice Menezes de Figueiredo (1993) que apresenta aspectos especiais de Estudos de Usuários destacando-o como Método Científico de um fenômeno social, destaca a biblioteca como espaço para elevar conhecimentos. André Luiz Policani Freitas (2008) – apresenta a avaliação da qualidade dos

serviços de uma biblioteca universitária, defendendo a atenção que a equipe da biblioteca deve dispor ao seu usuário. Investiga o valor dos serviços prestados em bibliotecas considerando o cliente como foco principal entre outros estudiosos que respaldam a temática em discussão, com vistas ao seu fortalecimento.

### **Metodologia**

A biblioteca frente a seu papel ideológico deve favorecer as relações sociais com a intencionalidade de contribuir para a satisfação das necessidades e interesses da comunidade em que está inserida, possibilitando o uso da informação em benefício do desenvolvimento pessoal e social de seus usuários.

Assim sendo, o desenvolvimento metodológico desta ação esteve embasado nos Estudos Descritivos, isto porque conforme, menciona Triviños (2013):

O foco essencial destes estudos reside no desejo de conhecer a comunidade, seus traços, suas gentes, seus problemas, suas escolas, seus professores, sua educação, sua preparação para o trabalho, seus valores, os métodos de ensino etc”[..]. O estudo descritivo pretende descrever “com exatidão” os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 2013, p.110).

O estudo ainda esteve apoiado na Abordagem Etnográfica. Ainda assentando-nos nas ideias de Triviños (2013):

A etnografia baseia suas conclusões nas descrições do real cultural que lhe interessa para tirar delas os significados que têm para as pessoas que pertencem a essa realidade. Isto obriga os sujeitos e o investigador a uma participação ativa onde se compartilham modos culturais. Isto é em outros termos, o pesquisador não fica fora da realidade que estuda, à margem dela, dos fenômenos aos quais procura captar seus significados e compreender (TRIVIÑOS, 2013, p.110).

Considerando o embasamento apontado por Triviños (2013), o desenvolvimento do projeto se deu inicialmente com um convite a equipe do Grêmio Estudantil para que, em apoio aos servidores da biblioteca, chamassem os alunos do Campus a participar de uma ação investigativa que tinha como objetivo conhecer os anseios e inquietações dos alunos em relação aos serviços ofertados e atendimentos prestados pela equipe da biblioteca.

Os alunos em reunião, apontaram para o fato de que uma pesquisa nos moldes padrão (aplicação de questionário, entrevista direta com os sujeitos investigados) não se caracterizaria como interessante, tendo em vista o cunho burocrático que estes instrumentos apresentam e opinam por uma estratégia mais *livre*, alegando que teriam mais familiaridade em responder a questionamentos quando a situação está próxima de seus contextos sociais.

A princípio, os alunos indicaram como proposta a realização da investigação de uma forma mais lúdica e após várias discussões chegou-se ao projeto e formato que aqui se enfatiza.

Denominado “Estudo de Usuário através de mural: uma responsabilidade social da biblioteca do IFRR Campus Boa Vista”, o projeto previsto para acontecer no primeiro semestre de 2017, caracterizou-se em duas etapas.

A primeira, pela disposição de mural em que os alunos deveriam apresentar de forma criativa (frases ou desenhos) quais os seus sonhos, desejos e anseios em relação ao ano de 2017. Ao final do primeiro bimestre, uma comissão composta por professores dos diversos níveis de ensino do Campus fariam a eleição das frases ou desenhos mais criativos e as melhores receberiam como prêmios uma cesta de chocolates e livros, como forma de integrar e ainda de incentivar no usuário da biblioteca a rotina de leitura. Isto porque entende-se que:

A leitura oferece a possibilidade de se desenvolver completamente, gera comportamentos reflexivos, crítico da informação e permite uma tomada de decisão apropriada; é uma ferramenta poderosa para melhorar os níveis educacionais, possibilitando o acesso a conhecimento científico e é um instrumento precioso para a compreensão dos diferentes modos de pensamento e suas expressões culturais (CURD, 2013, p. 4).

Por meio da leitura pode ser possível ao indivíduo se tornar um pouco mais apto para enunciar suas próprias palavras, tornar-se mais autor de suas próprias experiências de vida.

A segunda etapa, referente ao segundo bimestre, continuou tendo como base a disposição do mural para que os usuários apresentassem suas perspectivas pessoais e acadêmicas em relação ao ano de 2017, porém a definição pelas melhores respostas apresentadas se deu a partir de sorteio realizado pela equipe do Grêmio Estudantil e a premiação centrou-se na entrega de livros (cada referência entregue foi definida a partir da indicação do usuário, onde estes sinalizaram qual tinha mais desejo para leitura no momento).

Com vistas à iniciar a coleta de informações, a equipe da biblioteca convidou os usuários para uma roda de conversa onde foi apresentada todas as estratégias a serem conduzidas ao longo de sua execução.

Para uma melhor compreensão das situações apresentadas pelos usuários, as respostas serão categorizadas, com vista a classificação dos elementos que se inserem em cada uma das experiências. Conforme Bardin (2011, p. 148-149) “O processo classificatório possui uma importância considerável em toda e qualquer atividade científica. A categorização tem como primeiro objetivo fornecer, por condensação, uma representação simplificada dos dados brutos”.

Tendo por base este referencial, foram definidas as categorias de análise e, para a explicitação dos resultados obtidos utilizou-se ilustrações como grelhas. Grelhas, conforme Bardin, “Quadro que representa um conjunto de índices capazes de referenciar e avaliar as unidades do texto em categorias ou subcategorias. Isto, de forma pertinente tanto relativamente aos materiais como aos objetivos visados, é também generalizável aos materiais e objetivos similares” (BARDIN, 2011.p.29), presumindo-se ser esse recurso facilitador tanto do ordenamento das informações quanto da apreciação dos dados.

Presumi-se ainda que, as finalidades e objetivos do Estudo de Usuários da biblioteca do Campus Boa Vista-IFRR são fatores de grande relevância para o fortalecimento das ações desenvolvidas e, conseqüentemente, uma maior integração entre esses usuários e a equipe que os atende. Integração esta que além de possibilitar o acesso a informação viabiliza o processo de inclusão.

### Resultado e Discussões

Tendo como referência as respostas apresentadas pelos sujeitos participantes desse estudo, estas serão apresentadas a luz da contribuição do pesquisador contando com a fundamentação dos estudiosos que respaldam e fundamentam o tema. Dessa maneira a Grelha de nº 01, traz em seu bojo o posicionamento dos respondentes em relação aos seus anseios sob os aspectos acadêmicos.

#### Grelha 1 – Anseios pessoais quanto à aspectos acadêmicos

<b>Categoria</b>	<b>Cod.</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de Registro</b>
1- Expectativas de futuro acadêmico e profissional	1.1	Desempenho Acadêmico	Passar no 2º Ano (18) Terminar o estágio com sucesso (2) Passar no Vestibular (20) Concluir projeto em andamento (1) Concluir curso, passar no TCC (2) Ganhar medalha na Olimpíada de Historia ( 5)
	1.2	Desempenho Profissional	Ser escritora (2) Terminar a Startup (1)

Fonte: Elaboração própria, 2017.

Frente as respostas explicitadas na grelha de nº 1 “Anseios pessoais quanto à aspectos acadêmicos” é legítimo considerar que a princípio as escolhas são estabelecidas por interesses diversos e instáveis dada as especificidades da idade que estão vivenciando. Contudo, observa-se que concentram seus maiores anseios na aprovação acadêmica tanto em séries sequenciais quanto no vestibular.

A análise de referenciais teóricos apontam que tal fato é muito natural tendo em vista que nessa etapa da vida o indivíduo se depara com uma necessidade de autoafirmação, e para muitos as

expectativas referentes ao amadurecimento, independência e autonomia exigidas pela sociedade, estão muito ligadas a sua progressão acadêmica. Mais especificamente, com o seu acesso a um curso de nível superior. Sobre isso, Sampaio (2011), menciona que:

Ademais, as intensas e múltiplas mutações sociais que marcam a contemporaneidade, comumente chamadas de globalização, têm influenciado nos padrões educacionais, tornando indispensáveis níveis mais elevados de escolarização de modo tal que o certificado de conclusão do ensino médio tornou-se pré-requisito indispensável para quase todas as funções produtivas (SAMPAIO, 2011, p. 29).

Nesse contexto, cabe considerar a sensatez dos indivíduos respondentes ao expressar seus anseios e expectativas, de serem protagonistas de suas próprias escolhas em um momento em que muitas vezes vem carregado dos conflitos relacionados a idade. Estar na universidade, frequentar o Ensino Superior tornar-se-á o período de conhecer e conviver com outros indivíduos que dispõem de outros pontos de vistas, sendo este cenário, muito rico para a promoção do amadurecimento pessoal e profissional.

Em se tratando das expectativas pessoais para o futuro, na Grelha de nº 2, se explicita o posicionamento dos respondentes.

**Grelha 2 – Expectativas pessoais para o futuro**

Categoria	Cod.	Subcategoria	Unidade de Registro
1- Expectativas de futuro pessoal	1.1	Situações relacionadas a saúde	<u>Parar de Beber</u> (3) <u>Passar mais tempo com o papai</u> (2) Não tenho motivos para sonhar nem pra viver (1) Comer sem engordar (8) Me resolver com meu melhor amigo (1) Ser mais feliz e fazer as pessoas felizes (1)
	1.2	Expectativas de lazer cultural	Ir ao show de Luan Santana (2) <u>Não tenho sonhos</u> (1) Fazer viagem Internacional (8) Morar em Paris (1) Realizar todas as festas surpresas das minhas amigas (1)
	1.3	Expectativas Profissional	Passar em Concurso Federal (5) Escrever meu livro (3) Passar em Harvard (1) Conseguir um emprego (1) Conseguir um intercambio (8) Ser a melhor neurocirurgiã (1)

Fonte: Elaboração própria, 2017.

Nesse contexto é possível observar que há uma significativa diversidade de opiniões quanto as expectativas de futuro, não tendo sido mencionado nenhum aspectos de forma mais efetiva.

Destaca-se contudo que, aqui, com base na identificação das respostas apresentadas, o maior número de respondentes está inserido entre os usuários pertencentes aos cursos do Ensino Médio, público este composto por jovens entre quatorze (14) e dezessete (17) anos, que está em uma fase muito dinâmica, conflituosa, cheia de sonhos, acesso a informação em grande volume ao mesmo que enfrenta problemas de ordem pessoal e social.

Nesse processo, infere-se a necessidade de uma aproximação mais afetiva (tomam lanches juntos, são promovidas rodas de conversas conduzidas pela coordenadora da biblioteca) com a equipe da biblioteca. Por isso, também a importância de se desenvolver a investigação lançando mão de uma estratégia lúdica.

No que se refere a necessidade de uma aproximação mais afetiva desse público, Xavier (2014) aponta que:

É patente que no processo de aprendizagem é preciso considerar quatro dimensões humanas, o organismo, o corpo, a inteligência e o desejo, posto que a aprendizagem esteja presente no indivíduo, desde sua primeira infância, quando, para construir o conhecimento, precisa interagir o tempo inteiro com o objeto de sua curiosidade (XAVIER, 2014, p. 11).

Muitos são os casos em que esse usuários buscam aos servidores que compõem a equipe da biblioteca comunicação, camaradagem na rotina diária. E, tais aproximações possibilitam o servidor a conhecer um pouco de como vive o usuário de seus serviços e nestes momentos cabe a cada um dos sujeitos envolvidos nesse processo, se colocar a disposição para esse atendimento mais atencioso. Não raro também são os casos em que o aluno se coloca com expressões de angústia, desanimado diante de tantas questões a serem resolvidas em sua vida. A despeito disso, destaca-se o mencionado pelo respondente na categoria: 1.1 Situações relacionadas a saúde - *Parar de Beber (3)*; *Passar mais tempo com o papai (2)* e 1.2 Expectativas de lazer cultural - *Não tenho sonhos (1)* respectivamente.

As emoções estão presentes e nos acompanham ao longo de nossas vidas e dependendo da forma como se caracteriza pode levar a uma situação mais delicada, a depressão, como muitos entre os respondentes. Ao ponto de até mencionar o suicídio como uma alternativa viável para a solução de seu problema. Segundo López, (2004):

Os problemas emocionais costumam manifestar-se na escola em forma de ansiedade ou de angústia, acompanhadas de manifestações de tristeza, choro, retraimento social, dificuldades de estabelecer relações satisfatórias, desinteresse acadêmico, dificuldades de concentração, mudanças no rendimento escolar e relação inadequada com o professor e com os colegas. A gravidade desses

problemas emocionais é muito variável, pois, tanto pode ser resquícios de psicoses infantis ou manifestações de situações conjunturais de estresse mais relacionadas com a vida cotidiana familiar, escolar ou social (LÓPEZ, 2004, p.115).

Por tudo isso, é importante um atendimento humanizado, considerando os aspectos emocionais que o usuário apresenta, tendo em vista que as emoções estão diretamente relacionadas ao processo educacional e que por meio desse atendimento humanizado se viabiliza o equilíbrio emocional e conseqüentemente o desenvolvimento de uma personalidade madura. Pois, embora as emoções estejam presentes no nascimento, o desenvolvimento emocional deve-se tanto à ação da maturação como ao da aprendizagem, operando esses dois componentes juntos ao mesmo tempo.

A partir da educação formal promovida pela escola, pautadas nesse atendimento mais humanizado, integrador, inclusivo estes jovens estarão aptos para a sua incorporação no mundo do trabalho, do lazer e do tempo livre, de forma mais segura. Por isso, não se pode pensar em aprendizado escolar ou, em qualquer processo de aprendizagem, fora das relações afetivas.

## **Conclusões**

Por todo o que exposto anteriormente considera-se que:

A realização de levantamento da opinião dos usuários quanto aos serviços prestados pela equipe da biblioteca implica no reconhecimento da necessidade de otimizar os recursos estruturais e humanos para fornecer um serviço de qualidade.

Não se deve subestimar a influência da aplicação de técnicas de avaliação mais lúdicas pode ter, pois por meio delas se alcança o envolvimento de um público mais jovem e esse público se coloca mais mais disposição para contribuir com suas opiniões.

Todas as bibliotecas, como espaço de disseminação de , em determinado momento, precisam realizar planejamento, um processo dinâmico que é projetado para o futuro, de acordo com sua realidade atual.

A biblioteca escolar é considerada uma extensão da sala de aula e suas instalações são parte integral e interdependente da experiência educacional como um todo. Para se adaptar a essas mudanças, oferecer serviços inovadores, responder às necessidades e preferências dos usuários, as bibliotecas escolares também estão mudando suas formas de atuar e redimensionando sua estrutura organizacional.

Há um consenso de que a origem dos estudos dos usuários está na necessidade das bibliotecas institucionais, pois ajuda os bibliotecários a conhecer os seus usuários e suas

necessidades. Contudo, não se descarta a necessidade de um atendimento humanizado, inclusivo, revestido de afetividade tendo em vista que está intimamente ligada às emoções e é algo que flui entre as pessoas, sentimento essencial na inter-relação da espécie humana.

### **Referencias Bibliográficas**

ARELLANO, Filiberto Felipe Martínez. VACA, Jorge Octavio Ruiz. Avaliação dos serviços bibliotecários e de informação. los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. **Revista de Biblioteconomia**. v. 12, n. 2, p. 3-14, set. São Paulo, 2012.

CURD, Enrique Ramos. Estratégias para alcançar novos leitores. **Revista Bibliotecologia e Gestão de Informação**. N 80 p. 4 – 39, mar. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Revista Ci. Inf.**, Brasília, 12(2): 43-57, jul./dez. 1983.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart. RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Revista Ci. Inf.**, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. Brasília, 2002.

LÒPEZ, Feliz. **Desenvolvimento Psicológico da Educação**: Transtornos de desenvolvimento e necessidades educativas especiais. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SAMPAIO, Sônia Maria Rocha. **Entre a escola pública e a universidade**: longa travessia para jovens de origem popular. In: Observatório da vida estudantil: primeiros estudos [online]. Salvador: EDUFBA, 2011, pp. 27-51. ISBN 978-85-232-1211-7. SciELO Books<. Disponível em <http://books.scielo.org>>. Acesso em 20 de set. 2017.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. – 1. Ed. – reimpressão. São Paulo: Atlas, 2013.

XAVIER, Charlene Correa. **A influência da afetividade na aprendizagem nos anos Iniciais do Ensino Fundamental**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná UTFPR – Campus Medianeira. 2014. p. 11-36.