



III CONEDU
CONGRESSO NACIONAL DE
E D U C A Ç Ã O

Formação Continuada para Docentes com vistas à Inclusão Educacional: Gestão e Estratégias

Autor: Soraia Wanderosck Toledo; Orientador: Stella Regina Reis Costa

Universidade Federal Fluminense, swtoledo@hotmail.com

Resumo: As constantes alterações em padrões sociais, políticos, econômicos, culturais, marca inequívoca da contemporaneidade, aponta para a necessidade de formação profissional contínua. No que se refere à educação formal, da pré-escola à pós-graduação, além dos conteúdos programáticos inerentes aos cursos, é fundamental que as práticas de ensino sejam repensadas, inovadas em diálogo com os mais variados contextos e atores sociais. Assim, com o objetivo de contribuir para a construção de espaços inovadores para a formação continuada para docentes das carreiras do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico e do Magistério Superior com vistas ao aperfeiçoamento de práticas de ensino e à inclusão educacional de alunos que apresentam Necessidades Educacionais Específicas (NEE), foi realizado Estudo de Caso em Instituição de Educação Pública que oferece cursos em nível médio, profissionalizante, superior e pós-superior. Por meio de entrevistas semiestruturadas e abertas, coletivas e individuais, os dados foram obtidos e a triangulação das informações coletadas nas entrevistas foi feita a partir de análise de documentos institucionais. O tratamento dos dados aconteceu com base na Análise de Conteúdo. A conclusão é que em situações educacionais diferenciadas, como no recebimento de alunos com NEE, os professores, em maioria, não se sentem preparados para tipo de esse trabalho, delegando às instâncias de apoio pedagógico as respostas para um atendimento adequado, o que acaba por provocar a fragmentação de ações, o fracasso e, muitas vezes, o abandono de alunos dos ambientes acadêmicos, bem como, desconforto, ansiedade e frustração por parte dos docentes, situação que pode ser atenuada pela formação continuada.

Palavras-chave: Formação Continuada, Inclusão, Necessidades Educacionais Específicas.

INTRODUÇÃO

O homem contemporâneo vive a perplexidade e a crise dos paradigmas, resultado de uma sociedade em transição que, em função dos avanços tecnológicos, busca uma nova estrutura de trabalho, economia e produção do conhecimento. A denominada sociedade da informação faz redimensionar o pensar, o comunicar, o aprender (FARIA; LIMA; TOSCHI, 2014) e, nesse contexto, a palavra de ordem é diversidade, já que etnias, credos, culturas se encontram e se misturam em um mundo globalizado, que iguala e distancia povos e pessoas em função das possibilidades várias e das discrepâncias idiossincráticas, sociais, econômicas e tecnológicas.



A “Era Industrial” vem sendo superada pela “Era do Acesso”, do capitalismo cultural, na qual os sujeitos contemporâneos passam a interagir no novo ambiente virtual, a valorizar a imagem e o consumismo imediato, a acumular informações que nem sempre são transformadas em conhecimento, a impor um ritmo frenético à vida em função da exacerbação da velocidade e da multiplicidade de atividades a se que propõem. Desde a decepção com os saberes enciclopédicos que não deram conta dos conflitos individuais e sociais, a criatividade e a inovação têm sido valorizadas, a partir da estrapolação do raciocínio cartesiano, e do resgate da intuição, da espiritualidade, com vistas à equidade social, a felicidade e a sustentabilidade do planeta. Daí a percepção de que os processos promovidos pela educação formal têm se mostrados obsoletos, ineficientes para as expectativas desses novos sujeitos e desconectados com as demandas atuais.

Em meio a essa obsolescência, o acesso de alunos com Necessidades Educacionais Específicas (NEE) acaba por enfatizar a diversidade própria dos tempos contemporâneos e a necessidade de uma educação formal centrada no aluno, múltipla, instigante e conectada com essas novas experiências diárias. Inovar para sobreviver e vir a ser um diferencial em relação à Responsabilidade Social para que a educação (formal), considerada um meio para o desenvolvimento e minimização dos problemas sociais, como afirma Souza (2014), possa contribuir para a inclusão dos grupos socialmente marginalizados.

A partir dessas inquietações foi desenvolvida a pesquisa de mestrado. A provocação inicial apresentada aos docentes foi o recebimento de alunos com deficiências sensoriais, pessoas com cegueira, baixa-visão, surdez, deficiência auditiva, para que as questões relativas à diversidade e formação continuada na área das práticas de ensino fossem trabalhadas.

Assim, o objetivo foi traçado: contribuir para a construção de espaços inovadores para formação continuada para docentes das carreiras do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico e do Magistério Superior com vistas ao aperfeiçoamento das práticas de ensino e à inclusão educacional de alunos com Necessidades Educacionais Específicas.

METODOLOGIA

A definição dos tipos metodológicos da pesquisa seguiu os critérios propostos por Vergara (2009). Assim, quanto aos fins, o estudo pretendeu, de um lado, ser explicativo, tendo em vista objetivar a percepção da necessidade e viabilidade de ações para a formação continuada na área das práticas de



ensino para docentes das carreiras do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico e do Magistério Superior de forma a contribuir para a qualidade do processo ensino-aprendizagem e para a efetiva inclusão educacional e, de outro lado, ser metodológica, já que aborda “instrumentos de captação e manipulação da realidade”. Quanto aos meios, será um Estudo de Caso realizado no campo, complementado por Pesquisa Documental. As inserções aconteceram por meio de entrevistas semiestruturadas e abertas, coletivas e individuais, trianguladas com as análises de documentos institucionais fornecidos pelo sítio eletrônico oficial.

Os dados das entrevistas foram tratados com base na Análise de Conteúdo, considerada, segundo Vergara (2010) uma técnica capaz de promover a identificação do que é dito a respeito do tema apresentado em transcrições de entrevistas e levantamentos de documentos institucionais. Após transcrição das entrevistas (pré-análise em leitura flutuante), ocorreu a análise do conteúdo, por meio do resgate do problema de pesquisa e do confronto com as teorias que deram suporte à investigação. A exploração do material realizada por meio de decifração estrutural foi baseada em Bardin (2011). A análise documental triangulou os demais dados quando da elaboração das propostas.

Coleta, apresentação, análises dos dados e resultados seguiram etapas assim definidas:

- Fase 1: levantamento preliminar de informações e possibilidades para o apoio dos processos de ensino com alunos com NEE;
- Fase 2: elaboração de proposta preliminar de modelo para a formação continuada para práticas de ensino com vistas a inclusão educacional;
- Fase 3: Validação da proposta junto a instâncias institucionais ligadas ao tema;
- Fase 4: Construção final das propostas em função das contribuições obtidas na fase anterior.

Na primeira fase, para o levantamento preliminar de informações e possibilidades para o apoio dos processos de ensino com alunos com NEE, representados de forma mais específica pelas pessoas com deficiência sensorial, foram realizadas entrevistas em grupos formados por docentes de diferentes níveis de ensino oferecidos pela instituição, objeto de estudo, incluídas nas pautas de reuniões de colegiado. A opção por esse método de coleta se justifica pela possibilidade de interação entre os participantes para que as discussões acerca do tema possam ser enriquecidas, ideias possam ser geradas e pessoas e situações representativas sejam selecionadas para as



entrevistas individuais semiestruturadas direcionadas (estrutura semiaberta) ou, em função do caso, entrevistas com conversas informais (estrutura aberta), tendo em vista a necessidade de aprofundamento por meio da exploração de histórias e perspectivas dos informantes para maior confiabilidade da pesquisa (GRAY, 2012). A intensão é levar os participantes à construção ativa de dados com vistas a múltiplas camadas de sentido acerca de afirmações e não afirmações, motivações e intenções, ações e consequências pessoais, interpessoais e para a qualidade do trabalho. A proposta contempla, ainda, a distribuição de papéis para respostas escritas durante as entrevistas coletivas. As validações das questões norteadoras das entrevistas aconteceram na primeira entrevista coletiva e individual e sofreram alterações. O principal motivo para alterações foi a subjetividade de algumas questões. Assim, para as entrevistas coletivas, uma das três questões apresentadas foi suprimida, enquanto que as entrevistas individuais acabaram por seguir uma estrutura aberta, direcionada pelos objetivos da pesquisa. Foram selecionados para as entrevistas docentes que atuam em diferentes níveis de ensino, representantes de instâncias pedagógicas e gestores.

As entrevistas foram gravadas em áudio e a pesquisadora fez opção por uma postura reflexiva na qual, segundo Gray (2012) a neutralidade cede lugar ao envolvimento na construção do conhecimento.

De forma concomitante, documentos institucionais foram analisados para que, além da triangulação com as respostas das entrevistas, os resultados da presente pesquisa atendessem às demandas indicadas pelos mesmos, bem como, estivessem em acordo com a organização, estrutura e responsabilidades atribuídas aos diferentes setores da gestão e da operacionalização dos processos acadêmico.

A partir dos dados obtidos na primeira rodada de entrevistas, foi elaborada proposta preliminar para a formação continuada para docentes em relação ao tema em questão, segunda fase.

Para a validação da proposta junto a instâncias institucionais, terceira fase da pesquisa, foi realizada nova rodada de entrevistas em grupo e individuais. Nessa etapa, a apresentação foi baseada no questionamento “há viabilidade e atratividade para as propostas?”

A partir da articulação dos dados, foi efetivada a quarta e última fase da pesquisa, a construção final das propostas para o apoio das atividades de ensino com alunos com NEE.



RESULTADOS

A Análise Documental foi realizada com base, principalmente, no Pano de Desenvolvimento Institucional, Relatório de Auto Avaliação Institucional e Relatórios de Auditorias Internas, indicando haver ações ainda tímidas em relação aos processos de inclusão educacional. Núcleos de apoio aos alunos com NEE foram instaurados em todos os *campi* do sistema, mas dados, ainda dispersos, não possibilitam visibilidade por parte da comunidade acadêmica das ações promovidas, com também, prejudica uma avaliação mais aprofundada dos procedimentos.

A opção por entrevistas coletivas se mostrou satisfatória quanto à possibilidade de abrangência da amostra e à construção coletiva de respostas, mas foi prejudicada pela dificuldade de inserção das mesmas nas reuniões de colegiados, bem como, pela ausência de respostas aos convites para a realização desse procedimento. A partir dessa situação, as entrevistas individuais foram iniciadas.

Após a transcrição das entrevistas, foi realizada a Análise de Conteúdo, conforme direcionamentos de Bardin (2011). Quanto ao comportamento dos entrevistados, puderam ser percebidas participações efetivas e críticas em contraponto a participações tímidas e omissões. Algumas características foram associadas ao tema como “perturbador” no que se refere ao despreparo para atuação com alunos com deficiência.

“Eu, por exemplo, não me sinto preparado para receber um aluno com d..., eu não saberia o que fazer... eu realmente não saberia o que fazer... Depois eu ia procurar, ver com a universidade se pudesse me apoiar, mas, de fato, se hoje entrasse na minha sala um aluno com deficiência visual, auditiva, enfim, eu, de fato, não saberia como lidar.” (informação verbal em entrevista coletiva)

“Como professor, não me sinto preparado para atender (lecionar para) um aluno especial.” (informação escrita, durante uma entrevista coletiva)

Outras características associadas ao tema foram “necessário”, “interessante”; “complexo” e podem ser percebidas nas falas a seguir:

“Aberto a toda comunidade, né? Não só para os professores que lecionam... porque esse tipo de informação é de interesse para todos, né?” (informação verbal em entrevista coletiva)

“[...] Eu gostaria muito, eu adoraria realmente receber um aluno desse tipo (aluno com deficiência sensorial) porque, assim, como professor, você geralmente faz um mapeamento com a turma, se você quer atender bem, se você quer passar bem o conhecimento, você tem que saber com quem está lidando... se o público possui alguma especificidade, então tem um desafio ai e os desafios são bons, porque quando você se propõe a resolver um desafio, você se propõe a melhorar as suas técnicas de ensino. Então nesse sentido, acho que



agregaria... eu não sei como, eu concordo com você... Eu não saberia como fazer, mas eu procuraria...” (informação verbal em entrevista coletiva)

“Existe alguma coisa um pouco intangível. Eu acho que as pessoas fazem reuniões... vamos ser acessíveis, mas não tem de fato um material...” (informação verbal em entrevista coletiva)

DISCUSSÃO

As omissões durante as entrevistas coletivas e a ausência de respostas aos convites para participação nas entrevistas podem indicar vários fatores, entre eles, desinteresse ou, ainda, constrangimento em relação ao tema. Outra inferência relevante em relação a essas posturas é o possível não reconhecimento da responsabilidade pelo trato de alunos com NEE, tendo em vista o entendimento de que esses casos seriam de competência dos setores pedagógicos. Revelam ainda, além de dificuldades na disponibilidade de tempo para a atividade, certo desinteresse em relação à proposta, ou significar não concordância com a mesma ou não compreensão. Infelizmente, a não participação não permite uma análise mais efetiva. Algumas falas recolhidas nas entrevistas corroboraram essas inferências.

“Tem aquela famosa história do professor achar que sabe lidar com todos os problemas ou, quando ele não sabe, o problema não é dele. O aluno que estude, né?” (Informação verbal em entrevista individual)

“Existem professores que reconhecem o problema como seu. Outros que não reconhecem. O que responde a sua ausência de respostas.” (Informação verbal em entrevista coletiva).

A percepção do tema como perturbador e complexo, bem como a constatação do despreparo para o trabalho com alunos com NEE, indicam a necessidade de estratégias para o apoio do trabalho docente nessa área. Assim, elaborada uma proposta preliminar para essas estratégias e apresentada para validação, como informado na metodologia, algumas diretrizes foram assumidas como viáveis e atrativas para a construção de espaços inovadores para a formação continuada de docentes com vistas ao aperfeiçoamento de práticas de ensino e à inclusão educacional.

A verificação da necessidade da formação continuada para docentes na área das práticas de ensino com vistas à inclusão educacional foi feita, apesar de algumas resistências percebidas. O diagrama de Ishikawa foi utilizado como apoio para uma percepção mais objetiva dessa verificação.

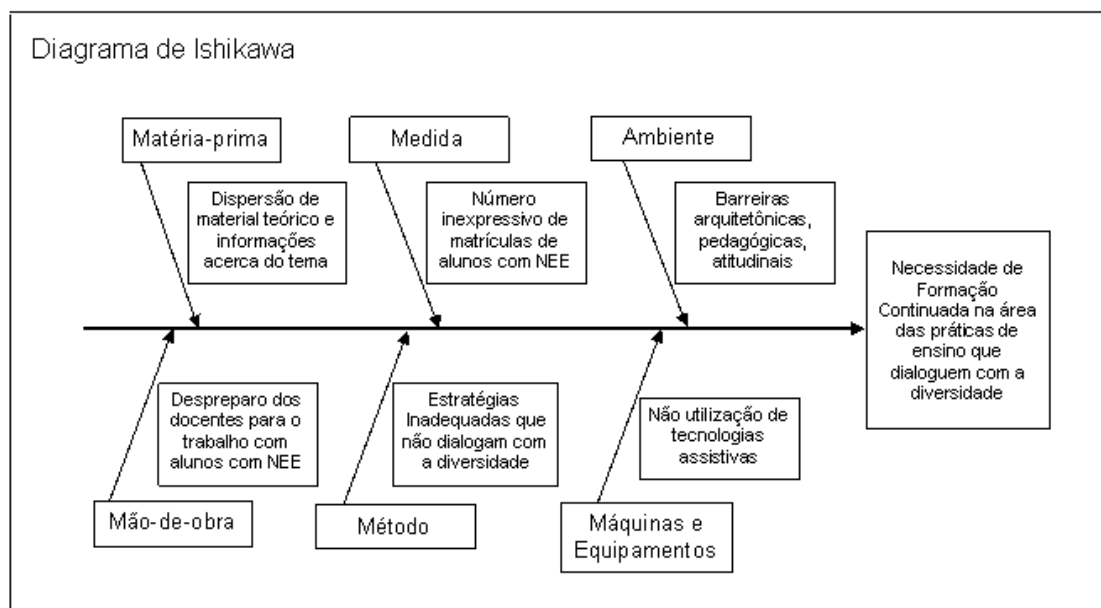


Figura 1: Diagrama de Ishikawa

Quanto à matéria-prima, a dispersão de informações acerca das ações inclusivas pode ser percebida no Relatório de Auto Avaliação Institucional 2013-2014, onde não foram registrados número de alunos com deficiência matriculados nos cursos. Ainda que sejam números tímidos, o ingresso inexpressivo desse público precisa ser avaliado. Foi percebida também a não existência de análise a respeito de evasões/conclusões dessa clientela para que sejam sugeridas possibilidades e/ou barreiras para a inclusão educacional.

Quanto à medida, o número inexpressivo de matrículas de alunos com NEE, representados por alunos com deficiência sensorial, leva à possível conclusão que a instituição não tem sido atrativa para pessoas com deficiência e, em função do trancamento de matrículas, ações que promovam a permanência com vistas à conclusão com êxito se fazem necessárias. Sabidamente, instituições que oferecem condições adequadas às pessoas com deficiência acabam por serem atrativas para esse público.

Quanto ao ambiente, a primeira barreira a ser analisada é a atitudinal, entendida aqui como iniciativa de delegar aos setores pedagógicos a responsabilidade única em relação ao atendimento de alunos com NEE. Ainda em relação ao ambiente, as barreiras pedagógicas podem ser percebidas em função da fragmentação das ações inclusivas e das declarações recorrentes quanto ao despreparo dos professores para o trabalho inclusivo. Apesar da utilização de algumas tecnologias assistivas, essa utilização precisa ser intensificada e direcionada às diferentes NEE. A arquitetura predial também requer maior adaptação para o recebimento de pessoas com deficiência.



A declaração em relação ao despreparo para o trabalho com alunos com NEE, aliada ao inexpressivo número de alunos com deficiência matriculados em proporção ao número de matrículas trancadas evidenciam a não utilização de estratégias diferenciadas para essa clientela.

Quanto à utilização de tecnologias assistivas, as declarações apontam para uma utilização ainda tímida, o que sugere a necessidade de preparação dos docentes para a utilização de tecnologias assistivas existentes, pautadas em demandas que precisam ser reforçadas por acessos mais significativos de alunos que apresentam NEE, bem como, para a possibilidade de implementação de novas tecnologias.

Uma das condições, porém, para a atratividade das propostas é que sejam criadas estratégias diferentes daquelas tradicionalmente oferecidas pelas instituições de ensino superior. Conforme Costa e Honnef (2012), atividades como palestras, seminários, encontros, por exemplo, não são capazes de promover os resultados esperados. Políticas, informações e orientações lançadas no ambiente acadêmico não são eficientes para a mudança de posturas de alunos e professores diante da inclusão (FERRARI; SEKKEL, 2007). Assim, alterações nas práticas de ensino para a inclusão educacional podem ser conseguidas por meio de processos geradores de reflexão, engajamento e vivências capazes de aproximar a comunidade acadêmica das questões inerentes ao tema. Para tanto, embasamento teórico precisa ser aliado às situações empíricas por meio de estratégias que possibilitem flexibilidade, dinamicidade e visão sistêmica acerca dessas questões.

As características elencadas para a contemplação do objetivo de pesquisa (contribuir para a construção de espaços inovadores para a formação continuada para docentes das carreiras do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico e do Magistério Superior com vistas ao aperfeiçoamento de práticas de ensino e à inclusão educacional de alunos que apresentam Necessidades Educacionais Específicas) foram: a ênfase na articulação das informações relacionadas ao recebimento e trato de alunos com NEE, bem como, em relação aos setores pedagógicos e os docentes; a urgência por informações que possam orientar os professores quando do recebimento de alunos diferenciados em aula e a intensificação da qualidade dos processos pedagógicos no que se refere à ressignificação do ensino/aprendizagem dos conteúdos curriculares.

Outros aspectos de relevância complementam as características apresentadas acima:



- Viabilidade para ações de aprendizagem colaborativa entre os docentes da instituição. Ou seja, construção colaborativa de saberes acerca dos temas elencados, baseada em aprofundamentos teóricos em constante confronto com os contextos sociais, políticos e econômicos contemporâneos, bem como, troca de experiências, propostas metodológicas, dificuldades e expectativas.
- Adequação de carga horária no sentido de estabelecer início e fim para atividades de formação continuada.
- Flexibilização e dinamicidade, no que se refere aos acessos às informações, e às construções coletivas acerca do tema, ou seja, os espaços para a formação continuada na área das práticas pedagógicas com vistas à inclusão educacional devem ser facilmente acessados, permitir circulação rápida de informações e preencher os interstícios das práticas docentes diárias.

CONCLUSÕES

A proposição final, então, se efetivou por um Projeto de Interesse Institucional, ou seja, um projeto que possibilite a captação de informações, ações e produções, no sentido de implementar a circulação e a construção de saberes acerca das práticas de ensino voltadas para a inclusão educacional de maneira sistêmica. O ambiente virtual foi considerado o mais adequado para a efetivação do projeto, o que sugere a implementação de uma plataforma *online* específica para esse fim, vinculada ao sítio eletrônico oficial da instituição e com acessos restritos e abertos em função das atividades a serem realizadas, na qual, além de registro e divulgação de informações e saberes relativos ao tema, ambientes de aprendizagem colaborativa entre os docentes possam ser efetivadas de maneira flexível, dinâmica e próxima às práticas diárias de ensino.

O objetivo geral dessa plataforma é fomentar, por meio da captação, organização e divulgação de informações, interação entre os docentes da instituição, objeto de estudo, com vistas à construção de saberes acerca das práticas pedagógicas e da inclusão educacional.

Como objetivos específicos são apresentados os seguintes procedimentos:

- Promover aprofundamentos acerca das práticas de ensino com vistas à inclusão educacional por meio da divulgação de publicações, eventos, relatos de experiências, tecnologias assistivas, entre outros.



- Promover atividades inovadoras específicas para a formação continuada acerca dos temas diversidade, práticas de ensino e inclusão.
- Significar apoio para as práticas de ensino, pesquisa e extensão.
- Significar apoio para os responsáveis por estágio de alunos que apresentem NEE.
- Significar apoio a programas de monitoria, fundamentais processos de co-aprendizagem , especialmente, alunos que apresentam NEE.

Por atividades inovadoras específicas, o presente estudo aponta para a efetivação de grupos de aprendizagens colaborativas, compostos por docentes interessados em maior aprofundamento quanto ao tema.

Para a efetivação do Grupo de Aprendizagens Colaborativas os docentes deverão formalizar um cronograma com carga horária máxima de oitenta horas, nas quais deverão ser previstas as seguintes atividades:

- Estudo de material disponibilizado online. O grupo poderá propor textos, vídeos e a instituição poderá sugerir ampliação na oferta de material.
- Participação em fóruns online de discussão, específicos dos grupos nos quais experiências, expectativas, frustrações, dúvidas poderão ser compartilhadas e discutidas.
- Publicação, na Plataforma *online* específica, de artigo referente aos saberes construídos no decorrer dos estudos no grupo. O artigo, logicamente, poderá ser submetido a revistas, congressos, entre outros.

A iniciativa pode significar, assim, atitudes proativas em relação à necessária constante formação, aliada aos contextos contemporâneos de atuação dos docentes, no sentido de promover altos padrões de qualidade dos cursos oferecidos pela Instituição, o que pode representar impacto positivo no cenário profissional, técnico e tecnológico tendo em vista apontar para maior número de ingressos e conclusões com êxito por meio de práticas docentes inovadoras e adequadas.

Pode viabilizar, ainda, a construção de saberes acerca das dinâmicas docentes relativas ao universo do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico em nível médio e do Ensino Superior, bem como, a



divulgação desses saberes, a partir do adequado atendimento a alunos que apresentem Necessidades Educacionais Específicas.

Foi evidenciado que processos que visam a acessibilidade de alunos com NEE acabam por possibilitar posturas crítico-reflexivas-receptivas capazes de promover inovação nas práticas de ensino, o que contribui para qualidade dos serviços prestados também em relação aos alunos sem NEE.

A possibilidade aqui apontada é a busca da qualidade dos processos educacionais por meio de formação continuada capaz de promover o aprofundamento de questões relativas às práticas diárias de ensino, a partir da busca pela humanização e crescimento integral dos professores que devem, além de refletir sobre sua prática profissional, questionar sua atuação no mundo, fazer de desejos e sonhos planos para uma existência digna e feliz, numa permanente re(construção) de vida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

CONTRERAS, José. *A autonomia dos Professores*. São Paulo: Cortez, 2002.

COSTA, Fabiane A.T.C.; HONNEF, Cláucia. Formação Docente para a Educação Especial na Perspectiva Inclusiva: o Papel das Experiências Pedagógicas nesse Processo. *Revista Reflexão e Ação*, v. 20, nº 1, 2012. Disponível em:
<http://online.unisc.br/seer/index.php/reflex/article/view/2359>. Acesso em: 02fev2015

FARIA, Juliana Quimarães; LIMA, Daniela da C.B. Pereira; TOSCHI, Mirza Seabra. A Produção do Conhecimento na Sociedade da Informação: Reflexões Filosóficas sobre a Pesquisa em Educação. *Revista Educação e Cultura*, v.8, n.55. 2014. Disponível em:
<http://www.seer.ufu.br/index.php/EducacaoFilosofia/article/view/14240>. Acesso em 21mar2015.

FERRARI, Marian A.L.; SEKKEL, Marie Claire. Educação inclusiva no ensino superior: um novo desafio. *Psicologia, Ciência e Educação*, 2007. Disponível em:
http://scholar.google.com.br/scholar?q=educa%C3%A7%C3%A3o+inclusiva+no+ensino+superior+um+novo+desafio&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ei=kxzQVLXODPjbsAT_0oLQBg&sqi=2&ved=0CBoQgQMwAA Acesso em: 02fev2015.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GADOTTI, Moacyr. Trabalho e Educação numa Perspectiva Emancipatória. II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica: Democratização, emancipação e sustentabilidade. Florianópolis, 28 de maio a 1 de junho de 2012.



GRAY, David E. Pesquisa no Mundo Real. 2.ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

SOUZA, Regina C. Stroglio. A Responsabilidade Social sob a perspectiva do SINAES: um estudo de caso em uma instituição federal de ensino. Revista UNIABEU: Belford Roxo. 2014. Disponível em: file:///C:/Users/xxxxx/Downloads/1472-6149-1-PB.pdf. Acesso em 22mar2015.

VERGARA, Sylvia Constant. Métodos de Coleta de Dados no Campo. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. Métodos de Pesquisa em Administração. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2010.