



## A percepção do egresso do curso de Letras Português e Espanhol da UFMS, na modalidade a distância

Daniela Sayuri Kawamoto Kanashiro – UFMS – [daniela.ead.ufms@gmail.com](mailto:daniela.ead.ufms@gmail.com)

Patrícia Graciela da Rocha – UFMS – [patrigraciro@gmail.com](mailto:patrigraciro@gmail.com)

**Resumo:** O presente trabalho faz parte de pesquisa realizada pelo Grupo de Estudos em Formação de Professores na Educação a Distância (GEForPED) e, neste caso, nosso objetivo é apresentar a percepção dos egressos sobre o curso de licenciatura em Letras Português e Espanhol, na modalidade a distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Com base em nosso referencial teórico (LEFFA, 2006; MACHADO, 2010; MINAYO, 1994), analisamos 65 respostas de nossos egressos referentes a 6 questões selecionadas do questionário disponibilizado no ambiente virtual de aprendizagem. Participaram da pesquisa aproximadamente 40% dos 167 alunos formados nos anos de 2012 e 2013. Visamos, dessa forma, a: (a) fazer um diagnóstico da situação profissional atual dos egressos do curso; (b) adequar o currículo e o perfil do egresso às exigências do mercado de trabalho; (c) avaliar a satisfação do ex-aluno em relação ao curso. Em síntese, verificamos que os recém-formados estão satisfeitos com o curso concluído, uma vez que atribuíram conceito ótimo e bom aos professores, assim como ao curso; julgaram que as disciplinas de estágios obrigatórios colaboraram para seu desempenho profissional e que a licenciatura em Letras, de modo geral, contribuiu para seu desenvolvimento cultural e pessoal. Também verificamos que cerca de metade dos respondentes está atuando como professor de língua portuguesa e/ou de língua espanhola, atendendo à proposta da Universidade Aberta do Brasil (UAB) de interiorização e de democratização do ensino superior, objetivando melhorar a qualidade das escolas no interior do país.

**Palavras-chave:** egresso; educação a distância; formação de professores

### The perceptions of former students about the Spanish-Portuguese undergraduate course (distance education) at UFMS

**Abstract:** This paper is part of the research program conducted by the *Grupo de Estudos em Formação de Professores da Educação a Distância* (GEForPED). Our aim is to present the perception of former students about the Spanish-Portuguese undergraduate course (distance education) at *Universidade Federal de Mato Grosso do Sul* (UFMS). We selected 6 questions from an on-line questionnaire that the students had to fill out and analysed 65 respondents' answers to them, basing the analysis on Leffa (2006), Machado (2010) and Minayo (1994). The survey was done with roughly 40% of the 167 students that graduated in 2012 and 2013. Our goals are: (a) to make a diagnosis of the student's current occupational status; (b) to adjust the course curriculum and the professional outcome to answer market demands; (c) to measure the former student's satisfaction with the course. In summary, we could verify that the recent graduates are happy with the course they chose, since they graded both the professors and the whole course as "good" and "very good"; they think the mandatory internship has contributed to their professional development and the course as a whole has added to their personal and cultural development. We could also verify that about half of the respondents are working as Portuguese or Spanish teachers in their home city, which is the purpose of the *Universidade Aberta do Brasil* (UAB): to democratize the higher education and take it to the Brazilian hinterland, in order to improve the country's schools.

**Keywords:** former students; distance education; teachers training

## Introdução

Esta pesquisa está inserida no Grupo de Estudos em Formação de Professores na Educação a Distância (GEForPED) que tem como objetivos gerais: (a) analisar e avaliar os processos de desenvolvimento dos cursos de licenciaturas na modalidade a distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), a fim de subsidiar sua consolidação e institucionalização, além das contribuições com a Educação Básica e (b) contribuir com pesquisas na área de educação a distância para melhor compreender essa modalidade e qualificar os processos de formação de professores.

Para este estudo, realizamos uma pesquisa *online*, disponibilizada no ambiente virtual de aprendizagem, *Moodle*, com a finalidade de acompanhar a vida profissional de nossos egressos da licenciatura em Letras Português e Espanhol da UFMS, na modalidade a distância. O questionário com 17 questões teve como objetivo principal mapear o perfil dos formados, sua atividade profissional e a contribuição do curso concluído para sua área de atuação.

Os objetivos específicos da pesquisa foram: (a) traçar o perfil acadêmico do egresso; (b) estreitar seu relacionamento com a instituição; (c) verificar a inserção do egresso no mercado de trabalho.

## Referencial teórico: a avaliação institucional interna e os egressos

De acordo com Machado (2010, p.52), “a utilização de mecanismos de consulta a egressos das instituições de ensino superior (IES) é um processo avaliativo que reúne, simultaneamente, características de avaliação interna e de avaliação externa”. A conotação de avaliação interna, segundo o autor, é verificada pela participação de sujeitos que representam uma parte importante da comunidade acadêmica que, embora já tenham sido certificados, vivenciam de perto a realidade de seus cursos, com suas fragilidades e qualidades. Por outro lado, a trajetória profissional vivida depois formatura habilita esses ex-alunos a avaliarem a instituição com outro olhar, haja vista a experiência adquirida pelo exercício da profissão nos diferentes campos de trabalho.

Conforme as orientações gerais do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) (BRASIL, 2004), a avaliação interna tem como objetivos principais: (a) produzir conhecimentos; (b) colocar em evidência os sentidos do conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela instituição; (c) identificar as causas dos seus problemas e deficiências; (d) aumentar a consciência pedagógica e a capacidade profissional do corpo docente e técnico administrativo; (e) fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais; (f) tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade; (g) julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos, além de prestar contas à sociedade.

As orientações do Inep também observam que a avaliação é um processo contínuo por meio do qual uma instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, procurando entender os significados das suas atividades para melhorar a qualidade educativa e para obter maior relevância social. Para isso, a avaliação sistematiza informações, analisa coletivamente as suas realizações, expõe formas de organização, de administração e de ação, identifica pontos fracos e fortes além das potencialidades e estabelece estratégias de superação de problemas.

Quando tratamos de educação a distância, a avaliação ganha uma importância ainda maior, pois estamos nos referindo a uma modalidade de ensino relativamente nova e desafiadora que ainda é recebida com uma certa desconfiança dentro de muitas IES. Nesse sentido, a avaliação também pode ser usada como referencial para que a instituição e os cursos disponham de evidências empíricas para perceber não só as suas debilidades como também as potencialidades das suas ações.

Entretanto, as IES não podem se limitar a acompanhar seus alunos apenas enquanto eles estiverem dentro dos seus muros, pois sabemos que na sociedade atual as carreiras tornam-se obsoletas em poucos anos se os profissionais não se dedicarem a um permanente processo de atualização de seus conhecimentos. Por essa razão, conforme Buarque (2003), a universidade deve considerar seriamente a possibilidade de manter um sistema de acompanhamento e de formação permanente de seus discentes, que deverá durar até o fim de sua vida profissional, pois, no futuro, não haverá lugar para ex-alunos; todos serão permanentemente alunos ou não serão profissionais. Nesse sentido, o autor também afirma que a instituição não pode mais encarar o conhecimento de forma estática como se o saber tivesse longa duração, compatível com o horizonte de vida de seus professores, visto que o conhecimento começa a mudar no mesmo instante em que é criado e a universidade tem que incorporar essa dimensão ao papel desempenhado por ela.

Diante dessa realidade, é importante que um adequado acompanhamento de egressos proporcione um diagnóstico à luz da realidade experimentada pelo ex-aluno no mundo do trabalho. De acordo com Bertrand apud Machado (2010), é extremamente necessário que se tenha um conhecimento mais fidedigno das condições atuais de inserção dos diplomados no mercado de trabalho, uma vez que em países em desenvolvimento, como o nosso, a necessidade de uma melhor compreensão do futuro dos jovens egressos do sistema educacional é mais premente, em vista dos graves desequilíbrios que se pode observar neles, e particularmente, o crescimento de desemprego de pessoas formadas.

Para Machado (2010, p.59),

Nada é mais relevante do que a investigação das repercussões sociais das atividades de uma IES, através, por exemplo, do acompanhamento sistemático dos seus egressos; mapeando opiniões, atitudes e crenças acerca da universidade e da sociedade; identificando e avaliando o valor agregado pela IES; verificando a opinião dos empregadores e de setores da sociedade civil organizada, acerca da adequação de pertinência da formação profissional e cidadã dos recursos humanos formados.

Nesse sentido, a observação da trajetória dos ex-alunos serve como fonte inquestionável de informações que permitem a tomada de decisões sobre planejamento de cursos, arranjos didático-pedagógicos, modalidades de ensino e possibilidades de programas que desenvolvam um profissional polivalente e capaz de interagir e de atender às mutações do mercado de trabalho. Além disso, estabelecer um canal de comunicação com os egressos implica ouvir aqueles que passaram pela instituição, cujas percepções, pareceres e críticas possam fundamentar projetos institucionais. Para Machado (2010), trata-se de uma ferramenta gerencial que, aliada a outros indicadores, pode se constituir em um importante diferencial para que a IES atinja seus principais objetivos.

### **Metodologia**

Este trabalho é um estudo de caso porque o tema aqui abordado envolve a realidade de algumas turmas de egressos do curso de licenciatura em Letras Português e Espanhol, de uma universidade pública do estado de Mato Grosso do Sul. O estudo de caso pode ser definido como

Uma investigação profunda e exaustiva de um participante ou de um pequeno grupo. Procura-se investigar tudo o que é possível saber sobre o sujeito ou

grupo escolhido e achamos que possa ser relevante para a pesquisa. (...) Não se investiga uma variável isolada; procura-se, ao contrário, descrever todos os aspectos que envolvem o caso apreendendo uma situação em sua totalidade. (LEFFA, 2006, p. 20-21)

Yin (2001) complementa essa definição afirmando que o estudo de caso é uma investigação empírica que verifica um fato contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fato e o contexto não estão claramente definidos.

Nesta investigação, conforme Minayo (1994), não há oposição entre dados quantitativos e qualitativos, mas complementaridade, pois ambos interagem dinamicamente e nos trazem informações relevantes para a discussão acerca do egresso.

Para a coleta de dados, preparamos um questionário com 17 perguntas objetivas e um espaço para comentários que foi disponibilizado, em dezembro de 2012, no ambiente virtual de aprendizagem do aluno – *Moodle* – para preenchimento facultativo dos egressos formados nos 5 polos da primeira oferta do curso (2008-2012). Em setembro de 2013 o questionário foi disponibilizado também para os egressos formados nos 4 polos da segunda oferta do curso (2009-2013) e, em agosto de 2014, para os formandos dos 2 polos da terceira oferta do curso (2010-2014). Todavia, neste estudo, analisaremos apenas os dados fornecidos pelos egressos das duas primeiras turmas, pois os alunos da terceira oferta, embora tenham concluído todas as disciplinas do curso, ainda não colaram grau.

As 17 perguntas objetivas realizadas no questionário estão divididas em dois grupos: (a) Análise da situação profissional atual e (b) Avaliação do curso e da instituição. Nesta análise, utilizaremos apenas 6 delas, além dos comentários subjetivos que forem pertinentes a este trabalho. Optamos pela análise de 6 perguntas por conta do espaço destinado a este trabalho e também pelo recorte temático dos nossos objetivos.

Devido às dificuldades em se obter um bom retorno nas pesquisas de cunho facultativo, foi feito também uma ampla divulgação nas redes sociais para sensibilizar os egressos e garantir um maior número de participação deles na pesquisa. Dos 167 alunos formados na primeira e na segunda oferta do curso, obtivemos 65 respostas que serão apresentadas e discutidas a seguir.

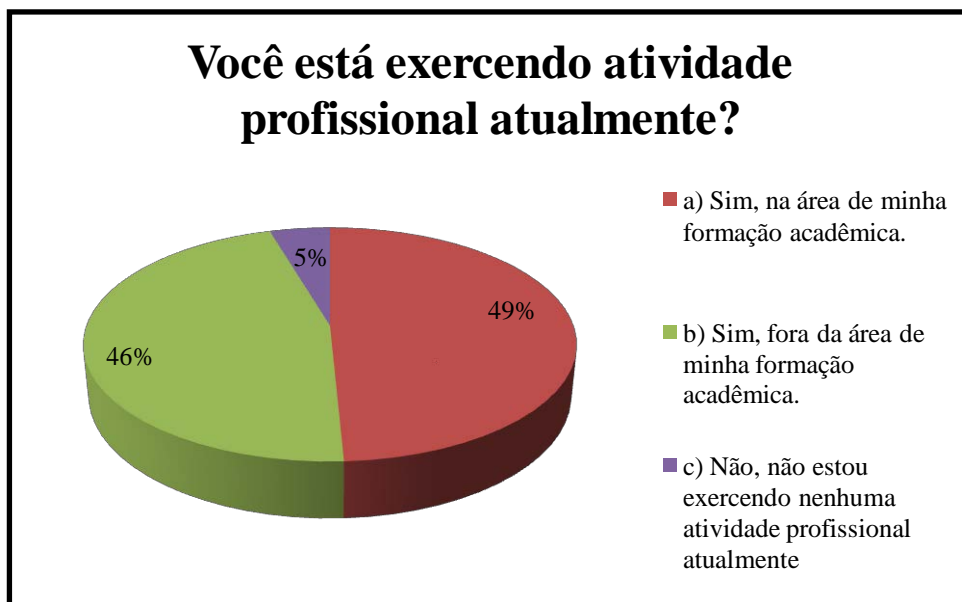
### **Apresentação e análise dos dados**

Em 2012, 5 turmas concluíram o curso, num total de 93 novos professores distribuídos nas cidades de Água Clara/MS, Apiaí/SP, Camapuã/MS, Rio Brilhante/MS e São Gabriel do Oeste/MS onde estão localizados os polos de apoio presencial. Em 2013, tivemos mais 4 turmas concluintes, totalizando 74 alunos subdivididos nos polos de Bataguassu/MS, Costa Rica/MS, Miranda/MS e Porto Murtinho/MS. Na sequência, apresentamos a Tabela 1 com os números de concluintes e quantos deles participaram da pesquisa *online*, respondendo ao questionário proposto.

Ano de conclusão	Turmas	Nº de concluintes	Nº de respondentes	% de participação
2012	Água Clara/MS	21	5	23,8%
	Apiaí/SP	31	12	38,7%
	Camapuã/MS	12	6	50%
	Rio Brillhante/MS	12	5	41,6%
	São Gabriel do Oeste/MS	17	7	41,7%
2013	Bataguassu/MS	27	14	51,8%
	Costa Rica/MS	17	2	11,7%
	Miranda/MS	17	12	70,5%
	Porto Murtinho/MS	13	2	15,3%
TOTAL		167	65	38,92%

**Tabela 1** – Número de alunos concluintes e de participantes na pesquisa

Conforme mencionamos, das 17 perguntas objetivas presentes no questionário, selecionamos 6. Do grupo 1 - Análise da situação profissional atual - perguntamos se o egresso está exercendo atividade docente atualmente na área de formação. Verificamos que quase 50% dos recém-formados que participaram da pesquisa responderam afirmativamente.



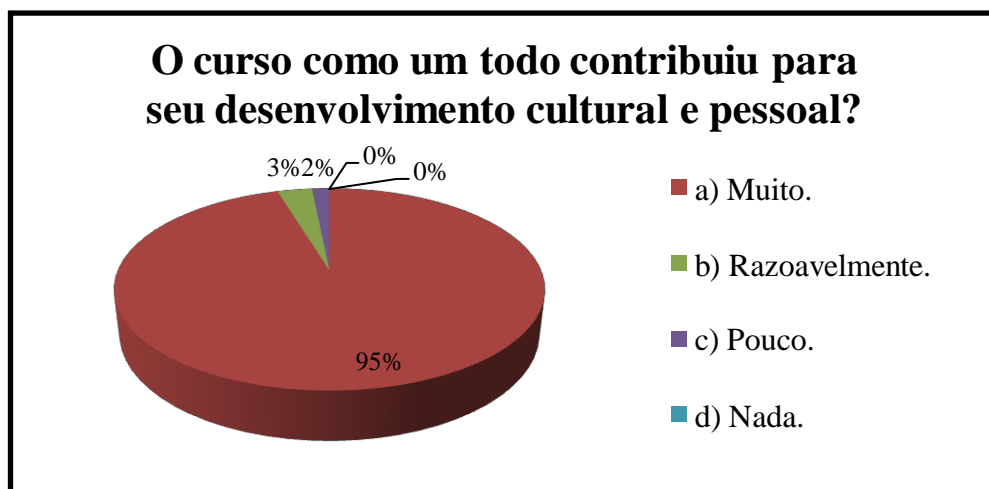
**Gráfico 1** – Sobre a atividade profissional

Dentre os 46% das respostas que alegaram que estão exercendo atividade, mas fora da área do curso de Letras, alguns comentários indicam que vários deles continuam atuando na área em que já estavam quando iniciaram o curso, ou seja, como militares, secretário de escola, docentes do ensino fundamental I, enfermeiro etc. Ainda que a maioria não esteja exercendo a atividade na área, não podemos negar a importância que o acesso a um curso superior de uma instituição pública apresenta na vida desses egressos. Conforme já mencionamos em outro artigo, a Universidade Aberta do Brasil (UAB) “[...] trouxe avanços ao chegar a cidades do interior nas quais não se ousava

pensar em um curso de educação superior tão próximo e acessível.” (ALMEIDA et. al., 2014). Constatar que vários egressos estão exercendo a profissão na área de formação é, sem dúvida, a representação de que o curso foi importante para o graduado que pode exercer sua profissão e para a comunidade que precisava de profissional nessa área.

Com relação ao segundo bloco de questões - Avaliação do curso e da instituição - de modo geral, podemos afirmar que os egressos que participaram da pesquisa estão satisfeitos com o resultado alcançado. Perguntamos a eles: (1) se consideram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e pessoal, (2) se as disciplinas de estágios obrigatórios contribuíram para o desempenho profissional, (3) qual conceito atribuem aos professores e (4) ao curso. A maior parte das respostas foi positiva para as 4 questões. Na sequência, apresentaremos os gráficos que demonstram, de forma mais detalhada, a percepção dos alunos com relação às referidas questões.

O curso de Letras Português e Espanhol da UFMS, na modalidade a distância, tem 3.549h de carga horária obrigatória, conforme Projeto Pedagógico do Curso (PPC), distribuídas em 8 semestres. São 41 disciplinas distribuídas nas áreas de conteúdos de cultura geral e profissional; de âmbito específico e de dimensão prática; de formação pedagógica; de dimensão prática (estágios e prática de ensino) e de atividades complementares. Além disso, há 13 disciplinas optativas. Apesar da carga horária bastante extensa e da oferta de várias disciplinas, o conhecimento adquirido é avaliado positivamente. Nesse sentido, as disciplinas das áreas de Literatura, Linguística, Língua Portuguesa, Língua Espanhola e de Educação contribuíram para a formação do indivíduo, conforme demonstra o gráfico a seguir.



**Gráfico 2** – Contribuição do curso no desenvolvimento cultural e pessoal

Sobre os estágios, é importante mencionar que, em nosso curso, os discentes devem cumprir, a partir do 5º semestre, as atividades referentes a 5 disciplinas de estágios obrigatórios, cada uma com 85h:

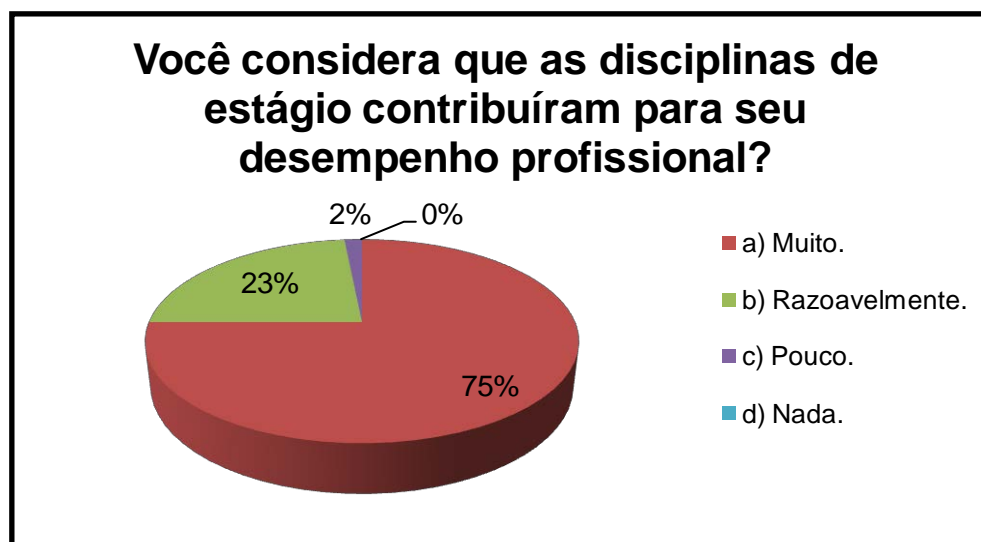
- (a) Estágio obrigatório em Língua Espanhola I (ensino fundamental);
- (b) Estágio obrigatório em Língua Espanhola II (ensino médio);
- (c) Estágio obrigatório em Língua Portuguesa I (ensino fundamental);
- (d) Estágio obrigatório em Língua Portuguesa II (ensino médio);
- (e) Estágio obrigatório em Literatura (ensino médio).

As atividades previstas somente podem ser desenvolvidas nas escolas das cidades onde estão localizados os polos de apoio presenciais. Vale ressaltar também que, no referido curso, contamos com a atuação de professores colaboradores bolsistas, mas, no caso dos estágios, apenas os professores efetivos podem assumir a disciplina. A



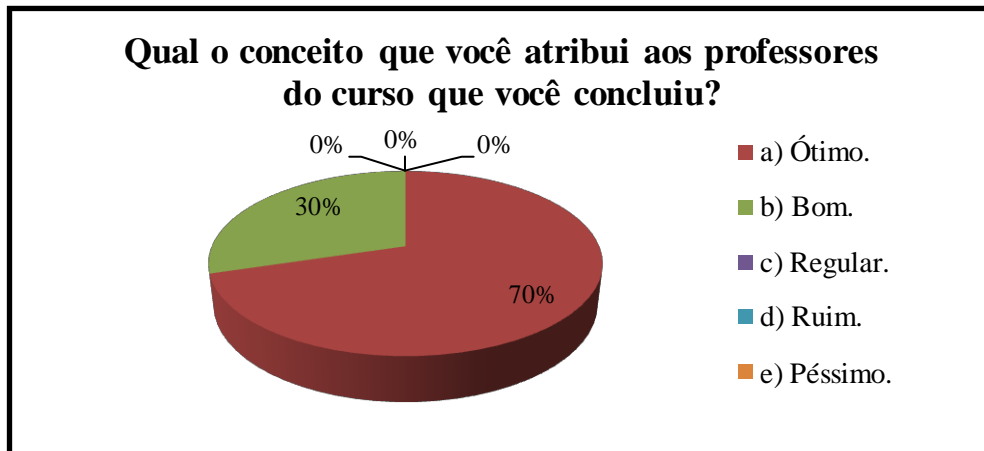
organização e a realização das atividades nas instituições de ensino contam com o acompanhamento do tutor presencial. Em outro artigo (KANASHIRO et. al., 2012), descrevemos, de forma mais detalhada, as atribuições dos sujeitos envolvidos, as especificidades, além das dificuldades em orientar as atividades de estágio, na modalidade a distância.

O fato de, no curso de Letras/EAD da UFMS, os professores efetivos assumirem os estágios, além das disciplinas de línguas e literatura, possivelmente, seja um facilitador para minimizar a distância entre o teórico e o prático. O trabalho afinado entre tutor, professor orientador, professor supervisor e alunos do curso oportunizam discussões e atividades que são significativas para o graduando. Desse modo, julgamos que a forma como conduzimos os estágios justifique o alto índice de avaliação positiva no que se refere à contribuição dessas disciplinas no desempenho profissional. O gráfico seguinte ratifica nossas considerações.



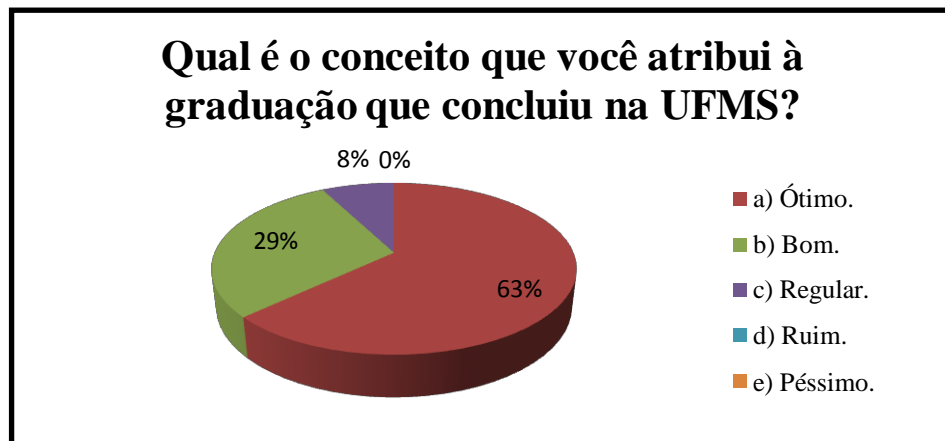
**Gráfico 3** – Contribuição dos estágios no desempenho profissional

Com relação ao corpo docente, nosso curso conta com apenas 5 professores efetivos: 2 na área de espanhol; 2, na de língua portuguesa e 1, na de literatura. Grande parte das disciplinas é assumida por docentes colaboradores bolsistas. No sistema UAB, para cada disciplina ministrada, independentemente do número de polos e de alunos, o profissional recebe uma bolsa de R\$ 1.100,00 ou R\$ 1.300,00 conforme sua titulação e tempo de experiência, a cada 15h. Em 2013, contávamos com 10 professores colaboradores. Observamos que todas as respostas avaliaram entre ótimo e bom a atuação dos professores, sejam eles colaboradores ou efetivos.



**Gráfico 4** – Conceito atribuído aos professores do curso

Por fim, uma avaliação geral do curso demonstrou que 63% das respostas dos alunos concluintes julgaram o referido curso como ótimo; 29% como bom e 8% como regular, conforme demonstra o gráfico a seguir.



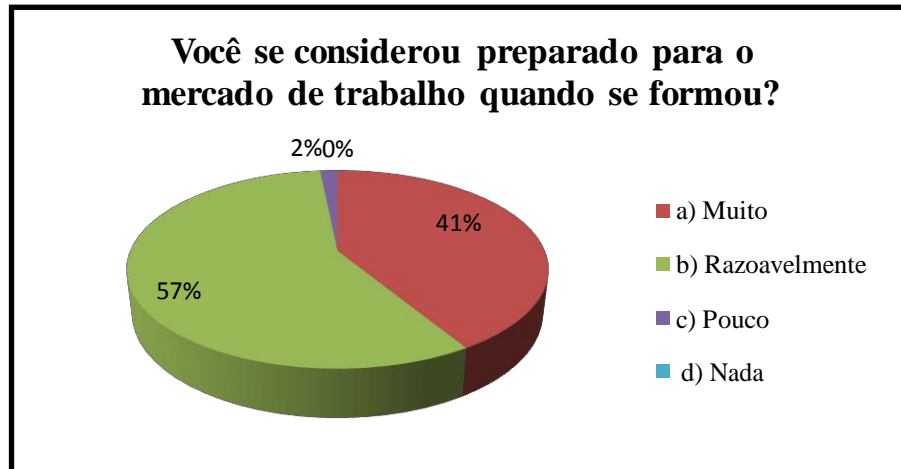
**Gráfico 5** – Conceito atribuído ao curso

Destacamos o comentário de um egresso, sobre o que representou a conclusão do curso.

A graduação a distância da UFMS me proporcionou uma nova visão de mundo e uma oportunidade de viver novos horizontes [...] afirmo que o curso de Letras mudou minha vida para muito, muito, muito melhor... (Egresso 1, do polo de apoio presencial de Miranda)

Embora a maior parte das respostas dos alunos concluintes tenha avaliado positivamente o corpo docente e o curso, vale pontuar que os mesmos se sentiram razoavelmente preparados para atuar em sala de aula quando concluíram a graduação. O dado é relevante considerando que a formação é um processo contínuo.





**Gráfico 6** – Percepção dos recém-formados sobre sua preparação para exercer a profissão

A consciência da necessidade de seguir estudando é comprovada quando vemos que muitos deles estão fazendo algum curso de pós-graduação, sejam especializações em Educação do Campo, em Mídias na Educação, em Educação Especial, em Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça, entre outras, como no mestrado na UFMS e na UEMS (Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul). Na sequência, evidenciamos o comentário de um egresso, expresso no questionário proposto.

Acredito que o curso cumpriu o papel de formar professores para atuarem na rede de ensino particular e pública, dando a base necessária para o egresso da Ead continuar sua trajetória acadêmica. Isso significa que nós nunca devemos parar de estudar e nos atualizar. A graduação é apenas uma etapa concluída e existem outras etapas e desafios ainda maiores que docente precisa vencer. [...] (Egresso 2, do polo de apoio presencial de Rio Brillhante)

Outro dado positivo dos egressos refere-se à integração deles no próprio curso, assumindo papéis diferenciados. Atualmente, contamos com dois ex-alunos atuando como tutores presenciais e quatro como tutores a distância. Além disso, vale ressaltar entre os dados positivos que há recém-formados aprovados em concursos públicos para efetivação de professores de línguas. Ainda que estejamos diante desse cenário, acreditamos na necessidade de manter intensas discussões e reflexões sobre políticas públicas, projetos pedagógicos e desenvolvimento dos cursos no grupo de pesquisa e no Núcleo Docente Estruturante (NDE) de cada licenciatura a fim de melhorar os resultados.

### **Considerações finais**

Apesar de todas as dificuldades que os cursos de licenciaturas da UFMS, na modalidade a distância, passaram e passam, já relatadas em outros artigos (ALMEIDA et. al., 2014; BURIGATO et. al., 2012; KANASHIRO et. al., 2012), julgamos extremamente importante destacar a relevância que essas graduações assumem na comunidade do interior sul-mato-grossense, por meio da percepção dos próprios egressos.

A maior parte das respostas para as 6 questões selecionadas apresentam resultados positivos quando os recém-formados apresentam suas percepções sobre: (a) a atuação profissional; (b) o curso para desenvolvimento cultural e pessoal; (c) os estágios para futuro desempenho docente; (d) os professores; (e) o curso de modo geral; (f) sua preparação para sua atuação nas escolas. Além disso, verificamos que cerca de metade

dos respondentes está atuando como professor de língua portuguesa e/ou de língua espanhola.

Dessa forma, ao finalizar este artigo, no qual evidenciamos percepções positivas de nossos egressos, reconhecemos que, apesar das dificuldades e da necessidade de seguir com as discussões a respeito da formação de professores nessa modalidade de ensino, a relevância das ações desenvolvidas por várias instituições públicas tem causado impacto positivo na interiorização e democratização do ensino superior e, na consequente, melhora das escolas de educação básica.

### **Referências bibliográficas**

ALMEIDA, M. F. X. A.; BURIGATO, S. M. M. S.; KANASHIRO, D. S. K.; NOAL, M. L.; ROCHA, P. G.; TARTAROTTI, E. “Você está me ouvindo?” As condições do trabalho docente na EAD. In: Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância, 2014, São Carlos. **Anais do SIED: EnPED**, 2014, p. 1-12.

BRASIL, Ministério da Educação. Comissão de Avaliação da Educação Superior. **Diretrizes para a avaliação das instituições de educação superior**. Brasília, 2004<sup>a</sup>.

BUARQUE, Cristóvão. **Educação Superior: reforma, mudança e internacionalização**. Brasília: UNESCO, 2003. Disponível em: <[www.brasilia.unesco.org/sistemap](http://www.brasilia.unesco.org/sistemap)>. Acesso em: 11 nov. 2014.

BURIGATO, S. M. M. S.; KANASHIRO, D. S. K. K.; NOAL, M. L.; ROCHA, P. G. As especificidades do trabalho docente nos cursos de Licenciatura na modalidade a distância. In: IX Seminario Internacional de la Red Estrado, 2012, Santiago de Chile. **Anais do VI Encontro Brasileiro da Rede Estrado**, 2012.

KANASHIRO, D. S. K.; NOAL, M. L.; ROCHA, P. G.; SANTOS, E. M. O Estágio Obrigatório em Língua Espanhola na UFMS: estruturas, ações e desafios da dupla habilitação na modalidade a distância. In: IX Congresso Brasileiro de Ensino Superior a distância, 2012, Recife. **ESUD 2012 – IX Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância**. Recife: UFPE, 2012.

LEFFA, V. J. (org.) **Pesquisa em Linguística Aplicada: Temas e Métodos**. Pelotas: Educat, 2006.

MACHADO, Geraldo Ribas. **Perfil do egresso da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2010. Tese de doutorado em Educação.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e Métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.