



ATENDIMENTO EXTRACLASSE: UMA FERRAMENTA DE SUPERAÇÃO DAS DIFICULDADES DE APRENDIZAGEM

Cícero Batista dos Santos Lima¹ Marco Antonio de Carvalho²

¹Instituto Federal Goiano Câmpus Morrinhos/cicero.ifg@gmail.com

²Instituto Federal Goiano Câmpus Morrinhos/marco.carvalho@ifgoiano.edu.br

Resumo:

O trabalho apresenta os resultados da pesquisa desenvolvida no Instituto Federal de Goiás, campus Luziânia, a partir dos registros realizados no ano letivo de 2018. Foram analisados os procedimentos adotados pela instituição quando os estudantes enfrentam dificuldades na aprendizagem. A pesquisa, de natureza qualitativa, utilizou análise documental, entrevistas e observações dos estudantes participantes do atendimento extraclasse. Neste texto, serão apresentados os dados relativos ao atendimento extraclasse da instituição. Os dados indicam que o atendimento extraclasse, previsto no regulamento acadêmico dos cursos da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, proporciona melhora na aprendizagem, embora as condições dos atendidos nem sempre favoreçam o processo de ensino-aprendizagem. Os dados do estudo indicam ainda que na unidade pesquisada o grupo de professores dispõe de tempo específico na jornada de trabalho destinado a essa tarefa, porém disponibiliza horários irregulares para a atividade do atendimento extraclasse, o que nem sempre proporciona os resultados esperados. Uma possível proposta de melhora para esta atividade seria articulá-la as atividades de extensão, de maneira que se possa atender aos estudantes de forma satisfatória.

Palavras Chave: Aprendizagem. Atendimento extraclasse. Ensino Médio Técnico Integrado.

Introdução

O processo de ensino-aprendizagem se apresenta hoje como um dos gargalos da educação brasileira, principalmente no que se refere à pública. Ele requer não apenas as tradicionais aulas expositivas ou os conteúdos repassados em sala de aula, mas um conjunto de ações e pessoas envolvidas para que obtenha êxito, para permitir que o estudante consiga avançar na aprendizagem. A instituição tem no seu quadro de funcionários, sobretudo, professores e profissionais de apoio pedagógico responsáveis por acompanhar o desenvolvimento escolar dos estudantes. A equipe pesquisada é composta por um pedagogo, duas psicólogas, um assistente de alunos e uma técnica em assuntos educacionais, e todos trabalham com o objetivo de melhorar as condições do processo de ensino-aprendizagem para que o estudante efetivamente aprenda. Devem ser consideradas questões para além do conteúdo: comportamentais; sociais; econômicas; emocionais; familiares; enfim, todo o ambiente no qual o estudante está inserido, seja no espaço formal da escola ou fora dela.

O presente trabalho tem por objetivo discutir as ações de atendimento extraclasse desenvolvidas com estudantes do Instituto Federal de Goiás (IFG) do campus Luziânia que

enfrentam alguma dificuldade na aprendizagem. O IFG é uma instituição pública situada no município de Luziânia, que ofertada desde Ensino Médio Técnico à Pós-Graduação, na região do entorno do Distrito Federal, desde 2010. A adoção de políticas específicas para atender os estudantes na instituição, tais como: a implantação do Atendimento Extraclasse (AE) e a garantia de tempo na jornada de trabalho dos professores para planejamento e atendimento dos estudantes, faz dessa realidade um espaço propício para análises que apontem os avanços e as dificuldades enfrentadas no auxílio aos alunos que buscam recuperar conteúdos não assimilados.

A dificuldade de aprendizagem dos estudantes pode conter diversas causas, localizando-se em diferentes dimensões ao longo do processo de ensino-aprendizagem. Considera-se estas dimensões como: a) social; b) pedagógica; c) psicoativa; d) psico-cognitiva; e) orgânica, sendo que a dimensão social perpassa todas as demais (WEISS; CRUZ, 2011). Para Weiss (2009), as dificuldades de aprendizagens devem ser vistas sob uma perspectiva de pluricausalidade, cabendo à escola avaliar o estudante, compreender pedagogicamente suas dificuldades e desenvolver estratégias para favorecer suas aprendizagens. Nesse sentido é que o atendimento extraclasse se coloca como uma ferramenta de superação destas dificuldades no IFG campus Luziânia.

No primeiro momento, pretende-se apontar o percurso metodológico utilizado para a produção dos dados que ilustrarão, posteriormente, a discussão dos resultados obtidos. Em um segundo momento, apresentar-se-á o resultado da pesquisa realizada, junto à discussão dos resultados. Além disso, abordar-se-á a questão do fracasso escolar, à luz da revisão de estudos já realizados sobre a temática. Em um terceiro momento, apresentar-se-á a conclusão à qual se chegou realizando esta pesquisa.

Para melhor compreensão das relações abordadas no presente estudo, os dados foram discutidos à luz de uma perspectiva crítica de educação e aprendizagem escolar. O atendimento extraclasse no IFG campus Luziânia se configura como uma tentativa de solucionar as dúvidas que os estudantes, porventura, possam apresentar ao longo do processo de ensino-aprendizagem nas diferentes áreas do conhecimento.

Metodologia

Considerando que, segundo Oliveira (2011, p. 25): “a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento”, para realização desta pesquisa o percurso metodológico foi pensado a partir de uma abordagem qualitativa e descritiva do tipo Estudo de Caso. Para Yin (2011), este tipo de estudo contribui

para a compreensão de fenômenos organizacionais, individuais, sociais e políticos, além de ser uma estratégica que permite a combinação de diferentes técnicas de pesquisa e um leque amplo de evidências.

Nesse sentido, esta pesquisa utiliza-se de diferentes procedimentos de coleta de dados:

a) pesquisa bibliográfica e análise documental, b) levantamento de dados, c) entrevista estruturada e d) observação dos atendimentos realizados por docentes.

Em um primeiro momento, foi realizada a busca em artigos científicos publicados nos últimos 10 anos e livros que contextualizassem o tema. Considerou-se, também, textos mais antigos e fundamentais para o entendimento do que foi proposto nesta pesquisa.

Em seguida, foi realizada a pesquisa documental. Segundo Lakatos e Marconi (2010), a pesquisa documental é a obtenção de dados a partir de documentos, escritos ou não, oriundos de arquivos públicos, particulares ou de fontes estatísticas. Ainda segundo estas autoras, pesquisas deste tipo são bastante utilizadas em estudos de caso que necessitem coleta de documentos para análise.

Assim, foi feita a análise dos documentos que registram os atendimentos extraclasse – Atas do Atendimento Extraclasse (AE). Nas 450 atas analisadas, durante o período de fevereiro a dezembro de 2018, registraram-se a data do atendimento realizado, nome do docente que prestou o atendimento, nome dos estudantes que participaram, disciplina ministrada e conteúdo abordado. Também foi realizada a análise da planilha de horários de atendimento extraclasse dos docentes que atuam no referido IFG campus Luziânia, para averiguar a disponibilidade deles para tais atividades.

Além disso, foram analisados como fontes de informação documentos disponibilizados pelo IFG campus Luziânia em sua página eletrônica institucional. São eles: a resolução nº 09, de 1º de novembro de 2011, na qual foi aprovado o regulamento da jornada de trabalho dos servidores docentes do Instituto Federal de Goiás; a resolução nº 22, de 26 de dezembro de 2011, que aprovou o regulamento acadêmico dos cursos da Educação Profissional Técnica de Nível Médio integrado ao Ensino Médio da instituição.

Na etapa seguinte, procedeu-se – após autorização do departamento de Registro Acadêmico – o levantamento quantitativo de estudantes matriculados nos cursos do IFG campus Luziânia, a partir do Sistema Visão de Rendimento e Notas e do Q-Acadêmico Web, ambos do IFG, destacando-se o curso Técnico Integrado em Informática para Internet.

Na terceira fase da pesquisa, foram realizadas entrevistas estruturadas com 10 discentes, individualmente, do curso Técnico Integrado em Informática para Internet, que

buscam regularmente o atendimento extraclasse. Elas foram realizadas presencialmente no período de novembro a dezembro de 2018, pelo primeiro autor desta pesquisa, com duração média de 10 minutos, no momento de marcação dos atendimentos. O objetivo principal desse procedimento foi averiguar se aqueles que buscavam com regularidade o atendimento notavam alguma melhora em seu rendimento escolar. A entrevista foi considerada para esta pesquisa por ser um importante instrumento de coleta de dados. Segundo Lakatos e Marconi (2010, p. 195): a entrevista é uma forma de obter informações sobre determinado assunto, utilizada na “investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social”.

O roteiro previamente elaborado para a entrevista continha as seguintes questões abertas: Qual a sua idade? A escola em que você estudava era pública, particular, outra: qual? Qual série você está cursando? O local onde ocorre o atendimento favorece o aprendizado? Por quê? Quem quis o atendimento extraclasse (você, seus pais, professor)? De qual disciplina você já buscou atendimento? Quantos atendimentos foram marcados no ano letivo 2018 por você? Você estudou antes de buscar o atendimento? Você considera que houve melhora no seu rendimento após o atendimento? Em que momento você buscou o atendimento (em véspera de prova, em véspera de prova de recuperação, no decorrer da disciplina)? Como você avalia o atendimento realizado pelos professores no atendimento extraclasse?

O procedimento foi realizado mediante autorização da direção do IFG campus Luziânia. O Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) foi dispensado, pois os sujeitos participantes desta entrevista, ao ingressarem no referido campus, assinaram o termo de licença para pesquisa para fins acadêmicos. Durante o processo, foi mantido sigilo dos nomes dos sujeitos da pesquisa e do conteúdo das respostas. Os dados obtidos durante a entrevista foram analisados considerando a técnica de análise de conteúdo para a qual Bardin (2016) prevê três etapas principais: 1ª) A pré-análise; 2ª) A exploração do material e 3ª) O tratamento dos resultados.

Outro procedimento de coleta de dados utilizado foi a observação dos atendimentos realizado pelos docentes. Esta a observação é uma característica importante das pesquisas qualitativas, quando o pesquisador se torna um instrumento fundamental no processo de investigação, conforme afirma Yin (2011). Por fim, foi realizado o procedimento de levantamento de dados sobre os índices de ingresso e reprovação em cada curso da instituição. Para tal, foi solicitado, do Departamento de Apoio ao Ensino, os dados sobre reprovação e

aprovação dos estudantes que ingressaram em 2018 e elegeram-se o curso e a disciplina nos quais os estudantes mais reprovavam.

Resultados

O processo de ensino-aprendizagem, principalmente de cursos em áreas que tradicionalmente são consideradas de maior dificuldade, tem sido nos últimos anos um dos maiores desafios da educação pública brasileira. Os estudantes permanecem na escola durante longos períodos do dia, mas a resposta em relação ao que efetivamente aprendem nem sempre é satisfatória. Assim, o fator reprovação é algo muito presente no curso objeto de análise deste estudo – Técnico Integrado em Informática para Internet – do IFG campus Luziânia, e traz diversas questões referentes ao currículo adotado.

Dados do Sistema Visão de Rendimento e Notas do Q-Acadêmico Web da Instituição mostram o levantamento quantitativo de estudantes matriculados neste curso no ano de 2018, conforme a tabela abaixo.

Tabela 1: número de estudantes matriculados por modalidade

<i>Descrição</i>	<i>Campus</i>	<i>Modalidade</i>	<i>Quantidade</i>
Técnico Integrado em Química	Luziânia	Técnico Integrado	94
Técnico Integrado em Manutenção e Suporte em Informática - Proeja		Técnico Integrado EJA	56
Técnico Subsequente em Edificações		Técnico Subsequente	1
Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas		Tecnologia	19
Técnico Integrado em Informática para Internet		Técnico Integrado	97
Licenciatura em Química		Licenciatura	201
Técnico Integrado em Edificações		Técnico Integrado	92
Bacharelado em Sistemas de Informação		Engenharia	103

Fonte: Sistema Visão e Q-Acadêmico, 2019

Constata-se que 97 estudantes foram matriculados no curso no período pesquisado e que destes, segundo dados de aprovação e reprovação do Departamento de Apoio ao Ensino, 39 estudantes matricularam-se no primeiro ano do curso, entre os quais 16 reprovaram na

disciplina Algoritmos e Técnicas de Programação, ou seja, cerca de 41,03% do total de matriculados. Isso pode sugerir, além de outras coisas, um gargalo no processo de aprendizagem destes estudantes, na dificuldade deles em apreender o conteúdo da disciplina.

A dinâmica adotada pelos docentes para o atendimento extraclasse consiste no agendamento, por cada estudante que deseja participar, junto ao apoio pedagógico, podendo o atendimento para o esclarecimento de dúvidas ser feito em grupo ou individualizado. Observa-se que os grupos de estudantes não costumam ser compostos por mais de sete indivíduos, para que o atendimento seja melhor prestado pelo docente, embora isso não se configure como regra. Nessa premissa, um dos instrumentos utilizados pelo apoio pedagógico para registrar os atendimentos extraclasse são as “atas de atendimento extraclasse”. No referido documento, são agendadas as aulas de reforço com os docentes, considerando sempre a semana seguinte como referência. Segundo os quatro profissionais que atuam na coordenação, tal procedimento visa organizar os trabalhos de forma a melhorar o atendimento prestado pelos docentes da instituição. Os professores deixam registrados previamente um horário e a partir deste horário são realizados agendamentos.

Uma realidade que chama atenção no IFG campus Luziânia é o fato de que os estudantes permanecem na escola durante todo o dia, em período integral.

Uma análise dos documentos citados aqui permite perceber que a disciplina de Algoritmos e Técnicas de Programação foi a que mais apresentou busca por atendimento extraclasse. Cerca de 62% dos atendimentos feitos foram para essa disciplina, que também apresentou maior índice de reprovação no primeiro ano do curso analisado. Isso pode ser visto na tabela abaixo, que considerou em buscas nos sistemas, o filtro por disciplina que os estudantes apresentaram maior dificuldade em 2018, no curso Técnico Integrado em Informática para Internet.

Tabela 2: Atendimento extraclasse realizado no ano letivo 2018 – 1º Ano do curso Técnico Integrado em Informática para Internet

<i>Componente curricular</i>	<i>% de atendimentos por componente curricular</i>	<i>Estudantes Matriculados</i>	<i>Estudantes Reprovados</i>	<i>% Estudantes Reprovados</i>
<i>Algoritmos e Técnicas de Programação</i>	62%	39	16	41,03%
<i>Inglês Instrumental</i>	8,9%			
<i>Física</i>	7,8%			
<i>Fundamentos da Computação</i>	2,3%			
<i>Matemática</i>	3,45%			

<i>Biologia</i>	1,15%
<i>Química</i>	1,15%
<i>Filosofia</i>	3,45%
<i>Artes</i>	--
<i>Geografia</i>	--
<i>História</i>	--
<i>Português</i>	--
<i>Educação Física</i>	--
<i>Autoria Web</i>	--
<i>Arquitetura e Manutenção de Computadores</i>	--
<i>Leitura e Produção de Textos</i>	--
<i>Sociologia</i>	--

Fonte: Sistema Visão e Q-Acadêmico, 2019

Após a coleta de dados nos sistemas disponíveis no IFG, foram realizadas as entrevistas presenciais com os discentes do curso. O principal objetivo desta pesquisa foi constatar a importância que o atendimento extraclasse apresenta durante o percurso dos estudantes no Ensino Médio Técnico Integrado, e como esta ferramenta pode vir a facilitar a permanência e o êxito no processo de ensino e aprendizagem, além de colaborar com a prática docente. Nesse sentido, é importante destacar que

[o]s alunos que participam do reforço escolar sempre apresentam avanços em sua aprendizagem, pois tiveram voltada para si a atenção necessária para desenvolver-se. Muitas das vezes os regentes de ensino não se preocupam com os alunos com nível de aprendizagem baixa, e vão seguindo ministrando suas aulas como se eles fossem invisíveis, o que piora a situação, pois as dificuldades são acumuladas e os alunos passam a se ver como incapazes (SILVA, 2009, p. 02).

Durante a realização das entrevistas foi possível perceber, a partir das respostas, que o atendimento extraclasse é de grande importância para os participantes. Foi relatado, por parte dos alunos, que caso não houvesse essa atividade muitos não avançariam nas disciplinas. As respostas possibilitaram compreender que o reforço é buscado principalmente durante os períodos avaliativos. Outro dado que chamou atenção foi o fato de os estudantes relatarem que a proximidade com o docente durante o atendimento extraclasse possibilita melhor compreensão dos conteúdos.

Abaixo segue a descrição de trechos das entrevistas realizadas. Os estudantes são identificados como: E1; E4; E6; E7; E9 e E10, de forma a preservar suas identidades. Os trechos selecionados foram os que melhor contribuíram com os objetivos deste estudo. A partir do relato dos estudantes é possível observar a importância desta ferramenta para a superação das

dificuldades enfrentadas por eles durante o curso. No intuito de saber se o local onde ocorre o atendimento favorece o aprendizado e os motivos disso, questionou-se qual era a avaliação deles em relação ao ambiente. Entre as respostas obtidas, pode-se citar:

Sim, é mais tranquilo que na sala, lá os meninos conversam e tem muito barulho, e às vezes não presto atenção no que o professor diz. Aqui na sala do atendimento é melhor, o professor tá mais perto. Eu busco o atendimento extraclasse porque não entendo o que o professor fala na sala [...] (E.1)

Eu entendo melhor a matéria no atendimento extraclasse [...] (E. 9)

Dos estudantes questionados, 7 deram respostas semelhantes, enquanto outros 3 relataram não perceberem nenhuma diferença. Outro questionamento feito aos estudantes foi em relação a quem quis o atendimento extraclasse, se eles, os pais e/ou professor. Os sujeitos entrevistados responderam nas seguintes falas quais foram suas motivações.

Minha mãe sempre fala pra eu vir aqui fazer a aula de reforço, não gosto muito, mas... Para não contrariar ela [...] (E4)

...venho porque se eu não vier o professor pode achar que eu não quero nada com nada... (risos e nervosismo), mas eu realmente quero aprender, é importante eu sei [...] (E6)

Sobre o momento em que acham importante buscar o atendimento extraclasse, se ele ocorre em véspera de prova ou de prova de recuperação, ou no decorrer da disciplina, houve resposta do tipo:

A gente tem muitas matérias e quando aperta, em uma a gente corre logo pro atendimento extraclasse... A gente sabe que se demonstrar interesse pode ser que o professor alivie a barra na hora do conselho de classe (Risos) (E. 6)

Da análise das respostas obtidas pode-se considerar que os estudantes buscam o atendimento quando estão na iminência de uma reprovação e que veem no atendimento extraclasse uma maneira de esclarecer dúvidas que os ajudarão a responder as avaliações quantitativas aplicadas pelos professores. No que se refere à disciplina para a qual buscaram atendimento extraclasse, duas das respostas obtidas foram:

A gente escolhe a matéria e algoritmos sempre pega mais, é impossível até colar na prova do professor... por isso o jeito é procurar o atendimento pra ver se a gente entende alguma coisa [...] (E. 07)

Eu sempre estudei em escola pública, e lá o ensino não é bom... por isso reprovei duas vezes aqui... Agora eu já tô melhor, acho que esse ano vou passar, o atendimento ajuda muito [...] (E. 10)

Diante do exposto, observa-se que todos os que atuam na área de ensino, tanto o professor como os estudantes, precisam gostar do que estão fazendo para que possam construir juntos os conhecimentos significativos propostos pelo currículo utilizado na instituição. Naturalmente, não se pode esperar que todos os estudantes gostem de estudar, mas é importante que, no mínimo, se interessem pela aprovação nas disciplinas, que tenham predisposição para enfrentar as dificuldades desse campo do conhecimento. Nesse sentido, ampliando a discussão para além do atendimento extraclasse e como complemento da temática posta aqui, cita-se também que diferentes iniciativas no processo de ensino-aprendizagem podem contribuir para que a defasagem constatada neste estudo se reduza.

Para Lima e Vasconcelos (2006), conhecer a realidade do professor também é importante no quesito de melhoria da qualidade do ensino. Hoje é possível dinamizar o processo de ensino de conteúdos em sala de aula, com, por exemplo, recursos que chamam a atenção dos jovens, como: internet; recursos multimídia; publicações editoriais diversificadas.

Conhecer o perfil dos professores, suas dificuldades, sua forma de se manter atualizado e as metodologias usadas em sala são questões que permeiam toda a vida escolar do estudante e profissional do docente e podem contribuir para realizar o diagnóstico da realidade acadêmica, a fim de minimizar os resultados negativos no processo de ensino-aprendizagem.

Conclusão

Considerando que o fracasso escolar tem reflexos no currículo que as escolas adotam e a forma como este mesmo currículo é apresentado aos estudantes, a pesquisa que ora se apresenta demonstra de modo claro que o atendimento extraclasse é ainda um mecanismo processual de busca da melhora do rendimento escolar de nossos estudantes.

É como Freire (1987, p. 39) disse: “ninguém educa ninguém, os homens se educam mutuamente”. Nessa perspectiva, o atendimento extraclasse demonstra bem essa relação entre o processo de relacionamento entre os homens e entre professores e estudantes. Se em um ambiente com maior número de estudantes há uma dificuldade da compreensão por parte de alguns, em um ambiente mais aconchegante e próximo, como o atendimento extraclasse, a dificuldade de resolver, solucionar e elucidar problemas na aprendizagem pode ser minimizada.

Diante disso, este trabalho aponta para reflexões iniciais e que necessitam de complementação, inclusive em outros cursos e áreas de atendimento na instituição, para que um diagnóstico completo seja elaborado. Isso quando se pensa na relação de um atendimento individualizado como condição fundamental para a redução na defasagem ensino-

aprendizagem, principalmente de estudantes do Ensino Médio. Percebe-se por meio dos questionários que os alunos procuram resolver seus problemas de aprendizado na escola, muitas vezes por falta de incentivo ou condições familiares que contribuam com melhorias em seu processo de aprendizagem. As dificuldades, contudo, podem acarretar perda do ano letivo, caso os alunos fiquem na passividade e não busquem ajuda.

Agradecimentos

Agradecemos ao IFG campus Luziânia por nos permitir realizar a pesquisa aqui apresentada, ao Programa de Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica do Instituto Federal Goiano campus Morrinhos por nos permitir ampliar as discussões sobre o fracasso escolar na Rede Federal de Educação Profissional Científica e Tecnológica e assim colaborar para a melhora dela.

Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

INSTITUTO FEDERAL DE GOIÁS – CONSUP. Aprova o regulamento da jornada de trabalho dos servidores docentes do Instituto Federal de Goiás. **Resolução nº 09, de 1º de novembro de 2011**.

INSTITUTO FEDERAL DE GOIÁS – CONSUP. Aprova o regulamento dos cursos técnicos integrados ao ensino médio do Instituto Federal de Goiás. **Resolução nº 22, de 26 de dezembro de 2011**.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, K. E. C.; VASCONCELOS, S. D. Análise da metodologia de ensino de ciências nas escolas da rede municipal de Recife. **Ensaio: avaliações e políticas públicas em Educação**, v. 14, n. 52, 2006.

OLIVEIRA, M. F. de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Catalão: UFG, 2011.

SILVA, C. P. A. da. **O reforço escolar e a melhoria da aprendizagem dos educandos**. [Internet]. Disponível em: <http://www.artigonal.com/educacao-infantil-artigos/o-reforcoescolar-ea-melhoria-da-apendizagem-dos-educandos-1290785.html>. Acesso em: 28 fev. 2009.

WEISS, A. M. L. & CRUZ, M. L. R. da. Compreendendo os alunos com dificuldades e distúrbios de aprendizagem. In: GLAT, R. (org.). **Educação inclusiva: cultura e cotidiano escolar**, 2. ed. Rio de Janeiro: 7Letras, 2011, p. x.

WEISS, M. L. L. Combatendo o fracasso escolar. Obstáculos à aprendizagem e ao desenvolvimento da leitura. In: WEISS, M. L. L. & WEISS, A. **Vencendo as dificuldades de aprendizagem escolar**. Rio de Janeiro: Wak, 2009, p. x.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.