



A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO MEDIADA PELO TUTOR PRESENCIAL

**Andreza Regina Lopes da Silva
Carolina Schmitt Nunes
Fernando José Spanhol
Isadora de Souza Bernardini
Marcos Baptista Lopez Dalmau**

RESUMO

Esse estudo tem por objetivo identificar a contribuição dos tutores presenciais do polo de apoio presencial da Palhoça do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina no processo de criação do conhecimento. Quanto aos procedimentos metodológicos a presente pesquisa pode ser classificada como qualitativa, descritiva, estudo de caso e bibliográfica. Como resultados pode-se destacar que o acompanhamento efetivo do tutor presencial, desde o momento da socialização até a internalização do conhecimento é de suma importância para a criação do conhecimento dos alunos. Destaca-se o papel do tutor no estímulo ao uso das ferramentas tecnológicas e no incentivo a participação atuante dos alunos no processo de aprendizagem. Constatou-se que a mediação do tutor no processo de criação do conhecimento contribuiu para o aumento da participação dos alunos nas atividades do polo de apoio presencial, bem como na melhoria dos índices de aproveitamento.

Palavras Chave: Conhecimento. Criação do conhecimento. Tutor presencial. Educação a Distância.

TUTOR ATTENDANCE AS AGENT OF KNOWLEDGE CREATION

ABSTRACT

This study objective to identify the contribution of tutors attendance of the supporting pole attendance of Palhoça of Administration course of Universidade Federal de Santa Catarina in process of knowledge creation. About the procedures methodology of this research can be classified as qualitative, descriptive, case study and literature. As results can be noted that the effective monitoring of the tutors attendance, from the time of socialization to internalize knowledge is of paramount importance for the creation of students' knowledge. Noteworthy is the tutor's role in stimulating the use of technological tools and encouraging participation active students in the learning process. It was found that mediation by the tutor in the process of knowledge creation contributed to the increased participation of students in activities supporting pole attendance , as well as improvement of utilization rates.

Keywords: Knowledge. Knowledge creation. Tutor attendance. Learning Education.

1 INTRODUÇÃO

O significado do termo conhecimento vem evoluindo ao longo dos anos. Sua origem esta relacionada a capacidade humana.

Segundo Macedo et al. (2010) o conhecimento é um conjunto complexo de informações, dados e relações que auxiliam na tomada de decisão permitindo assim criar-se novas informações ou conhecimentos.

Sveiby (1998) destaca que os profissionais do conhecimento são os principais responsáveis pela criação da riqueza organizacional. O sucesso e a sobrevivência da empresa dependem do desempenho de seus colaboradores. Para o autor, a única maneira de uma organização melhorar seu desempenho numa economia e sociedade baseadas em conhecimento é obtendo mais das mesmas pessoas, ou seja, gerenciado as competências de sua equipe a fim de se conseguir maior produtividade.

Macedo et al. (2010) apontam que em uma instituição criadora do conhecimento todos os atores envolvidos no sistema são fontes geradores de conhecimento. Sendo assim percebe-se que o conhecimento é amplo e vai além do individuo, por isso como destaca Kimiz (2005) é indispensável à economia atual – a economia do conhecimento.

Como exemplo de intuições criadoras de conhecimento, tem-se as instuições de ensino superior tanto na modalidade presencial como na modalidade a distância. Nesse contexto, infere-se que a tutoria, seja ela presencial ou a distância, é diretamente influente neste processo de criação do conhecimento.

Corroborando Lins (2005) aponta que o tutor atua como mediador e provocador de uma aprendizagem significativa levando o estudante a interações que o desenvolvam enquanto indivíduo tornando-o cada vez mais consciente de seus direitos e deveres.

Evidencia-se assim, a relevância dos tutores tendo em vista que estes são os principais atores que interagem e contribuem para a criação do conhecimento na Educação a Distância (EaD). Spanhol (2007) aponta ainda que a prática de interação é indispensável na EaD exigindo interatividade em diferentes mundos e áreas de conhecimento contribuindo para a facilitação de uma leitura rígida.

Pode-se aqui fazer um paralelo com o pensamento de Sveiby (1998), que destaca que os trabalhadores do conhecimento são de extrema importância para a riqueza da organização. Em função disso, acredita-se que os tutores nesse processo são os trabalhadores do conhecimento que contribuem para a riqueza de um curso oferecido na modalidade a distância.

Diante do apresentado, tem se o objetivo deste trabalho: Identificar a contribuição dos tutores presenciais do polo de apoio presencial da Palhoça do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina no processo de criação do conhecimento.

2 CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO

O conhecimento é criado por indivíduos, podendo estes serem apoiados e estimulados pela organização. Logo a criação do conhecimento organizacional é um processo em espiral, que começa no nível individual e se amplia para seções, departamentos, divisões e organizações (NONAKA; TAKEUCHI, 1997), ou seja, parte do individual para o coletivo.

Para Nonaka e Takeuchi (1997, p. 62) a criação do conhecimento consiste numa espiral que “surge quando a interação entre conhecimento tácito e conhecimento explícito eleva-se dinamicamente de um nível ontológico inferior até níveis mais altos”. De acordo com os autores esta espiral esta relacionada a quatro modos de conversão do conhecimento como mostra a figura 1.

Figura 1 - Espiral do conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1997, p. 80)

A espiral pode iniciar em qualquer modo da espiral a medida que acontecer uma interação entre o tácito e o explícito, mas comumente tem início no modo **socialização** desenvolvendo um cenário de interação com o objetivo de compartilhar o conhecimento tácito. Caracterizando o segundo modo como o da **externalização** que é proveniente do diálogo ou da reflexão coletiva onde os membros da equipe podem explicitar o conhecimento tácito oculto que, de outra forma, é difícil de ser comunicado. Já o terceiro momento denominado **combinação** acontece no momento que ocorre a colocação do conhecimento recém-criado e do já existente proveniente de outras seções da organização em uma rede, cristalizando-os assim em um novo produto, serviço ou sistema gerencial. E por fim, o quarto modo implica na **internalização** do conhecimento onde o indivíduo aprende fazendo (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

No processo interativo, não apenas o indivíduo enriquece seu conhecimento, mas também contribui para o conhecimento organizacional, ou seja, o conhecimento que é internalizado dentro da organização, não é produto de um indivíduo somente, mas é resultado da interação entre eles (BHATT, 2002).

Uma contribuição relacionada à aprendizagem no contexto das organizações diz respeito a relevância do social na aquisição dos conhecimentos, pois como destaca Vigtsky (1987) a formação do indivíduo se dá numa relação dialética entre o sujeito e a sociedade a seu redor. Ou seja, de acordo com a teoria vigotskiana, toda relação do indivíduo com o mundo é feita por meio de instrumentos técnicos – como, por exemplo, as ferramentas agrícolas, que transformam a natureza – e da linguagem – que traz consigo conceitos consolidados da cultura à qual pertence ao sujeito (VIGOTSKI, 1987).

Nesta conjuntura identifica-se a relevância, de acordo com Vigotski (1987) tem-se a base para o conceito de Zona de desenvolvimento proximal caracterizado como a distância entre o nível do desenvolvimento real e potencial do estudante que esta diretamente relacionada a relevância da mediação na aprendizagem.

Quando se considera esta questão na aprendizagem tende a se tornar mais eficiente e acontecer continuamente, atingindo um grupo maior de aprendizes. Pois, a cooperação entre os alunos de um grupo no processo de aprendizagem permite que os “mais adiantados” auxiliem os “mais atrasados”. Neste cenário Vigotski (1987, p. 113) acrescenta que “aquilo que a criança pode realizar com assistência hoje, ela será capaz de fazer sozinha amanhã”.

Sendo assim, dar-se a importância da mediação da tutoria no processo de criação do conhecimento baseado na troca de ideias e experiências baseado no diálogo, na participação coletiva, pois as atividades de aprendizagem realizadas desta maneira priorizam a aquisição do conhecimento como um processo cognitivo e não mecânico.

3 TUTORIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A EaD é um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que pode ser massivo pela ação conjunta de diferentes recursos e atores dentre os quais destaca-se a tutoria que promove a aprendizagem do estudante (ARETIO, 1994).

Os professores tutores são destacados por Reis (1996) como indivíduos responsáveis por acompanhar os estudantes. São eles que tiram as dúvidas, auxiliam na interpretação, sugerem atividades.

Aretio (2002) afirma que algumas características são fundamentais para a realização das atividades de tutoria, a saber:

- Acompanhar o desempenho do estudante durante as atividades;
- Auxiliar e orientar os estudantes nos estudos, buscando sanar todas as dúvidas;
- Estimular o estudante a buscar informações complementares;
- Motivar o estudante; e
- Ter domínio do conteúdo do curso.

Percebe-se assim a relevância da tutoria no processo de criação de conhecimento. Corroborando com esta afirmativa, Brasil (2007) aponta ainda que é condição essencial para que o tutor exercite sua função o domínio do conteúdo, aliado ao dinamismo, visão crítica e global além da capacidade para estimular a busca por novos conhecimento e habilidade.

Um sistema de tutoria nas instituições que oferecem EaD de qualidade deve prever a atuação de tutores a distância e presencial. A tutoria a distância atua mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes. A principal atuação deste profissional esta em esclarecer as dúvidas através das diferentes ferramentas de EaD (síncronas ou assíncronas) de acordo com o projeto pedagógico. Já a tutoria presencial atende os estudantes nos polos, em horários pré-estabelecidos com o objetivo de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades fomentando o hábito da pesquisa para a criação do conhecimento (BRASIL, 2007).

Sobre a questão da presencialidade, Toshci (2008) afirma que esta pode ocorrer em dois tipos distintos: presencial físico que faz referencia a tutoria em dada dimensão física, institucional, cronológica onde os estudantes, fisicamente, se fazem presente; e presencial virtual que esta relacionado ao ciberespaço, ou seja, um dado lugar pode ser visitado ou pode visitar outros não presentes lugar por meio de tecnologias como, internet, videoconferencia, email.

Como descrito por Moore e Kearsley (2008, p. 149) o tutor, apresentado pelos autores na figura de instrutor é “os olhos e os ouvidos do sistema” o que nos permite afirmar que existe uma relação direta entre tutoria e criação do conhecimento. E nesta tem-se diferentes atores dentre os quais destacam-se o tutor presencial em seu polo de apoio como objeto de estudo deste artigo.

4 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

O presente artigo pode ser classificado como qualitativo, descritivo, estudo de caso e bibliográfico.

Segundo Zanella (2005) a abordagem qualitativa caracteriza-se pelo não uso de instrumental estatístico na análise de dados. Tal análise tem por base conhecimentos teórico-empíricos que garantem cientificidade a mesma. Pode-se afirmar que esta pesquisa classifica-se como qualitativa tendo em vista o não uso do mesmo na parcela restante.

Em relação à classificação descritiva, Netto (2006) afirma que a finalidade da pesquisa descritiva é observar, registrar e analisar sem haver a necessidade de entrar no mérito dos conteúdos. Este artigo descreve a realidade do polo de apoio presencial do município de Palhoça do curso de Administração a distância da UFSC.

A respeito da classificação deste como estudo de caso, segundo Trivinos (1992, p. 133) o estudo de caso é definido como “uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente.” Aborda-se neste artigo um estudo de caso sobre o papel dos tutores presencias do polo de Palhoça para a criação do conhecimento

Este estudo também é caracterizado como bibliográfica, pois, de acordo com Lakatos e Marconi (1992) trabalha com a bibliografia já publicada no que tange ao tema de estudo. Para a elaboração deste artigo foram utilizadas bibliografias relacionadas a criação do conhecimento e tutoria.

A coleta de dados deu-se por meio de observação, tendo em vista que um dos autores do presente artigo participou do ambiente de tutoria presencial durante o período compreendido entre maio de 2008 a março de 2011.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A Universidade Federal de Santa Catarina oferece a comunidade em torno de 60 cursos de graduação presenciais, um deles é o curso de graduação em Administração reconhecido pela resolução 10063/2003.

Além do curso na sua modalidade presencial a UFSC disponibiliza tal curso na modalidade a distância. A UFSC é responsável por quatro turmas que estão cursando Administração a distância, são elas Projeto Piloto I, Projeto Piloto II, Universidade Aberta do Brasil I e Universidade Aberta do Brasil II. Destas, três estão em andamento e a turma denominada Projeto Piloto I concluiu o curso no primeiro semestre de 2011.

A opção pela modalidade a distância se deve não só à necessidade de atender aos estudantes residentes em regiões sem instituições de ensino superior, como profissionais em serviço que necessitam de formação em nível universitário.

Desde 1995, a UFSC vem atuando na modalidade a distância. Inicialmente ofertando cursos de formação para a Secretaria de Estado da Educação de Santa Catarina, cursos de especialização, e também a formação de professores em cursos de complementação em Biologia, Física, Matemática e Química. Com finalidade de institucionalizar a educação a distância, em 2005 a UFSC criou a Secretária de Educação a distância (SEAD), com o objetivo de suporte a esta modalidade (NUNES, 2007).

A UFSC passou a ofertar o curso de Administração na modalidade a distância somente em 2006 com o Projeto Piloto I, tal projeto tem como alunos funcionários do Banco do Brasil e servidores públicos municipais, estaduais e federais atuando em órgãos situados no Estado

de Santa Catarina. Este projeto formou a primeira turma no primeiro semestre de 2011 com aproximadamente 100 concluintes.

Em 2008, foi lançado o Projeto Piloto II, voltado para toda a comunidade, nesse mesmo ano foram iniciadas também as atividades do projeto Universidade Aberta do Brasil I. E no ano de 2011, o projeto Universidade Aberta do Brasil II teve início.

Ressalta-se que em todos os casos o processo seletivo para o ingresso no curso foi realizado através de um concurso vestibular da UFSC concretizado pela Comissão Permanente de Vestibular (COPERVE).

Os alunos estão distribuídos em diversas partes do país, sendo atendidos presencialmente por polos de apoio, além disso, contam com uma estrutura de tutoria a distância, que fica localizada em Florianópolis. Os projetos Universidade Aberta I e II contam com polos de ensino no Rio Grande do Sul, Paraná, Bahia e Roraima. Já os Projetos Piloto I e II atendem aos alunos distribuídos nos polos em Santa Catarina, neste caso os polos ficam localizados nos seguintes municípios: Araranguá, Canoinhas, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Joinville, Lages, Laguna, Palhoça e Tubarão.

Neste artigo, será tomado para análise o polo de Palhoça com o intuito de verificar a contribuição dos tutores presenciais para a criação do conhecimento dos alunos.

No curso de graduação em Administração, na modalidade a distância da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), o tutor é o profissional quem modela os estilos, as atividades e prepara um material dialógico para o aluno EaD, organizando em Unidades com introdução, resumos, fechamento e propostas de atividades de aprendizagem avaliativa para o aluno verificar se atingiu os objetivos propostos no início da unidade.

Cabe destacar que o polo de apoio presencial da Palhoça teve início em outubro de 2006 com o curso de Licenciatura em Matemática na modalidade a distância. Em seguida com o curso de Administração Piloto I e II, com curso extensão Educação na Diversidade e Cidadania (EDC), especialização em Gestão Pública da Saúde pelo Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) e Pedagogia na modalidade a distância pela Udesc com previsão para início em 2011.

Esse artigo traz dados apenas dos tutores presenciais responsáveis pelo auxílio aos alunos dos Projetos Piloto I e II (voltados aos alunos do curso de Administração).

5.1 CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO NA PRÁTICA DA TUTORIA PRESENCIAL

A tutoria presencial do polo da Palhoça no curso de Administração Piloto I e II, conta com dois tutores presenciais, uma coordenadora de polo e um técnico de informática que trabalham de forma a colaborar com a criação do conhecimento do estudante. Para identificar essa contribuição fez-se uma observação participante na atuação de tutoria presencial ocorrida no polo no período compreendido entre maio de 2008 a março de 2011.

Para fazer esta descrição considerou-se os quatro quadrantes da espiral do conhecimento apresentadas e descritas anteriormente segundo Nonaka e Takeuchi (1997).

Quadro 1 - Espiral do conhecimento e práticas de tutoria presencial

Socialização	Momento considerado de curto prazo. Em torno de um mês a partir da contratação do tutor e sua atuação junto aos estudantes do polo. Neste período foi de fundamental importância o que Nonaka e Takeuchi (1997) denominam de conhecimento compartilhado visto que foi um período considerado de adaptação e troca de
--------------	--

	<p>conhecimento, baseados no contexto e na experiência vivida, entre os tutores presenciais, a coordenação do polo e o técnico de informática. Trabalhou-se de forma a socializar-se as práticas, ou seja, a explicitação do conhecimento tácito para com o objetivo de ampliar a contribuição do tutor no processo de aprendizagem dos alunos do curso de graduação em Administração do polo da Palhoça. O processo de socialização acontece toda vez que um tutor presencial ingressa ao polo, o mesmo recebe o apoio dos demais agentes atuantes no curso, nesse sentido os mais experientes compartilham as informações iniciais com o intuito de repassar os procedimentos formais e informais adotados no polo de apoio presencial e por conseguinte o tutor presencial passa a estar apto a compartilhar informações com os alunos. Pode se citar, por exemplo, a socialização de informações sobre os dias de atendimento do polo e seu respectivo horário, bem como o uso de diferentes mídias, por exemplo, vídeoconferência, etc.</p>
Externalização	<p>A partir do segundo mês de atuação no curso buscou-se maior aproximação dos alunos através da geração de conhecimentos conceituais com base na explicitação dos conhecimentos tácitos até então existentes. Buscou-se trabalhar de forma a compartilhar práticas de educação a distância como uma maior exploração do uso das ferramentas do Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA), email, a relevância das vídeoconferência e vídeo aulas além do destaque dado para a importância dos grupos de estudo que contribuem significativamente na motivação e maior participação de um número significativo de alunos no curso e no polo de apoio.</p>
Combinação	<p>Na fase seguinte chegou-se ao conhecimento sistêmico possibilitado pela troca mutua de saberes. Este momento incluiu a explicitação das práticas de atuações de cada um dos atores envolvidos no processo de aprendizagem do grupo (aluno, tutor presencial, coordenação de polo, técnico e também tutor a distância). Estes momentos foram sendo oportunizados e estimulados com práticas não-formais, por exemplo, encontros antecipados em dias de prova para relação do grupo e tutoria e os momentos foram aprovados e alavancados por grupos de estudos e incentivados por alunos e tutores, principalmente. Neste momento inclusive implementou-se o uso do twitter na prática de combinação de conhecimentos dos diferentes atores. Aqui todos os atores enriqueceram com o processo de combinação, o conhecimento deixou de ser individual e passou a ser coletivo (organizacional) entre tutor presencial e estudantes.</p>
Internalização	<p>Este momento caracterizado pela vivência prática dos resultados até então alcançados associado ao processo de aprendizagem, também denominado por conhecimento operacional, foi evidenciado tanto na aprendizagem do estudante numa proposta participativa começaram a atuar mais no curso, freqüentar mais o polo de apoio além de apresentar índice de aproveitamento mais significativos conforme relato dos próprios alunos em grupos de estudo que mostraram evolução no processo de aprender a</p>

	aprender como também na pessoa do tutor que cada vez mais sentiu-se motivado por contribuir com esta construção.
--	--

Fonte: Elaborado pelos autores (2011)

Observou-se na prática que estes conhecimentos interagem entre si como propõe Nonaka e Takeuchi (1997). Por exemplo, a socialização do conhecimento externalizada para os alunos aproximou-os do polo de forma geral contava com eles apenas nos dias de prova (única atividade presencial obrigatória) contribuindo com a criação do conhecimento através da combinação situação que pôde ser evidenciada em vários momentos, por exemplo, realização e planejamento de atividade presencial para complementar a formação e mesmo aulas presenciais oferecidas na proposta de auxiliar a aprendizagem oferecida pelo tutor em colaboração com os alunos na educação a distância.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não foi proposta deste estudo esgotar o assunto mas sim instigar a prática de iniciados e não iniciados num processo de tutoria presencial na educação a distância deixando claro que este profissional é sim um facilitador na criação do conhecimento do estudante.

Evidenciou-se ainda que a criação do conhecimento pode ser alavancada pela combinação dos quatro quadrantes da espiral do conhecimento e neste processo o tutor presencial é de extrema relevância uma vez que seu papel não limita-se a uma atuação puramente técnica mas sim a uma atuação de socialização, externalização, combinação para ampliar a internalização do conhecimento. Esta evidência foi possível após a pesquisa atender o objetivo do estudo que foi identificar o papel dos tutores presenciais do polo de apoio presencial da Palhoça do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina no processo de criação do conhecimento.

Nesta conjuntura identifica-se a relevância do tutor presencial, no processo de mediação para a criação do conhecimento, de acordo com o conceito de Zona de Desenvolvimento Proximal de Vigotski que baseia-se na mediação na aprendizagem desenvolvimento real e potencial do estudante.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARETIO, Lorenzo Garcia. **Educación a distancia hoy**. Madrid: UNED, 1994.

_____. **La Educación a Distancia: de La teoria a La práctica**. Barcelona: editorial Ariel, 2002.

BHATT, G. D. Management strategies for individual knowledge and organizational knowledge. **Journal of Knowledge Management**. v. 6, n. 1, 2002, p. 31 - 39.

BRASIL, Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Secretaria de Educação a Distância, Brasília: [s.n.]. 2007.

KIMIZ, Dalkir. **Knowledge Management in Theory and Practice**. Boston: Elsevier, 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LINS, Maria Judith Sucupira da Costa. **A aprendizagem e a tutoria**. São Paulo: SENAC Nacional, 2005.

MACEDO, Marcelo et al. **Gestão do conhecimento organizacional**. Florianópolis, 2010.

MOORE, Michael. KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

NETTO, Alvim Antônio de Oliveira. **Metodologia da Pesquisa Científica**: Guia Prático para Apresentação de Trabalhos Acadêmicos. Florianópolis: Visual Books, 2006.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **A Criação de Conhecimento na Empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NUNES, Thiago Soares. **Padronização de Processos**: um estudo de caso no curso de Graduação em Administração à Distância. 2007. 125f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

REIS, Ana Maria Viegas. **Ensino a distância**: megatendência atual: abolindo preconceitos. São Paulo: Imobiliária, 1996.

SPANHOL, Fernando José. **Crêterios de avaliação institucional para polos de Educação a Distância**. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Área Mídia e Conhecimento. PPEGP/UFSC. Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS5141.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2011.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

VYGOTSKY, Lev S. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1987.

TOSCHI, M. S. **O tempo e o espaço e a Educação a Distância**. EccoS, São Paulo, v. 10 n. 1. p. 23-38, jan/jun 2008.

TRIVINOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo, Atlas, 1992.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA Secretaria de Educação a Distância. **Metodologia da pesquisa**. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2007.