

ARQUIVO DIGITAL ESCOLAR (ARQDESC): arquitetura de um sistema informatizado para o arquivo da Escola Estadual José Lins do Rêgo

IRANY RODRIGUES BARBOSA

1 JUSTIFICATIVA

Nos dias atuais está cada vez mais comum o uso de tecnologias digitais por profissionais na área de Arquivologia, desse modo, ficou cada vez mais fácil e rápido recuperar e gerenciar a informação de forma segura.

Com o advento da tecnologia da Informação os processos estão cada vez mais rápidos forçando as instituições acompanharem as tendências tecnológicas, pois hoje a informação é muito mais valiosa, devido a dar subsidio a tomada de decisões na sociedade.

No mundo em que vivemos, onde grande parte da população está conectada e o acesso a informação é extremamente veloz, é muito desconfortável a falta de informatização dos arquivos, principalmente se tratando de instituições de ensino.

Num país onde o acesso à internet está se tornando um instrumento cada vez mais importante de transmissão de informação, a maioria dos jovens tem seus celulares conectados à rede diariamente e através das mais variadas formas oferecidas pela mesma de “baixar” qualquer tipo de informação estes podem receber documentos importantes, chegando ao ponto de: se disponibilizado por sua instituição de ensino, acompanhar tudo sobre seu andamento e situação escolar em fração de segundos.

Chega a ser inconveniente solicitar uma certidão ou histórico escolar e passarmos dias esperando. Pois ainda na maioria das escolas públicas¹ do país não existem sistemas que facilitem esse trabalho, que é da secretaria da escola ou do arquivista, quando se trata de documentação de caráter permanente.

Na Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Escritor José Lins do Rêgo, os alunos e professores têm acesso à internet e a microcomputadores, para pesquisas. No entanto, percebe-se que as informações e documentos de caráter corrente não chegam tão rápido como deveriam, nem muito menos os permanentes.

¹ Para esse trabalho é considerado escolas públicas, aquelas no âmbito Municipal, Estadual e aquelas de caráter privado que oferecem ensino público para jovens e adultos.

A proposta desta pesquisa dá-se pela possível implantação de um software, que teria por objetivo facilitar o acesso à informação dos alunos, agilizar o trabalho da secretaria no preenchimento dos históricos escolares, dos professores no preenchimento das cadernetas e, principalmente, tornar mais eficaz/eficiente o trabalho do arquivista que abastecerá o sistema com as informações contidas no arquivo permanente da escola. Este software está sendo construído dentro das teorias arquivísticas, obedecendo as leis e decretos relacionados a arquivologia, principalmente no que se refere ao Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) e a Microfilmagem. A ideia do nome do software está relacionada principalmente a arquivos escolares, por isso o nome será ARQDESC.

Esta pesquisa irá contribuir para melhoria dos arquivos escolares, trazendo benefícios (aprendizado) para os funcionários do arquivo, da secretaria, professores e alunos no que diz respeito à profissionalização e intimidade com o meio digital.

A partir da implantação do ARQDESC, a documentação do arquivo da escola José Lins do Rêgo, será melhor disponibilizada, visando assegurar o acesso a informação tanto para o usuário interno, no caso alunos e funcionários da escola, quanto para o externo, que são os ex-alunos que ali estudaram. Toda documentação corrente deixaria de ser realizada de forma manuscrita, como é usualmente feita nas escolas para preenchimento do Histórico Escolar do Aluno, e passaria a ser feita a partir deste novo sistema, ou seja, em ambiente digital.

A arquitetura do ARQDESC esta sendo inspirada na caderneta escolar e dentro recomendações do e-ARQ Brasil (2011), sendo adaptada para o acesso e controle de documentos além de todas as informações sobre alunos, professores, dados da secretaria. O sistema permitirá o controle de documentos físicos, controle de acesso e organização dos documentos digitais.

Este trabalho é de vital importância para a sociedade, para o curso de Arquivologia e para mim como futura Arquivista. A proposta de desenvolver este sistema trará benefícios para instituição José Lins do Rego, pois se espera que com esta pesquisa trazer mais prestígio para esta que é uma das maiores instituições secundaristas de João Pessoa.

Para a Arquivologia será uma fonte de estudo científico, por se tratar de um experimento dentro da academia de uma tendência da inserção da ciência dentro da tecnologia, servindo tanto os acadêmicos quanto para a sociedade. Para mim, como futuro profissional da área, este experimento me permitirá descobrir novas práticas dentro da Arquivologia, relacionando-as a outras ciências.

2 METODOLOGIA

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa assumirá um caráter experimental, que consiste em determinar um objeto de estudo, selecionar as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definir as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.

Neste tipo de investigação manipula-se deliberadamente algum aspecto da realidade. É usada para obter evidências de relações de causa e efeito. A causalidade pode ser inferida quando entre duas ou mais variáveis houver variação concomitante, ordem de ocorrência correta das variáveis no tempo e quando os outros possíveis fatores causais forem eliminados (MATTAR *Apud* ALMEIDA, 2006).

Essencialmente, a pesquisa experimental consiste em determinar um objeto de estudo, selecionar as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo e definir as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto. Trata-se, portanto, de uma pesquisa em que o pesquisador é um agente ativo, e não um observador passivo. (GIL, 2002, p. 47)

A opção por implantar a pesquisa experimental partiu da experiência e convivência da UEPB com a Escola José Lins do Rêgo, parceria esta que trouxe muitas vantagens para ambas as partes, e com isto podemos propor nossos experimentos científicos e ao mesmo tempo cumprir nosso papel social, perante esta maravilhosa escola que nos acolheu.

Com relação à abordagem, a pesquisa fundamentar-se-á na qualitativa, que segundo Alasuutari (1995 *apud* VIEIRA; ZOUAIN, 2006, p. 17) defende que a pesquisa qualitativa é aquela em que a “lógica e a coerência da argumentação não são baseadas simplesmente em relações estatísticas entre variáveis, por meio das quais certos objetos ou unidades de observação são descritos”.

Esta abordagem foi escolhida por melhor se enquadrar nos objetivos propostos, possibilitando ainda a não utilização de dados estatísticos para quantificar o fenômeno estudado. Além disso, observou-se que condiz muito bem com os instrumentos de coleta de dados que serão utilizados (observação e entrevista).

Quanto ao tipo de pesquisa, caracteriza-se-á nos tipos exploratório e descritivo. Segundo Triviños (1987, p. 109), na pesquisa exploratória,

O pesquisador parte de uma hipótese e aprofunda seu estudo nos limites de uma realidade específica, buscando antecedentes, maior conhecimentos para, em seguida, planejar uma pesquisa descritiva ou de tipo experimental. [...] Então o pesquisador planeja um estudo exploratório para encontrar os elementos necessários que lhe permitam [...] obter os resultados que deseja.

Segundo Malhotra (2006), o objetivo da pesquisa exploratória é explorar ou fazer uma busca em um problema ou em uma situação para produzir critérios e uma maior compreensão. Com este tipo de estudo geralmente o propósito é demonstrar a viabilidade e técnica para uma solução viável e potencial para determinados programas práticos.

Já em relação à pesquisa descritiva, Gil (1999, p.35) assevera que esta tem por finalidade buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação de conteúdo (THOMAS; NELSON; SILVERMAN, 2007).

Nesse tipo de pesquisa, podem-se utilizar diversas formas de coleta de dados como, por exemplo: entrevista, observação participante, análise de conteúdo etc. Quando são estudos exploratório-descritivos, caracteriza-se por descreverem completamente o fenômeno através de análises empíricas e teóricas.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A falta de informatização na maioria dos arquivos motivou-me a propor esta pesquisa para assim divulgar as vantagens e melhorias que virão após a implantação deste sistema no arquivo da Escola José Lins do Rêgo. Além das infinitas vantagens para a escola em si, também contribuirá com o crescimento das atividades da própria UEPB (Universidade Estadual da Paraíba) em relação ao arquivo e a seus alunos. Nestes termos os alunos do curso de Arquivologia estarão ampliando seus conhecimentos no campo de estágio e pesquisa, participando na gestão e treinamento no que concerne o experimento desse projeto.

O ARQDESC sem dúvida será uma ferramenta que irá agilizar as tarefas, facilitar o acesso e assim trazer grandes benefícios para o arquivo, os funcionários e alunos da Escola José Lins do Rêgo. Aproveitando este ensejo a presente pesquisa delimita-se a problemática: **Como um arquivo informatizado pode facilitar o acesso à informação para os alunos e funcionários da Escola José Lins do Rêgo?**

Lançamos a hipótese de que a partir da informatização do arquivo, incorporando as perspectivas arquivísticas, obteremos maior eficiência/eficácia no acesso, segurança, recuperação, sigilo e funcionamento da gestão eletrônica de documentos.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo Geral

- Caracterizar um sistema direcionado a arquivos escolares, enquanto instrumento para acesso e recuperação da informação arquivística no contexto das escolas públicas de João Pessoa-PB.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Traçar as principais vantagens do uso de um software para arquivos.
- Discutir as políticas de acesso e recuperação de arquivos permanentes em instituições de ensino públicas.
- Divulgar o sistema enquanto tecnologia de suporte as práticas arquivísticas.
- Sugerir a implantação de um software específico para arquivos escolares.

2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Para a realização desta pesquisa é necessário e indispensável delimitar o universo e uma amostra do estudo. O universo é uma totalidade de elementos com características em comum e se tratando desta pesquisa em questão, temos como universo a Escola José Lins do Rêgo, representada por todos os alunos, inclusive aqueles que já concluíram seus estudos. Esta instituição foi escolhida devido à parceria existente com a UEPB que está localizada no bairro do Cristo.

[...] universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentem pelo menos uma característica em comum. Sendo N o número total de elementos do universo ou população, o mesmo pode ser representado pela letra latina maiúscula X, tal que $XN = X1; X2 X3; [...]; XN$. A delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisa, fenômenos etc. serão pesquisados, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária,

organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc. (LAKATOS; MARCONI, 2008, p. 225)

A amostra é uma pequena parte retirada do total, representando parte deste universo. Nesta pesquisa a amostra são os alunos concluintes do terceiro ano noturno, que neste caso supostamente serão os primeiros beneficiados pelo sistema – ARQDESC. Alunos concluintes necessitam com certa agilidade requererem seus históricos escolares e certificados de conclusão do ensino médio, e com esse novo sistema terão essa documentação em mãos com a agilidade necessária, devido a eficiência/eficácia do formato digital, tendo em vista que o sistema atualiza automaticamente certificados e históricos a medida que é alimentados com as notas e dados necessários para gerar os mesmos.

Através da parceria que a Escola José Lins do Rêgo tem com a UEPB, o sistema também poderá ser instrumento de trabalho para os alunos do curso de arquivologia que estiverem cumprindo estagio no arquivo da mesma.

2.5 CAMPO EMPIRICO

A escola Estadual de Ensino Fundamental Escritor José Lins do Rêgo, foi criada pelo decreto nº 749 de 25 de Janeiro de 1978, no Governo do Dr. Wilson Leite Braga e fica localizada na Rua Horácio Trajano de Oliveira, S/N, no bairro do Cristo redentor, nesta capital. O ato que autorizou o seu funcionamento é de nº 17.209 de 19 de dezembro de 1994. Recebeu tal nome em homenagem ao grande escritor Paraibano de reflexos internacionais. Em abril de 1997 a escola foi contemplada pelo projeto CEPES- Centro Paraibano de Educação Solidária, através do decreto 181/96. Atualmente a equipe gestora é composta pela supervisora Luciana Maria de Almeida Neves Veloso como Diretora e os Professores Maria auxiliadora dos Santos e Carlos Alberto Henrique como vice Diretores, que foram eleitos pela comunidade Escolar para o biênio 2011/2012. Tendo como secretária Escolar Andreza Carla Albuquerque de Oliveira. O seu corpo discente atinge o número de 910 alunos matriculados, os quais são oriundos na sua grande maioria no bairro do Cristo, alunos estes que mesmo após a vinda da UEPB, permanecem nesta unidade Escolar. O corpo docente é formado por 52 professores efetivos e conta com 50 funcionários.

O Campus V foi inaugurado em 28 de agosto de 2006 na capital do estado, João Pessoa. Inicialmente, funcionava nas dependências da Escola do Serviço Público da Paraíba - ESPEP. No ano de 2008, foi criada a Unidade 2 que funcionou na Avenida Eptácio Pessoa,

1090, para onde foi transferido apenas o Curso de Relações Internacionais. Até 2010 o Campus estava centralizado em uma unidade na Avenida Monsenhor Walfredo Leal, 487, no bairro de Tambiá. Atualmente ela se encontra nas dependências da Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Escritor José Lins do Rêgo na Rua Horácio Trajano de Oliveira, S/N, no Bairro do Cristo Redentor.

Figura 1: Fachada da frente da escola José Lins



Fonte: informeitaporanga.blogspot.com

Figura 2: Fachada da escola já com a Placa da UEPB



Fonte: informeitaporanga.blogspot.com

2.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados é uma atividade importantíssima para qualquer tipo de pesquisa acadêmica. De acordo com Lakatos (2008, p. 168), são vários os procedimentos para a realização da coleta de dados que variam de acordo com as circunstâncias ou com o tipo de investigação.

Dos instrumentos de coleta de dados disponíveis, será utilizado à observação. Tal instrumento consiste em mirar os sentidos a um objeto ou situação e com isto obter certo

conhecimento daquilo que se observa. Ainda para Lakatos (2008, p. 193), a observação ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento. Desempenha papel importante nos processos observacionais, no contexto da descoberta, e obriga o investigador a um contato mais direto com a realidade. É o ponto de partida da investigação social.

A observação será assistemática, que se caracteriza por ser espontânea, informal, ordinária ou acidental, onde o pesquisador utiliza meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas diretas. Mas além da observação também será utilizado a entrevista para melhor avaliar o cumprimento dos objetivos proposto nesta pesquisa.

Observar um “fenômeno social” significa, em primeiro lugar, que determinado evento social, simples ou complexo, tenha sido abstratamente separado de seu contexto para que, em sua dimensão singular, seja estudado em seus atos, atividades, significados, relações etc. individualizam-se ou agrupam-se os fenômenos dentro de uma realidade que é indivisível, essencialmente para descobrir seus aspectos aparências e mais profundos, até captar, se for possível, sua essência numa perspectiva específica e ampla, ao mesmo tempo, de contradições, dinamismos, de relações etc. (TRIVIÑOS, 1987, p. 153)

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que um delas obtenha informação a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social (LAKATOS, 2008, p. 197).

3 ARQUIVOS ESCOLARES

3.1 O PAPEL DOS ARQUIVOS ESCOLARES NA SOCIEDADE

A legislação de arquivos está concentrada na lei 8.159, de 18 de Janeiro de 1991, que “dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências”.

De acordo com Medeiros (2006), em decorrência da conceituação legal de arquivo, o arquivo escolar é um conjunto de documentos produzidos ou recebidos por escolas públicas ou privadas, em decorrência do exercício de suas atividades específicas, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Mediante este conceito percebemos a importância dos arquivos escolares, pois não podemos imaginar o “registro da educação” de nossos pais, nossos ou de nossos filhos sem o

devido cuidado ou atenção, pois lá está também à memória da instituição, de um bairro de uma cidade ou até de um país. É preciso saber que os documentos que dizem respeito aos atos decorrentes de múnus público (tais como, transferências, históricos escolares, atos de colação de grau, entre outros), são de interesse público.

No caso de escolas particulares esses documentos só são considerados documentação de arquivos públicos, quando há extinção da escola, aí sim esses tipos de documentos, que são decorrentes de atribuições públicas exercida pela escola particular, no caso os citados acima são transferidos para guarda pública.

De acordo com o art. 8º da **lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991**,

Os documentos públicos são identificados como correntes, intermediários e permanentes. Consideram-se documentos correntes aqueles em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituem objeto de consultas frequentes. Consideram-se documentos intermediários aqueles que, não sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. Consideram-se permanentes os conjuntos de documentos de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados.

Podemos considerar a mesma classificação para arquivos escolares, no caso de históricos escolares, após algum tempo como documento intermediário serão preservados permanentemente, pois possuem valor histórico, probatório e informativo.

As instituições de ensino por exercerem múnus públicos tem a obrigação de preservarem seus arquivos, pois de acordo com o Art. 25 da lei 8.159/91, aquele que desfigurar, ou destruir documentos de valor permanente ou considerado como de interesse público e social, responderá penal, civil e administrativamente na forma da legislação em vigor.

São diversas as funções dos arquivos escolares, não apenas como prova que aquele aluno concluiu o segundo grau, mas também como memória de uma instituição, bairro ou cidade. Além disso, existe o valor informativo desses documentos que é de grande valia a administração pública e, através de estatísticas, saberão das necessidades da região, de quantas vagas são necessárias, de como anda a evasão escolar e a educação do município para assim prestar contas à população.

4 POLÍTICAS DE ACESSO

4.1 ACESSO DIREITO GARANTIDO

O acesso à informação é um direito garantido ao cidadão Brasileiro desde 1988, quando estabelecido em seu artigo 5º, inciso XIV que “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”. Além disso, no inciso XXXIII, afirma que,

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Apesar do discurso de transparência e do direito a informação, as instituições públicas ainda são muito ineficientes no cumprimento da legislação. Falta muito para se dar um acesso de qualidade e eficaz para o cidadão.

De acordo com Freixo (2010), o acesso aos conteúdos informacionais produzidos pelas atividades governamentais é um requisito indispensável para o funcionamento da democracia, maior transparência e uma gestão pública eficaz nas relações do Estado com a sociedade. Em um sistema democrático e participativo os cidadãos exercem seus direitos constitucionais por meio da liberdade de expressão e livre acesso à informação.

Mas quando se trata de arquivos públicos, muitas vezes nos deparamos com a burocracia, no que diz respeito à desorganização dos arquivos e, principalmente, a falta de informatização, inclusive em instituições consideradas informatizadas. A gestão pública, seja na esfera federal, estadual ou municipal, só se preocupa em adquirir software para arquivos, quando é pra remediar a situação.

4.2 SISTEMAS INFORMACIONAIS

Extrair informações de um arquivo em curto espaço de tempo é um grande diferencial para qualquer instituição. De acordo com Gonçalves (2006), todo sistema que manipula dados e gera informação, usando ou não os recursos de tecnologias dá informação, pode ser genericamente considerado como sistema de informação.

A instituição de ensino que acompanhar as novas tecnologias integrando e informatizando seus arquivos com softwares inteligentes, que realizam diversas tarefas, com o objetivo de facilitar o trabalho de seus funcionários e pondo em prática o acesso eficaz, aos seus usuários, com certeza será referência para outras instituições, e com isso só tem a ganhar.

Um sistema de informação (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações. (LAUDON; LAUDON, 1999, p. 4)

Pode-se afirmar que existem diversos tipos de sistemas de informação e que eles são criados para atender as necessidades das instituições. E o ARQDESC não poderia ser diferente. Ele será criado para agilizar o trabalho do arquivista juntamente com o pessoal da secretaria, e principalmente dar acesso às informações pertinentes aos alunos e professores da escola Jose Lins do Rêgo.

CRONOGRAMA

ATIVIDADES/ PERÍODOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Levantamento bibliográfico	X	X	X			
Revisão do projeto com o Orientador		X				
Construção do ARQDESC		X	X	X		
Aplicação do ARQDESC na Instituição				X	X	
Análise dos resultados e Transcrição das observações					X	X
Elaboração da monografia		X	X	X	X	X
Defesa da monografia						X

REFERENCIAS

BRASIL. **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1998.

BRASIL, **Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991**, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso: em 29 Nov. 2011

Cartilha de Segurança para Internet, versão 3.1 / CERT.br. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2006.

CASTRO, Astréa de Moraes. **Arquivos físicos e Digitais**. Brasília: Thesaurus, 2007.

CONARQ. **e-ARQ Brasil**: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

COSTA, Larissa cândida. **Arquivologia**: série Questões Comentadas. Brasília: FDK, 2007.

FREIXO, Aurora Leonor. **Cultura Burocrática e Tecnologias Informacionais**: duas faces da mesma moeda. Salvador EDUFBA 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Leandro Salenave. **Sistema de informação**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2006. Disponível em: <<http://www2.videolivrraria.com.br/pdfs/6519.pdf>>. Acesso em: 27. Nov. 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAUDON, Keneth; LAUDON, Jane Price. **A importância do Sistema de informação gerencial para a tomada de decisão**. LTC 1999. Disponível em:

<<http://conhecimentosadm.webnode.com.br/>>: Acesso em: 29 Nov. 2011.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 4ª ed. São Paulo: Bookman, 2006.

MEDEIROS, Ruy Hermann Araújo. Arquivos escolares: breve introdução a seu conhecimento. In: III Colóquio do Museu Pedagógico, 2003, Bahia. **Anais eletrônico...** Bahia: UESB, 2003. Disponível em: <<http://www.histedbr.fae.unicamp.br/.../artigos>>. Acesso em: 23 Nov. 2011

SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves. **Cultura, representação e informação digitais**. Salvador: EDUFBA, 2010.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. **Pesquisa Qualitativa em Administração**. 2ª ed.. Rio de Janeiro: FGV, 2006.