

IMPLANTAÇÃO DO GOOGLE FOR EDUCATION: um estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior

Moises Benigno da Silva

Mestre em Ciências da Computação (CIn/UFPE); moisesb@fafire.br; docente e Procurador Educacional
Institucional da Faculdade Frassinetti do Recife - FAFIRE.

Maria das Graças Soares da Costa

Mestra em Administração (UFPE); mdasgracas@fafire.br; diretora geral da Faculdade Frassinetti do Recife -
FAFIRE.

Uranilson Barbosa de Carvalho

Mestre em Economia (UFPE); uranilsonc@fafire.br; docente e Coordenador Geral Administrativo da Faculdade
Frassinetti do Recife - FAFIRE.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Moises Benigno da Silva, Maria das Graças Soares da Costa y Uranilson Barbosa de Carvalho (2020): "Implantação do Google for Education: um estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior", Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 4 (febrero 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/04/google-education.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilcoDS04google-education>

RESUMO:

Este artigo científico tem por objetivo descrever a primeira etapa do processo de implantação do *Google for Education* em uma instituição de ensino superior. O projeto é composto por uma equipe multidisciplinar contando com a assessoria de uma empresa terceirizada especializada em soluções corporativas em "nuvem", detentora do selo *Premier Partner* da Google. A metodologia adotada foi de um estudo de caso na Faculdade Frassinetti do Recife - FAFIRE, cuja finalidade é aplicada e, de natureza qualitativa, sob um viés exploratório, com intuito de obter uma maior familiaridade com o problema da pesquisa. Quanto aos procedimentos técnicos e metodológicos, foram utilizadas a pesquisa bibliográfica, análise de conteúdo e pesquisa de campo. O resultado do estudo permitiu evidenciar os elementos que elevaram o ganho de produtividade, a melhoria na comunicação intersetorial e a otimização da rotina de trabalho dos setores administrativos da IES. Por fim, foram constatados outros

ganhos na realização desta pesquisa como a instauração de uma cultura de gestão da informação e da ampliação do escopo da continuidade do negócio, permitindo assim atender a um dispositivo legal da Legislação Brasileira em vigência.

Palavras-chave: inovação tecnológica; ensino superior; produtividade; google for education.

ABSTRACT:

This paper aims to describe the first step in the process of deploying Google for Education in a higher education institution. The project is composed of a multidisciplinary team counting on the advice of an outsourcing company specializing in corporate solutions in "cloud", holder of the seal Google Premier Partner. The methodology adopted was a case study at Faculdade Frassinetti do Recife - FAFIRE, whose purpose is applied and, of a qualitative nature, under an exploratory bias, in order to obtain a greater familiarity with the research problem. As for technical and methodological procedures, bibliographic research, content analysis and field research were used. The result of the study made it possible to highlight the elements that increased the productivity gain, the improvement in intersectoral communication and the optimization of the work routine of the IES administrative sectors. Finally, other gains were realized in the realization of this research as the establishment of a culture of information management and the expansion of the scope of business continuity, thus allowing to comply with a legal provision of the Brazilian Legislation in effect.

Keywords: technological innovation; higher education; productivity; google for education.

INTRODUÇÃO:

As organizações modernas vivenciam um período de intensas mudanças através da junção da inovação com a tecnologia. Esses dois elementos são fatores estratégicos para a obtenção de índices superiores de desempenho e competitividade. A adoção da inovação tecnológica, pode ser considerada um recurso valioso para a obtenção da vantagem competitiva (PORTER, 1998).

A inovação, principalmente a tecnológica, traz como premissa um processo de invenção, adaptação, mudança ou evolução da atual tecnologia, melhorando e facilitando a vida ou o trabalho das pessoas (MEC, 2017). Equivocadamente, vincula-se ao termo inovação o sentimento de ineditismo e/ou algo inédito.

É neste sentido que ao falar em inovação, nas mais diversas áreas de atuação, suscita no ideário a empresa americana *Google*. Ela é curadora de diversos projetos e iniciativas de inovação, dentre elas, a solução tecnológica *Google for Education*.

A solução citada tem por objetivo facilitar a interação entre professores e alunos, dentro e fora da sala de aula, a qualquer hora e em qualquer lugar, desde que conectado a um dispositivo móvel na internet. Podemos citar entre as principais vantagens: armazenamento ilimitado de dados; segurança e privacidade; maior poder de interação e *feedback* entre alunos e professores; disponibilidade de acesso e do serviço, além de ser gratuito para escolas e instituições de ensino superior. (GOOGLE, 2019)

O *Google for Education* vem romper com o paradigma vanguardista do ensino, inclusive o universitário. Com o advento da *Web 2.0* (O'REILLY, 2005) toda essa dinâmica foi posta à prova. Hoje, como toda evolução e inovação tecnológica, somos desafiados a desaprender e reaprender continuamente nossos processos de interação e de ensino-aprendizagem. Essas foram as motivações que levaram a Faculdade Frassinetti do Recife – FAFIRE optar por implantar essa solução.

A metodologia de implantação do projeto *Google for Education* é de propriedade da Safetec. Trata-se de uma empresa de consultoria pioneira em soluções corporativas em “nuvem” nas regiões Norte e Nordeste do Brasil. Ela está sediada na cidade de Recife/PE, alocada no Porto Digital. A missão da Safetec é “gerar retorno de valor para o seu negócio, seja qual for o segmento ou tamanho da sua empresa, utilizando soluções simples, inovadoras e eficazes de computação em nuvem.” (SAFETEC, 2019). A empresa é detentora do selo *Premier Partner* da Google, no serviço de *Cloud Computing*.

O *locus* da implantação (e do estudo de caso) desta metodologia foi a Faculdade Frassinetti do Recife – FAFIRE. É uma Instituição de Ensino Superior (IES), comunitária, confessional católica, sem fins lucrativos, localizada em Recife/PE. A IES é mantida pela Congregação de Santa Doroteia do Brasil. Fundada em 1941, atualmente, possui treze cursos de graduação, entre licenciaturas, bacharelados e tecnológicos. Adiciona-se, também, a oferta de mais cinquenta cursos de pós-graduação *lato sensu*, nas áreas de Gestão e Negócios, Educação, Saúde e Direito. Sua missão é “oferecer uma educação integral de qualidade promovendo a formação humana e profissional comprometida com a construção de uma sociedade justa e fraterna, fundamentada em princípios éticos e cristãos e na intuição pedagógica de Paula Frassinetti.” (FAFIRE, 2015).

A FAFIRE, no ano de 2017, recebeu a nota máxima (5) de excelência pelo órgão responsável pela Regulação, Avaliação e Supervisão do Ensino Superior no âmbito Nacional (SERES/MEC/INEP). Em 2019, a IES contabiliza aproximadamente 4 mil estudantes, 125 professores e 101 funcionários administrativos. É, também, detentora do título *Great Place to Work* (GPTW) como uma das melhores empresas para se trabalhar em Pernambuco, pelo

segundo ano consecutivo; além do GPTW Mulher (nacional) como uma instituição que pratica a equidade de gênero.

O plano de implantação institucional do *Google for Education* na FAFIRE tem um escopo de duração de até três anos, com acompanhamento de uma equipe multidisciplinar dividida em: patrocinador do projeto de implantação; gerente da comunicação, gerente pedagógico e gerente técnico. As funções foram preenchidas, respectivamente, pela: Direção Geral da IES e do Procurador Educacional Institucional da IES; pela Coordenação Geral de Graduação; pelo Gestor do Setor de Comunicação e pelo Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação da FAFIRE.

Os marcos do projeto de implantação divide-se: Fase 01 (2018) – Corporativo; Fase 02 (2019) – Professores; Fase 03 (2019) - Sala de Aula Piloto; Fase 04 (2019.2) - Disponibilização do Acesso aos Alunos; Fase 05 (2020) – Drives de Equipe.

A Fase 01, conforme será tratado posteriormente, ocupa o lugar central nesse estudo. Esta etapa tem o propósito de obter a concessão e a formalização contratual da utilização dos recursos do *G Suite for Education*, a migração dos dados institucionais – inclusive os e-mails para a “nuvem” Google e a capacitação para os funcionários administrativos da IES.

O objetivo deste artigo científico é descrever a primeira etapa (Fase 01) do processo de implantação do *Google for Education* em uma instituição de ensino superior, a fim de garantir a gestão da informação – memória institucional e, conseqüentemente, a catalogação das lições aprendidas nesta fase da implantação. Esse esforço nos possibilitará redesenhar alguns processos com ênfase na promoção de melhorias no (re)planejamento da Fase 02 do projeto institucional. A hipótese levantada neste trabalho é se a implantação do *Google for Education* traria melhorias de produtividade e de otimização da rotina de trabalho dos setores administrativos da FAFIRE.

METODOLOGIA:

Tomando como referência os critérios apresentados por Silva e Menezes (2001) e Aguiar (2010), este artigo científico será classificado quanto à sua finalidade, quanto aos seus objetivos, quanto à sua natureza e quanto aos procedimentos técnicos e metodológicos adotados.

Aguiar (2010) divide a finalidade da pesquisa em duas, a saber: básica e aplicada. A pesquisa aplicada, adotada neste trabalho, busca a geração de novos conhecimentos para aplicação em problemas pré-definidos.

Severino (2007) categoriza a pesquisa em relação aos seus objetivos gerais em três tipos: exploratória, descritiva e explicativa. Nesta produção científica pautamos pela pesquisa exploratória, onde se busca proporcionar maior familiaridade com o problema, no intuito de torná-lo explícito e construir hipóteses (GIL, 1991). Aguiar (2010) e Silva e Menezes (2001) reiteram que, em especial, esse tipo de pesquisa possui a forma de pesquisa bibliográfica ou estudos de caso.

Quanto à sua natureza, a pesquisa pode ser qualitativa e quantitativa (AGUIAR, 2010). Este trabalho adota uma abordagem qualitativa, pois esse tipo de pesquisa não é reducionista à operação de variáveis estatísticas. Minayo (2007) ressalta que esse tipo de pesquisa propõe-se responder a questões muito particulares como "o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes."

Quanto aos procedimentos técnicos e metodológicos, utiliza-se o estudo de caso, a pesquisa bibliográfica, a análise de conteúdo e a pesquisa de campo.

A pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de materiais já publicados em livros, artigos, revistas, teses, dissertações e acervos digitais (repositórios) disponíveis na Internet, com a finalidade de ampliar o conhecimento do tema de pesquisa proposto neste trabalho (SILVA E MENEZES, 2001).

O estudo de caso é uma pesquisa exaustiva de objetos com a finalidade de se obter conhecimento amplo e detalhado, onde se permite estudar um caso específico (AGUIAR, 2010).

A análise de conteúdo, como salienta Silva e Menezes (2001), é uma metodologia de tratamento e análise de informações constantes em um documento, sob a forma de discurso pronunciados em diferentes linguagens, a saber: escritos, orais, imagens e gestos. Utiliza-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações (BARDIN, 2011).

A pesquisa de campo tem seu objeto/fonte abordado em seu próprio *lócus*. Aguiar (2010) afirma que esse tipo de pesquisa é indicado quando se deseja estudar indivíduos, grupos, comunidades e instituições, com o objetivo de compreender os mais diferentes aspectos de uma determinada realidade.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS:

A etapa de migração do servidor de e-mail da *Locaweb*¹ para a “nuvem” do Google finalizou, com sucesso, em 31 de agosto de 2018. Nesta ocasião foram migradas todas as caixas postais do domínio @fafire.br, totalizando um número absoluto de **242 mailboxes**. Os números são expressivos, resultando em **164.059** mensagens de e-mail importados já no Gmail e **168.653** arquivos eletrônicos armazenados no Google Drive, além de **41** sessões por vídeo através do Google Hangouts.

É importante ressaltar que essa fase é um marco do projeto, pois finaliza a etapa 01 do plano de implantação do *Google for Education* na FAFIRE.

De maneira semelhante, em novembro de 2018, pudemos iniciar a Fase 02. Foram criadas **125** caixas de e-mail para todos os professores da Instituição, sob o domínio @prof.fafire.br, com espaço de armazenamento ilimitado e com a possibilidade de utilização de todas as ferramentas de colaboração disponíveis no G Suite, do Google.

Todas as migrações dos e-mails e das criações de novas caixas postais deram-se através, respectivamente, da utilização do IMAP (*Internet Message Access Protocol*) e do painel de gerenciamento do Google, via *Web*.

Finalizada a fase de disponibilização das contas Google para todos os colaboradores da FAFIRE, iniciou-se um minucioso estudo de mapeamento e compatibilização das atividades dos setores administrativos da IES com as ferramentas de colaboração do G Suite, resultando na tabela a seguir:

Tabela 1 – Ferramentas de Colaboração do G Suite utilizadas nos Setores Administrativos da FAFIRE.

¹ Um dos maiores provedores de Internet do Brasil. Sediado em São Paulo - Brasil, fundada em 1997. Atualmente possui mais de 285.000 clientes, mais de 340.000 sites hospedados, mais de 5.000 caixas postais e mais de 16.000 desenvolvedores parceiros.

Ferramentas de Colaboração /Setores da FAFIRE	Setor Direção	Setor Financeiro	Setor Comunicação	Setor Infraestrutura	Setor Tecnologia da Informação	Setor Secretaria Acadêmica	Setor Recursos Humanos	Setor Pós-graduação	Biblioteca	FAFIRE Idiomas
Gmail	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Google Drive		X	X		X	X		X		X
Google Chat			X							
Google Documentos, Planilhas e Apresentação	X	X	X	X	X		X			X
Google Formulários	X	X						X		X
Google Agenda	X	X	X			X		X		X
Google Hangouts	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Google Classroom										X
Google Fotos										X
Google Notícias										X

Fonte: elaborado pelos autores.

O estudo de compatibilização (tabela 1) foi capitaneado pelo Coordenador Geral Administrativo da FAFIRE com o suporte técnico da empresa Safetec. A técnica utilizada para a escolha das ferramentas pelos gestores administrativos foi o *brainstorming*, após um processo de formação continuada com duração de 04 horas/aula num formato de *workshop*, realizado no laboratório de informática. A pauta do treinamento versou sobre um panorama geral dos recursos e das ferramentas disponíveis no G Suite, como também um aprofundamento na utilização do Gmail e do Google Drive.

O estudo supracitado nos permite levantar duas hipóteses, quanto a maior e a menor utilização, pelos setores da IES, das ferramentas de colaboração existentes no *Google for Education*.

Como observado, a menor utilização das ferramentas de colaboração foi a Biblioteca. Justifica-se, talvez, por sua atividade final ser gerenciada por um sistema de gestão específico. A biblioteca Ir. Maria de Leopoldina de Oliveira utiliza o sistema Pergamum².

O setor com maior utilização dos recursos e das ferramentas do G Suite foi a FAFIRE Idiomas. Infere-se, no entanto, a perfeita compatibilização face sua atividade fim ser educacional. É sabido que os recursos desenvolvidos pelo Google tem um apelo educacional, sendo esse o motivo da Instituição pela escolha da solução.

Com objetivo de alcançar a participação de todos os 101 colaboradores, a faculdade adotou a estratégia de oferecer três datas (27, 28/08 e 03/09/2018) de treinamento com turmas de, no máximo, quarenta participantes. A adesão total ao *workshop* superou os noventa por cento. O sucesso dessa participação deu-se ao constante acompanhamento e incentivo dos patrocinadores do projeto, da Coordenação Geral Administrativa e do Setor de Recursos Humanos da FAFIRE.

Após quarenta e cinco dias, pós migração e de utilização dos recursos e das ferramentas no cotidiano da instituição, foi socializado aos gestores dos setores administrativos um questionário eletrônico dispondo de duas questões abertas, objetivando coletar, através de testemunhos, o impacto em sua rotina de trabalho a partir da utilização dos recursos do *Google for Education*.

O questionário foi estruturado utilizando o Google Formulários, sendo enviado o *link* de participação por e-mail. De posse das respostas coletadas, adotamos uma categorização do conteúdo, dividindo-o em: impacto na produtividade e ações futuras. Obtivemos os testemunhos dos setores: Financeiro, Comunicação, Infraestrutura, Tecnologia da Informação e Comunicação, Secretaria Acadêmica, Pós-graduação e por final, da FAFIRE Idiomas.

A palavra de maior incidência nos dados coletados foi **produtividade**. A produtividade está diretamente ligada, conceitualmente, à utilização de recursos (inclusive os tecnológicos) que promovam uma maior agregação de valor ao processo e/ou ao serviço prestado. É pautado neste sentido que, observa-se a afirmação: “*A informação entre os colaboradores no setor se tornou mais ágil e a interação no compartilhamento de arquivos e planilhas, vem agregando produtividade aos processos interdependentes.*” (A.M, Gestor do Setor Financeiro).

² O Pergamum contempla as principais funções de uma biblioteca, de forma integrada, com a missão de facilitar a gestão dos centros de informação. Em atividade desde o anos de 1997, atualmente, possui mais de 424 instituições que adotam sua solução, totalizando aproximadamente 8.000 bibliotecas em todo o Brasil. Maiores informações: <http://www.pergamum.puc.br>.

A otimização também, quando bem alinhada ao contexto, pode ser uma complementação ao termo produtividade: *“A utilização das ferramentas tem nos auxiliado na otimização do tempo e no compartilhamento das informações. A criação da pauta em tempo real está nos mostrando em números os trabalhos realizados por dia, contribuindo, também, na indicação de prioridades.”* (A.V.C, Gestor de Comunicação).

Historicamente, as organizações modernas, apesar do grande avanço tecnológico, sofrem com problemas de comunicação. Não obstante, essa também é uma preocupação institucional da FAFIRE. *“As Ferramentas do Google estão facilitando a comunicação via Hangouts com os setores, agilizando o atendimento e o Drive, onde iremos começar a transferir todos os dados de nossos servidores para as nuvens, liberando espaço em nossos servidores.”* (J.A.A, Gestor de TIC).

O início e o fim de todo processo acadêmico numa instituição de ensino superior tem, como porta de entrada, a Secretaria Acadêmica. Já é também conhecida como uma rotina de atividades burocráticas e manuais. É o setor que, em sua essência, necessita de, prioritariamente, evoluir constantemente em conceitos de produtividade, otimização de processos e comunicação. Vimos com a adesão ao *Google for Education*, através da utilização das ferramentas de colaboração do G Suite, uma oportunidade de diminuir esse fosso, promovendo a melhoria na prestação de serviço a toda comunidade acadêmica. *“Com o Google, compartilhamos as informações, além de otimizarmos os documentos pertinentes para o setor. Com ele, o acesso fica mais ágil para todos.”* (T.C, Gestora da Secretaria Acadêmica).

A mesma perspectiva pôde ser avalizada pela Secretaria da Pós-graduação: *“Com o fácil acesso de todas estas ferramentas por parte dos funcionários fica cada vez mais viável, fácil e inteligente a forma que os processos da Pós-Graduação acontecem. Todas as informações necessárias no decorrer da semana estão compartilhadas em um único lugar com todas as pessoas responsáveis pelo início, meio e fim dos processos. A comunicação flui automaticamente, as atividades ficam padronizadas, o funcionário bem informado, e conseqüentemente, o aluno tem sua necessidade atendida muito mais rápido. Isso é o que chamamos de gestão compartilhada e inteligente.”* (E.O, Gestora da Pós-graduação).

Um dos elementos tácitos ao se investir em recursos de produtividade e na otimização de atividades rotineiras é a motivação dos colaboradores. Apesar de muito recente a adesão ao programa do Google, já podemos colher alguns frutos desse investimento institucional: *“Todas essas ferramentas tem facilitado e ajudado a nossa comunicação diária, bem como na união, realização e compartilhamento das nossas atividades. Agradeço a oportunidade de*

compartilharmos com os senhores as ferramentas Google que tanto estão contribuindo na realização do nosso trabalho.” (P.A, Gestora da FAFIRE Idiomas).

Quanto as ações futuras, sinalizada pelo Gestor de Infraestrutura da FAFIRE, foi o desafio de ampliar a utilização do Gmail aos colaboradores de serviços gerais: *“Estamos montando um trabalho para ser socializada no Google para os envolvidos: pós, secretaria e infraestrutura. Vamos estimular o uso do e-mail corporativo junto aos nossos funcionários da base.” (E. S).* Talvez esse seja um dos grandes desafios da gestão do projeto, pois em especial esse grupo de trabalhadores possuem um baixo grau de instrução formal e de conhecimento tecnológico. Um plano de ação já foi pensado a fim de mitigar essa fragilidade.

Findado o processo de implantação da fase 01 do projeto institucional *Google for Education* da FAFIRE, estamos documentando a Etapa A (*Action*) do Ciclo PDCA (Charantimath, 2011). Consideramos fundamental essa atividade a fim de garantir a gestão da informação e, conseqüentemente, das lições aprendidas nessa fase da implantação. Esse esforço nos possibilitará redesenhar alguns processos com ênfase na promoção de melhorias no (re)planejamento da fase 02 do projeto institucional supracitado.

Em paralelo, para a implantação deste projeto, exigiu-se da IES um considerável investimento financeiro na melhoria da oferta do serviço de rede sem fio, como também na formação técnica dos seus professores e funcionários.

CONCLUSÃO:

O relato exploratório deste artigo científico teve por objetivo descrever a primeira etapa de implantação do *Google for Education* numa Instituição de Ensino Superior. A metodologia de pesquisa proposta neste trabalho permitiu aferir e confirmar os subsídios de produtividade e de otimização da rotina de trabalho dos setores administrativos da FAFIRE. Tácitamente, foi possível, também, identificar outros ganhos no âmbito estratégico da IES. O primeiro foi a possibilidade de instaurar a cultura da Gestão da Informação, assim permitindo identificar todos os fluxos de informação intersetoriais, a fim de assegurar uma melhor tomada de decisão.

Outro aspecto foi a salvaguarda das informações institucionais. Como a possibilidade de armazenamento ilimitado de dados na “nuvem” do Google, propiciou um alinhamento dos elementos da segurança da informação da IES, assegurando (e ampliando o escopo) da continuidade do negócio. Nesse sentido, permitiu-se também avançar com outro projeto institucional de Gestão Eletrônica de Documentos (GED). Cabe ressaltar que, a GED é uma

obrigatoriedade legal, para todas as IES no âmbito nacional, regulada e descrita na Portaria Normativa MEC n. 315, de 04 de abril de 2018, com prazo máximo de implantação de vinte e quatro meses a partir da data de publicação do ato.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AGUIAR, Eduardo da Costa. **Monografia início, tranquilidade e defesa**. Recife: Livro Rápido, 2010.

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

CHARANTIMATH, Poornima M. **Total Quality Management**. 2 ed. New Delhi: Pearson, 2011.

FAFIRE, **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2016-2020)**. Recife, 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GOOGLE. **Google for Education**. Disponível em: <<https://edu.google.com>> . Acesso em 10 de mai. de 2019.

MEC, Ministério da Educação. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa Presencial e a Distância: Recredenciamento e Transformação de Organização Acadêmica**. Brasília, 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al.* **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 26 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

O'REILLY, Tim. **What is Web 2.0**. Disponível em: <<https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>> . Acesso em 10 de mai. de 2019.

PORTER, Michael E. **Competitive Advantage: create and sustaining superior performance**. Free Press, 1998.

SAFETEC, **Missão da Empresa**. Recife, 10 de mai. de 2019. Disponível em: <<http://www.safetec.com.br>>. Acesso em 10 de mai. de 2019.

SEVERINO, Antonio J. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Edna L.; MENEZES, Estera M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Laboratório de Ensino a Distância. UFSCAR, 2001.