



XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)

GT 3: Mediação e Apropriação da Informação

Comunicação oral

SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA SETORIAL DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE: DIAGNÓSTICO E AÇÕES DE INTERVENÇÃO¹

Jéssica Souza Martins²
Joana Karolina de Alencar B³
Alline Heloise Valle Paiva⁴
Fernando Luiz Vechiato⁵

Resumo: O serviço de referência em uma biblioteca faz a ponte entre o acervo informacional e os seus usuários. Considerando a importância desse serviço, em especial para as bibliotecas universitárias, foi realizado um estudo de caso na Biblioteca Setorial de Odontologia Prof. Alberto Moreira Campos, unidade integrada ao Sistema de Bibliotecas (SISBI) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), com o objetivo de diagnosticar o serviço de referência da referida biblioteca e propor ações de intervenção para a resolução dos problemas encontrados. Desse modo, em um primeiro momento, realizou-se um diagnóstico do serviço de referência a partir de aplicação de entrevista semiestruturada com o bibliotecário. O roteiro de entrevista foi elaborado com base na

¹ Trabalho desenvolvido durante a disciplina Serviço de Informação do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

² Discente do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Email: jssc.martins@hotmail.com.br

³ Discente do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Email: jkarolina82@hotmail.com

⁴ Discente do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Email: allineheloise@gmail.com

⁵ Docente do Departamento de Ciência da Informação da Universidade de Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: vechiato2004@yahoo.com.br

literatura especializada. Em um segundo momento, foram propostas ações de intervenção para a melhoria dos serviços de informação a partir dos problemas encontrados, soluções estas que são classificadas como de curto prazo a elaboração da sinalização dos setores e longo prazo de tempo a adaptação do ambiente.

Palavras-Chave: Serviço de Referência. Serviço de Informação. Biblioteca Universitária. Biblioteca Setorial.

Abstract: *The reference service in a library bridges the gap between information assets and their users. Considering the importance of this service, especially for university libraries, it conducted a case study in Prof. Dental Sector Library Alberto Moreira Campos, integrated unit to Library System (SISBI) of the Federal University of Rio Grande do Norte (UFRN), in order to diagnose the referral service of that library and propose intervention actions to solve problems encountered. Thus, at first, there was a diagnosis of the reference service from semi-structured interview that was applied to the librarian. The interview guide was based on the literature. In a second phase, have been proposed intervention actions to improve the information services from the problems encountered, these solutions which are classified as short-term the development of signaling sectors and long-term time adapting the environment.*

Keywords: *Reference Service. Information Service. University Library. Sectoral Library.*

1 INTRODUÇÃO

O serviço de referência é um setor fundamental no processo de disseminação de informação e dialoga diretamente com todos os setores de uma biblioteca. De acordo com Grogan (2001, p. 34):

O que confere ao serviço de referência esse status ímpar, em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, é, em primeiro lugar, sua característica de envolver uma relação pessoal face a face, que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca. (GROGAN, 2001).

Considerando a importância desse serviço, em especial para as bibliotecas universitárias, foi realizado um estudo de caso na Biblioteca Setorial de Odontologia Prof. Alberto Moreira Campos, unidade integrada ao Sistema de Bibliotecas (SISBI) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), com o objetivo de diagnosticar o serviço de referência da referida biblioteca e propor ações de intervenção para a resolução dos problemas encontrados.

Em um primeiro momento, realizou-se um diagnóstico do serviço de referência a partir de aplicação de entrevista semiestruturada com o bibliotecário. Para Triviños (1987, p. 146) a entrevista semiestruturada tem como característica questionamentos básicos que

são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. Os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes.

O roteiro de entrevista foi elaborado a partir das cinco linhas de atuação do serviço de referência propostas por Macedo (1990), quais sejam: o serviço de referência propriamente dito; a educação do usuário; o alerta e disseminação da informação; a comunicação visual/divulgação da biblioteca; a administração/supervisão do setor de referência; incluindo o processo de referência segundo Grogan (2001).

Tendo como base os informes cedidos sobre a situação do serviço de referência, planejou-se, em um segundo momento, algumas ações interventivas para que o serviço, juntamente com a unidade, chegue o mais próximo da excelência. As referidas ações foram como de curto prazo (Prioridade 1) e longo prazo (Prioridade 2) de tempo.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A história revela, Segundo Figueiredo (1986), que a primeira menção sobre um serviço que auxiliasse o usuário nas unidades de informação foi na 1ª Conferência da *American Library Association* (ALA), em 1876, no momento em que o bibliotecário Samuel Swett Green expressou a importância de um serviço que oferecesse amparo e até mesmo que concedesse serviços educativos aos indivíduos nas bibliotecas. A terminologia só veio a ser estabelecida anos depois, quando em um de seus textos William Child, em 1891, fez descrição sobre o Serviço de Referência, setor este da biblioteca que deve disponibilizar subsídios na vida dos usuários, além de enfatizar a importância da presença do elemento humanitário que desse espaço.

O Serviço de Referência (SR) busca orientar os usuários com necessidades informacionais, possibilitando o acesso a informação. Faz uso de recursos tecnológicos, como bases de dados e recursos digitais, dispõe de metodologias para que o usuário consiga vencer as barreiras que estão presentes para a sociedade da informação. Além disso, esse serviço é caracterizado como o setor da biblioteca mais humanitário, pois é o que mais aproxima o profissional do usuário, visto que é neste setor que os indivíduos são direcionados para o atendimento, possibilitando assim inferir sobre o perfil e necessidades do usuário. Desse modo Figueiredo (1996, p. 33) relata que:

O setor de referência de uma biblioteca pode ser considerado como o local onde os recursos da biblioteca (as coleções) se convertem em serviços ou a atividade de referência pode ser vista como um processo que transforma recursos em serviços. Assim, dentre as principais atividades exercidas pelo setor de referência/informação está o atendimento das necessidades informacionais (NI) dos usuários através do oferecimento de respostas às questões que são propostas, as quais, por sua vez, procuram sanar uma lacuna qualquer do conhecimento do usuário.

Para compreender um dos princípios do serviço de referência de qualquer unidade de informação, é fundamental recordarmos do indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, especialmente da sua 4ª Lei “Poupe/Economize o tempo do leitor”, a qual descreve que a biblioteca deve desenvolver atividades, produtos e serviços de informação que viabilizem o fácil encontro, o acesso e o uso dos recursos informacionais disponíveis. Destaca Figueiredo (1992, p. 187) que:

A quarta lei - Economize o tempo do leitor – enfatiza serviço eficiente, o que implica rápido sistema de empréstimo e guias de fácil entendimento nas estantes. Esta lei tem como corolário – Economize o tempo do bibliotecário –, o que requer o uso de técnicas e tecnologias que permitam ao pessoal atuar de maneira eficiente.

Isso implicar dizer que o serviço de referência deve fazer uso de suas ferramentas/procedimentos, possibilitando ao usuário a satisfação de suas necessidades informacionais.

2.1 AS CINCO LINHAS DE ATUAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

No que diz respeito ao SR, ele abarca 5 linhas de atuação, conforme descreve Macedo (1990): o serviço de referência propriamente dito; a educação do usuário; o alerta e disseminação da informação; a comunicação visual/divulgação da biblioteca; a administração/supervisão do setor de referência.

Em síntese, de acordo com Macedo (1990), o serviço de referência propriamente dito se refere ao atendimento ao usuário, visando sanar suas necessidades informacionais. A educação do usuário é compreendida como realizar ações que adequem o uso da biblioteca por parte dos indivíduos. O alerta e disseminação da informação tem como princípio a atualização e divulgação das informações presentes na biblioteca. A comunicação visual/divulgação da biblioteca se refere à interpretação visual da biblioteca, seja por meio

de placas, guias, plantas entre outros recursos gráficos. A administração/supervisão diz respeito à direção e gerência do setor de referência em diálogo com os demais setores da biblioteca, bem como com a gestão da própria biblioteca no todo.

3 ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA SETORIAL DE ODONTOLOGIA (BSO) / SISBI / UFRN

A Biblioteca Prof. Alberto Moreira Campos é uma unidade de informação que faz parte do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) desde 1952, conhecida por muitos como Biblioteca Setorial de Odontologia (BSO). Apresenta uma área de 240 m². Constitui uma das unidades da área da saúde, porém enfatiza a atendimento das necessidades informacionais do curso de Odontologia. Atende em média por mês, no ano letivo, uma quantidade 1.740 de alunos de alunos da graduação, especialização, pós-graduação de odontologia e de áreas afins tanto da UFRN quando das demais unidades de ensino. Apresenta em torno de 2.124 títulos, com aproximadamente 8.765 exemplares de livro. Além disso dispõe de assinaturas de periódicos *online* vinculados ao portal de Periódicos Capes. Realiza atividades de empréstimo/devolução de material, auxílio a pesquisa, comutação de material, normalização de produção intelectual e capacitação de usuário. Para a realização de tais atividades, de acordo com os dados recolhidos na entrevista constatou se que a unidade conta com uma equipe de 3 bibliotecários/documentalistas, 2 auxiliares administrativos, 8 bolsistas de apoio técnico e um estagiário em aprendizado supervisionado.

3.1 DIAGNÓSTICO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BSO

Por ser uma unidade setorial e especializada na área da saúde, com ênfase em Odontologia, possibilita uma proximidade com a comunidade específica no atendimento, que são alunos de graduação em odontologia, professores e pesquisadores da área.

Além disso, por estar localizada em uma região afastada do campus central da UFRN, possibilita ainda uma convivência maior com os usuários, visto que ela é a única biblioteca nas proximidades que eles podem solicitar serviços naquela região.

Por atender esse grupo específico de usuário, torna-se presente na vida acadêmica destes, visto que as produções intelectuais dos usuários, geralmente, são auxiliadas por tal

unidade. Por isso, entende-se, que a relação entre biblioteca e usuário é de grande intimidade, pois essa unidade é presente no processo de elaboração de produtos intelectivos.

As subseções que seguem demonstram como são executadas e organizadas as cinco linhas de atuação do Serviço de Referência propostas por Macedo (1990) na BSO.

3.1.1 Serviço de Referência propriamente dito

A atividade objetiva prioritariamente responder questões ao usuário pertinente a referência, seja assessorando pessoalmente ou não. O serviço pode ser realizado por meio de telefone, e-mail ou até mesmo através das redes sociais.

Os trabalhos desenvolvidos na unidade são:

- Levantamento bibliográfico: quando o usuário já apresenta o tema a ser pesquisado bem definido;
- Elaboração de fichas catalográficas: a comunidade solicita a produção da ficha para trabalho de conclusão de curso, seja monografia, dissertação ou tese;
- Normalização de produção intelectual: solicitado pelos usuários, realiza a adequação das produções de acordo com o texto a ser inserido, por exemplo, adaptando o material de acordo com as normas Vancouver;
- Auxílio a pesquisa: quando o usuário solicita assistência para a realização de pesquisa;
- A assistência propriamente dita a pesquisa: quando o usuário ainda não tem tema definido, busca-se os profissionais da informação na BSO para que estes o orientem no processo de investigação que a pesquisa exige.

3.1.1.1 Processo de referência, segundo Grogan

De acordo com Grogan (2001), o processo de referência ocorre em 8 passos, iniciando-se com o problema, que se refere ao usuário e pode ser dividido em interno e externo. O problema interno corresponde a ordem psicológica e cognitiva, já o externo está aliado a um contexto social em que o indivíduo está envolvido. O segundo passo é a necessidade de informação gerada a partir do problema, sendo que muito embora não consiga inicialmente perceber qual informação irá suprir sua necessidade. Posteriormente

há a questão inicial, que muitas vezes o usuário a expõe de forma generalista. Depois há a questão negociada, que logo após da entrevista com o usuário, é possível delimitar a questão com temáticas mais específicas, ou seja, é uma elucidação da dúvida que o usuário está apresentando. Em seguida, as estratégias de busca são lançadas para que ocorra a busca. No processo de busca, ocorre a consulta nas bases de dados a partir das estratégias de busca que contemplam as palavras-chaves mais apropriadas. Posteriormente, a resposta é a verificação dos documentos encontrados que podem sanar a necessidade do usuário. E, finalmente, a solução corresponde à avaliação das respostas em conjunto com consultante e bibliotecário.

Relacionado os passos de Grogan (2001) com a execução do serviço de referência na unidade de informação, pode-se dizer que se inicia com o problema, que parte do usuário, em seguida o indivíduo percebe que necessita de informações e dirige-se aos serviços de referência da biblioteca, seja de forma presencial, seja por telefone ou e-mail. No decorrer da execução do serviço, inicialmente busca-se identificar qual a temática a ser investigada, geralmente caracterizado por ser um tema amplo e generalista, que segundo os oito passos seria a questão inicial. Depois procura-se delimitar a temática, que segundo o autor seria o quarto passo, a questão a ser negociada, assim tenta-se definir tema a ser pesquisado. Em seguida, a escolha de descritores e bases de dados a serem usadas, para Grogan (2001), definido como estratégia de busca. Nesse passo o bibliotecário elege os descritores que melhor representam a temática e decide quais bases de dados utilizar. Recorrentemente faz uso da PUBMED, SCOPUS, Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), LILACS, MEDLINE, além da busca no Portal de Periódicos Capes, entre outras. Logo depois, ocorre a difusão do material informacional encontrado, que conforme o autor seria o passo da resposta, sendo que geralmente a distribuição é realizada via e-mail. Finalmente, se o usuário avaliar que suas necessidades foram sanadas, o processo de referência encerra nesse passo. Caso contrário, o processo inicia novamente.

3.1.2 Educação do usuário

No que diz respeito a capacitação de usuário, a BSO realizada ações como convidar todas as turmas a participar de um treinamento no início da vida acadêmica, como no fim da formação.

Os treinamentos desenvolvidos pela unidade são de normalização de trabalho de conclusão de curso e de como pesquisar em base de dados. Apresenta como objetivo mostrar o funcionamento do mundo acadêmico e desenvolver a autonomia desse público. Os bibliotecários ministram palestras expondo passo a passo a elaboração de um trabalho de conclusão de curso obedecendo todas as normas da ABNT, inclusive com o apoio de recursos tecnológicos, como um site que auxilia na formatação das referências bibliográficas.

A utilização desses recursos facilita a normalização dos trabalhos e possibilita que, de certo modo, os estudantes comecem a entender o funcionamento da normalização documentária. Os recursos sugeridos pela BSO são MORE, MENDELEY e SCOPUS. De acordo com o bibliotecário, mesmo com a utilização desses recursos, se faz necessária a orientação do profissional de referência, pois os programas, muitas vezes, apresentam algumas lacunas que somente profissionais em biblioteconomia podem preencher.

3.1.3 Alerta e disseminação da informação

A biblioteca, com o objetivo de deixar o usuário atualizado, em uma área comum da unidade dispõe de duas estantes de exposição de aquisições de novos materiais, uma destinada a livros e periódicos, outra às dissertações e teses.

Ademais, vai além das fronteiras físicas, visto que utiliza as mídias sociais para a disseminação da informação a comunidade da unidade. Tal processo é caracterizado por ser alimentado pela equipe de apoio, os bolsistas da unidade. São postadas informações como novas aquisições, período de solicitação de compra, eventos da área, movimentos de conscientização, entre outras.

E também por ser uma unidade relativamente pequena, o contato e proximidade com os usuários é um fator presente, o que pode facilitar a ocorrência do alerta direto, ou seja, quando os próprios funcionários alertam sobre as novidades da biblioteca.

3.1.3.1 Disseminação seletiva da informação

A unidade não dispõe de um serviço propriamente estruturado e implementado da disseminação seletiva da informação. Porém por estar acentuado em um cenário onde há

uma integração forte entre biblioteca, bibliotecários, alunos e professores, os profissionais da BSO buscam ficar atentos aos interesses.

Assim, quando a biblioteca possui algum material novo e se tem ciência de algum usuário que tem interesse pela temática, ele é avisado, seja por e-mail, telefone, mídias sociais ou até mesmo pelo alerta direto ao usuário.

3.1.4 Comunicação visual e marketing

Em busca de tornar a BSO interpretável graficamente, a unidade dispõe de estantes sinalizadas com a classificação. Há apenas alguns locais com identificação: o empréstimo e *check-out*, alguns avisos sobre o uso dos serviços e uso da biblioteca, como documentação para realizar empréstimo, regras básicas da unidade e a comutação. É do reconhecimento da própria gestão que a sinalização precisa de melhorias, todavia essa ação não depende apenas da biblioteca e sim de um esforço em conjunto com a instituição.

A divulgação é feita através das mídias sociais Facebook e Twitter. Outra forma de fazer propaganda dos serviços da biblioteca é a realização de visitas programadas nas turmas iniciantes, que tem como principal função demonstrar a biblioteca e os serviços que ela oferece. Há um projeto de implantação de página vinculada ao *website* da Biblioteca Central Zila Mamede, o que possibilita mais uma forma de visibilidade a unidade na rede mundial de computadores.

3.1.5 Administração e supervisão do setor de referência

Por ser uma biblioteca especializada, os setores de referência e empréstimo funcionam em completa harmonia. A gestão da BSO não delimita tarefas entre os bibliotecários. Cada um executa ações para atender a demanda dos usuários e/ou as necessidades da unidade de informação de acordo com a prioridade e urgência das demandas. Apesar de não existir delimitação de tarefas, há um bibliotecário supervisionando os demais funcionários.

Como forma de avaliar o serviço, a gestão faz uso de métodos de avaliação com questionários e estudo do usuário, o que ajuda a embasar os planejamentos das ações futuras da unidade.

3.2 AÇÕES DE INTERVENÇÃO

É perceptível que a BSO é presente na vida acadêmica dos usuários por meio de suas ações e seu atendimento de maneira muito humanitária, porém ainda precisa fazer alguns ajustes em sua estrutura física e pessoal para que os serviços cheguem mais perto do patamar de excelências.

Entre as melhorias pode-se notar que a sinalização planejada e adequada viabiliza o fácil acesso e o trajeto do usuário na unidade, de modo que poupe seu tempo, para que possa de maneira rápida encontrar o que procura. Pode-se perceber que não há sinalização dos setores. Então a elaboração de placa seria a solução para essa divergência, assim o usuário poderá localizar facilmente os serviços disponíveis na unidade.

Também é possível notar que a disposição do espaço físico não segue os princípios da acessibilidade, visto que as acomodações do acervo apresentam uma distância de 60 cm, enquanto a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2015) declara que:

- a) 0,90 m para corredores de uso comum com extensão até 4,00 m; b) 1,20 m para corredores de uso comum com extensão até 10,00 m; e 1,50 m para corredores com extensão superior a 10,00 m; c) 1,50 m para corredores de uso público; d) maior que 1,50 m para grandes fluxos de pessoas, conforme aplicação da equação apresentada em 6.12.6.

Assim entendemos que o acesso de pessoas que fazem uso de cadeiras de rodas ou mesmo pessoas que tenham um grande porte físico também podem sentir dificuldades para se locomover entre os corredores de estantes do acervo.

Assim como percebemos que a porta de entrada da BSO apresenta uma grande dificuldade no seu manuseio, onde o deslocamento sugere uma quantidade significativa de força, o que dificulta a entrada de pessoas com algumas limitações físicas.

Destaca-se também que na unidade as letras utilizadas para a sinalização das estantes são de tamanho muito reduzido, sendo um obstáculo para alunos que tem limitações. Ademais, nota-se que a unidade não faz uso da implantação de piso tátil, que por fazer uso do contraste de textura e cor ao piso adjacente, destina-se a constituir alerta ou linha-guia, servindo de orientação, principalmente às pessoas cegas ou com baixa visão. Portanto, conclui-se que a unidade não oferece nenhuma acessibilidade.

A BSO é uma unidade de pequeno porte, e uma de suas características é a de não existir definição das atividades entre os funcionários bibliotecários. Consideramos como um fator positivo, pois todos da equipe estão aptos a realizar as demandas dos usuários. Entretanto, para evitar problemas e desencontros de informação, é necessário que esses atendimentos realizados sejam deliberados pela equipe, e para isso, propõem-se reuniões semanais para expor as dificuldades, apresentar sugestões etc. Importante registrar todas as reuniões, e conseqüentemente, servirá de memória da unidade.

No Quadro 1 que segue, sintetizamos as ações de intervenção planejadas e suas prioridades, sendo Prioridade 1 para resolução em curto prazo e Prioridade 2 para longo prazo de tempo:

Quadro 1 – Prioridade das ações interventivas

Ações de Intervenção	Prioridade 1	Prioridade 2
Sinalização dos setores	X	
Adaptação à acessibilidade		X
Reunião entre bibliotecárias	X	

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na realização deste estudo de caso selecionamos a Biblioteca Setorial de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - e optamos por realizar um diagnóstico através de uma visita *in loco* e a aplicação de entrevista com o bibliotecário responsável pela unidade.

Através das respostas, vimos que o trabalho realizado nessa unidade apresenta coerência com a teoria apresentada em sala de aula, dando ênfase aos oito passos de Grogan (2001) e as cinco linhas de atuação do Serviço de Referência conforme Macedo (1990).

Além do atendimento face a face, a disposição em solucionar a necessidade do usuário requer a utilização de várias ferramentas, principalmente as de caráter tecnológicos, na BSO, elas existem e estão sempre à disposição dos alunos. Com a obtenção e análise das respostas do bibliotecário entrevistado, o serviço de referência da unidade é realizado de forma satisfatória. Quando o usuário procura por alguma informação, ele é prontamente atendido e tem seu problema, na medida do possível, resolvido. É certo que a unidade

precisa de melhorias, principalmente e, algumas podem ser concretizadas de imediato, como as questões relacionadas à sinalização de salas e estantes. Outras são referentes às questões de acessibilidade, todavia, essas mudanças estruturais não dependem apenas da gestão da biblioteca e sim de toda instituição, por isso exigem um tempo maior para serem implementadas.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2015.

FIGUEIREDO, N. N. A modernidade das cinco leis de Raganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 189-191, set/dez. 1992. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/1277/911>>. Acesso em: 21 nov. 2015.

_____. Técnicas e métodos para a avaliação de serviços de referência-informação. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília, v. 4, jan./dez., 1986. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003332&dd1=13cab>>. Acesso em: 21 nov. 2015.

_____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **R. bras. Bibliotecon. e Doc.**, São Paulo, v.23, n.1, p. 9-37, jan./dez. 1990.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.