

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM – AVA COMO FORMA DE RECURSO PARA O APRENDIZADO NA EAD: UM ESTUDO NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM UMA IES FEDERAL

Anna Carolina Silveira Coury Pacheco¹

Eduardo José Cezari²

Jose Damiano Trindade Rocha³

Suzana Gilioli Costa Nunes⁴

Flavio Augustus da Mota Pacheco⁵

Lidiane dos Santos Silva⁶

Resumo

Este estudo tem como objetivo conhecer o Ambiente Virtual de Aprendizagem e seus recursos como forma de aprendizagem utilizados pelos professores do curso de administração pública à distância em uma Instituição de Ensino Superior Federal. A metodologia a ser utilizada foi o uso de pesquisa bibliográfica, descritiva, documental utilizando a abordagem qualitativa, por meio de entrevista. Para coleta de dados, foi acessado o PPC- Projeto Político Pedagógico do curso, e o AVA. Foi utilizado também roteiro de entrevista semiestruturadas com 5 Professores e um coordenador pedagógico do curso de administração pública. Com o estudo percebeu-se mais pontos positivos, do que desafios nessa etapa. Estatisticamente, 39% de indicadores relacionados a desafios e 61% relacionados aos pontos fortes. Sobre esta etapa destacam-se os desafios: Desconhecido dos Professores de todos os novos recursos, participação integral dos Professores nas capacitações e inovação no ambiente de postagem de material.

Palavras-chave: Ambiente Virtual de Aprendizagem. Educação a distância. Pedagogia

Abstract

This study aims to know the Virtual Learning Environment, and its resources as a way of learning used by teachers of the distance public administration course in a Federal Higher Education Institution. The methodology to be used was the use of bibliographical, descriptive, documentary research using the qualitative approach through interview. For data collection, it was accessed the PPC- Pedagogical Political Project of the course, and the VLE. It was also used semi-structured interview script with 5 teachers, and a pedagogical coordinator of the public administration course. With the study we noticed more positive points than challenges at this stage. Statistically, 39% of indicators related to challenges, and 61% related to strengths. This step highlights the challenges: Teachers not aware of all the new features, full teacher participation in training and innovation in the material posting environment.

Key-words: Virtual Learning Environment. Distance Education. Pedagogy

¹ Mestranda em Educação pela Universidade Federal do Tocantins (UFT). Experiencia com 6 anos como professora no Ensino Superior.

² Doutor em Educação em Ciências e Matemática (UFMT/REAMEC). Professor Adjunto da Universidade Federal do Tocantins (UFT).

³ Pós-Doutor (UEPA). Doutor em Educação/UFBA. Professor do PPGE/UFT. Coordenador do Mestrado Profissional em Educação UFT.

⁴ Pós-Doutora pela UNESP. Professor adjunto do curso de Administração da Universidade Federal do Tocantins (UFT).

⁵ Doutor em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Professor do Centro Universitário Católica do Tocantins.

⁶ Doutoranda em Ciências Contábeis pela FUCAP-ES. Professora do Centro Universitário Católica do Tocantins.

Introdução

A internet, de fato é um recurso idiossincrático na oferta de um curso EaD; e é o canal mais popular, para entregar o conhecimento ao estudante.

A rapidez no uso de um hipertexto, ou seja: o simples clicar sobre uma palavra gera uma nova informação, o que o torna tão utilizado. Assim têm-se uma nova maneira de obter informações, uma nova forma de ler sobre um determinado assunto, a chamada: navegação.

O uso da multimídia (vídeo, som e imagem) para exposição da informação em meio computacional, hipermídia, associado ao hipertexto faz com que a navegação se torne ainda mais agradável e atrativa, proporcionando uma interface amigável (MORAN, 2018).

Por meio do acesso, a hipermídia faz o aluno rever os modelos dos materiais didáticos e referências para pesquisa. Corrobora a troca da maioria das informações com origem em divulgações manuscritas para o meio eletrônico.

A internet pode então ser aproveitada na educação de diversas formas: no auxílio a pesquisas escolares, na requalificação dos Professores nas mais diversas áreas do conhecimento, no apoio ao ensino a distância, por meio da utilização dos serviços oferecidos para intermediar a comunicação entre aluno-aluno e aluno-Professor, na criação dos ambientes de aprendizagem para determinadas áreas de concentração, entre outras. (NEVADO et al, 2009)

Por meio da internet, de fato, tem-se todo tipo de recurso midiático na sociedade. A tecnologia faz parte do dia a dia por meio de aparelhos como: televisores, celulares, tablets, máquinas digitais, filmadoras e, em particular, o computador, equipamento capaz de manipular diversos tipos de mídia.

Neste sentido, é necessário ter um Ambiente de aprendizagem eficiente no qual o aluno possa interagir com o Professor, e ter acesso, por meio de recursos especiais – aulas em tempo real, materiais de suporte, diálogo instantâneo, de forma que possa ocorrer aprendizado.

Considerando um curso de bacharelado de administração pública de uma instituição de ensino superior federal, questiona-se: Como os Professores do curso de administração pública à distância em uma Instituição de Ensino Superior Federal utilizam o Ambiente Virtual de Aprendizagem, e seus recursos como forma de gerar aprendizagem pelos seus alunos?

Para responder a esta pergunta, o estudo tem como objetivo conhecer o Ambiente Virtual de Aprendizagem, e seus recursos como forma de aprendizagem utilizados pelos Professores do curso de administração pública à distância em uma Instituição de Ensino Superior Federal

Referencial Teórico

Ambientes Virtuais de Aprendizagem (Avas)

Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) estão continuamente sendo usados não somente em cursos superiores à distância, mas também em cursos de curta ou média duração. Os AVAs facilitam a criação de salas de aulas virtuais e são pensados para aceitar o compartilhamento dos recursos, a colaboração entre os participantes, o partilhar de conhecimentos, o acesso a tutores, o acesso a banco de dados, simulações entre outros (LOURENÇO, 2011).

O ambiente de aprendizagem, ou seja, software designado para internet necessita possuir capacidade para gerir recursos como: apostilas eletrônicas, fundamentadas em processadores de

texto; hipertextos (textos, dados e ilustrações), admitindo navegação no ambiente; multimídia, (além de textos, dados e ilustrações temos, também, áudio e vídeo) e todos esses recursos possuem bastante interatividade por meio de comunicação síncrona (mesmo tempo) e/ou assíncrona (tempos diferentes) (OPCIT, 2011).

Um Ambiente Virtual de Aprendizagem poderá ser utilizado não apenas em cursos oferecidos na modalidade à distância, como também suporte a cursos presenciais. Esses podem agrupar uma quantidade infinita de materiais educacionais digitais desde simples textos para leitura disponíveis em mídia até variados tipos de aplicações que se propõe a alcançar necessidades específicas como simulações, animações ou até mesmo jogos direcionados para aprendizagem de um determinado conteúdo (PETERS, 2009).

Por meio dos ambientes informatizados de aprendizagem conforme Peters: “Os estudantes agora podem acessar qualquer informação de que precisem sem a preparação, a ajuda e as ações expositivas tradicionais de um Professor e de qualquer local e a qualquer hora” (2009, p. 59). Peters (2009) evidencia ainda o caráter interativo dos ambientes virtuais de aprendizagem.

Redes Sociais e Comunidades Virtuais de Aprendizagem

Entende-se que o conhecimento que é motivado sócio-histórico culturalmente, por meio das relações sociais, atualmente é feito, também, por meio das redes sociais na internet e, sobretudo, nas comunidades virtuais com o foco para a aprendizagem.

O autor Aguiar (2007) relata que as redes sociais são, acima de tudo, vínculos entre pessoas, fiquem elas interagindo em causa própria, em defesa de outra pessoa ou em nome de uma instituição, mediadas ou não por sistemas informatizados; são procedimentos de interação que sempre buscam algum tipo de transformação tangível na vida das pessoas, no coletivo e/ou nas associações participantes.

Dentre os diversos sites de redes sociais na internet destaca-se: Twitter, Facebook e Instagram. Rede social que reúne pessoas a seus amigos como também pessoas com quem trabalham, estudam e convivem.

- Twitter - <http://twitter.com/>. Sucede em uma rede de informação em instante real sendo capaz de vincular seu usuário às informações mais recentes sobre o que há de mais relevante. (INSTAGRAM.COM, 2018; FACEBOOK.COM, 2018, TWITTER, 2018)
- Youtube - <http://www.youtube.com/index?gl=BR&hl=pt&hl=pt>). Possibilita que seus usuários possam compartilhar vídeos que são separados por categorias.
- Tumblr - <http://www.tumblr.com/about>. Possibilita que seus usuários possam publicar e compartilhar textos, fotos, músicas, citações, vídeos e links. (YOUTUBE.COM, 2018)

Em sua maioria, os textos tendem a ser mais curtos, porém não configura um microblog como o twitter. Em discussões anteriores viu-se que: “[...] o conhecimento, que é produzido sóciohistórico culturalmente, por meio das relações sociais, hoje é produzido, também, a partir das redes sociais na internet e, particularmente, nas comunidades virtuais voltadas para a aprendizagem” (NOBRE et al, 2012).

Nas várias redes sociais existentes já se estabeleceu as comunidades virtuais. Todavia, comunidades virtuais podem ser formadas com o objetivo específico de proporcionar a aprendizagem entre seus usuários.

Indivíduos podem, utilizando a interação midiática e virtual, se relacionar com o intuito de trocar conhecimentos, procurando aprender sobre um tema ou conteúdo específico.

Para Lévy (1999, p.127) uma comunidade virtual: “[...] é construída sobre as afinidades de interesses, de conhecimentos, sobre projetos mútuos, em um processo de cooperação ou de troca, tudo isso independentemente das proximidades geográficas e das filiações institucionais”. O autor complementa afirmando que: “[...] o ciberespaço encoraja um estilo de relacionamento quase independente dos lugares geográficos e da coincidência dos tempos” e reforça que: “[...] apenas as particularidades técnicas do ciberespaço permitem que os membros de um grupo humano (que podem ser tantos quantos se quiser) se coordenem, cooperem, alimentem e consultem uma memória comum, e isto quase em tempo real, apesar da distribuição geográfica e da diferença de horários.

Enfatiza-se a possibilidade de se construir uma memória coletiva por meio de uma comunidade virtual. Pois, a mesma, vai sendo construída de maneira quase automaticamente com base nos compartilhamentos dos vários tipos de documentos e das mensagens trocadas entre os participantes.

Procedimentos metodológicos

Para a construção do presente artigo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa descritiva, pesquisa exploratória e a Netnografia. Para a pesquisa bibliográfica e exploratória foram consultados e estudados: livros, revistas, jornais, dissertações, e também em outros tipos de fontes e materiais disponibilizados na internet.

Na pesquisa documental foi acessado o PPC do curso, Projeto Político Pedagógico, bem como o Ambiente Virtual de Aprendizagem do curso – Moodle; e na pesquisa descritiva, por meio do estudo de campo, aplicou-se entrevistas com 5 Professores, e o coordenador do curso de administração pública. Neste estudo também foi utilizado a Netnografia, que segundo Silva (2015), este fenômeno é uma forma especializada de etnografia e utiliza diálogos mediados por computador como fonte de dados para chegar à concepção e à representação etnográfica de um fenômeno cultural na Internet. Seu enfoque é adaptado para estudar fóruns, grupos de notícias, blogs, redes sociais etc. No caso do presente estudo, utilizado para estudar o Ambiente Virtual de Aprendizagem-AVA, utilizado pelos professores do curso de Administração Pública Ead para interagir pedagogicamente com os alunos.

Discussão dos resultados

Nesta etapa será apresentada os estudos feitos por meio das entrevistas com o coordenador, e os 5 Professores; bem como evidências encontradas no PPC do curso, e *prints* feitos no AVA-Moodle. Para análise, foi feita uma comparação entre o AVA antigo, e o AVA atual; apresentando os avanços do novo sistema.

O Moodle foi o AVA escolhido pelo curso de Administração pública. O AVA MOODLE é o acrônimo de "Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment", um software livre, de apoio à aprendizagem. A interface do Moodle seguia, inicialmente, o modelo institucional, entretanto, segundo Professor F, nos últimos 8 meses, o curso adaptou o AVA para uma nova interface. Para o Professor A a interface melhorou a dinâmica de ensino-aprendizagem, trazendo um Moodle mais “Clean”, ou seja, um AVA mais fácil de se navegar. Segundo o Professor, ainda não foi possível avaliar a nova plataforma, mas segundo ele, passado o período de experimento, os alunos serão convidados a participar de uma avaliação deste novo formato. Na Figura 1, o novo Moodle traz um ambiente exclusivo para o Fórum. Este recurso segundo Professor A, é fundamental para um aprendizado coletivo. No Fórum, alunos e Professores compartilham

respostas, dúvidas e aprendem coletivamente. F afirma que Professores que usam o Fórum promove interação entre alunos, e que o resultado sempre é positivo com uso deste recurso.

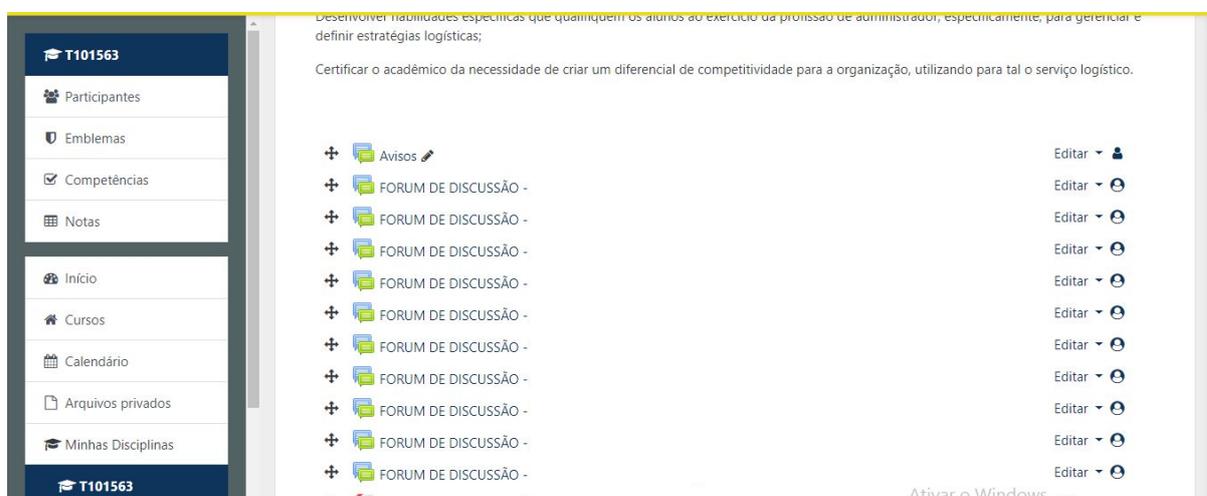


Figura 1: Ambiente Fórum Novo Moodle

Fonte: Da pesquisa (2019)

Na Figura 2, no Moodle antigo, é apresentado o ambiente para postagem de materiais pelo Professor, e também o local onde o aluno irá postar as repostar as atividades deste material. A Figura 3 traz este ambiente no Novo Moodle. Para o Professor B, não teve mudanças significativas neste recurso. Para o Professor ele continua o mesmo, inclusive na forma de programar horários limites, e pontuação. Entretanto, ele ficou em maior destaque, com fontes maiores, e em um ambiente mais limpo. Para o Professor “esta inovação já promove uma sensação de mudança”.

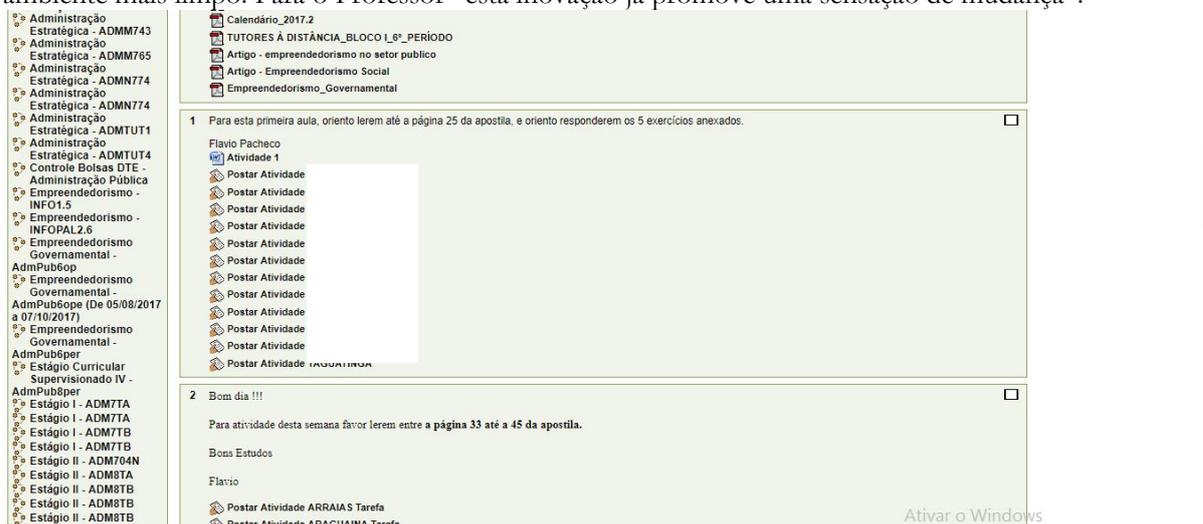


Figura 2: Ambiente para postagem de conteúdo Moodle Antigo

Fonte: Da pesquisa (2019)

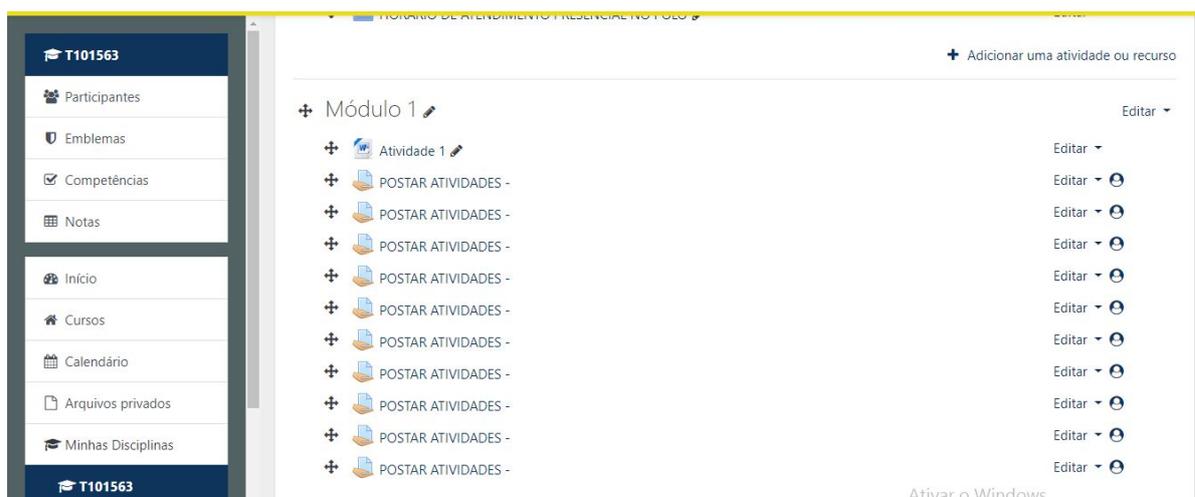


Figura 3: Ambiente para postagem de conteúdo - Novo Moodle
Fonte: Da pesquisa (2019)

Na Figura 4 o Moodle antigo apresenta opções de inserção de recursos.

Professor E “apontou também que tem dificuldades em explorar todos os recursos, e afirma ainda que muitos recursos, ou muitas atividades em sala de aula causa efeito rebote. Segundo ele mais atrapalha, do que ajuda”. O aluno, precisa de inovação, claro, mas ele quer a segurança de um ambiente que ele conhece. Se mudamos constantemente, ele demora para processar o novo ambiente, e leva mais tempo para desenvolver a atividade. Na EaD, para o Professor E, não se pode perder tempo com o aluno compreendendo a interface, ou o que se está sendo pedido.



Figura 4: Recursos disponíveis - Moodle Antigo
Fonte: Da pesquisa (2019)

Na Figura 5, é evidenciado as atividades do Moodle. A apontou que as atividades que mais utiliza são: Fórum, Enviar arquivo único e Questionário. Para o Professor A, com essas atividades é possível postar materiais como apostila, artigos, vídeos no youtube. E que os questionários podem-se aplicar provas online, testes estilo Enade, exercícios e múltipla escolha. As Figuras 5,6 e 7 trazem as novas interfaces para recursos e tarefas.

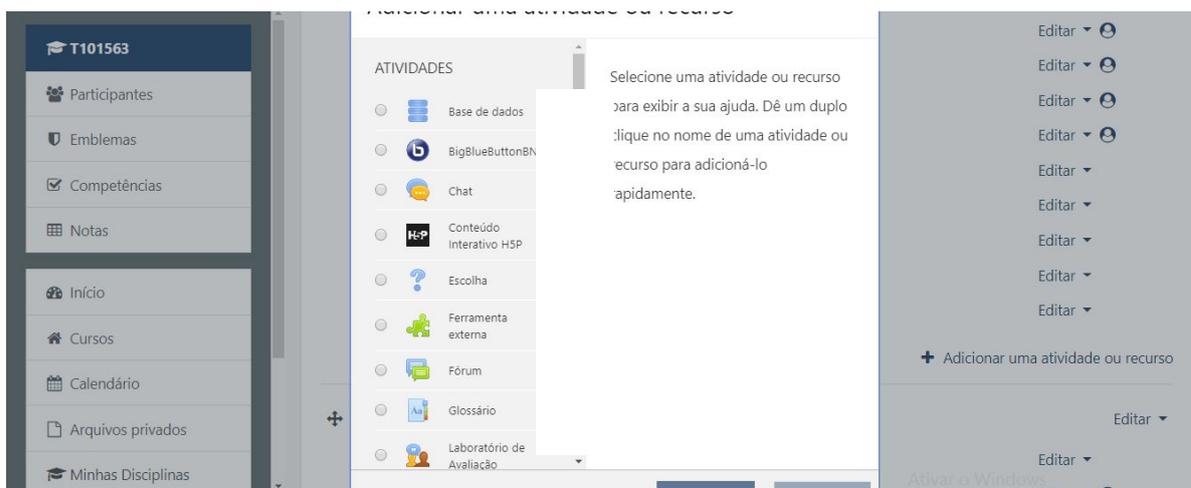


Figura 5: Opções para inserir Atividade/recurso - Novo Moodle

Fonte: Da pesquisa (2019)

Para o Professor A, “os recursos e tarefas continuam quase os mesmos. Aparecem poucos recursos e poucas tarefas novas no AVA, entretanto não tivemos capacitação para uso, e também não pesquisei as suas funcionalidades”.

A aponta que a forma de inserção mudou, mas não suas funcionalidades. Para B o ambiente continua também da mesma forma, entretanto com mais facilidade e agilidade. Para B o caminho para inserção dos recursos e das tarefas se tornou mais curto, e na mesma caixa, o que facilita a escolha e a postagem.



Figura 6: Opções para inserir Atividade/recurso - Novo Moodle

Fonte: Da pesquisa (2019)



Figura 7: Opções para inserir Atividade/recurso - Novo Moodle

Fonte: Da pesquisa (2019)

O Professor C aponta que o novo formato do Moodle promove o maior entendimento dos recursos e das tarefas. No novo Moodle “possuímos os recursos para criar pesquisas, pesquisas de avaliação, e questionários. a atividade”. Com o novo Moodle, o Professor salienta, “ficou mais fácil trabalhar”.

Os Quadros 1 e 2 apresentam os desafios e fatores positivos no uso do AVA.

Quadro 1: Desafios identificados entre Professores – Uso do AVA

Professor A	Professor D	Professor B	Professor C	Professor E	Professor F
Envolvimento dos Professores na construção do novo AVA	Desconhecimento dos Professores nos novos recursos	Inovação no ambiente de postagem de material	Pouco Uso pelos Professores dos recursos novos	Dificuldade de usar recursos e atividades novas	Participação integral dos Professores nas capacitações.
Limitação no uso de Novas funcionalidades para o novo Moodle	Escrever de maneira simples, os comandos de atividades ao aluno.			Afirma que o uso de muitos recursos atrapalha o ensino	Linguagem equilibrada na escrita – nem muito coloquial, nem muito culta.
Recursos e Tarefas com pouca inovação para o novo Moodle				Dificuldade do aluno em acompanhar novos recursos e atividades no Moodle	
Limitação dos alunos em reconhecer novas ferramentas do Moodle					

Fonte: Da pesquisa (2019)

Quadro 2: Fatores positivos entre os Professores – Uso do AVA

Professor A	Professor D	Professor B	Professor C	Professor E	Professor F
Melhoria da interface	Mudança no endereço eletrônico do Moodle	Mensagem de boas-vindas na primeira pagina	Recursos para comunicar com mais eficiência	Uso do Fórum	Nova interface causa impacto psicológico positivo

Ambiente Clean	Liberdade para textos de boas-vindas ao aluno.	Facilidade e agilidade no novo Moodle	Uso de links com vídeos e materiais didáticos extras.	Postagem de materiais e vídeos	Novo Moodle, atendeu demanda de Professores e alunos
Facilidade de navegabilidade			Personalização do Moodle para sua disciplina		Comunicação a qualquer tempo com o aluno
Ambiente exclusivo para o Fórum			Explora novos recursos do Moodle		Ambiente para explicação das práticas docentes ao aluno
Uso de postagens de apostilas, vídeos e artigos.			Modifica semestre a semestre a interface pessoal para testar a melhor		

Considerações Finais

Este estudo teve como objetivo conhecer o Ambiente Virtual de Aprendizagem, e seus recursos como forma de aprendizagem utilizados pelos Professores do curso de administração pública à distância em uma Instituição de Ensino Superior Federal.

Com o estudo percebeu-se mais pontos positivos, do que desafios nessa etapa. Estatisticamente, 39% de indicadores relacionados a desafios, e 61% relacionados aos pontos fortes. Sobre esta etapa destaca-se os desafios: Desconhecido dos Professores de todos os novos recursos, participação integral dos Professores nas capacitações e inovação no ambiente de postagem de material. O primeiro indicador trata-se do desconhecimento de alguns Professores, de todos os novos recursos do Moodle. Parece muito exigir que o Professor saiba e tenha domínio em todas as ferramentas, entretanto, discute-se o assunto no sentido de que o Moodle, aqui, é apresentado como sala de aula. E o Professor, deve ser o ator ativo na inovação na sala de aula, assim, como inovar, sem ter pleno conhecimentos de todos os recursos e atividades disponíveis no ambiente de aprendizagem. Este indicador é justificado pela falta de participação de todos os Professores nas qualificações, indicador aqui elegido também como um dos principais desafios encontrados. Pela entrevista percebeu-se que a coordenação oferece, mas alguns Professores não encontram agenda para participar de todas as capacitações, sendo assim, evidentemente não possuem conhecimento sobre a ferramenta sala de aula. O fato é descobrir o fator motivacional que impede todos os Professores a participarem das capacitações, e também conhecer os fatores limitantes em profundidade que integram o ser docente no processo de operacionalização da ferramenta sala de aula Moodle.

Assim, conhecer estes fatores motivacionais em profundidade pode contribuir para efetividade das atividades promovidas pela coordenação, e automaticamente promover mais eficácia na execução dos recursos e tarefas do AVA. Como resultante da limitação dos conhecimentos dos recursos e tarefas do Moodle por alguns Professores, e pela falta de participação nos treinamentos também por estes, tem-se a baixa inovação no ambiente de postagem de material. Este último, é resultante da ausência dos dois primeiros indicadores.

Assim tem-se um questionamento reflexivo: como inovar sem conhecer? Esse questionamento traz uma incógnita. Será que a inovação metodológica no Moodle é a ponta do iceberg? Quais são os fatores que impactam diretamente na inovação do Professor nos recursos e tarefas do Moodle? Este questionamento pode resultar em novos estudos, e promover a descoberta de elementos que podem contribuir para uma melhor efetividade do Professor perante a sala de aula virtual, Moodle.

Referências

- AGUIAR, Sônia. **Redes sociais na internet: desafios à pesquisa**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Santos: 29 de agosto a 2 de setembro de 2007.
- BLACKBOARD.COM.BR, **o que é blackboard learn?** https://help.blackboard.com/pt-br/Learn/Instructor/Getting_Started/What_Is_Blackboard_Learn acessado em 10 de Julho de 2018.
- CARLOS GIL, Antonio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª. ed. São Paulo - SP: Atlas, 2010.
- CRESWELL, J.W. **Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 25. ed. São Paulo: Paz e Terra (Coleção Leitura), 1996
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008
- HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 5a edição. Petrópolis: Vozes, 1997.
- LÉVY, P.. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.
- LOURENÇO, Eliana Maria da S. M. Migração de um sistema computacional proprietário para um sistema livre em uma rede municipal de ensino: sentidos, percepções e atividades evidenciadas por Professores e alunos. In: ALBERNAZ, Jussara **M (Org). Tecnologias Computacionais e práticas educativas inclusivas: Perspectivas de trabalho em escolas e instituições acadêmicas**. Curitiba, PR: CRV, 2011
- MILL, Daniel. **Docência virtual: uma visão crítica**. Campinas, São Paulo: Papirus, 2012
- MITCHELL, L.H.R.G. **O ambiente aulanet e colaboração**. Disponível em: http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0210475_04_cap_03.pdf. Acessado em 26 de Julho de 2018.
- MORAN, José Manuel. **Como utilizar a Internet na educação**. Ci. Inf. [online]. 1997, vol.26, n.2. ISSN 0100-1965.. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0100-19651997000200006&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 05 Julho. 2018
- NOBRE, Isaura, SONDERMAN, Danielli, BATTISTIN, Vanessa. **Potencializando as Redes Sociais para Além dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem: Desafios e (Re)significações**. III Seminário Web Currículo: Educação e Mobilidade. PUC-SP. São Paulo: de 12 a 14 de novembro de 2012.
- NOBRE, Isaura, SONDERMAN, Danielli, BATTISTIN, Vanessa. **Potencializando as Redes Sociais para Além dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem: Desafios e (Re)significações**. III Seminário Web Currículo: Educação e Mobilidade. PUC-SP. São Paulo: de 12 a 14 de novembro de 2012.
- NUANCES, v. III, Presidente Prudente, 1997. p. 05-14. Disponível em: <<http://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/viewArticle/50>>. Acesso em: 26 Julho. 2018.
- PETERS, Otto. **A educação a distância em transição**. 2.ed. São Leopoldo: UNISINOS, 2009.
- PIMENTA, S. G. **Formação de Professores – saberes da docência e identidade do Professor**.
- RECUERO, R. **Comunidades Virtuais em Redes Sociais na Internet: Uma proposta de estudo**. In: VIII Seminário Internacional de Comunicação. 2005. Porto Alegre. VIII Seminário Internacional de Comunicação. Disponível em: <http://pontomidia.com.br/raquel/seminario2005.pdf>. Acesso em: jul. 2018.
- SILVA, Suelen de Aguiar. **Desvelando a Netnografia: um guia teórico e prático**. Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun. vol.38 no.2 São Paulo July/Dec. 2015. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-58442015000200339 acessado em 31/10/2019