

As Engenharias frente a Sociedade, a Economia e o Meio Ambiente 4

Henrique Ajuz Holzmann
(Organizador)



Henrique Ajuz Holzmann
(Organizador)

As Engenharias frente a Sociedade, a
Economia e o Meio Ambiente 4

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Executiva: Prof^a Dr^a Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Natália Sandrini
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof^a Dr^a Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof^a Dr^a Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof.^a Dr.^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof.ª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof.ª Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof.ª Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

| Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG) | |
|---|---|
| E57 | <p>As engenharias frente a sociedade, a economia e o meio ambiente 4 [recurso eletrônico] / Organizador Henrique Ajuz Holzmann. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (As Engenharias Frente a Sociedade, a Economia e o Meio Ambiente; v. 4)</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-433-7 DOI 10.22533/at.ed.337192506</p> <p>1. Engenharia – Aspectos sociais. 2. Engenharia – Aspectos econômicos. 3. Desenvolvimento sustentável. I. Holzmann, Henrique Ajuz. II. Série.</p> <p style="text-align: right;">CDD 658.5</p> |
| Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422 | |

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

As obras As Engenharias frente a Sociedade, a Economia e o Meio Ambiente Volume 1, 2, 3 e 4 abordam os mais diversos assuntos sobre métodos e ferramentas nas diversas áreas das engenharias a fim de melhorar a relação do homem com o meio ambiente e seus recursos.

O Volume 1 está disposto em 31 capítulos, com assuntos voltados a engenharia do meio ambiente, apresentando processos de recuperação e reaproveitamento de resíduos e uma melhor aplicação dos recursos disponíveis no ambiente, além do panorama sobre novos métodos de obtenção limpa da energia.

Já o Volume 2, está organizado em 32 capítulos e apresenta uma vertente ligada ao estudo dos solos e águas, com estudos de sua melhor utilização, visando uma menor degradação do ambiente; com aplicações voltadas a construção civil de baixo impacto.

O Volume 3 apresenta estudos de materiais para aplicação eficiente e econômica em projetos, bem como o desenvolvimento de projetos mecânico e eletroeletrônicos voltados a otimização industrial e a redução de impacto ambiental, sendo organizados na forma de 28 capítulos.

No último Volume, são apresentados capítulos com temas referentes a engenharia de alimentos, e a melhoria em processos e produtos.

Desta forma um compendio de temas e abordagens que facilitam as relações entre ensino-aprendizado são apresentados, a fim de se levantar dados e propostas para novas discussões em relação ao ensino nas engenharias, de maneira atual e com a aplicação das tecnologias hoje disponíveis.

Boa leitura

Henrique Ajuz Holzmann

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO 1 | 1 |
| VARIAÇÃO ESTACIONAL DA OFERTA E DO PREÇO DE TOMATE LONGA VIDA EM MINAS GERAIS | |
| Luis Felipe Lima e Silva Douglas Correa de Souza Wilson Roberto Maluf | |
| DOI 10.22533/at.ed.3371925061 | |
| CAPÍTULO 2 | 13 |
| ANÁLISE DA CINÉTICA DE SECAGEM DO NABO JAPONES (<i>Raphanus Sativus Var. Acanthioformis</i>) E DETERMINAÇÃO DO COEFICIENTE DIFUSIVO DE TRANSFERÊNCIA DE MASSA | |
| Thayná de Lima Costa Keyvlin dos Santos Pais Marcela Felix dos Santos Monique Mendes dos Santos Raquel Manozzo Galante Leandro Osmar Werle | |
| DOI 10.22533/at.ed.3371925062 | |
| CAPÍTULO 3 | 22 |
| CINÉTICA DE SECAGEM DE YACON (<i>Smallanthus sonchifolius</i>) E AVALIAÇÃO DE MODELOS MATEMÁTICOS | |
| Luan Gustavo dos Santos Thais de Freitas Brauna Joice Cristina Catache Menezes Rosângela Cacho Ferreira Raquel Manozzo Galante Leandro Osmar Werle | |
| DOI 10.22533/at.ed.3371925063 | |
| CAPÍTULO 4 | 31 |
| CINÉTICA DE SECAGEM DA FRUTA DE NONI (<i>Morinda citrifolia linn</i>): INFLUÊNCIA DA TEMPERATURA NA DIFUSIVIDADE EFETIVA | |
| Thayná de Lima Costa Fernanda de Oliveira Coaresma Bruna Martinhago Raquel Manozzo Galante Leandro Osmar Werle | |
| DOI 10.22533/at.ed.3371925064 | |
| CAPÍTULO 5 | 40 |
| AVALIAÇÃO DE MODELOS DE SECAGEM E DETERMINAÇÃO DO COEFICIENTE DIFUSIVO DE CARÁ (<i>Dioscorea alata</i>) | |
| Luan Gustavo dos Santos Cristian Rocha da Silva Marcela Felix dos Santos Raquel Manozzo Galante Leandro Osmar Werle | |
| DOI 10.22533/at.ed.3371925065 | |

CAPÍTULO 6 49

TRATAMENTO DE CASTANHA DE CAJU POR RADIAÇÃO UV-C DE LED PARA REDUÇÃO DE BOLORES

Leticia Cabrera Parra Bortoluzzi
Iasmim Pereira de Moraes
Ana Rita Zulim Leite
Brenda Dall Molin
Sidnei Macedo Pereira Filho
Márcia Regina Ferreira Geraldo Perdoncini
Fabio Henrique Poliseli Scopel
Roberto Ribeiro Neli
Roberta de Souza Leone
Heron Oliveira dos Santos Lima

DOI 10.22533/at.ed.3371925066

CAPÍTULO 7 58

AVALIAÇÃO DA AÇÃO ANTIFÚNGICA DOS EXTRATOS BRUTOS DE MUTAMBA E CATUABA CONTRA O FUNGO *Botrytis cinerea*

Amanda Correia Gardenal
Ana Rita Zulim Leite
Iasmim Pereira de Moraes
João Carlos Palazzo de Mello
Daniela Cristina de Medeiros
Danielly Chierrito de Oliveira Tolentino
Mariane Roberta Ritter
Naiara Cássia Gancedo
Sharize Betoni Galende
André Oliveira Fernandes da Silva
Leila Larisa Medeiros Marques
Márcia Regina Ferreira Geraldo Perdoncini

DOI 10.22533/at.ed.3371925067

CAPÍTULO 8 67

COMPARAÇÃO DE LEVEDURAS CERVEJEIRAS SECA E ÚMIDA

Camila A. Carazzato
Mário L. Lopes
Sandra H. da Cruz

DOI 10.22533/at.ed.3371925068

CAPÍTULO 9 76

INFLUÊNCIA DO USO DE TRAÇADOR COLORIDO NO CULTIVO EM ESTADO SÓLIDO

Marianny Silva Canedo
Lucas Portilho da Cunha
João Paulo Henrique
João Cláudio Thoméo

DOI 10.22533/at.ed.3371925069

CAPÍTULO 10 85

AVALIAÇÃO SENSORIAL DE DIFERENTES FORMULAÇÕES DE CUPCAKES COM FARINHA DE TARO (*Colocasia esculenta*) COMO ALTERNATIVA NO DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS PARA PORTADORES DE DOENÇA CELÍACA

Pedro Garcia Pereira da Silva
Aline Rodrigues Pontes
Gisele Fernanda Alves da Silva
Marcello Lima Bertuci
Tuany Yuri Kuboyama Nogueira

DOI 10.22533/at.ed.33719250610

CAPÍTULO 11 91

OTIMIZAÇÃO DE FORMULAÇÃO DE BISCOITO TIPO COOKIE ISENTO DE GLÚTEN UTILIZANDO FARINHA DE ARROZ, TEFF E SORGO

Geovana Teixeira de Castro
Luiza Pelinson Tridapalli
Angélica Maria Delovo Fernandes
Flávia Aparecida Reitz Cardoso
Leila Larisa Medeiros Marques
Renata Hernandez Barros Fuchs
Adriana Aparecida Droval
Hellen Fernanda da Silva Paulino
Lucas de Souza Nespeca
Beatriz Musi Sarris Gomes Lourenço
Leonardo Vasconcelos Jacovassi
Pamela da Silva Souza

DOI 10.22533/at.ed.33719250611

CAPÍTULO 12 100

AVALIAÇÃO SENSORIAL DE TRÊS MARCAS DE BACON COMERCIAL

Bruna Grassetti Fonseca
Bianca Guimarães
Maria Julia Neves Martins
Ana Carolina Conti e Silva

DOI 10.22533/at.ed.33719250612

CAPÍTULO 13 108

DESENVOLVIMENTO DE LOMBO DEFUMADO PRODUZIDO COM CARNE DE JAVALI

Lucas de Souza Nespeca
Camila da Silva Venancio
Ana Claudia Montuan de Sousa
Adriana Aparecida Droval
Leila Larisa Medeiros Marques
Renata Hernandez Barros Fuchs
Flávia Aparecida Reitz Cardoso
Natália da Silva Leitão Peres
Angélica Maria Delovo Fernandes
Lucas Shinti Iwamura
Larissa Correa

DOI 10.22533/at.ed.33719250613

CAPÍTULO 14 118

OTIMIZAÇÃO DE MORTADELA COM APLICAÇÃO DE MACA PERUANA

Natália da Silva Leitão Peres
Letícia Cabrera Parra Bortoluzzi
Adriana Aparecida Droval
Leila Larisa Medeiros Marques
Flávia Aparecida Reitz Cardoso
Renata Hernandez BarrosFuchs
Camila da Silva Venancio
Lucas de Souza Nespeca
Luiza Pelinson Tridapalli
Lucas Shinti Iwamura
Larissa Correa
Angélica Maria Delovo Fernandes

DOI 10.22533/at.ed.33719250614

CAPÍTULO 15 127

CARACTERIZAÇÃO DA GELATINA OBTIDA DA PELE DE TILÁPIA DO NILO (*Oreochromis niloticus*)

Bárbara de Sena Nunes Menezes
Beatriz Helena Paschoalinotto
Camila da Silva Venancio
Flávia Aparecida Reitz Cardoso
Adriana Aparecida Droval
Renata Hernandez Barros Fuchs
Pâmela da Silva Souza
Natália da Silva Leitão Peres
Maria Gabriella Felipe Silva
Leila Larisa Medeiros Marques
Larissa Correa
Lucas Shinti Iwamura

DOI 10.22533/at.ed.33719250615

CAPÍTULO 16 137

PREPARAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DE MICROCAPSULAS POLI (UREIA-FORMALDEÍDO) PREENCHIDAS COM ÓLEO DE SILICONE COMO INIBIDOR DE CORROSAO PARA APLICAÇÃO EM TINTAS

Renata França Palhano
Rogério Gomes de Araújo

DOI 10.22533/at.ed.33719250616

CAPÍTULO 17 152

REMOÇÃO DE Cu(II) POR ADSORÇÃO EMPREGANDO CASCA DE COCO MODIFICADA COM FORMALDEÍDO POLIMERIZADO

José Eduardo da Silva
Francisco Idelbrando Lima Rodrigues
Sara Nóbrega Pacífico
Aline Sales Ferreira
Leonardo Félix Santiago
Luisa Celia Melo Pacheco
Francisco André Andrade Aguiar
Vicente Oliveira de Sousa Neto

DOI 10.22533/at.ed.33719250617

CAPÍTULO 18 163

ENTALPIA E ENTROPIA DE SORÇÃO DE ÁGUA DA FARINHA DE CAÑIHUA (*Chenopodium pallidicaule Aellen*)

Julles Mitoura dos Santos Junior
Mona Mellissa Oliveira Cruz
Augusto Pumacahua Ramos
Diana Maria Cano Higueta
Romildo Martins Sampaio
Harvey Alexander Villa Vélez

DOI 10.22533/at.ed.33719250618

CAPÍTULO 19 178

NANOTECNOLOGIA E MEDICINA: NOVAS PERSPECTIVAS PARA O FUTURO

Gustavo Marquezi Borges
Douglas Daniel Dalle Corte
Iago Bissani Pesavento
Odirlei Antônio Magnagnagno

DOI 10.22533/at.ed.33719250619

CAPÍTULO 20 186

RISCO E DOLO EVENTUAL NA INTERFACE ENTRE ENGENHARIA E DIREITO

Antonio Maria Claret-Gouveia
Alberto Frederico Vieira de Sousa-Gouveia
Miguel Paganin Neto

DOI 10.22533/at.ed.33719250620

CAPÍTULO 21 199

AVALIAÇÃO ANTROPOMÉTRICA EM POSTOS DE TRABALHO DE MARCENARIAS NA CIDADE DE MOSSORÓ – RN

Bruno Ítalo Franco de Oliveira
Fabrícia Nascimento de Oliveira
Carolina Mendes Lemos
João Márcio Rebouças Araújo
Thaynon Brendon Pinto Noronha
Wandick Nascimento Dantas
Pedro Renato Moraes Salgado
Anderson Nunes Silva
Ana Victoria Carlos Almeida
Luara Karolinny Machado de Oliveira
Jerfson Moura Lima

DOI 10.22533/at.ed.33719250621

CAPÍTULO 22 216

COMO A DISSEMINAÇÃO EFICIENTE DAS POLÍTICAS DE TI PODE INFLUENCIAR NA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS À CIDADE

Luiz Fernando Rocha Pombo
Ana Paula Guzela Bertolin

DOI 10.22533/at.ed.33719250622

CAPÍTULO 23 228

ESTUDO COMPARATIVO DE DESEMPENHO DE EXECUÇÃO DE ALGORITMOS NO CUDA E NO OPENCL

Antonio Raian de Lima Mendes

Angelo Amâncio Duarte

DOI 10.22533/at.ed.33719250623

SOBRE O ORGANIZADOR..... 234

COMO A DISSEMINAÇÃO EFICIENTE DAS POLÍTICAS DE TI PODE INFLUENCIAR NA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS À CIDADE

Luiz Fernando Rocha Pombo

Instituto Municipal de Administração Pública –
IMAP, Curitiba - PR

Ana Paula Guzela Bertolin

Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de
Curitiba – IPPUC, Curitiba - PR

RESUMO: O presente artigo apresenta uma proposta de disseminação de uma política de governança e de gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura Municipal de Curitiba, aliada a um planejamento estratégico de comunicação de marketing, que tem por finalidade a otimização dos serviços prestados à população de Curitiba e Região Metropolitana, fundamentada no desenvolvimento e na sensibilização de servidoras e servidores da administração pública municipal, fazendo uso de recursos, tecnologias e ferramentas disponíveis e acessíveis, em ambientes virtuais conhecidos e utilizados nos órgãos do município. A proposta é disseminar a informação de forma eficiente e em uma linguagem de fácil acesso para que todos os servidores tenham conhecimento das políticas e das regras que ela institucionaliza, buscando não somente a melhoria nos serviços oferecidos à população como uma efetiva compreensão sobre as normas praticadas pelo Município.

PALAVRAS-CHAVE: Política de governança. Comunicação. Disseminação.

HOW EFFICIENT DISSEMINATION OF IT POLICIES CAN INFLUENCE IN THE IMPROVEMENT OF SERVICES PROVIDED TO THE CITY

ABSTRACT: This article presents a proposition of disseminating both governance policy and Information and Communication Technology management from Curitiba City Hall, together with a strategic marketing communication plan which aims services enhancements for the population from Curitiba and metropolitan area. It is based on the development and awareness of civil servants from municipal public service and makes uses of accessible and available resources, technologies, and tools from known virtual environment which is used in the town government departments. The proposition is to disseminate information in an efficient way and use easy language to make all the civil servants familiar with the institutionalized policies and rules, with the intent to provide not only improvement of public services but also effective understanding of the regulations established by the City Hall.

KEYWORDS: Governance policy. Communication. Dissemination.

1 | INTRODUÇÃO

A cidade de Curitiba, no ano de 2016, aprovou e regulamentou uma Política de TI para a Administração Municipal, que estabelece as estratégias gerais para o uso, adoção e gestão da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) aplicável a todos os órgãos da Administração Municipal, sejam da administração direta ou indireta. O documento tem como principais princípios norteadores o cidadão como foco da prestação de serviços municipais e o uso intensivo das TIC como instrumento para aumentar a eficiência da Administração Municipal, melhorando e ampliando os serviços públicos e os espaços de participação da Sociedade.

De acordo com o Art. 15. da referida política, “os documentos integrantes da estrutura devem ser divulgados a todos os servidores, estagiários, aprendizes e prestadores de serviços da Administração Municipal de Curitiba quando de sua admissão, bem como, através dos meios oficiais de divulgação interna da Administração Municipal e, também, publicadas na Intranet, de maneira que seu conteúdo possa ser consultado a qualquer momento”. Portanto é necessária uma efetiva disseminação deste conteúdo para que possa gerar conhecimento em toda a rede municipal, se tornando uma prática após sua publicação.

Divulgar porém, não oferece garantias quanto aos usuários atingidos, ao sucesso dos mecanismos de divulgação e à aplicação efetiva das informações para sua efetiva compreensão, gerando um conhecimento.

VALENTE (2014) sugere que a informação disponível e acessível não significa pessoas com mais conhecimento e, se o conhecimento é produto do processamento e compreensão da informação, é possível incentivar esse processamento? De que forma esse incentivo acontece? Pode acontecer espontaneamente, por iniciativa do próprio indivíduo, ou o auxílio de pessoas mais experientes para estimular e facilitar o processamento da informação se faz necessário?

Mesmo existindo um número significativo de canais de informação à disposição dos órgãos e dos servidores atualmente, não estamos certos quanto à extensão de seu alcance. Qual é o número de servidores que tem acesso à Internet? Quem utiliza as informações disponibilizadas? Com que facilidade e nível de compreensão? Qual é o significado dessas informações para o servidor e seu órgão de lotação? Que aplicação é feita dessas informações?

A Administração Municipal possui um Portal Administrativo, com um significativo número de publicações e normas, como o Plano de Governo, Relatórios de Gestão, Manual de Escrita Oficial, Jornal do Servidor, Manual da Marca da PMC. Verificou-se que a maioria dos servidores desconhece a existência destes documentos sendo que o principal motivo, aparentemente, é falta de interesse.

Segundo a pesquisa Retratos da leitura no Brasil, feita pelo Instituto Pró-livro de São Paulo, a leitura está em 9º lugar na preferência do brasileiro; 44% da população não lê; 30% dos brasileiros nunca comprou um livro; 73% dos entrevistados não lê

porque prefere assistir televisão, usar o *WhatsApp* ou ouvir música; 53% dos brasileiros afirmam não ter tempo para ler; e 23% considera a leitura uma atividade entediante, que exige grande esforço, produz cansaço e toma muito tempo.

“Confiar” no interesse do potencial leitor em buscar a informação e acessá-la, é no mínimo temeroso. É preciso despertar o interesse em conhecer a informação, facilitar o acesso, criar mecanismos para incentivar a leitura, processamento, compreensão e assimilação do conteúdo, permitindo o entendimento e o uso eficaz da informação disponibilizada.

A Política de TI aborda conteúdos como acesso ou restrição de conteúdo na internet, uso dos dados abertos da PMC, provimento de soluções em TI, desenvolvimento, aquisição, instalação e manutenção de equipamentos, softwares e periféricos, termos de referência dentre outros temas relacionados, que são considerados de extrema relevância para a Administração. O bom entendimento das políticas de governança e de gestão de TI pode influenciar na qualidade dos serviços prestados à população de Curitiba e Região Metropolitana.

2 | METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

O procedimento metodológico adotado, em conformidade com os objetivos pretendidos, concebeu-se em uma pesquisa de abordagem descritiva e explicativa, por meio de pesquisa bibliográfica e de campo. A investigação de caráter descritivo busca essencialmente a enumeração e a ordenação dos dados, sem o objetivo de comprovar ou refutar hipóteses exploratórias (ALYRIO, 2008). O caráter explicativo pretende identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. (GIL, 2008).

O objetivo da pesquisa é entender os motivos que levam a informação disponibilizada no Portal Administrativo do Município de Curitiba - PAM não chegar ao conhecimento dos servidores da PMC. Os textos, trabalhos e autores pesquisados e referenciados neste artigo apontam, todos, na mesma direção.

A proposta surgiu a partir de diálogos informais com servidores da PMC onde foram verificadas as necessidades de informações acerca do Manual de Escrita Oficial ou do Relatório de Gestão. Fez-se perceber que, de modo geral, os servidores da PMC desconhecem que estes e outros documentos estão disponíveis no PAM, verificando-se então, a necessidade de comunicar a existência das políticas de governança em TI da PMC, documento recém publicado.

Foi realizada uma pesquisa informal, verificando-se o total desconhecimento sobre a existência de tal documentação. Alguns entrevistados responderam que sabiam da existência das regras, mas não sabiam quais eram, embora tivessem a consciência de que deveriam conhecê-las. Outros responderam que, quando tinham dúvidas, recorriam ao gestor de TI do seu órgão. Alguns servidores também responderam que desconheciam a existência do documento e que o mesmo deveria interessar somente

aos profissionais da área de TI.

A partir desta constatação foram coletados dados sobre políticas de governança em TI, estatísticas sobre o desempenho do leitor brasileiro, níveis de compreensão e absorção dos conteúdos lidos, a importância da disseminação do conhecimento dentro das empresas, a disseminação de conhecimento em órgãos governamentais, cultura informacional e comportamento informacional, projetos de plano de comunicação e marketing, gerência de projetos e gestão de TI para compor a ideia desenvolvida neste trabalho.

3 | REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

O estudo de LARA e CONTI (2003) sobre a disseminação da informação e usuários, comenta que as tecnologias de informação e comunicação disponíveis permitem intensificar o universo de disseminação das informações governamentais, mas julga prudente verificar em que proporção a transmissão de informação acontece efetivamente, de que forma ela atinge verdadeiramente a sociedade e se atinge de fato à população.

O estudo afirma ainda que não obstante a afirmação de que existe, atualmente, uma generosa quantidade de canais de comunicação à disposição das instituições e do público, não existe certeza sobre o alcance da informação compartilhada e disponibilizada. Não se sabe dizer quem utiliza as informações, com qual grau de facilidade, qual o nível de compreensão, o que essas informações significam para o público ou como essas informações são aplicadas por quem faz uso delas.

O estudo também sugere que é imprescindível questionar tais fenômenos para que se possa aperfeiçoar a extensão das realizações concretas de disseminação e que muitos são válidos até mesmo em situações em que métodos tradicionais de disseminação são utilizados. Isso tudo porque, segundo os autores, não se pode compreender informação por um único conceito, pois seu entendimento é ambíguo. A concepção de seu significado difere conforme os aspectos selecionados.

Se a informação estiver relacionada à alteração de um estado de conhecimento, podemos entendê-la como “processo”; se entendermos a informação como o que é comunicado, o que diz respeito a algum fato, evento ou tema específico, pode-se defini-la como “conhecimento”; e se damos a ela atributo de objetos, como documentos, dados descritos como informação por serem considerados «informativos», é possível conceituar por «coisa». (BUCKLAND, 1991)

Ainda sobre a ótica dos autores, pode-se dizer que a informação, enfatizando o conhecimento será intangível, uma vez que depende de crença, opinião, concepções e conhecimentos anteriores ou de referências subjetivas e, ainda evidenciando o conhecimento, pode depender da existência de documentos informativos, entre outros recursos, pois nos sistemas de informação, ela, ainda conhecimento, estará

atrelada à sua materialidade, assumindo um estatuto tangível. A soma dos conceitos de informação observados no “conhecimento” (intangível), “coisa” (documentos informativos) e “processo” (sistemas de informação de fluxos formais e informais), ainda que trabalhem em conjunto, não implica necessariamente em retenção da informação ou geração de conhecimento.

Ainda sobre a geração de conhecimento, DAVENPORT e PRUSAK (1998), teóricos que dissertam sobre ecologia da informação, conceito bastante abrangente que elucida o estudo sobre a influência da informação em diferentes sistemas ecológicos, afirmam que se faz necessário mudar a maneira como as pessoas usam a informação e, para tanto, é preciso administrar a cultura e o comportamento informacionais. Para os autores, comportamento informacional é o como os indivíduos encaram a informação. Discorre sobre às atitudes em relação ao que é informado, levando-se em conta a disseminação, busca, acúmulo, recuperação, filtragem e uso. Cultura informacional é o como a instituição se comporta no tangente à informação e determina se os envolvidos valorizam e se compartilham este ativo. Simplificando, enquanto o comportamento envolve atos individuais, a cultura abrange grupos ou organizações.

Para BARRETO (1994), pesquisador titular do MCT - Ministério da Ciência e Tecnologia e do IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive. BARRETO (1994) qualifica a informação como instrumento modificador da consciência e da sociedade, como dispositivo transmutador do homem e do grupo ao qual pertence, deixando de ser um indicador de organização para ser a organização em si. Para o autor, as questões que se sobrepõem atualmente referem-se a como trabalhar a informação enquanto estruturas significantes, no sentido de direcioná-la ao seu propósito de produzir conhecimento para a sociedade e como organizar, controlar e distribuí-la de forma apropriada, política e socialmente, considerando sua interferência na produção do conhecimento. O pesquisador entende que a produção da informação, definida como estruturas significantes, instrumentaliza-se através de práticas bem definidas e se respalda em um processo de transformação orientado por uma racionalidade técnica que lhe é peculiar e que representa operações relacionadas à reunião, seleção, codificação, redução, classificação e controle de estoques de informação, orientando para a organização e controle de estoques de informação, para uso imediato ou futuro. Considerando que tal conjunto de informações seja um estoque potencial de conhecimento, julga-o imprescindível para que este se realize no contexto de transferência de informação. BARRETO (1994) ainda considera que, por ser estático, este repositório não produz, por si só, qualquer conhecimento, que se torna possível somente a partir de uma ação de comunicação entre a fonte e o receptor.

A abordagem de VALENTE (2014) trata a informação como fatos e dados que são encontrados em publicações impressas, internet e até mesmo em diálogos formais ou

informais, enquanto conceitua o conhecimento como o que cada indivíduo edifica como consequência do processamento, da interpretação e da compreensão da informação, se traduzindo numa interpretação individual da realidade. A partir desta distinção entre informação e conhecimento pode-se observar uma série de desafios, pois o grande volume de informação disponível nesses tempos não implica obrigatoriamente em pessoas com mais conhecimento. O autor afirma que com o auxílio adequado de especialistas é possível atingir graus de excelência cada vez maior no trabalho por meio da informação e, dessa maneira, melhor e maior quantidade de conhecimento. Isso implica em criarmos meios para os cidadãos terem chance de construir conhecimento e, portanto, aumentarmos a demanda por mais e melhor educação.

Além disso, ao observar que o conhecimento é construído através do processamento e compreensão da informação, cabe às organizações encontrar maneiras de estimular esse processamento e promover condições para que ele aconteça, buscando auxílio de sistemas e indivíduos para torná-lo mais acessível, pois tudo indica que a espontaneidade é bastante ineficiente como mecanismo gerador de conhecimento.

A afirmação de VALENTE (2014) se verifica, repetidamente, desde a primeira edição da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil, estudo cujo objetivo principal é conhecer o comportamento do leitor e do não leitor, mensurando a intensidade, forma, limitações, motivação, representações e as condições de leitura e de acesso ao livro, impresso e digital, pela população brasileira. A pesquisa, que já está em sua quarta edição, é de autoria do Instituto Pró-Livro - IPL, possui caráter quantitativo e sua abrangência geográfica cobriu todo o território nacional.

A referida pesquisa traz números assombrosos acerca do perfil leitor da população brasileira. 44% dos entrevistados foi considerada não leitor. Na região sul, a estimativa de não leitores é de 50%. Os motivos apontados pela pesquisa elencam falta de tempo, preferência por outras atividades, não gostar de ler, falta de paciência e cansaço, entre outros motivos. 23% dos pesquisados está satisfeito em ser não leitor e não almeja ler mais do que já leu. A pesquisa ainda aponta que em resposta à pergunta “o que você gosta de fazer em seu tempo livre?”, a leitura aparece em 9º lugar, onde 73% prefere assistir televisão, ouvir música, reunir-se com amigos, usar *Facebook*, *Twitter* ou *Instagram* e também usar o *WhatsApp*, que tem a preferência de 43% dos entrevistados. A pesquisa revela também que 30% dos brasileiros nunca comprou um livro, 14% considera a leitura uma atividade entediante, que exige grande esforço, produz cansaço e toma muito tempo e 1% acredita que a leitura não serve para nada. Os estudantes representam 56% dos leitores brasileiros.

A pesquisa considera, acerca da motivação e hábitos de leitura, que o tempo livre dos brasileiros está cada vez mais ocupado por uma vasta gama de atividades, com ênfase para o uso da internet e outras atividades em computadores, *tablets* ou *smartphones*. Tal fenômeno é observado em leitores e não leitores, embora os primeiros ocupem seu tempo livre de forma mais variada que os últimos, e que isso

está associado à escolaridade e ao perfil de renda. Entre as barreiras para a leitura, a falta de tempo é o principal motivo mencionado por não leitores e também por leitores que gostariam de ter lido mais e também se destacam os não leitores que mencionam falta de gosto pela leitura. A cada edição da pesquisa percebe-se um aumento da escolaridade média da população e, em contrapartida, diminui o número dos que afirmam não ter nenhuma dificuldade para ler, enquanto se destacam motivos como falta de paciência e de concentração. Boa parte acredita que o hábito da leitura se restringe ao período escolar, não necessitando continuá-lo após terminar os estudos.

Até este ponto, pressupõe-se que as tecnologias de informação e comunicação ofertadas nos dias atuais possibilitam fortalecer o ambiente informacional, mas sem garantias acerca da abrangência da informação compartilhada e disponibilizada. Entende-se que se faz necessário mudar como as pessoas usam a informação, uma vez que esta, assimilada adequadamente, produz conhecimento; sugere-se que devemos criar meios para oportunizar aos indivíduos a construção de conhecimento, observado que a espontaneidade não se traduz como meio gerador de ativo intangível, e que as pessoas passam mais tempo navegando na internet do que lendo.

Este quadro de dificuldades frente ao dever de criar meios de aprendizagem propicia a disseminação através de educação a distância (EAD), modalidade de ensino em que professores e alunos não precisam estar fisicamente no mesmo ambiente e ao mesmo tempo, para que ocorra a aprendizagem. Segundo a Wikipédia, o modelo de ensino a distância teve início no século XIX, através de cursos por correspondência, mas somente nas últimas décadas passou a compor o elenco de atenções pedagógicas. A EAD surgiu da necessidade de promover a formação profissional e cultural de pessoas impossibilitadas de frequentar cursos presenciais e desenvolveu-se a partir das modernizações disponíveis em cada período da história, influenciando o ambiente educacional e a sociedade. É considerada um recurso que contempla as necessidades de desenvolvimento da autonomia do aluno.

Atualmente, sua característica mais marcante é o uso da tecnologia, pois é através da internet que alunos e professores se comunicam, acessam conteúdos, assistem aulas e efetuam avaliações, onde e quando quiserem. A educação a distância se traduz em poderosa ferramenta de aprendizagem, atingindo grande número de aprendizes, ultrapassando a abrangência do modelo de ensino presencial tradicional.

O emprego desta modalidade de ensino se justifica, frente às dificuldades elencadas e circunstâncias apuradas.

Após elucidar as possíveis causas do fenômeno, voltamos à perspectiva de VALENTE (2014), que sugere a disseminação da informação através de educação a distância como resposta às dificuldades elencadas. O autor esclarece, no entanto, que existem diferentes maneiras de engendrar educação a distância e, decorrente da abordagem empregada, pode-se ou não colaborar para o processo de construção de conhecimento. Discorrendo brevemente sobre as diferenças entre as metodologias, a abordagem conhecida como “*broadcast*” utiliza meios tecnológicos para transmitir

informação aos aprendizes sem interagir com eles; o “estar junto virtual” permite a construção de conhecimento contemplando o acompanhamento e assessoramento constante do aluno, buscando entender o que faz e ser capaz de propor desafios e ajudá-lo a conferir significado ao que está fazendo; a abordagem compreendida como “virtualização da escola tradicional” busca implementar a sala de aula convencional no ambiente virtual de aprendizagem, onde o processo educacional é centrado no professor ou instrutor, que é detentor da informação e a transmite interagindo com o aluno, que pode simplesmente armazená-la ou processá-la, convertendo-a em conhecimento.

É fundamental analisar os prós e contras de cada abordagem e configurar o aprendizado por educação a distância da forma mais eficaz e consonante com os propósitos e recursos da organização.

Deve-se, ainda, aliar a disseminação por educação a distância a um planejamento estratégico de comunicação de *marketing*, tendo por objetivo apresentar o curso de capacitação por ambiente virtual de aprendizagem e, ao mesmo tempo, despertar o interesse dos servidores municipais em conhecer a política de governança em gestão de TI.

LOBASSI (2007) discorre sobre as estratégias com mídias eletrônicas, afirmando que o comunicador deve primar pela simplicidade, clareza, interesse e repetição da mensagem, para obter melhores índices de compreensão do que é comunicado, pois o indivíduo ajusta a mensagem percebida a suas opiniões, crenças e valores, se permitindo acrescentar ou distorcer a informação, somando à mensagem ideias que não estão expressas, fenômeno conhecido por “ampliação”, ou não percebendo conceitos que estão presentes, episódio conhecido por “nivelamento”, dando origem ao que os profissionais de comunicação chamam de “distorção seletiva”. Dá-se o nome de “retenção seletiva” à parcela de todas as informações e coisas que acontecem no dia-a-dia e são preservadas na memória, dependendo da reação positiva ou negativa do indivíduo frente aos argumentos recebidos.

O autor salienta que a comunicação pode produzir mudanças mais efetivas em questões menos comuns e perceptíveis, que não estão no centro do sistema de valores do público-alvo e que seus efeitos são mais eficazes quando a mensagem está alinhada com as opiniões, crenças e disposições deste mesmo público. Ainda sobre a ótica de LOBASSI (2007), pode-se entender que o contexto social e o grupo de pertinência ou referência vão mediar a comunicação e influenciar na aceitação ou descarte da comunicação.

Portanto, para atender ao propósito da disseminação da política de governança e gestão de TI e de dados abertos, embasaremos a proposta na *expertise* do autor, somando as abordagens de promoção de vendas, apresentando incentivos de curto prazo para encorajar a experimentação ou “compra” ou aceitação da ideia ou do produto, à do *marketing* direto, fazendo uso de comunicação direta com o indivíduo (servidor da administração municipal) para obter uma resposta imediata. Os objetivos

de comunicação, verificados nos estágios de resposta do consumidor, ambicionam conscientização, conhecimento, simpatia, preferência, convicção e “compra” ou aceitação da ideia ou do produto.

O planejamento de comunicação de *marketing* é um sistema complexo, cujos principais objetivos são planejar, acompanhar e implementar o processo de comunicação; desenvolver um programa de comunicação eficaz; estabelecer o *mix* de comunicação de *marketing* adequado ao propósito, que neste caso pressupõe o impacto na comunicação; gerenciar e coordenar a comunicação integrada, que abrange mídia eletrônica, mídia impressa e internet.

LOBASSI (2007) também pontua que para a organização gerar uma imagem percebida de seus produtos e serviços, deve integrar seu *mix* de comunicação de forma a obter sinergia em todas as suas ações de comunicações junto aos seus diferentes públicos, internos e externos. Quanto mais complexa a estrutura organizacional, a distribuição geográfica de seus estabelecimentos e o número de departamentos, maior a preocupação com a integração das informações, evitando os desvios provocados pela comunicação pessoal e não pessoal.

Vale ressaltar que, em tese, todo o efetivo de uma organização se comunica com o mercado (neste caso, cidadãos), formadores de opinião, fornecedores, clientes, amigos, família, imprensa, etc. Quanto mais integrada sua comunicação, melhores são os resultados na imagem percebida pelo cliente e qualidade das informações expostas junto aos seus públicos interno e externo.

4 | SOLUÇÃO PROPOSTA

A proposta é desenvolver um planejamento estratégico de comunicação de *marketing*, com o intuito de sensibilizar o servidor sobre a importância de conhecer as políticas de governança e gestão de Tecnologia da Informação, aliado a um plano de disseminação do conteúdo, onde a informação possa circular, ser apresentada, processada, compreendida e assimilada, indo além da ideia de deixar a informação disponível simplesmente. O planejamento estratégico de comunicação de *marketing* teria como embasamento ações de divulgação sobre a publicação e disponibilização das políticas de governança e gestão de TI da Prefeitura de Curitiba e uma campanha de orientação e sensibilização dos servidores, objetivando conscientização sobre a importância de conhecer a informação, tanto para os servidores da administração pública municipal quanto para os munícipes e intencionando despertar o interesse do servidor pelo tema. É necessário tornar a informação atraente para agregar valor à intenção do aprendizado organizacional. Propõem-se uma campanha simples e clara, buscando apresentar a política de TI do município, e despertar o interesse do público alvo (servidores da Prefeitura Municipal de Curitiba), com mensagens breves, chamativas e repetidas periodicamente, intencionando alcançar uma melhor

compreensão da informação. Mesclando as possibilidades de canais de comunicação em mídias impressas e internet, a mensagem chegaria aos servidores através de cartazes fixados nos órgãos municipais, *e-mail marketing*, texto no contracheque, *banners* eletrônicos no PAM - Portal Administrativo do Município, no RH 24 horas - Portal de Recursos Humanos da Prefeitura de Curitiba, e outras mídias disponíveis e acessíveis aos servidores da administração municipal.

O plano de disseminação aconteceria, através de educação a distância (EAD), em um ambiente virtual de aprendizagem do Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP, conhecido e utilizado em cursos e capacitações ofertados aos servidores da PMC e à comunidade de Curitiba e Região Metropolitana.

A educação a distância (EAD), segundo VALENTE (2014), é baseada na ideia de tutoriais computacionais ou em livros de instrução programada. Os professores do curso organizam as informações de acordo com seu entendimento sobre a forma mais adequada para assimilação e aprendizado e essa informação é enviada e entregue aos alunos através de recursos da Internet. O conteúdo se apresentaria dividido em módulos de aprendizagem, que contemplariam vídeo aulas, apresentações eletrônicas, exercícios, textos e vídeos complementares. As configurações de educação a distância sugeridas abrangeriam as abordagens “*broadcast*” e “*estar junto virtual*”, pois a existência de acompanhamento periódico por tutoria virtual e presencial pode ser de grande valia no processo de retenção, compreensão e transformação da informação, considerando que a espontaneidade não configura resultados satisfatórios como meio gerador de conhecimento.

5 | CONSIDERAÇÕES

Os referidos estudiosos sugerem que disponibilizar a informação e aguardar até que ela seja acessada e compreendida não é de grande valia para os propósitos do plano. A informação adequadamente compreendida produz conhecimento e traz benefícios ao desenvolvimento da sociedade, porém tornar a informação disponível apenas amplia o estoque informacional, mas não produz conhecimento sem a interação entre a fonte e o receptor. Os estudos evidenciam que a espontaneidade do indivíduo se revela ineficiente como meio gerador de conhecimento. A propósito da importância da informação a ser assimilada, faz-se necessário intervir nos processos informacionais para ampliar o número de indivíduos atingidos e, por conseguinte, intensificar a compreensão da mensagem.

A intervenção mais acertada, averiguando os parâmetros observados, seria a capacitação de todo o efetivo do município para a disseminação da informação e o desenvolvimento do conhecimento pretendido.

Considerando a grande quantidade de servidores da Administração Pública Municipal que precisam conhecer a política de governança e de gestão da Tecnologia da Informação e a política de dados abertos do município, considerando a infraestrutura

física disponível, o provável número de instrutores e as dificuldades de conduzir todo este efetivo a uma ação de capacitação presencial, constata-se que a educação a distância se apresenta como solução bastante viável para o problema.

Além das vantagens percebidas em dispensar espaço físico dedicado e configurado, atingir simultaneamente um expressivo número de pessoas que o ambiente físico não comporta, afora a liberdade de horário para acessar os conteúdos, esta modalidade de ensino é um ambiente já conhecido pelos servidores de Curitiba, que já fazem uso de educação a distância em ações de desenvolvimento de competências gerais ou específicas.

Qualquer ação de formação ou capacitação deve ser entendida com a finalidade de renovação. A disseminação para transferência de informação e utilização, ambiciona mais fortemente o processo do que o objeto e intenciona criar familiaridade com as informações, para que o servidor público municipal seja por si próprio o promotor de sua formação e crescimento.

REFERÊNCIAS

ALYRIO, R.D. **Metodologia Científica**. PPGEN: UFRRJ, 2008. Disponível em: <<https://bit.ly/2GuLP1b>>. Acesso em 25 maio 2016.

BARRETO, A.A. **A questão da informação**. São Paulo em Perspectiva, v.8, n.4, out./dez. 1994. Disponível em: <<https://bit.ly/1wzFJxZ>>. Acesso em 24 abril 2019.

BUCKLAND, M. **Information and information systems**. New York; London: Praeger, 1991. Disponível em: <<https://bit.ly/2IC60xL>>. Acesso em 24 abril 2019.

DAVENPORT, T. H; PRUSAK, L. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998. Disponível em: <<http://bit.ly/2ICAUpH>>. Acesso em 24 abril 2019.

FAILLA, Z. **Retratos da leitura no Brasil 3**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo: Instituto Pró-Livro, 2012. Disponível em: <<http://bit.ly/2GuMCPH>> Acesso em 24 abril 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <<http://bit.ly/2Dwvljc>>. Acesso em 24 abril 2019.

Instituto Pró-Livro. **Pesquisa retratos da leitura no Brasil 4ª edição**. São Paulo: Instituto Pró-Livro, 2016. Disponível em: <<http://bit.ly/2XHEPoS>>. Acesso em 24 abril 2019.

LARA, M. L. G.; CONTI, V. L. **Disseminação da informação e usuários**. São Paulo em Perspectiva, vol.17 no.3-4 São Paulo July/Dec. 2003. Disponível em: <<http://bit.ly/2ITXXvs>>. Acesso em 24 abril 2019.

LOBASSI, E. W. **Plano estratégico de comunicação e marketing**. Estratégias com mídia eletrônica. Aula 2, São Paulo. Julho 2007. Disponível em: <<https://bit.ly/2Xz94hy>>. Acesso em 12 maio 2016.

VALENTE, J. A. **Diferentes abordagens de educação a distância**. NIED-UNICAMP & CED-PUC/SP. 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2IFQCAv>>. Acessado em 24 abril 2019.

WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. **Educação a distância**. Flórida: Wikimedia Foundation, 2016.
Disponível em: <<http://bit.ly/2W2elby>>. Acesso em: 24 abril 2019.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-433-7

