



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 4 - Produtos, Serviços, Tecnologia e Inovação

Normalização bibliográfica e inovação em trabalhos acadêmicos: consolidação de novos formatos - relato de experiência

*Bibliographic standardization and innovation in academic works: consolidation of new
formats - experience report*

Nivaldo Calixto Ribeiro – Universidade Federal de Lavras (UFLA) - zoopas@gmail.com

Juliana Soares do Nascimento – Universidade Federal de Lavras (UFLA) -
juliana.soares@ufla.br

Eliana José Bernardes – Universidade Federal de Lavras (UFLA) - eliana@ufla.br

Resumo: Este relato de experiência apresenta o processo de revisão e atualização da 6ª edição do Manual de Normalização e Estrutura de Trabalhos Acadêmicos da UFLA, publicada em 2024. A nova edição incorpora a NBR 17225:2025 e flexibiliza os formatos de apresentação. A proposta teve abordagem colaborativa, com bibliotecários, professores e técnicos. Destacam-se inovações na estrutura dos trabalhos, normalização bibliográfica e inclusão de recursos de acessibilidade. Também foi criada a Coleção Produção Acadêmica UFLA, com guias para diferentes tipos de TCCs. As mudanças promovem padronização, inclusão e alinhamento às boas práticas da ciência aberta.

Palavras-chave: Normalização bibliográfica. Trabalhos acadêmicos. Formatação. Acessibilidade. Ciência aberta.

Abstract: This experience report presents the revision and update process of the 6th edition of the Manual for Standardization and Structure of Academic Works at UFLA, published in 2024. The new edition incorporates NBR 17225:2025 and offers greater flexibility in presentation formats. The initiative followed a collaborative approach, involving librarians, professors, and technical staff. Key innovations include changes in academic work structure, bibliographic standardization, and the inclusion of accessibility resources. It also led to the creation of the UFLA Academic Production Collection, with guides for various types of undergraduate theses. The changes promote standardization, inclusion, and alignment with open science best practices.





Keywords: Bibliographic standardization. Academic works. Formatting. Accessibility. Open science.

1 INTRODUÇÃO

A normalização de trabalhos acadêmicos desempenha um papel fundamental na garantia da qualidade, da integridade científica e da visibilidade da produção intelectual nas instituições de ensino superior. Na Universidade Federal de Lavras (UFLA), esse compromisso vem sendo materializado por meio de manuais institucionais que orientam discentes e docentes quanto à apresentação de Trabalhos de Conclusão de Curso, dissertações e teses, com base nas normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Desde sua primeira versão, o Manual de Normalização da UFLA tem sido aprimorado para acompanhar as atualizações normativas e responder às demandas específicas da comunidade acadêmica, quanto a essa pauta. A trajetória histórica dessa normalização institucional reflete o esforço contínuo da Biblioteca Universitária em promover a padronização documental como parte integrante da formação científica. Ao longo das edições anteriores, foram incorporadas contribuições oriundas da prática pedagógica, da análise de documentos acadêmicos e da escuta ativa de orientadores e estudantes.

Este relato de experiência tem como objetivo apresentar o processo de revisão e atualização da 6ª edição do Manual de Normalização e Estrutura de Trabalhos Acadêmicos da UFLA, publicada em 2024. A proposta envolveu uma abordagem colaborativa e multidisciplinar, com a participação de bibliotecários, professores e técnicos da universidade.

A sexta edição deste manual se fez necessária para dar orientações normativas a respeito dos novos formatos de trabalho de conclusão de cursos adotados pela UFLA para os programas de pós-graduação profissionais e acadêmicos, conforme Resolução PRPG nº 087, de 25 de outubro de 2024, demandada aos trabalhos de pós-graduação *Stricto Sensu* (teses e dissertações) e atender a Portaria Normativa da Prograd nº 249, de 07 de janeiro de 2025, que define novos formatos de trabalhos de conclusão de curso para graduação no âmbito desta universidade, bem como a atualização e adequação da NBR 14724, de apresentação de trabalhos acadêmicos.



Dessa forma, a comissão responsável pela revisão do novo manual buscou não apenas atualizar a formatação técnica dos trabalhos, mas também contribuir para o fortalecimento da cultura científica na instituição, promovendo práticas mais inclusivas, padronizadas e alinhadas com os princípios da ciência aberta.

2 REFERENCIAL

A elaboração da 6ª edição do *Manual de Normalização e Estrutura de Trabalhos Acadêmicos da UFLA* teve como base um conjunto de normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e referenciais bibliográficos voltados à metodologia científica e à normalização bibliográfica.

No campo normativo, destaca-se a adoção da versão mais recente da ABNT NBR 14724 (2024), que trata da apresentação de trabalhos acadêmicos e introduz mudanças importantes em relação à edição anterior (2011), especialmente no que se refere à estrutura textual e à flexibilização dos formatos aceitos. Também foram incorporadas as diretrizes das seguintes normas: NBR 6023 (2018), sobre elaboração de referências; NBR 10520 (2023), relativa às citações em documentos e NBR 17225 (2025), que estabelece critérios para acessibilidade de conteúdos visuais em documentos digitais.

No campo bibliográfico, a obra *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*, de Júnia Lessa França e Ana Cristina Vasconcelos, constitui uma das principais referências no contexto acadêmico nacional. Baseada nas normas da ABNT, essa publicação contribuiu de forma significativa para a definição de critérios de formatação, estruturação textual e elaboração de referências na nova edição do manual da UFLA.

A fundamentação teórica também abrange autores que discutem os princípios da metodologia científica e da produção acadêmica. Severino (2016) e Gil (2021) abordam as etapas da pesquisa e os princípios do trabalho científico. Minayo (2010) contribui com a reflexão sobre os desafios da pesquisa social, com foco nos métodos qualitativos, enquanto Yin (2015) apresenta procedimentos aplicáveis a estudos de caso.

No que se refere à redação científica e à elaboração de materiais técnicos, destacam-se as contribuições de Medeiros (2008), que trata da produção de textos como fichamentos, resumos e resenhas, e de Pinheiro e Souza (2019), que discutem



diretrizes para a elaboração de manuais técnicos. Huhne (2000) complementa esse conjunto ao abordar a estrutura e os elementos essenciais de um trabalho acadêmico.

A aplicação prática das normas também foi considerada a partir do estudo de Ribeiro *et al.* (2021), que propõem um instrumento para avaliação de relatórios de pesquisa aplicado a teses e dissertações. Essa proposta contribui para a análise da qualidade formal e metodológica da produção acadêmica em programas de pós-graduação.

Essas obras forneceram suporte conceitual e metodológico à revisão crítica dos critérios de normalização bibliográfica e da estrutura dos trabalhos acadêmicos, orientando a construção do manual a partir de fundamentos técnicos e científicos.

Assim, o novo Manual de trabalhos acadêmicos da UFLA estrutura-se sobre uma base teórica consolidada, articulando normas atualizadas, experiências metodológicas e diretrizes que dialogam com os princípios de acessibilidade, diversidade de formatos e compromisso institucional com a integridade e a disseminação do conhecimento.

3 METODOLOGIA

A revisão da 6ª edição do Manual de Normalização e Estrutura de Trabalhos Acadêmicos da Universidade Federal de Lavras (UFLA) foi conduzida por uma comissão interdisciplinar nomeada pela Portaria PRPG nº 087, de 25 de outubro de 2024. A comissão foi composta por servidores, técnicos e docentes, com experiência em normalização bibliográfica, produção científica e gestão acadêmica, garantindo a representação de diferentes áreas de atuação da universidade.

A presidência da comissão foi exercida por um bibliotecário-documentalista, com participação de mais duas, no apoio à redação, análise e revisão dos textos que compõem o documento principal e seus guias acessórios. Além disso, houve a participação de docentes dos Departamentos de Administração e Economia, Engenharia de Automação e Medicina. O grupo contou ainda com colaborações eventuais de outros docentes e técnicos da instituição não listados entre os membros da comissão e, também, de atores externos à universidade.



3.1 Etapas de Trabalho

O processo de revisão da 6ª edição do Manual de Normalização da UFLA seguiu um cronograma organizado em etapas complementares, voltadas à atualização e adequação do documento às normas em vigor.

A primeira etapa consistiu na análise da edição anterior, com foco no levantamento de inconsistências, dúvidas apresentadas pela comunidade acadêmica e sugestões de alteração recebidas ao longo dos anos. Essa atividade permitiu mapear os principais pontos a serem revistos.

Na etapa seguinte, foram estudadas as normas atualizadas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com ênfase na ABNT NBR 14724:2024, que apresentou mudanças na estrutura dos trabalhos acadêmicos. Também foram consideradas as normas NBR 6023:2018 (referências), NBR 10520:2023 (citações) e NBR 17225:2025, relacionada à acessibilidade em documentos digitais.

A terceira etapa envolveu a consulta a referências técnicas e bibliográficas, como os manuais de Júnia Lessa França e Ana Cristina Vasconcelos, e obras de Severino (2016) e Gil (2021), além de materiais utilizados anteriormente pela UFLA.

Com base nessas fontes, iniciou-se a redação e a verificação coletiva do manual. Essa fase envolveu a distribuição das tarefas entre os membros da comissão, a produção dos conteúdos, a revisão entre pares e a aplicação das orientações em documentos utilizados em cursos da instituição.

Na etapa final, foram incluídos a redação de guias da Coleção Produção Acadêmica UFLA, criada com orientações para diferentes tipos de formatos de trabalhos exigidos nos cursos de graduação e pós-graduação. Esses materiais foram elaborados para complementar o manual e apoiar a aplicação das normas institucionais. Além disso, foram criados templates para o formato padrão e também para o formato alternativos como artigos e outros.

3.2 Critérios Adotados

Um dos critérios foi o alinhamento normativo com as diretrizes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), respeitando os limites de flexibilização previstos pelas próprias normas. Quando a ABNT, para determinados itens, apresentou mais de



uma possibilidade de aplicação, a comissão optou por estabelecer uma diretriz da UFLA para evitar divergências na elaboração dos trabalhos.

Também foi adotado o uso de linguagem direta, acompanhada de recursos gráficos descritos para garantir a acessibilidade, conforme estabelecido pela ABNT NBR 17225:2025. O objetivo foi tornar o conteúdo utilizável por diferentes públicos, incluindo usuários de tecnologias assistivas.

A padronização institucional foi tratada por meio da definição de orientações da UFLA nos casos em que as normas permitiam variações, como o uso da expressão *et al.* em itálico após o primeiro autor e o uso do negrito para títulos nas referências.

A comissão considerou ainda a necessidade de flexibilidade para atender às diretrizes dos cursos de graduação e pós-graduação da UFLA, incorporando formatos alternativos de trabalhos de conclusão de curso, como artigos, produtos tecnológicos, materiais didáticos e registros de propriedade intelectual.

4 RESULTADOS

A atualização da 6ª edição do Manual de Normalização e Estrutura de Trabalhos Acadêmicos da UFLA resultou em importantes avanços na padronização documental, alinhando-se às normas técnicas mais recentes e às demandas contemporâneas da comunicação científica.

4.1 Comparação entre as versões anteriores e atual da ABNT NBR 14724

A nova versão da ABNT NBR 14724 (2024) ampliou as possibilidades de formatação, incorporando elementos textuais e pré-textuais mais flexíveis e contextualizados à produção acadêmica contemporânea. O Quadro 1, resume as principais diferenças observadas:

Quadro 1 - Atualizações da ABNT NBR 14724:2011 × 2024

Critério	ABNT NBR 14724:2011	ABNT NBR 14724:2024	Mudança
Natureza da Norma	Não especificava que a norma é voluntária.	Afirma explicitamente que a norma é voluntária e não substitui leis, decretos ou regulamentos.	Maior clareza sobre a aplicação da norma.
Participação na Normalização	Apenas comitês e comissões da ABNT podiam participar da elaboração das normas.	Inclui "partes interessadas no tema objeto da normalização", ampliando a participação.	Mais abertura para contribuições externas.
Referências Normativas	Citava "Diretiva ABNT, Parte 2".	Atualização para "ABNT Diretiva 2".	Atualização da nomenclatura.
Direitos de Patentes	Apenas mencionava a possibilidade de existência de direitos de patentes.	Especifica que esses direitos estão sujeitos à Lei nº 9.279/1996.	Maior clareza jurídica.
Definição de Dissertação	Apenas mencionava como requisito para obtenção do título de mestre.	Especifica que deve ser sistematizada pelo autor e coordenada por um orientador doutor.	Explicitação do conceito.
Definição de Tese	Apenas mencionava como requisito para obtenção do título de doutor.	Destaca que deve ser uma investigação original, com contribuição significativa à especialidade.	Explicitação do conceito.
Estrutura do Trabalho Acadêmico	Organizada em "Parte Externa" e "Parte Interna".	Mantém-se a estrutura, mas com reformulação da redação para maior clareza.	Ajuste textual sem impacto estrutural.
Elementos Textuais	Permitia a divisão do trabalho em capítulos.	Agora, o trabalho não pode ser dividido em capítulos, apenas em seções.	Nomenclatura da organização textual.
Lombada	Elemento opcional, sem exigência específica.	Continua opcional, mas reforça que deve seguir a ABNT NBR 12225.	Especificação adicional.
Epígrafe	Elemento opcional, posicionado após os agradecimentos.	Mantém-se, mas agora diferencia epígrafes pré-textuais das que aparecem no texto principal.	Diretriz mais clara sobre citação de epígrafes.
Resumos	Seguiam a ABNT NBR 6028.	Mantém a mesma orientação, mas reforça a obrigatoriedade dessa norma.	Reforço da regra existente.
Numeração Progressiva	Seguia a ABNT NBR 6024, mas sem muitas especificações de formatação.	Mantém a mesma regra, mas agora explicita o uso de negrito, itálico ou sublinhado para os títulos.	Melhor clareza visual no texto.
Paginação	Contava as páginas pré-textuais, mas não as enumerava.	Mantém a contagem das páginas pré-textuais, mas agora destaca que o verso da folha de rosto não pode ser contado nem numerado.	Especificação para evitar erro na numeração.

Citações	Devem seguir a ABNT NBR 10520.	Mantém a mesma regra.	Sem mudanças.
Formatação dos Títulos de Apêndices e Anexos	Nenhuma especificação sobre destaque gráfico.	Agora, os títulos devem seguir o mesmo destaque gráfico das seções primárias do texto.	Maior padronização visual.
Ilustrações	Sem exigência detalhada de formatação.	Devem seguir um formato padrão: nome da ilustração, número, título e fonte conforme a ABNT NBR 10520.	Nova exigência de padronização.
Tabelas	Sem exigência detalhada de formatação.	Segue as normas do IBGE e tem fonte indicada conforme a ABNT NBR 10520.	Nova exigência de padronização.
Ficha Catalográfica (Dados Internacionais de Catalogação)	A ficha catalográfica deveria ser inserida no verso da folha de rosto. Sua elaboração era baseada nas normas do Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2), garantindo a padronização das informações bibliográficas e facilitando a indexação do trabalho acadêmico em acervos e bases de dados.	Mantém sua localização no verso da folha de rosto para trabalhos impressos. No entanto, para trabalhos digitais, deve ser inserida imediatamente após a folha de rosto, uma vez que, nesse formato, não há verso disponível. Além disso, a norma remove a referência ao AACR2, recomendando que a ficha siga o código de catalogação vigente, o que possibilita o uso do RDA ou outras diretrizes atualizadas.	Padroniza a ficha catalográfica para trabalhos digitais, posicionando-a após a folha de rosto, e flexibiliza a catalogação, permitindo padrões como o RDA. Mudanças acompanham a digitalização e garantem organização e acessibilidade.

Fonte: elaboração própria.

Essas mudanças foram sistematizadas no Apêndice A do manual, onde são apresentadas, de forma detalhada, as principais diferenças entre a versão anterior da ABNT NBR 14724:2011 e a versão atualizada de 2024. Esse apêndice funciona como um recurso comparativo essencial, permitindo visualizar as alterações estruturais, terminológicas e formais promovidas pela nova norma, facilitando trabalhos futuros.

4.2 Inclusão da NBR 17225:2025 e práticas de acessibilidade

Pela primeira vez, o manual integra a norma ABNT NBR 17225:2025, voltada à acessibilidade de conteúdos digitais. As ilustrações do manual passaram a ser acompanhadas por descrições textuais alternativas, desenvolvidas com auxílio de tecnologias de linguagem natural (LLMs) e formatadas conforme os princípios da WCAG 2.2. Essa prática promove a inclusão de usuários com deficiência visual, respeitando as diretrizes do W3C e assegurando a democratização do acesso à informação acadêmica.



4.3 Guias da Coleção Produção Acadêmica e orientação discente

Para dar suporte às atividades de normalização bibliográfica, foi criada a Coleção Produção Acadêmica UFLA (ISSN 3085-7325), composta por uma série de guias voltados à formatação e estruturação dos trabalhos de conclusão de curso nos níveis de graduação e pós-graduação da Universidade Federal de Lavras (UFLA).

O principal objetivo da coleção é oferecer orientações práticas e metodológicas para a elaboração de trabalhos acadêmicos em formatos alternativos ao modelo tradicional de monografias, dissertações e teses, contemplando produções como artigos científicos, patentes, cultivares, softwares, produtos técnicos, materiais didáticos e composições artísticas. O Quadro 2, apresenta os Guias disponibilizados até o momento:

Quadro 2 - Guias para formatação e estrutura de trabalho de conclusão de curso

	Manual de normalização e estrutura de trabalhos acadêmicos DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025		Artigo científico DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.1
	Patente DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.2		Revisão sistemática e aprofundada da literatura DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.3
	Estudo de caso ou casos múltiplos DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.4		Desenvolvimento de software e aplicativos DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.6
	Cultivar DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.9		Relatório de estágio DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.8
	Proposta de intervenção em procedimentos clínicos ou de serviço pertinente DOI: https://doi.org/10.60144/cpa.2025.n.11		

Fonte: elaboração própria.

Ainda estão em fase de finalização os guias para os seguintes formatos de trabalhos acadêmicos: brochuras, que abrangem livros, folhetos e capítulos de livros; proposta pedagógica e proposta pedagógica curricular, voltadas à organização de práticas e diretrizes educacionais; e produção artística, com ênfase em composições e concertos. Esses materiais e outros complementarão a Coleção Produção Acadêmica



UFLA, fornecendo orientações normativas e exemplos aplicados para a elaboração, estruturação e apresentação desses tipos de trabalho na UFLA.

Voltada a estudantes, docentes e pesquisadores, a coleção busca fortalecer a qualidade formal e científica das produções acadêmicas da UFLA, promovendo maior padronização institucional, autonomia discente e alinhamento com os princípios da ciência aberta. A Coleção Produção Acadêmica:

- Complementa o Manual de Normalização com orientações específicas para formatos diversos de TCCs, incluindo produtos tecnológicos e acadêmicos inovadores;
- Oferece modelos e exemplos aplicados, com base nas diretrizes da Resolução PRPG nº 087/2024 e da Portaria Prograd nº 249/2025;
- Apoiar a autonomia dos estudantes, facilitando a compreensão das normas e promovendo a consistência entre os diferentes cursos e programas.

Todos os guias estão disponíveis em acesso aberto no portal: www.tcc.ufla.br, consolidando-se como uma iniciativa estratégica para a valorização da produção acadêmica e a promoção de boas práticas de normalização na universidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atualização da 6ª edição do Manual de Normalização e Estrutura de Trabalhos Acadêmicos da UFLA resultou na incorporação das normas mais recentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e na ampliação dos formatos de trabalhos acadêmicos aceitos pela instituição. A inclusão da NBR 17225:2025 permitiu o atendimento a requisitos de acessibilidade em documentos digitais. A Coleção Produção Acadêmica UFLA, disponibilizada em acesso aberto, oferece orientações para diferentes tipos de trabalhos acadêmicos, incluindo artigos, produtos técnicos, materiais didáticos e outros.

O processo contribui para o desenvolvimento da normalização bibliográfica e para a aproximação das práticas acadêmicas aos princípios da ciência aberta. A definição de diretrizes institucionais com base nas normas vigentes e a adoção de formatos diversos respondem às demandas legais e institucionais. O trabalho coletivo realizado



na UFLA demonstra a viabilidade de integrar servidores de diferentes áreas na elaboração de políticas normativas.

Recomenda-se revisões dos manuais de normalização com base nas normas atualizadas da ABNT, considerando também as exigências de acessibilidade e a publicação em acesso aberto. A produção de guias específicos por tipo de trabalho pode apoiar a organização institucional e facilitar a compreensão das normas por estudantes e orientadores.

Como desdobramento do trabalho, estão previstas a elaboração de novos guias para a Coleção Produção Acadêmica, a oferta de atividades de formação em normalização, o desenvolvimento de uma ferramenta digital para apoio à aplicação das normas e a realização de uma pesquisa destinada a avaliar os efeitos dessas mudanças na estrutura dos trabalhos acadêmicos da UFLA. Também se destacam como perspectivas o aprofundamento da discussão sobre acessibilidade e ciência aberta no Manual, a inclusão de reflexões sobre o uso de inteligência artificial em trabalhos acadêmicos, a adoção de formatos inovadores, como documentos hipertextuais e objetos virtuais de aprendizagem, e a análise da receptividade da comunidade, das barreiras à adoção do Manual e das estratégias de divulgação e capacitação empregadas em sua implementação.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2018

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos - Apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 17225**: Acessibilidade em conteúdo e aplicações web - Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2025

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

HUHNE, L. M. **Metodologia científica**. 7. ed. Rio de Janeiro: Agir, 2000.



MEDEIROS, J. B. **Redação científica:** a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MINAYO, M. C. de S. O desafio da pesquisa social. *In:* MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. cap. 1, p. 9–30.

PINHEIRO, Carlos A.; SOUZA, Marília T. **Elaboração de manuais técnicos:** diretrizes e melhores práticas. São Paulo: Editora Técnica Avançada, 2019.

RIBEIRO, Nivaldo Calixto; SANTOS, Sarah Rúbia de Oliveira; CARVALHO, Gracilene Maria de; TEIXEIRA, Rômulo de Barros; MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares. Instrumento de avaliação de relatórios de pesquisa: proposta e aplicação em teses e dissertações. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 26, p. 01–25, 2021. DOI: 10.5007/1518-2924.2021.e78678. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/78678>. Acesso em: 21 fev. 2025.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.