26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO, COMPETÊNCIAS GESTORAS E ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL NO TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS (MA)

INFORMATION MEDIATION, MANAGEMENT COMPETENCIES, AND INFORMATIONAL ACCESSIBILITY IN THE PUBLIC TRANSPORTATION OF SÃO LUÍS (MA)

Ana Beatriz Barbosa Ferreira – Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
Isabel Cristina dos Santos Diniz – Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: A acessibilidade informacional constitui dimensão fundamental para garantir autonomia, segurança e participação social das pessoas com deficiência nos espaços urbanos. Este estudo tem como objetivo analisar a acessibilidade informacional e os processos de mediação da informação no sistema de transporte público de São Luís (MA), considerando as experiências de usuários com deficiência a partir do modelo Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional. O referencial teórico articula os conceitos de mediação da informação, apropriação da informação e acessibilidade informacional no contexto da mobilidade urbana inclusiva. Metodologicamente, caracteriza-se como pesquisa aplicada, de abordagem quali-quantitativa, com objetivos exploratório-descritivos e delineamento de estudo de caso. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado aplicado a usuários com deficiência ou mobilidade reduzida, utilizando escala Likert de cinco pontos. Os resultados preliminares evidenciam barreiras relacionadas à comunicação institucional, recursos tecnológicos, sinalização acessível e autonomia dos usuários durante os deslocamentos. Observa-se que as limitações dos dispositivos informacionais interferem nos processos de mediação e apropriação da informação, ampliando situações de dependência e restrição da participação social. Como contribuição parcial, o estudo apresenta um modelo integrado de análise da acessibilidade informacional voltado à identificação de barreiras e ao desenvolvimento de estratégias inclusivas no transporte público.
Palavras-chave: mediação da informação; acessibilidade informacional; apropriação da informação; pessoas com deficiência; transporte público.

Abstract: Information accessibility is a fundamental dimension for ensuring the autonomy, safety, and social participation of people with disabilities in urban environments. This study aims to analyze information accessibility and information mediation processes within the

public transportation system of São Luís, Maranhão, Brazil, based on the experiences of users with disabilities through the Integrated Information Accessibility Management System (SIGAI). The theoretical framework articulates the concepts of information mediation, information appropriation, and information accessibility in the context of inclusive urban mobility. Methodologically, the study is characterized as applied research with a mixed-methods approach, exploratory-descriptive objectives, and a case study design. Data were collected through a structured questionnaire administered to users with disabilities or reduced mobility, using a five-point Likert scale. Preliminary findings reveal barriers related to institutional communication, technological resources, accessible signage, and users' autonomy during travel. The results indicate that limitations in informational resources interfere with the processes of information mediation and appropriation, increasing situations of dependence and restricting social participation. As a partial contribution, the study proposes an integrated model for analyzing information accessibility aimed at identifying informational barriers and supporting the development of inclusive strategies for public transportation.
Keywords: information mediation; information accessibility; information appropriation; people with disabilities; public transportation.

1 INTRODUÇÃO

A mobilidade urbana constitui um direito social fundamental e um dos principais mecanismos de acesso da população aos serviços, oportunidades e espaços da cidade. Nesse contexto, o transporte público desempenha papel estratégico na promoção da inclusão social, desde que assegure condições de deslocamento acessíveis e equitativas para todos os cidadãos, especialmente para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Entretanto, a efetivação desse direito não depende apenas da eliminação de barreiras físicas, mas também da disponibilidade de informações acessíveis que possibilitem aos usuários orientar seus deslocamentos de forma autônoma, segura e eficiente.

Sob a perspectiva da Ciência da Informação, a mediação da informação constitui um processo de interferência que se realiza nas relações entre sujeitos e informação, visando à apropriação da informação e à satisfação, ainda que parcial e momentânea, de necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2009, 2015). Assim, as barreiras informacionais presentes nos serviços públicos comprometem não apenas o acesso às informações, mas também sua apropriação pelos usuários, restringindo sua autonomia e participação social.

No contexto da mobilidade urbana, a acessibilidade informacional envolve a disponibilização de informações claras e atualizadas sobre itinerários, horários, linhas, rotas, pontos de embarque e demais elementos necessários ao deslocamento. Disponibilizar informações de forma acessível significa oferecê-las em formatos e linguagens que permitam aos diferentes usuários acessá-las, compreendê-las e utilizá-las de acordo com suas

necessidades. Nesse sentido, enquanto o acesso corresponde à possibilidade de obter a informação, a apropriação ocorre quando o indivíduo consegue compreendê-la e utilizá-la. Quando essas condições não são asseguradas, ampliam-se as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência, comprometendo sua orientação espacial, independência e exercício do direito à cidade.

Em São Luís (MA), a acessibilidade informacional no transporte público constitui um desafio que envolve tanto as condições de acesso quanto as possibilidades de apropriação da informação pelas pessoas com deficiência. Nesse contexto, torna-se necessário compreender em que medida as informações disponibilizadas atendem às necessidades desses usuários e favorecem sua utilização no cotidiano dos deslocamentos. Embora existam estudos voltados à acessibilidade física, ainda são incipientes as pesquisas que analisam essa problemática sob a perspectiva da Ciência da Informação, especialmente quanto aos processos de mediação e apropriação da informação. Essa lacuna justifica a presente investigação e evidencia a necessidade de estratégias voltadas ao fortalecimento da gestão da informação em sistemas de transporte inclusivos.

Com essa finalidade, o presente estudo adota o Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional (SIGAI), modelo desenvolvido para analisar as dimensões da acessibilidade informacional, identificar barreiras ao acesso e à apropriação da informação e subsidiar práticas de gestão voltadas à construção de sistemas de transporte mais inclusivos.

Diante desse contexto, a pesquisa busca responder ao seguinte problema: Como as pessoas com deficiência percebem e vivenciam a acessibilidade informacional no sistema de transporte público de São Luís (MA)? Para responder a essa questão, estabelece como objetivo geral analisar a acessibilidade informacional e as práticas de mediação da informação no sistema de transporte público de São Luís, sob a ótica das pessoas com deficiência, a partir das dimensões propostas pelo Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional (SIGAI), contribuindo para o aprimoramento da gestão da informação e para o fortalecimento de políticas públicas voltadas à inclusão e à mobilidade urbana acessível. Como objetivos específicos, buscou-se: a) identificar as barreiras relacionadas ao acesso, à mediação e à apropriação da informação vivenciadas pelas pessoas com deficiência no sistema de transporte público de São Luís (MA); e b) caracterizar as repercussões dessas barreiras na compreensão e utilização da informação e na autonomia das pessoas com deficiência durante os deslocamentos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A mobilidade urbana constitui elemento fundamental para a garantia do direito à cidade, sendo o transporte público um dos principais mecanismos de acesso da população aos serviços, oportunidades e espaços urbanos. Vasconcellos (2012) destaca que a mobilidade deve ocorrer de forma equitativa, uma vez que a ausência de condições adequadas de acessibilidade atua como fator de exclusão social. Nessa mesma perspectiva, Passini (1992) demonstra que ambientes com baixa legibilidade e orientação espacial comprometem a autonomia dos usuários, tornando a informação um elemento indispensável para o deslocamento seguro. Assim, a acessibilidade no transporte público ultrapassa a eliminação de barreiras físicas, exigindo também condições de acesso à informação, em consonância com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 11 da Organização das Nações Unidas, voltado à construção de cidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis.

A relevância dessa discussão é evidenciada pelos dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2025), que apontam o ônibus como o principal meio de transporte coletivo utilizado pela população brasileira, e pelos levantamentos da Confederação Nacional do Transporte (CNT, 2024), que demonstram elevada dependência desse modal nos centros urbanos. Elevado à categoria de direito social pela Emenda Constitucional nº 90/2015, o transporte público pressupõe não apenas infraestrutura física adequada, mas também condições que assegurem aos cidadãos o acesso às informações necessárias para utilização autônoma do sistema.

Sob a perspectiva da Ciência da Informação, a mediação da informação constitui um processo de interferência que aproxima sujeitos e recursos informacionais, favorecendo o acesso, o uso e a apropriação da informação (Almeida Júnior, 2009, 2015). Para Gomes (2008), esse processo envolve a interação entre sujeitos, informações, ambientes, agentes e recursos tecnológicos, contribuindo para a construção do conhecimento. Assim, a apropriação da informação ultrapassa o simples acesso aos conteúdos, envolvendo a compreensão e a construção de sentidos pelos sujeitos.

Nessa perspectiva, a acessibilidade informacional não se restringe à disponibilização de conteúdos ou canais de comunicação, mas envolve a criação de condições que permitam aos sujeitos acessar, compreender, utilizar e apropriar-se das informações necessárias ao exercício de seus direitos. Varela e Barbosa (2012) destacam que a inclusão informacional pressupõe a

eliminação das barreiras que dificultam o acesso e o uso da informação, enquanto Dudziak (2003) evidencia que a competência em informação fortalece a autonomia dos indivíduos. Complementarmente, Araújo (2018) ressalta a dimensão social da informação, compreendendo-a como recurso estratégico para a cidadania e para a inclusão social.

No transporte público, esses processos materializam-se por meio de diferentes dispositivos informacionais, como sinalização, sistemas de comunicação, aplicativos e canais institucionais, que podem favorecer ou limitar a autonomia dos usuários. Quando tais recursos são insuficientes ou inadequados, configuram-se barreiras informacionais que comprometem os processos de mediação e apropriação da informação, restringindo a participação social das pessoas com deficiência.

Considerando que a acessibilidade informacional resulta da interação entre fatores administrativos, tecnológicos, institucionais e sociais, este estudo fundamenta-se na lógica sistêmica do modelo de Gestão por Sustentabilidade Integrada (GSI), desenvolvido por Pereira (2012).

Quadro 1 – Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional

SIGAI	DIMENSÕES	COMPONENTES	VARIÁVEIS
Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional	Administrativo-Informacional	Gestão	Planejamento da acessibilidade informacional
			Gestão de fluxos informacionais
		Tecnologia	Tecnologias assistivas e digitais
	Político-Institucional	Políticas	Diretrizes inclusivas
		Estratégias	Mediação da informação
	Econômico-Social	Indicadores Sociais	Inclusão e autonomia dos usuários

Fonte: Elaboração da autora com base na estrutura analítica do GSI (2026)

A partir dessa estrutura foi concebido o Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional (SIGAI), que adapta seus princípios ao contexto da mobilidade urbana e organiza a análise nas dimensões Administrativo-Informacional, Político-Institucional e Econômico-Social. O modelo permite compreender, de forma integrada, como diferentes processos de gestão, tecnologias, políticas institucionais e práticas de mediação influenciam o acesso, a circulação, a mediação e a apropriação da informação pelas pessoas com deficiência, constituindo o referencial analítico desta pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza aplicada, uma vez que busca produzir conhecimentos voltados à compreensão e ao enfrentamento de problemas concretos relacionados à acessibilidade informacional e à mediação da informação no transporte público de São Luís (MA) (GIL, 2002). Adota-se uma abordagem quali-quantitativa, articulando a análise das percepções dos usuários com deficiência à interpretação dos processos informacionais presentes no sistema de mobilidade urbana. Quanto aos objetivos, caracteriza-se como exploratório-descritiva, pois busca identificar, descrever e analisar as barreiras informacionais que interferem no acesso, circulação e apropriação da informação pelos usuários.

O delineamento metodológico configura-se como estudo de caso (YIN, 2015), tendo como unidade de análise o sistema de transporte público municipal de São Luís (MA). Os participantes da pesquisa são usuários com deficiência ou mobilidade reduzida que utilizam esse serviço. A etapa inicial da investigação contou com quatro participantes, sendo dois com deficiência física, um com deficiência visual e um com deficiência intelectual, constituindo uma amostra preliminar para identificação das primeiras percepções relacionadas à acessibilidade informacional.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado elaborado na plataforma Google Forms, composto por questões de caracterização dos participantes e afirmativas organizadas em escala Likert de cinco pontos. O instrumento contempla aspectos relacionados à comunicação institucional, sinalização, tecnologias de informação, autonomia e condições de acesso às informações necessárias para realização dos deslocamentos. A coleta preliminar ocorreu entre os dias 18 e 19 de junho de 2026, obtendo-se quatro respostas válidas, sendo prevista a ampliação da amostra nas etapas posteriores da pesquisa.

A análise é orientada pelo Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional (SIGAI), modelo desenvolvido para examinar dimensões administrativas, institucionais, tecnológicas e sociais que interferem na acessibilidade informacional. A aplicação do modelo busca identificar como os processos de mediação da informação no transporte público favorecem ou limitam a autonomia e a apropriação da informação pelas pessoas com deficiência.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa encontra-se em andamento, na fase de coleta de dados e ampliação da amostra. Ainda assim, os resultados preliminares evidenciam desafios relacionados à acessibilidade informacional no sistema de transporte público de São Luís (MA), especialmente quanto às barreiras comunicacionais, limitações tecnológicas e dificuldades de orientação espacial enfrentadas por pessoas com deficiência.

A etapa preliminar contou com quatro participantes, sendo dois com deficiência física, um com deficiência visual e um com deficiência intelectual. Predominam usuários jovens que utilizam o transporte público principalmente para atividades de estudo e acesso aos serviços de saúde. Esse perfil evidencia que a acessibilidade informacional constitui condição essencial para o exercício desses direitos. Nesse contexto, a mediação da informação favorece o acesso, a compreensão e a apropriação das informações necessárias aos deslocamentos (Almeida Júnior, 2009; 2015).

A percepção dos participantes acerca da acessibilidade informacional foi analisada a partir das dimensões do Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional (SIGAI), cujos resultados são apresentados na **Tabela 1**.

Tabela 1 – Avaliação do Sistema de Transporte pelos Usuários

Aspectos Avaliados	Dimensões GSI	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não se aplica	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
A1. Informações sobre linhas e horários.	Administrativo-Informacional	50%	0%	25%	25%	0%
A2. Avisos de desvios e atrasos	Administrativo-Informacional	100%	0%	0%	0%	0%
A3. Recursos digitais e leitores de tela	Administrativo-Informacional (Tecnologia)	75%	0%	25%	0%	0%
A4. Atendimento e mediação	Político-Institucional (Estratégias de mediação)	0%	50%	0%	50%	0%

dos funcionários						
A5. Sinalização física, tátil e sonora	Político-Institucional (Diretrizes inclusivas)	75%	25%	0%	0%	0%
A6. Autonomia para viajar sozinho(a)	Econômico-Social (Inclusão e autonomia)	100%	0%	0%	0%	0%

Fonte: Elaboração da autora (2026)

Nota: **A1**: As informações sobre linhas e horários nos terminais de integração de São Luís foram planejadas pensando nas minhas necessidades de acessibilidade; **A2**: Quando ocorrem desvios de rota ou atrasos nas linhas operadas em São Luís, a informação chega até o usuário de forma compreensível e rápida; **A3**: Os recursos digitais disponíveis na cidade (como aplicativos de rastreamento de ônibus) funcionam perfeitamente com os leitores de tela ou recursos de acessibilidade que preciso; **A4**: Os funcionários que atuam no sistema de transporte público de São Luís (fiscais de terminal, motoristas e cobradores) realizam uma mediação eficiente para sanar minhas dúvidas sobre trajetos; **A5**: A sinalização física, tátil ou sonora presente nos terminais e paradas de São Luís é suficiente para guiar meu deslocamento com segurança; **A6**: As informações disponíveis nos terminais, ônibus e aplicativos de São Luís são claras o suficiente para que eu faça minhas viagens sozinho(a), sem precisar do auxílio de terceiros ou acompanhantes.

Os resultados evidenciam barreiras em diferentes níveis da acessibilidade informacional. No acesso à informação, destacam-se as avaliações negativas referentes aos avisos sobre desvios e atrasos (100% de discordância total), aos recursos digitais (75%) e à sinalização física, tátil e sonora (75%). Quanto à mediação, as respostas mostram-se divididas: 50% discordaram parcialmente e 50% concordaram parcialmente quanto à eficiência da atuação dos funcionários. Essas dificuldades também repercutem na apropriação da informação, uma vez que 100% dos participantes discordaram totalmente de que as informações disponíveis possibilitem a realização de viagens com autonomia. Desse modo, os resultados apontam que as limitações não se concentram em um único nível, mas envolvem acesso, mediação e condições para a apropriação da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações apresentadas neste estudo possuem caráter preliminar, considerando que a pesquisa se encontra em andamento, com continuidade da etapa de coleta de dados e ampliação da amostra investigada. Os resultados iniciais, entretanto, permitem compreender que a acessibilidade informacional no transporte público constitui uma dimensão essencial para a garantia da autonomia e da participação social das pessoas com deficiência, evidenciando que

o acesso à informação ultrapassa a disponibilização de conteúdos e envolve condições efetivas de mediação, compreensão e apropriação informacional.

A análise preliminar indica que as barreiras identificadas se manifestam em diferentes dimensões do GSI, envolvendo aspectos relacionados ao acesso, à mediação e à apropriação da informação. O **Quadro 2** apresenta uma síntese dessas relações e de suas repercussões na autonomia dos usuários.

Quadro 2 – Síntese das barreiras de acessibilidade informacional identificadas

Dimensão GSI	Aspectos analisados	Barreiras identificadas	Processo informacional afetado	Impactos
Administrativo-Informacional	Informações sobre linhas e horários; avisos de desvios e atrasos	Limitações na disponibilidade, clareza e comunicação das informações	Acesso e apropriação	Dificuldade para obter e utilizar informações necessárias ao planejamento do deslocamento
Político-Institucional (Diretrizes inclusivas)	Sinalização física, tátil e sonora	Insuficiência dos recursos de sinalização acessível	Acesso e apropriação	Dificuldade de orientação e utilização das informações no espaço
Econômico-Social (Inclusão e autonomia)	Autonomia para viajar sozinho	Informações insuficientes para sustentar o deslocamento independente	Apropriação	Dependência de terceiros e redução da autonomia

Fonte: Elaboração da autora (2026)

Como contribuição parcial da pesquisa, destaca-se a aplicação inicial do instrumento de coleta e o desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão da Acessibilidade Informacional (SIGAI), concebido como modelo analítico para identificação de barreiras informacionais e avaliação dos processos de mediação da informação em contextos urbanos. O modelo busca compreender como diferentes dimensões administrativas, institucionais, tecnológicas e sociais interferem no acesso, circulação e apropriação da informação por pessoas com deficiência.

Embora a pesquisa apresente desafios relacionados à ampliação da participação dos sujeitos e ao acesso a informações institucionais, os achados iniciais reforçam a importância de estratégias integradas de gestão informacional voltadas à construção de sistemas de transporte mais inclusivos. Nesse sentido, o estudo contribui para aproximar os debates da Ciência da

Informação das demandas sociais contemporâneas, evidenciando que a acessibilidade informacional constitui condição necessária para o exercício pleno da cidadania e do direito à mobilidade urbana.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170. Acesso em: 14 set. 2026.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In:* BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura.** Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila**. O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
BRASIL. **Emenda Constitucional nº 90, de 15 de setembro de 2015**. Dá nova redação ao art. 6º da Constituição Federal para introduzir o transporte como direito social. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc90.htm?utm_source. Acesso em: 14 set. 2026.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE (CNT). **Pesquisa CNT de Mobilidade da População Urbana 2024.** Brasília: CNT, 2024. Disponível em: https://data.cnt.org.br/transporte/rodoviario/pesquisa-cnt-de-mobilidade-da-populacao-urbana/. Acesso em: 14 set. 2026.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero**: **Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 1-15, fev. 2008. Disponível em: https://repositorio.ufba.br/handle/ri/3041. Acesso em: 14 set. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2022:** deslocamentos para trabalho e para estudo: resultados preliminares da amostra. Rio de Janeiro: IBGE, 2025. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102210.pdf. Acesso em: 14 set. 2026.
ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:** Objetivo 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis. Nova York: ONU, 2015.

PASSINI, Romedi. **Wayfinding in Architecture.** New York: Van Nostrand Reinhold, 1992.

PEREIRA, Ilmar Polary. **Gestão por Sustentabilidade Integrada-GSI:** uma análise nas Micro, Pequenas, Médias e Grandes Empresas (MPMGEs), a partir da literatura e da visão dos gestores Industriais do Estado do Maranhão. 2012. Tese (Doutorado em Administração) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: https://repositorio.fgv.br/items/e21d7a1a-55e6-4a5e-8c57-1884dca88f94. Acesso em: 14 set. 2026.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **Mobilidade urbana e cidadania**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

VARELA, Aida Varela; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. A mediação como estratégia para apropriação de saberes*. In:* JORNADA CIENTÍFICA INTERNACIONAL DA REDE MUSSI, 2., 2012, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2012. p. 371-386. Disponível em: https://remussi.org/wp-content/uploads/2019/04/Anais-Mussi_2012_05.pdf. Acesso em: 14 set. 2026.

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