

Metodologia da Pesquisa

Liane Carly Hermes Zanella

Copyright © 2006. Todos os direitos desta edição reservados à SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (SEAD/UFSC). Nenhuma parte deste material poderá ser reproduzida, transmitida e gravada, por qualquer meio eletrônico, por fotocópia e outros, sem a prévia autorização, por escrito, do autor.

Z28m Zanella, Liane Carly Hermes

Metodologia da pesquisa / Liane Carly Hermes Zanella.
- Florianópolis : SEAD/UFSC, 2006.
144p. : il.

Inclui bibliografia

1. Pesquisa científica. 2. Metodologia. 3. Trabalhos científicos.
I. Universidade Federal de Santa Catarina. Secretaria de Educação
a Distância. II. Título.

CDU: 001.8

Catálogo na publicação por: Onélia Silva Guimarães CRB-14/071

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Fernando Haddad

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Ronaldo Mota

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – DPEAD

Hélio Chaves Filho

SISTEMA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

REITOR

Lúcio José Botelho

VICE-REITOR

Ariovaldo Bolzan

PRÓ-REITOR DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

Marcos Lafim

DIRETORA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Araci Hack Catapan

CENTRO SOCIOECONÔMICO

DIRETOR

Maurício Fernandes Pereira

VICE-DIRETOR

Altair Borguet

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

CHEFE DO DEPARTAMENTO

João Nilo Linhares

COORDENADOR DE CURSO

Alexandre Marino Costa

COMISSÃO DE PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Alexandre Marino Costa

Gilberto de Oliveira Moritz

João Nilo Linhares

Luiz Salgado Klaes

Marcos Baptista Lopez Dalmau

Maurício Fernandes Pereira

Raimundo Nonato de Oliveira Lima

FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

PRESIDENTE

Guilherme Júlio da Silva

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Cícero Ricardo França Barbosa

COORDENAÇÃO FINANCEIRA

Vladimir Arthur Fey

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Nara Maria Pimentel

APOIO PEDAGÓGICO

Denise Aparecida Bunn

Juliete Schneider

Leila Procópio do Nascimento

SUPERVISÃO DE CURSO

Flavia Maria de Oliveira

DESENVOLVEDOR DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

Cláudio Fernando Maciel

Rodolpho Luna de Moura

DESIGN GRÁFICO

Annye Cristiny Tessaro

Mariana Lorenzetti

ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Egídio Starosky

MONITORIA

Dilton Ferreira Junior

Fabiana Mendes

DIAGRAMAÇÃO

Annye Cristiny Tessaro

REVISÃO ORTOGRÁFICA

Vera Vasilévski

CONSULTORIA GRÁFICA

Victor Emmanuel Carlson

ORGANIZAÇÃO DO CONTEÚDO

Liane Carly Hermes Zanella

Apresentação

Olá!

Sejam bem vindos!

Você está iniciando o primeiro contato com a produção do conhecimento e a disciplina de Metodologia da Pesquisa tem como propósito auxiliar os estudantes do Curso de Administração a distância do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina a compreender o processo de construção da ciência e da pesquisa.

Assim, mais que uma disciplina, significa articular as três funções básicas de uma universidade: ensino, pesquisa e extensão. Como ensino, a disciplina está empenhada em incentivar a reflexão sobre a construção do conhecimento e desenvolver habilidades necessárias para a atividade científica. Como pesquisa tem a finalidade de produzir conhecimento. E, por último, como extensão, permite que os estudantes, através de eventos diversos como consultorias, prestação de serviços, projetos de diagnóstico organizacional, dentre outros, compartilhem com a comunidade externa o conhecimento produzido dentro da universidade.

Este caminho poderá ser fácil e agradável para quem desenvolver as atividades com seriedade e respeito aos princípios básicos da construção da ciência, ou árduo e doloroso para quem não tiver honestidade, disciplina e objetividade.

Nosso contato não será passageiro, já que o conhecimento e a produção a que nos propomos serão construídos ao longo do tempo.

Assim, a equipe envolvida nessa caminhada se coloca a disposição para acompanhar e vivenciar esta importante etapa da vida de todos.

Um grande abraço

Professora Liane Carly Hermes Zanella e tutores.

Sumário

Introdução.....	11
-----------------	----

UNIDADE 1 – Ciência, conhecimento e pesquisa científica

Ciência e conhecimento.....	13
O que é metodologia e o que é pesquisa.....	20
Resumo.....	23
Atividades de aprendizagem.....	24
Bibliografia.....	26

UNIDADE 2 – Tipos de pesquisa em Administração

A primeira grande divisão.....	29
Resumo.....	41
Atividades de aprendizagem.....	41
Bibliografia.....	42

UNIDADE 3 – Etapas da pesquisa científica

Etapas da pesquisa científica.....	45
Resumo.....	69
Atividades de aprendizagem.....	69
Bibliografia.....	70

UNIDADE 4 – Trabalhos científicos

Trabalhos científicos.....	75
Resumo.....	91
Atividades de aprendizagem.....	91
Bibliografia.....	92

UNIDADE 5 – Métodos quantitativos e qualitativos de pesquisa

Métodos quantitativos e qualitativos de pesquisa.....	97
Resumo.....	113
Atividades de aprendizagem.....	114
Bibliografia.....	115

UNIDADE 6 – Instrumentos e técnicas de coleta e análise de dados

Instrumentos e técnicas de coleta e análise de dados.....	117
Resumo.....	135
Atividades de aprendizagem.....	136
Bibliografia.....	137

Introdução

Existem diferentes maneiras de explicar os fatos e fenômenos que envolvem o mundo em que vivemos, e a ciência é uma delas. A ciência é, portanto, uma forma de conhecimento.

A atividade básica da ciência é a pesquisa. Por meio dela, é possível conhecer e compreender o mundo. No entanto, até há pouco tempo, a pesquisa e seus resultados eram restritos ao mundo dos pesquisadores e das instituições e organizações interessadas na investigação. Hoje, vivemos numa sociedade que consome diariamente notícias e informações relacionadas com resultados de pesquisas. É possível afirmar então que *somos consumidores de resultados de pesquisa*. Os meios de comunicação diariamente trazem novidades relacionadas a diferentes campos da ciência: biomédica, tecnologia, artes e comunicações, ciências sociais e humanas, dentre outras.

Decodificar essas informações é uma tarefa complexa. Para uma pessoa que sabe como uma pesquisa é realizada, é mais fácil de julgar a veracidade e a exatidão dos resultados divulgados. Assim, além das vantagens práticas do conhecimento dos métodos de pesquisa, existe também a satisfação intelectual. É um novo modo de ver o mundo, de julgar as experiências diárias. Se não houver esse conhecimento, fica a dúvida:

- Com base em que afirmam tal fato?
- Qual é o fundamento dessa opinião?
- De onde vem essa informação?
- Como alcançaram esses resultados?
- Por que realizaram esse trabalho?

Nesse contexto, a disciplina Metodologia da Pesquisa busca auxiliar o estudante do Curso de Administração a distância, a compreender o processo de construção da ciência e da pesquisa. Como disciplina instrumental, possibilita desenvolver habilidades necessárias para a atividade científica. Tem, portanto, o propósito de mostrar o trajeto que é percorrido para realizar uma pesquisa científica. Esse caminho poderá ser fácil e agradável para quem desenvolver as atividades com seriedade e respeito aos princípios básicos da construção da ciência ou árduo e doloroso para quem não tiver honestidade, disciplina e objetividade.

Então, leia o texto com atenção e busque informações complementares a ele. Pesquise em outras fontes de conhecimento não somente nas indicações que estão postas no *Saiba mais...*, voe, viaje longe! Assim inicia seu percurso na construção do conhecimento! Lembre-se de fazer os exercícios e as reflexões sugeridas em cada uma das unidades.

UNIDADE



Ciência, conhecimento e pesquisa científica

Objetivo

Nesta unidade você vai conhecer a principal atividade realizada nas universidades: a produção do conhecimento e a relação entre ciência e pesquisa.

Ciência e Conhecimento

Atualmente, a sociedade vive a chamada *era da informação e do conhecimento*, resultado da evolução e acumulação de competência científica e tecnológica. Para chegar até aqui, o homem, movido pela curiosidade, buscou conhecer o mundo em que vivia.

Mas, o que é conhecer?

É estabelecer uma relação entre quem conhece e o que passa a ser conhecido.

*Então, conhecimento é a relação entre um **sujeito cognoscente*** e um objeto. Assim, todo conhecimento pressupõe dois elementos: o sujeito que quer conhecer e o objeto a ser conhecido.*

GLOSSÁRIO

***sujeito cognoscente**
– É o sujeito que busca o saber, o conhecer!

No entanto, a ciência não é o único caminho de acesso ao conhecimento. Os metodólogos são unânimes em afirmar que existem quatro tipos de conhecimento: empírico, filosófico, teológico e científico.

A seguir, vamos estudar cada um deles.

Conhecimento empírico

É também chamado de conhecimento prático, popular, vulgar ou de senso comum. É o conhecimento obtido pelo acaso, pelas diversas tentativas de acertos e erros, independentemente de estudos, de pesquisas ou de aplicações de métodos. É o estágio mais elementar do conhecimento, baseado em observações sobre a vida diária, fundamentado em experiências vivenciadas e transmitidas de pessoa para pessoa. É um saber subjetivo, construído com base em experiências subjetivas.

Um exemplo bem simples dele é o conhecimento sobre o uso de plantas na cura de determinadas doenças. É um conhecimento adquirido pela experiência, transmitido de geração para geração pela educação e imitação.

Conhecimento filosófico

Compreende os estudos da relação do homem com todo o universo (aquilo que se conhece e o que é ainda um mistério). Baseia-se no uso da razão para chegar a conclusões ou hipóteses sobre as coisas. Abrange os estudos sobre ética, estética, lógica e política, procurando compreender a realidade em seu contexto mais universal.

Para Cervo e Bervian (2002), a base do conhecimento filosófico é a reflexão. Mediante essa faculdade, o homem passa a entender o sentido da vida e do universo. Esse conhecimento é valorativo, pois parte de hipóteses que não poderão ser submetidas à observação, por isso, não são verificáveis e não podem ser confirmadas, nem refutadas.

Conhecimento teológico

Está relacionado com a fé e a crença divina. É, portanto “produto de intelecto do ser humano que recai sobre a fé” (CERVO e BERVIAN, 2002, p.8). Esse conhecimento manifesta-se diante do mistério ou algo oculto que provoca curiosidade, estimulando a vontade de entender aquilo que se desconhece. Apóia-se em fundamentos sagrados, portanto, valorativos. É um conhecimento sistemático, ou seja, tem origem, significado, finalidade e destino. Para que você compreenda o que é conhecimento teológico, pense naquilo que entende-

mos como “obra de Deus”. A obra tem origem, significado, finalidade e destino e, embora esse conhecimento não seja verificável, é indiscutível.

Conhecimento científico

Foco desta disciplina, o conhecimento científico difere dos outros tipos de conhecimento – empírico, filosófico e teológico –, pois procura conhecer além do fenômeno. O conhecimento científico resulta de uma investigação metódica e sistemática da realidade, buscando as causas dos fatos e as leis que os regem. Tem a característica de verificabilidade, isto é, suas hipóteses podem ser comprovadas. É um conhecimento falível, porque não é definitivo, absoluto e final, já que está em constante renovação e construção.

Segundo Galliano (1979), o conhecimento científico:

- atém-se aos fatos, isto é, procura desvendar a realidade dos fatos. Por meio deles, o pesquisador inicia e termina sua investigação, portanto, parte dos fatos, interfere neles e retorna a eles;
- transcende os fatos, isto é, além de explicá-los, busca descobrir suas relações com outros fatos, ampliando o conhecimento;
- é analítico, isto é, estuda e explica os fatos, decompondo-os em partes. A análise tem como objetivo desvendar os elementos que os compõem e as inter-relações que formam o todo;
- requer exatidão e clareza, condições indispensáveis para a comprovação e verificação dos dados;
- é comunicável, pois seu propósito é informar, deve ser compartilhado não só com a comunidade científica, mas com a sociedade toda;
- é verificável, e isso quer dizer que é preciso comprovação dos fatos para ser tornar verdadeiro;

- depende de investigação metódica, seguindo etapas, normas e técnicas, portanto, obedecendo a um método preestabelecido;
- é sistemático, isto é, “é constituído por um sistema de idéias interligadas logicamente” (p.28).
- é explicativo, pois busca explicar os fatos reais, dando respostas aos porquês! A explicação científica não descreve somente o fato, mas procura explicar as razões da existência deles;
- é aberto e cumulativo, pois permite constantes aprimoramentos e novas descobertas. Galliano cita como exemplo os organismos vivos, que estão em permanente crescimento e modificação. É aberto, porque não existem barreiras que o limita;
- é útil, pois proporciona ao homem “um instrumento valioso para o domínio da natureza e a reforma da sociedade, em benefício do próprio homem” (p.30).

Veja no Quadro 1 as características que sintetizam os quatro tipos de conhecimento.

Conhecimento popular	Conhecimento científico
Valorativo Reflexivo Assistemático Subjetivo Verificável Falível Inexato	Real (factual) Contingente Sistemático Verificável Falível Aproximadamente exato
Conhecimento filosófico	Conhecimento teológico
Valorativo Racional Sistemático Não verificável Infalível Exato	Valorativo Inspiracional Sistemático Não verificável Infalível Exato

Quadro 1: Características dos quatro tipos de conhecimento

Fonte: Adaptado de Trujillo Ferrari (1982).

É importante que você reflita sobre os assuntos discutidos até o momento! Um exercício muito interessante é associar a teoria que foi aqui apresentada com sua realidade! Para isso, verifique exemplos de conhecimentos de senso comum, teológicos, filosóficos e científicos, na casa, na família, no trabalho, na leitura de jornais, revistas e na televisão. Discuta-os com seus colegas!

Agora você já sabe que o conhecimento pode ser obtido de diversas maneiras: por imitação, pela experiência pessoal ou por outro conhecimento adquirido pela educação informal, transmitida pelos antepassados, pela lógica, pela fé e crença, e pela objetividade e evidência dos fatos. Assim, você já está preparado para compreender “o que é ciência”!

*A palavra ciência vem do latim scientia, que significa **aprender** ou **conhecer**. No entanto, essa explicação etimológica não ajuda a diferenciar o conhecimento científico dos outros tipos de conhecimento (religioso, filosófico, familiar etc.). É preciso deixar claro que **ciência é um conhecimento especial sobre a realidade**. Para Galliano (1979, p.16), ciência “é o conhecimento racional, sistemático, exato e verificável da realidade”.*

Segundo Köche (1997), o que leva o homem a produzir ciência é a busca por respostas dos problemas que levem à compreensão de si e do mundo em que ele vive. Assim, com base nas palavras de Köche, pode-se dizer que o motivo básico da ciência é a curiosidade intelectual e a necessidade que o homem tem de compreender-se e o mundo em que vive.

Dessa maneira, o papel das ciências é:

- aumentar e melhorar o conhecimento da realidade;
- descobrir novos fatos e fenômenos;
- explicar os fenômenos misteriosos e falsos milagres, como, por exemplo, a levitação;

- melhorar a qualidade de vida do homem, como, por exemplo, suprimir a fome, diminuir o sofrimento, eliminar a doença, facilitar o trabalho com inovações tecnológicas, dentre outras formas; e
- estabelecer controle sobre o ambiente físico, o homem, os animais e vegetais.

A ciência baseia-se no conhecimento científico, portanto, objetivo. No entanto, é preciso entender que existem áreas do conhecimento que não são objetivas, mas são racionais, sistemáticas e verificáveis, como é o caso da lógica formal e da matemática. Por outro lado, existem disciplinas que trabalham com os fatos, com objetos materiais, empíricos. Essa divisão entre as diferentes áreas do conhecimento levou os estudiosos a criar a primeira grande divisão e classificação das ciências, considerando seus objetos de estudo, métodos e critérios de investigação.

Ciências formais

Tratam de “ideais, seu método é a dedução e o critério de verdade é a consistência ou não contradição de seus enunciados” (ASTI VERA, 1974, p.12). Não abordam, assim, objetos empíricos, de coisas, nem de processos. Preocupam-se com coisas abstratas, símbolos que só existem na mente humana, como os números, por exemplo. Eles existem no nosso cérebro, no plano conceitual. São também chamadas de ciências formais e não-empíricas, pois comprovam suas proposições sem recorrer à experimentação (você viu que esse é o caso da lógica e da matemática).

Ciências fáticas

São “materiais, seu método é a observação e a experimentação, e seu critério de verdade é a verificação” (ASTI VERA, 1974, p.12). São também chamadas de ciências empíricas, pois se dedicam à comprovação e verificação dos fatos e acontecimentos do mundo que nos rodeia. Empregam, portanto, símbolos interpretados. As ciências fáticas estão classificadas em:

- **ciências naturais:** como a física, química, biologia;
- **ciências sociais:** como sociologia, ciência política, direito, economia, história.

Agora que você compreendeu o que é ciência, começará a estudar metodologia e pesquisa.

O que é metodologia e o que é pesquisa

O termo “metodologia” significa estudo do método. Todavia, dependendo de sua utilização, a palavra metodologia tem dois significados totalmente distintos:

- ramo da pedagogia, cuja preocupação é o estudo dos métodos mais adequados para a transmissão do conhecimento;
- ramo da metodologia científica e da pesquisa, que se ocupa do estudo analítico e crítico dos métodos de investigação.

Nesta disciplina
trabalharemos com o
segundo significado
do termo
metodologia.

A palavra metodologia é utilizada no meio acadêmico de forma errônea e equivocada. Comumente, compreende-se metodologia como conjunto de regras que tratam da apresentação de um trabalho científico, isto é, da forma e do formato, que envolve o tamanho das margens, o tipo de letra, o espaço entre linhas, a numeração de seções, a colocação dos títulos das seções, dentre outros. É preciso esclarecer que isso não é metodologia!, mas sim padronização e uniformização da apresentação de trabalhos científicos, como as Normas Brasileiras (NBR) de apresentação de projetos de pesquisa (NBR 15287, 2005), do trabalho de conclusão de curso (NBR 14724, 2005), artigos científicos (NBR 6022, 2003), que são determinadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que é o Fórum Nacional de Normalização.

Outra forma equivocada de utilizar a palavra metodologia é empregá-la como conjunto de regras fixas sobre como fazer uma pesquisa. Essa forma de pensar leva à compreensão de que todas as pesquisas são desenvolvidas da mesma maneira, seguindo-se os mesmos passos. No entanto, cada pesquisa, dependendo do tema e do problema de estudo, segue um caminho específico. Existem sim momentos ou etapas comuns a todas as pesquisas: toda pesquisa inicia com seu planejamento, segue sua execução e, por fim, a comunicação dos resultados, mas cada investigação segue seu próprio caminho.

Método é um procedimento, ou melhor, um conjunto de processos necessários para alcançar os fins de uma investigação. É o procedimento geral. É o caminho percorrido em uma investigação.

Agora que você viu que o termo metodologia pode ser, freqüentemente, utilizado de forma errada, vamos estudar a diferença entre método e técnica. A diferença entre os termos está na semântica. Você sabe o que é semântica? (Se não sabe, procure o significado da palavra em um dicionário – instrumento inseparável de todo acadêmico curioso por novos conhecimentos!).

Vejam, porém, o que é o método em ciências. Seguem-se alguns conceitos retirados da literatura disponível.

- Segundo Hegenberg (*apud* LAKATOS; MARCONI, 1995), método é o caminho pelo qual se chega a determinado resultado, ainda que esse caminho não tenha sido fixado de antemão, de modo refletido e deliberado.
- Para Trujillo Ferrari (1982, p.24), método é a forma de proceder ao longo de um caminho. Na ciência, os métodos constituem os instrumentos básicos que ordenam de início o pensamento em sistemas, traçam de modo ordenado a forma de proceder do cientista ao longo de um percurso, para alcançar um objetivo.

Como vocês podem perceber, esses dois conceitos enfatizam o método como caminho para chegar a um fim, de forma sistemática e ordenada.

- Em sentido mais geral, dizem Cervo e Bervian (2002, p.23) o método “é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado

desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade”. Analisando esse conceito, percebe-se que os autores afirmam que método é o caminho a seguir para chegar à verdade nas ciências, e que não há conhecimento válido sem procedimentos ordenados e racionais.

- Para Bunge (1980, p.19) “método é um procedimento regular, explícito e passível de ser repetido para conseguir-se alguma coisa, seja material ou conceitual”. Nesse conceito, o autor chama a atenção para a regularidade e a repetição de procedimentos científicos.
- Chamando novamente Cervo e Bervian (2002, p.26) o “método se concretiza como o conjunto das diversas etapas ou passos que devem ser dados para a realização da pesquisa”.

Esses passos citados por Cervo e Bervian são o que chamamos de técnicas. Por isso, técnica é um meio auxiliar da pesquisa, um instrumento específico, subordinado ao método.

Agora que você tomou conhecimento de o que é metodologia e da diferença entre método e técnica, você vai conhecer e procurar entender a segunda palavra que compõe o nome dessa disciplina: **pesquisa***.

Essencialmente, a pesquisa visa à produção de conhecimento novo.

GLOSSÁRIO

***Pesquisa** – é a atividade básica da ciência e tem como finalidade descobrir respostas para as indagações do homem. Tem, portanto, a finalidade de solucionar problemas teóricos e práticos.

Assim, a METODOLOGIA DE PESQUISA tem como tarefa identificar e analisar os “recursos metodológicos, assinalar suas limitações, explicitar seus pressupostos e as conseqüências de seu emprego”, diz Asti Vera (1974, p.7).

Saiba mais...

Você pode saber um pouco mais sobre conhecimento, ciência, metodologia e pesquisa consultando as referências colocadas a seguir:

- DEMO, Pedro. **Introdução à metodologia da ciência**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 2. ed. rev. amp. São Paulo: Atlas, 1990.
- LUCKESI, Carlos et al. **Fazer universidade: uma proposta metodológica**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1986.
- POPPER, Karl Rudolf. **A lógica da pesquisa científica**. São Paulo: Cultrix/EDUSP, 1975.

RESUMO

Como você pode ver, o conhecimento é obtido de diversas maneiras, por imitação, por meio da experiência pessoal ou de conhecimento adquirido pela educação informal, transmitido pelos antepassados, pela lógica, pela fé e crença e pela objetividade e evidência dos fatos. O conhecimento científico exige formulações exatas e claras, pois requer que sejam verificadas antes de ser aceitas como verdadeiras. Ciência é o conhecimento racional, sistemático, exato e verificável da realidade. O conhecimento científico depende de investigação metódica da realidade, por isso, emprega procedimentos e técnicas para alcançar resultados.

Atividades de aprendizagem

Esta unidade traçou considerações introdutórias sobre o que é ciência, conhecimento, metodologia e pesquisa. Se você realmente compreendeu seu conteúdo, não terá dificuldade para responder às questões abaixo.

1. Quais são as principais características que diferenciam entre si os conhecimentos empírico, filosófico, teológico e científico?

2. O fundamento do conhecimento científico consiste na evidência dos fatos observados.

Certo () Errado ()

3. O fundamento do conhecimento filosófico consiste na evidência lógica.

Certo () Errado ()

4. Defina o que é ciência. Não use as palavras do autor. Com base nas idéias dos autores, faça uma reflexão e exponha o que você entendeu sobre o que é ciência.

5. A ciência é fruto da tendência humana para procurar explicações válidas, para questionar e exigir respostas e justificações positivas e convincentes.

Certo () Errado ()

6. O senso comum supõe a possibilidade e a existência da verdade, mesmo sem conhecer sua natureza ou em que ela consiste.

Certo () Errado ()

7. Quais são as características do conhecimento que tem um agricultor e um agrônomo?

8. Procure nas referências indicadas no **Saiba mais** várias definições de metodologia, analise-as, levante as semelhanças e diferenças entre os autores. Com base na análise, elabore sua definição.

9. Basta uma metodologia correta para assegurar o êxito de uma pesquisa?

Certo () Errado ()

10. A metodologia é uma condição *suficiente* para o êxito de uma pesquisa?

Certo () Errado ()

11. A metodologia é uma condição *necessária* para o êxito de uma pesquisa?

Certo () Errado ()

12. Procure nas referências indicadas no **Saiba mais** várias definições de pesquisa, analise-as, levante as semelhanças e diferenças entre os autores. Com base na análise, elabore sua definição.

13. Procure nas referências indicadas no **Saiba mais** várias definições de método científico, analise-as, levante as semelhanças e diferenças entre os autores. Com base na análise, elabore sua definição.

Vale lembrar que o homem não é uma ilha. Ele precisa das outras pessoas para viver. Isso também é verdadeiro em relação ao estudo. Assim, sugerimos que você compartilhe o conhecimento adquirido com outros colegas do curso. Você sabe como fazê-lo...

BIBLIOGRAFIA

ASTI VERA, Armando. **Metodologia da pesquisa científica**.
Porto Alegre: Globo, 1974.

BUNGE, Mário. **Epistemologia**: curso de atualização.
São Paulo: T. A. Queiroz/EDUSP, 1980.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

GALLIANO, Guilherme. **O método científico**: teoria e prática.
São Paulo: Mosaico, 1979.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**:
teoria da ciência e prática da pesquisa. 14. ed. rev. amp. Petrópolis,
RJ: Vozes, 1997.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade.
Metodologia científica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

TRUJILLO FERRARI, Alonso. **Metodologia da pesquisa científica**.
São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

UNIDADE

2

Tipos de pesquisa em Administração

Objetivo

Nesta unidade você vai compreender os diferentes tipos de pesquisa científica no campo da ciência administrativa.

A primeira grande divisão

Como você pôde constatar na unidade 1, a pesquisa tem por finalidade conhecer e explicar os fenômenos que ocorrem no mundo. Por isso, a pesquisa sempre inicia com uma interrogação, com uma grande pergunta que estimula seu início. Essa pergunta, explica Trujillo Ferrari (1982, p.168), “destina-se a duas finalidades mais amplas que a simples procura de respostas”. Essas finalidades estão:

- vinculadas ao enriquecimento teórico da ciências; e
- relacionadas com o valor prático ou pragmático.

Essa primeira divisão trouxe a especificação de pesquisa científica pura e de pesquisa científica aplicada. As duas têm as mesmas metas científicas, estão relacionadas com hipóteses, com problema de pesquisa ou questão norteadora. A diferença básica entre elas está nos métodos, no olhar do pesquisador e nos resultados da investigação.

A **pesquisa científica pura**, também chamada de teórica ou básica, “permite articular conceitos e sistematizar a produção de uma determinada área de conhecimento”, diz Minayo (2002, p.52). Visa, portanto a “criar novas questões num processo de incorporação e superação daquilo que já se encontra produzido”.

Na concepção de Trujillo Ferrari (1982), a pesquisa teórica procura melhorar o próprio conhecimento. Isso significa contribuir, entender e explicar os fenômenos. Na pesquisa teórica, os pesquisadores trabalham para gerar novas teorias.

Roesch (1999, p.65) dá alguns exemplos de questões de pesquisa teórica em ciências sociais:

- qual é a natureza da cultura?
- como ela emerge?
- como é transmitida?
- por que os indivíduos se comportam de determinada forma?
- quais são as estruturas e o processo da organização social humana?

A **pesquisa científica aplicada** tem como finalidade gerar soluções aos problemas humanos, entender como lidar com um problema. Trujillo Ferrari (1982, p.171) enfatiza que “não obstante a finalidade prática da pesquisa, ela pode contribuir teoricamente com novos fatos para o planejamento de novas pesquisas ou mesmo para a compreensão teórica de certos setores do conhecimento”.

Alguns exemplos de indagações de pesquisa aplicada:

- Qual é a relação existente entre a gestão de pessoas e o potencial de flexibilidade estrutural na empresa Intelbrás S.A.?
- Qual é a correlação entre produtividade e iluminação do setor de lavanderia do Hospital de Caridade de Florianópolis?
- Quais são os fatores favoráveis e impeditivos da expressão da criatividade na gestão organizacional da organização Delta?
- Como relacionar os preceitos da Acreditação, NBR ISO 9001, NBR ISO 14001 e **BS** 8800 em um sistema integrado de gestão a ser utilizado em organizações hospitalares?

BS significa British Standard, órgão britânico encarregado de elaborar as normas técnicas aplicadas na Grã-Bretanha. A norma BS 8800 versa sobre o sistema de gestão da Segurança e da Saúde no trabalho.

É importante que você compreenda que esse tipo de pesquisa aplicada tem um referencial teórico como base para analisar a realidade a ser estudada. As realidades a serem estudadas podem ser uma ou mais organizações (públicas, privadas, prestadoras de serviço, industriais, não-governamentais, fundações, organizações da sociedade civil de interesse público (OCIPs) etc.), uma pessoa ou um grupo de pessoas, um programa ou um projeto que está sendo desenvolvido em uma organização, dentre muitas outras situações que ocorrem nas organizações.

Tipos de estudo segundo Triviños (1987)

Após essas explicações iniciais e entendida a primeira diferença entre pesquisa teórica e pesquisa aplicada, vamos fazer um passeio nos tipos de pesquisas que podem ser desenvolvidas nas ciências administrativas, com fundamento nos estudiosos que criaram as tipologias.

Segundo Triviños (1987), existem três tipos de estudos e eles são classificados conforme sua finalidade. São eles: estudos exploratórios, descritivos e experimentais.

Os *estudos exploratórios* têm a finalidade de ampliar o conhecimento a respeito de um determinado problema. Segundo o autor, esse tipo de pesquisa, aparentemente simples, explora a realidade buscando maior conhecimento, para depois planejar uma pesquisa descritiva. Um exemplo de pesquisa exploratória é um levantamento de organizações autogeridas em Santa Catarina.

A *pesquisa descritiva* procura conhecer a realidade estudada, suas características, seus problemas. Pretende “descrever com *exatidão* os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1987, p.100, grifo do autor).

Considerando-se a definição do autor, podemos destacar que 90% dos estudos em administração são descritivos. Exemplos de estudos descritivos:

- impacto da tecnologia de informação no setor de distribuição da organização X;
- mapeamento de atividades de risco na Área de Proteção Ambiental de Anhatomirim em Florianópolis/SC;
- diagnóstico organizacional interno da organização X;
- levantamento de necessidade de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores da Caixa Econômica Federal.

Estudos experimentais são mais utilizados em ciências naturais. Em ciências sociais, a aplicação desses estudos é bastante criticada, pois pode ocorrer que o pesquisador modifique intencionalmente uma das variáveis, buscando interpretar as mudanças ocasionadas.

Taxonomia de Patton

Ao pensar os propósitos que movem as ações de pesquisa, Patton (*apud* ROESCH, 1999) apresentou tipos de estudos: pesquisa básica, pesquisa aplicada, **avaliação de resultados**, avaliação formativa e pesquisa-ação. A pesquisa básica e a pesquisa aplicada já foram apresentadas no início desta unidade. Vamos conhecer outros tipos?

A pesquisa avaliação de resultados tem como propósito avaliar a efetividade de um programa, uma política ou um plano. Busca-se avaliar se determinadas ações surtem efeito ou não. São suas características:

- envolve sempre uma avaliação sobre o programa, plano, projeto, isto é, "se a idéia em si é efetiva ou não, se pode ser generalizada e em quais situações" (PATTON *apud* ROESCH, 1999, p.66);
- envolve sempre uma comparação;
- é necessário atribuir critérios de avaliação;

- geralmente a avaliação é quantitativa, mas isso não é regra, pois pode haver pesquisas avaliativas com abordagem qualitativa.

Como exemplos dela, podem-se citar: avaliação dos programas de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações, avaliação da produtividade de um setor após a implantação de novas tecnologias organizacionais, análise da rentabilidade da empresa após a introdução de sistema de informação gerencial.

O tipo de pesquisa chamado por Patton de **avaliação formativa** “tem como objetivo melhorar ou aperfeiçoar sistemas ou processos” (PATTON apud ROESCH, 1999, p.74). Baseia-se em estudos de processo, avaliação de implementação e estudos de caso. Segundo Roesch (1999), geralmente esse tipo de pesquisa trabalha com uma abordagem predominantemente qualitativa de pesquisa.

Como exemplos dela, Roesch (1999) apresenta a reformulação da estrutura de distribuição da empresa, revisão do sistema de auditoria interna de uma empresa, avaliação do processo de implementação do Controle de Qualidade Total (TQC) no departamento de determinada empresa de engenharia, reestruturação organizacional em uma empresa comercial.

A **pesquisa-ação** procura resolver problemas específicos dentro de um grupo, uma organização ou um programa. Segundo Thiollent (1986, p.14):

Pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

Esse tipo de pesquisa diferencia-se dos demais por ter um planejamento totalmente flexível, não seguindo as fases de planejamento, execução e comunicação de forma rígida.

Taxonomia de Schein

Com base no modelo de consultoria defendido por Schein (1972), Roesch (1999) criou dois tipos de pesquisas, que denominou de proposição de planos ou sistemas e pesquisa-diagnóstico.

O tipo de pesquisa chamada **proposição de planos ou sistemas** tem a finalidade apresentar propostas de planos ou sistemas, para solucionar problemas organizacionais. Assim, a autora a exemplifica:

- elaboração de planos de cargos e salários;
- proposta de sistema de avaliação contínua de treinamento;
- elaboração de plano estratégico de *marketing*;
- planejamento financeiro;
- plano de manutenção preventiva nas instalações da empresa;
- criação do serviço de aferição, medição e fiscalização metropolitana, dentre outros.

A **pesquisa-diagnóstico** visa, como a própria palavra denota, a diagnosticar uma situação organizacional. Esse tipo de investigação possibilita inúmeros estudos organizacionais: diagnóstico do ambiente interno, do ambiente externo, pesquisa de clima organizacional, pesquisa de qualidade de vida no trabalho, dentre outros.

Taxonomia de Mattar

As pesquisas podem ser classificadas, segundo Mattar (1999), quanto à natureza das variáveis, do relacionamento entre as variáveis, aos objetivos e ao grau em que o problema está cristalizado, à forma

utilizada para a coleta de dados, ao objetivo, à dimensão da pesquisa no tempo, à possibilidade de controle das variáveis de estudo e ao ambiente de pesquisa.

Quanto à **natureza das variáveis pesquisadas**, as pesquisas podem ser qualitativas e quantitativas.

A pesquisa qualitativa proporciona o conhecimento da realidade social por meio dos significados dos sujeitos participantes da pesquisa, possibilitando, portanto, uma compreensão aprofundada dos fenômenos sociais e a captação de dados não facilmente articulados, como atitudes, comportamentos, motivos...

Segundo Godoy (1995, p.21), é pela perspectiva qualitativa que “um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte integrada”, permitindo “captar” o fenômeno em estudo, a partir das perspectivas das pessoas nele envolvidas.

Desse modo, o objetivo da abordagem qualitativa é captar o significado do sujeito em sua cultura (crenças, conhecimento, valores e práticas) e em seus sentimentos. Para Bogdan e Biklen (1994, p.51), o “significado é de importância vital”, pois o pesquisador tem o objetivo de perceber aquilo que os sujeitos do estudo experimentam, o modo como interpretam suas experiências e como eles próprios estruturam o mundo social em que vivem”.

Exemplos:

- Fatores que facilitam ou impedem a manifestação da criatividade no Hotel Porto Seguro.
- Estilo de liderança nas empresas de pequeno porte do setor de confecção têxtil da região de Urussanga/SC.
- A inovação organizacional no setor industrial de cerâmica do pólo de Criciúma/SC, na percepção dos trabalhadores do chão de fábrica.

A pesquisa quantitativa tem como finalidade medir relações entre as variáveis. No estudo quantitativo, o pesquisador parte de um plano preestabelecido, com hipóteses e variáveis claramente defini-

das, e procura medir e quantificar os resultados da investigação, elaborando-os em dados estatísticos.

Exemplos:

- Perfil dos consumidores – por meio de sua distribuição em relação a sexo, faixa etária, nível educacional, nível socioeconômico, preferência e localização – da cerveja sem álcool.
- Preferência dos eleitores para o cargo de presidente da República.

Quanto à **natureza do relacionamento entre as variáveis estudadas**, as pesquisas, segundo Mattar (1999), podem ser de dois tipos: descritiva e causal.

A pesquisa descritiva procura responder a questões como: quem, o quê, quanto, quando e onde.

A pesquisa causal procura identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos em estudo, buscando responder à pergunta por quê?

Exemplos de pesquisa causal

- *Por que o consumidor de pasta dental prefere a marca A em relação à B?*
 - *Qual é a causa da grande procura pelas geladeiras Brastemp?*
-
-

Quanto ao **objetivo e ao grau em que o problema de pesquisa está cristalizado**, as pesquisas classificam-se em exploratória e conclusiva. A primeira tem como finalidade ampliar o conhecimento sobre determinado tema, enquanto a segunda busca respostas conclusivas para as questões ou hipóteses de pesquisa.

Quanto à **forma de coleta de dados primários**, as pesquisas podem ser por comunicação ou por observação. As pesquisas por comunicação coletam as informações diretamente do respondente.

Podem ser utilizados, para isso, entrevistas e questionários como instrumentos de coleta de dados. As pesquisas por observação obtêm os dados mediante a observação dos atos, comportamentos e fatos dos participantes da investigação.

Quanto ao **objetivo da pesquisa, em termos de amplitude e profundidade**, podemos destacar os levantamentos amostrais, estudos de campo e estudos de caso.

- Os levantamentos amostrais têm grande amplitude e pouca profundidade. Seu objetivo é obter dados representativos de uma grande população.
- Os estudos de caso têm grande profundidade e pequena amplitude, pois procuram conhecer a realidade de um indivíduo, de um grupo de pessoas, de uma ou mais organizações em profundidade.
- Os estudos de campo trabalham com amostras representativas da população, mas em maior profundidade do que os levantamentos amostrais.

Quanto à **dimensão no tempo**, tem-se as pesquisas *ad hoc* (ou pesquisas ocasionais) e as evolutivas. As pesquisas ocasionais delimitam o estudo em um determinado período e “mostram um resultado instantâneo do fenômeno estudado” (MATTAR, 1999, p.78). As pesquisas evolutivas acompanham um problema de pesquisa por vários períodos de tempo.

Exemplos de pesquisa ocasionais:

- A realidade do agroturismo em Santa Catarina: um estudo de multicaso em 2004.
- Diagnóstico da atividade turística na região Oeste de Santa Catarina em 2005.

São exemplos de pesquisas evolutivas:

- A atividade turística e o desenvolvimento sustentado. Estudo de caso: o Balneário de Ingleses e o projeto Costa Norte-Ilha de Santa Catarina, no período de 1960-1990. Dissertação de mestrado do Prof. Luís Moretto Neto.
- Análise comparativa da densidade populacional na Praia de Canasvieiras-SC, temporada 2001 e 2003. Dissertação de mestrado de Ana Maria Schmidt Andujar.

Quanto à **possibilidade de controle das variáveis em estudo**, o autor indica que, na pesquisa experimental de laboratório, o pesquisador pode controlar e manipular as variáveis, pois a pesquisa experimental de campo realiza experimento numa situação real, em que uma ou mais variáveis independentes são manipuladas pelo pesquisador. Ainda, há a **pesquisa *ex-post-facto****, que tem a finalidade de "descobrir a existência de relacionamentos entre as variáveis após o fenômeno em estudo já ter ocorrido" (MATTAR, 1999, p.79).

Quanto **ao ambiente**, as pesquisas são classificadas em pesquisa de campo, de laboratório e por simulação. O que distingue uma das outras é o fato de serem aplicadas em ambiente real, artificial ou simulado. O autor ressalta, porém, que nas pesquisas de laboratório e por simulação é importante distinguir três condições ambientais:

- trabalho com sujeitos reais, em condições ambientais consideradas normais para o problema estudado;
- trabalho com sujeitos normais, em condições laboratoriais; ou
- trabalho com sujeitos irreais, por meio de simulação com modelos em computadores, construídos a partir de informações sobre o mercado (MATTAR, 1999, p.9).

GLOSSÁRIO

*pesquisa *ex-post-facto* – é aquela que é realizada depois do fato ter ocorrido.

Tipo de pesquisa segundo Vergara (1997)

Essa autora propõe dois critérios básicos para a classificação das pesquisas: quanto aos fins e quanto aos meios.

No que se refere aos fins, uma pesquisa pode ser: exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada, intervencionista. Quanto aos meios, pode ser de campo, de laboratório, telematizada, documental, bibliográfica, experimental, *ex-post-facto*, participante, pesquisa-ação e estudo de caso.

A seguir, você verá uma descrição rápida das pesquisas que não foram anteriormente mencionadas pelos autores.

A **pesquisa explicativa** busca esclarecer os fatores que contribuem para o fato ou fenômeno. Como o próprio nome diz, explica a relação entre as variáveis de estudo. Um exemplo: as razões do sucesso das microempresas do setor calçadista de São João Batista/SC.

A **pesquisa metodológica** está associada ao uso de métodos, procedimentos utilizados para alcançar os fins a que se propõe.

A **investigação intervencionista** tem como finalidade principal mudar a realidade encontrada. Um exemplo: reestruturação organizacional da empresa Delta – uma mudança que deu certo.

A **pesquisa telematizada** utiliza informações que combinam o uso de computador e de telecomunicações. A **documental**, por sua vez, é realizada em documentos internos às organizações. Podem ser anais, regulamentos, memorandos, balancetes, arquivos, microfimes, diários, carta pessoal, videoteipes, dentre outros.

Naquela de **caráter participante**, o pesquisador integra-se ao grupo que pesquisa, tornando-se um sujeito de pesquisa da investigação. Nesse tipo, não existe separação nítida entre pesquisador e pesquisado.

Vergara (1997) chama a atenção para que a utilização de um dos tipos de pesquisa citados não exclui a possibilidade de usar outro. Nesse sentido, uma pesquisa pode ser:

- quanto aos fins: exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista, já que buscou ini-

cialmente explorar a realidade do fenômeno, após isso, descreveu como ele se manifesta, explicou as razões de tal manifestação, utilizou recursos metodológicos para sua realização, foi realizada sem uma organização real e mudou a situação encontrada;

- quanto aos meios: de campo, telematizada, documental, bibliográfica e estudo de caso.

Cabe salientar que essa colocação é verdadeira para todas as classificações apresentadas.

O que você pode concluir do presente estudo? Anote e socialize o conhecimento adquirido com seus colegas de curso!

Saiba mais...

- KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 14. ed. rev. amp. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- Pesquisas científicas dos programas de mestrado e doutorado da UFSC. Disponíveis em: <<http://aspro02.npd.ufsc.br/biblioteca/php/opcoes.php>>.

RESUMO

Como você viu nesta unidade, existem vários tipos de classificações de pesquisas segundo diferentes variáveis de classificação pelos autores da área. Foram apresentadas cinco tipologias de Triviños, Patton, Schein, Mattar, Vergara e a primeira grande divisão da pesquisa (teórica e aplicada). Delas, foram identificados trinta e quatro tipos que apresentam abordagens, aplicações, abrangências e naturezas diferentes. No entanto, é importante lembrar que um tipo não exclui o outro e que, muitas vezes, eles complementam-se.

Atividades de aprendizagem

1. Qual é a diferença entre pesquisa quantitativa e qualitativa?
2. Faça uma pesquisa no *site* da Biblioteca Universitária da UFSC e identifique três dissertações de mestrado em administração que se caracterizam como estudo de caso. Busque a identificação no resumo publicado. Anote: título do trabalho, autor, número de referência, objetivo e dados sobre o estudo de caso (onde foi feito, quantas pessoas participaram, quando foi realizado, o que foi analisado).
3. Dê dois exemplos de pesquisa descritiva.
4. Aponte as diferenças entre as pesquisas por levantamento amostral e os estudos de caso.
5. Pesquise nas referências indicadas na seção **Saiba mais** as características do estudo de caso. Socialize com seus colegas suas descobertas.
6. O que é um estudo de multicaso?
7. Pesquise nas referências indicadas na seção **Saiba mais** outras tipologias de pesquisa em administração.

BIBLIOGRAFIA

BOGDAN, Roberto; BIKLEN, Sari Knopp. **Investigação qualitativa em educação**. Porto-Portugal: Porto, 1994.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.3, p.20-29, mai./jun., 1995.

MATTAR, Fauze Nagib. **Pesquisa de Marketing: metodologia e planejamento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. v. 1.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHEIN, Edgar. **Consultoria de procedimentos: seu papel no desenvolvimento organizacional**. São Paulo: Edgar Blücher, 1972.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez/Autores Associados, 1986.

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

TRUJILLO FERRARI, Alonso. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

UNIDADE

3

Etapas da pesquisa científica

Objetivo

Nesta unidade, você vai conhecer o caminho percorrido pelo pesquisador para desenvolver uma pesquisa científica.

Nesse caminho, você terá oportunidade de:
descobrir as atividades que um pesquisador desempenha
para planejar uma investigação científica;
aprender a dinâmica da operacionalização de uma pesquisa; e,
por último,
visualizar o processo de comunicação dos resultados
de uma pesquisa.

Etapas da pesquisa científica

A pesquisa percorre um caminho que é constituído de três momentos intimamente relacionados e que, muitas vezes, sobrepõem-se: planejamento, execução e comunicação dos resultados. Na concepção de Minayo (2002, p.26) esses momentos são chamados de “ciclo da pesquisa, ou seja, um processo de trabalho em espiral que começa com uma dúvida, um problema, uma pergunta e termina com um produto provisório capaz de dar origem a novas interrogações”. É um caminho de mão dupla – de ir e vir – onde, muitas vezes, a última decisão ou atividade realizada influencia a primeira que foi escolhida.

No primeiro momento, a reflexão antecipada sobre o assunto a ser investigado, o tema, os objetivos do estudo, a base teórica, os instrumentos de coleta de dados e a definição de como serão analisados os dados coletados constituem o que Minayo (2002) chama de “fase exploratória da pesquisa” e Köche (1997) de “etapa preparatória”. Trata-se de uma etapa em que as atividades que envolvem a investigação devem ser bem pensadas e articuladas, visando a garantir melhor execução do processo. Na concepção de Köche (1997, p.121), é o momento de “traçar o curso de ação que deve ser seguido no processo de investigação científica”. As decisões tomadas nessa fase são expressas em um documento chamado de plano de pesquisa ou projeto de pesquisa.

O segundo momento do ciclo de pesquisa trata da execução do plano ou projeto de pesquisa, isto é, quando o pesquisador entra no campo de pesquisa, “combina entrevistas, observações, levantamento de material documental, bibliográfico, instrucional etc.” (MINAYO, 2002, p.26). Após o levantamento dos dados, inicia-se a análise e interpretação deles, utilizando-se ou não recursos computacionais, conforme a abordagem da pesquisa.

Por fim, há a comunicação dos resultados, chamada por Luckesi et al. (1986) de momento redacional e comunicativo. É o momento de relatar à comunidade científica ou à sociedade os resultados, as dificuldades e as limitações da investigação. Os resultados de uma pesquisa podem ser expressos por meio de trabalho de conclusão de curso, de artigo científico, dissertação (mestrado), tese (doutorado), dentre outros.

O Diagrama 1 mostra as etapas da pesquisa.

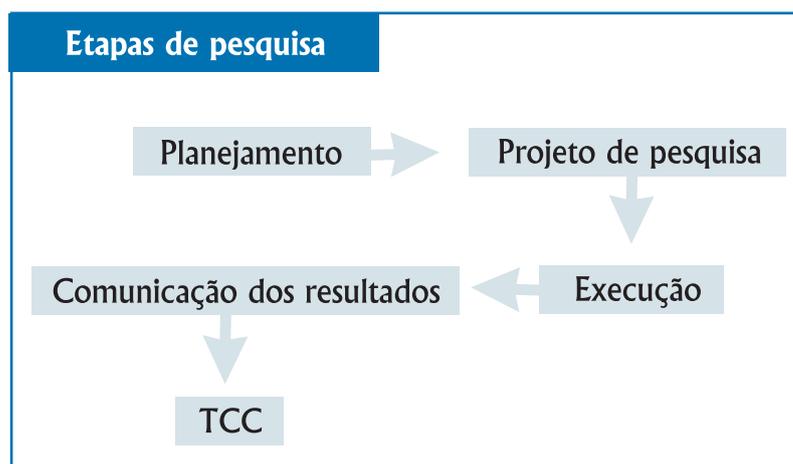


Diagrama 1: Etapas da pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora.

Nesse momento, é importante resgatar a visão de Luckesi *et al.* (1986, p.193) sobre a trajetória de uma pesquisa científica: “Os momentos dessa caminhada, os seus passos, devem ser vivenciados dinâmica e dialeticamente, nunca de forma estática como se um passo nada tivesse a ver com o outro, por isso chamamos de processo”.

Assim, o processo de pesquisa consiste na definição e redefinição do tema e não acaba com a comunicação dos resultados. Nesse ponto, inicia-se novamente um novo processo, com novas indagações para aprofundamento posterior.

Você vai agora conhecer com mais profundidade cada etapa desse processo.

O Planejamento da pesquisa

A partir de agora, você terá oportunidade de:

- descobrir como se define um tema de pesquisa;
- desvendar as razões que os pesquisadores têm para fazer uma investigação científica;
- aprender como se problematiza um tema para pesquisa e como se constrói um objetivo;
- entender o processo metodológico de uma investigação.

Essas decisões não se apresentam de forma linear, seqüencial, nem são estanques. Algumas vezes são concomitantes, outras, interpostas. “Muitas vezes, por exemplo, é necessário uma aproximação maior com o campo de observação para melhor delinear outras questões, tais como os instrumentos de investigação e o grupo de pesquisa”, sugere Minayo (2002, p.31). É um processo de ir e vir!

Você já viu que toda pesquisa tem como finalidade gerar conhecimento. Para alcançar esse objetivo, é preciso planejar a investigação, decidindo: o que pesquisar; por que pesquisar; para que pesquisar; como pesquisar; e quando pesquisar.

O que pesquisar?

O que pesquisar compreende a escolha do assunto, do tema, a delimitação e problematização do tema de pesquisa, a reunião da documentação bibliográfica e a elaboração da revisão da base teórica conceitual, conforme ilustra o Diagrama 2.

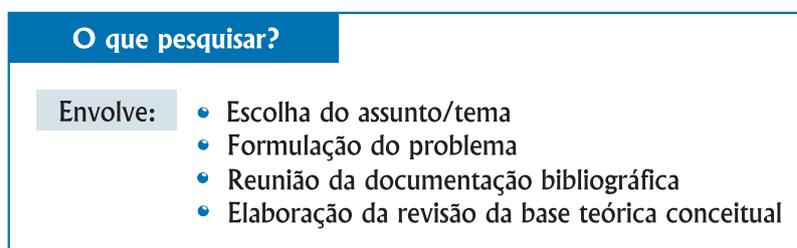


Diagrama 2: O que pesquisar

Fonte: Elaborado pela autora.

O primeiro passo do planejamento é a escolha do assunto e do tema de investigação. Luckesi et al. (1986) entendem que assunto se refere a uma área do conhecimento. Assunto é mais amplo, enquanto tema é mais específico, é extraído de um assunto genérico. A diferença entre esses dois aspectos pode ser visualizada no Quadro 2.

Assuntos	Temas
Administração financeira	Planejamento financeiro Diagnóstico empresarial Estudo da política de dividendos da empresa Administração de caixa
Gestão de pessoas	Qualidade de vida no trabalho Motivação, liderança Segurança e higiene do trabalho Relações de trabalho
Sistemas de informações	Mapeamento da informação Prospecção tecnológica Intranet, Internet
Administração de produção e materiais	Logística empresarial <i>Just in time</i> Processo produtivo
<i>Marketing</i>	Comportamento do consumidor Análise de mercado Fidelização de clientes <i>Marketing</i> de relacionamento
Administração geral	O poder e controle nas organizações Criatividade Inovação Relação de gênero nas organizações Organização do trabalho Compartilhamento do conhecimento

Quadro 2: Exemplos de assuntos e temas de pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora.

A escolha do tema é a decisão mais difícil do processo. É resultado da interação de fatores internos e externos.

A seleção de um tema pode, inicialmente, nascer da **curiosidade** do pesquisador. Essa curiosidade pode estar atrelada a uma incompreensão teórica, uma dúvida ou mesmo um questionamento relacionado ao cotidiano da organização. É também necessário que o pesquisador faça uma reflexão pessoal sobre suas habilidades, conhecimento, preferências, segurança, aptidões, interesse e afinidade com o tema. Reflexões sobre o significado e a relevância do tema na atualidade, contribuição, repercussão do estudo para o conhecimento e para a organização são, da mesma forma, essenciais. Retorno no futuro, tempo para estudo, acesso às informações e custo devem também ser analisados.

Do ponto de vista instrumental, prático, como diz Triviños (1987), a escolha do tema de pesquisa deve:

- cair diretamente no âmbito cultural da graduação e secundariamente no da especialização; e
- surgir da prática que o investigador realiza como profissional.

Para Salomon (1993), são fontes de inspiração e de escolha do assunto:

- a observação direta do comportamento;
- a observação direta dos fenômenos e dos fatos;
- o senso comum;
- a experiência pessoal;
- a observação documental e o mercado de idéias;
- as descobertas por intuição e *insight*;
- os seminários.

Ainda, o tema pode nascer de conversas com o professor orientador, das aulas, do conteúdo das disciplinas.

Escolhido o tema, o passo seguinte é sua delimitação e problematização.

Delimitar o tema é colocar uma moldura, fazer um recorte, é focar o tema em um ângulo específico, dizer o que fica dentro e o que fica fora do estudo, é a colocação de fronteiras em relação às variáveis, ao tempo, ao objeto de estudo e às pessoas que participarão da pesquisa. Veja o exemplo no Quadro 3.

Tema	Delimitação do tema
Capacitação e desenvolvimento de pessoas	levantamento de necessidades; elaboração de programa de capacitação e desenvolvimento; mapeamento de competências; formação e qualificação de formadores de treinamento.

Quadro 3: Exemplos de tema e delimitação do tema

Fonte: Elaborado pela autora.

O exemplo mostra que, de um único tema – capacitação e desenvolvimento de pessoas –, podemos desenvolver quatro (ou mais) temas para investigação. Se você resgatar a teoria estudada na Unidade 2, tipos de pesquisa em administração, pode fazer algumas correlações:

Tema	Tipo de pesquisa
Levantamento de necessidades	Pesquisa-diagnóstico Pesquisa exploratório-descritiva
Elaboração de programa de capacitação e desenvolvimento	Proposição de planos
Mapeamento de competências	Pesquisa-diagnóstico Pesquisa exploratório-descritiva
Formação e qualificação de formadores de treinamento	Avaliação formativa

Quadro 4: Correlação entre tema e tipo de pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora.

Após a definição do tema, é preciso **formular um problema de pesquisa**, isto é, problematizá-lo, pois o processo de pesquisa desencadeia-se a partir de uma dúvida, um questionamento. O problema de pesquisa é também chamado por alguns autores de “questão norteadora da pesquisa” ou simplesmente questão de pesquisa.

Problematizar o tema, segundo Quivy e Campenhoudt (1992), é procurar enunciá-lo na forma de uma pergunta de partida, mediante a qual o investigador tenta exprimir o que procura saber, elucidar e compreender.

Na concepção de Luckesi et al. (1986, p.178), problematizar o tema “é sempre uma pergunta, uma curiosidade, um desafio que move o homem a investigar, a procurar saber, a desvendar os mistérios, a superar interrogações, a vencer desafios”.

Na formulação de um problema de pesquisa, segundo Köche (1997) deve-se observar que:

- ele é sempre uma pergunta, um questionamento, assim, a frase termina com um **ponto de interrogação**;
- o enunciado expressa a possível **relação** entre, no mínimo, duas **variáveis conhecidas**, e essa relação pode não ser necessariamente de causa e efeito;
- a pergunta deve ser **clara e concisa**; e
- a pergunta deve ser **passível de solução**.

Ainda seguindo orientação de Köche (1997), para enunciar um problema de pesquisa, é preciso definir:

- a **área ou o campo de observação**. Exemplo: cultura organizacional e o compartilhamento do conhecimento;
- as **unidades de observação**. Deve estar claro quem ou o quê deverá ser objeto de observação, que características deverão ter o local e o período em que será feita a observação.

GLOSSÁRIO

***Variáveis** – são aspectos, propriedades, características individuais de um tema. É qualquer coisa que pode ser classificada em duas ou mais categorias. Assim, pode-se dar como exemplo de variáveis: *sexo* (masculino e feminino); *classe social* (alta, média, baixa); *estruturação da área financeira* (tamanho, divisão do trabalho, posição na estrutura hierárquica, funções e responsabilidade); *trajetória profissional* (planos de carreira, mecanismos de ascensão profissional, comunicação do plano de carreira aos funcionários); *capacitação* (levantamento de necessidades, programas existentes, apoio dado pela empresa, instrutores, avaliação de resultados).

Exemplo: cultura organizacional de uma empresa de grande porte do setor têxtil, localizada na região do Vale do Itajaí/SC, que desenvolve práticas relacionadas ao compartilhamento do conhecimento, no período de 2000 a 2005;

- as **variáveis* principais**. Devem ser apresentadas as variáveis que serão estudadas, mostrando-se quais aspectos ou fatores mensuráveis serão analisados [...].

Para melhor entendimento de como deve ser formulado um problema de pesquisa, observe os exemplos extraídos da obra de Martins (1994).

Assunto	Recursos humanos
Tema	Perfil ocupacional
Problema	Qual é o perfil ocupacional dos trabalhadores do transporte urbano?

Quadro 5: Exemplo de assunto, tema e problema de pesquisa

Fonte: Martins (1994).

Observe nesse exemplo que o assunto (recursos humanos) é mais abrangente do que o tema (perfil ocupacional). Observe também, no problema de pesquisa, que a frase terminou com um ponto de interrogação, pois toda pesquisa inicia com uma dúvida, não é mesmo? Esse conhecimento é muito importante para todos acadêmicos que, por exigência curricular ou não, terão de desenvolver uma investigação de caráter científico.

Vamos continuar analisando o exemplo juntos. Resgatando a teoria, vimos que um problema de pesquisa geralmente expressa a relação entre no mínimo duas variáveis conhecidas. Para Kerlinger (1980), isso é regra! No entanto, sempre existem exceções às regras. Assim, no exemplo citado, temos uma única variável, que é o **perfil ocupacional dos trabalhadores**, sem fazer relação com outra variável. Isso também está correto. Podemos identificar ainda a evidência empírica do estudo, que é trabalhadores do transporte urbano.

Situação diferente é encontrada no Quadro 6.

Assunto	Organizações
Tema	Cultura organizacional
Problema	Qual é a relação entre cultura organizacional e o desempenho funcional dos administradores?

Quadro 6: Exemplo de assunto, tema e problema de pesquisa

Fonte: Martins (1994).

Nesse problema de pesquisa, há duas variáveis: cultura organizacional e desempenho funcional. Essas variáveis apresentam uma relação. A análise dos dados identificará o tipo de relação entre as duas variáveis.

Seguem mais dois exemplos de perguntas de pesquisa (ou problemas de pesquisa, ou questões norteadoras). Faça uma reflexão e descubra quais são as variáveis que cada questão de pesquisa apresenta.

- Como o clima organizacional afeta o desempenho administrativo?
- Como a cultura organizacional afeta o compartilhamento do conhecimento?

Após a problematização do tema, surge a definição das hipóteses do estudo. Triviños (1987) diz que as hipóteses pertencem aos estudos experimentais e que, nos estudos descritivos e exploratórios, são mais utilizadas questões de pesquisa. No entanto, podemos encontrar estudos descritivos e exploratórios que determinam as questões de pesquisa e **hipóteses***.

As hipóteses podem surgir da teoria, dos resultados de estudos anteriores, de observações e da experiência do investigador.

Triviños (1987) expõe algumas condições para a correta formulação das hipóteses:

- devem ser expressas com clareza e simplicidade;
- devem ter a qualidade de poder ser verificadas empiricamente;

Descobriu? Socialize seus acertos e também suas dúvidas

GLOSSÁRIO

***Hipótese** – são afirmações provisórias sobre determinado fenômeno em estudo. São afirmações e indicam, da mesma forma que as questões de pesquisa, os caminhos, direcionando a investigação. Essas afirmações devem ser testadas e comprovadas ou rejeitadas.

- devem ser específicas;
- devem ter apoio na teoria;
- devem ter relação com o problema de pesquisa (questão ou pergunta norteadora da pesquisa).

Veja alguns exemplos de hipóteses e as diferentes formas de sua apresentação:

Exemplo 1 – Os trabalhadores com nível superior de escolaridade assumem cargos mais altos dentro das organizações privadas.

Exemplo 2 – As variações nas características dos sistemas de saúde implantados dependem:

- da capacidade de financiamento e do gasto municipal;
- do aprendizado institucional prévio e do poder gestor municipal;
- da capacidade de oferta de ações e serviços existente no município;
- dos modelos de organização da atenção básica adotados;
- da integração entre os diferentes níveis de complexidade da assistência existentes no município e da garantia das referências intermunicipais;
- dos graus de maturidade e integração do Programa Saúde da Família com a rede de serviços de saúde existente (Disponível em: <http://dtr2002.saude.gov.br/ascom/indicadorespsf/obj_sint.htm>. Acesso em: abr. 2006).

Exemplo 3 – Na pesquisa sobre os "Fatores Críticos de Sucesso (FCSs) para o lançamento de serviços de comunicação móvel de dados nas operadoras de telefonia móvel celular no

Brasil”, desenvolvida por Heitor Luiz Murat de Meirelles e Silviane Cristina de Andrade Rodrigues, foram determinados os seguintes objetivos:

- validar os FCSs para o lançamento de serviços de comunicação móvel de dados, deduzidos a partir dos prognósticos de Porter (1986) para a caracterização do estágio de introdução do ciclo de vida dos produtos;
- identificar outros FCSs para o lançamento de serviços de comunicação móvel de dados, segundo a visão dos respondentes, a partir da aplicação de questionários;
- a partir dos FCSs validados e identificados, pretende-se fornecer subsídios às operadoras de telefonia móvel celular para o desenvolvimento de estratégias de lançamento de serviços de comunicação móvel de dados.

A partir dos objetivos, elaboraram-se cinco hipóteses para a solução do problema:

Hipótese 1: A concentração em um determinado segmento do mercado é um FCS na fase de lançamento de um serviço de comunicação móvel de dados.

Hipótese 2: Propaganda informativa é um FCS no lançamento de novos serviços de comunicação móvel de dados.

Hipótese 3: Os usuários de serviços de comunicação móvel de dados são sensíveis ao preço dos serviços.

Hipótese 4: A inovação é um FCS no lançamento de serviços de comunicação móvel de dados.

Hipótese 5: Há diferença entre as ordenações de importância dos FCSs do lançamento de serviços de comunicação móvel de dados, na percepção dos atores considerados (Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialfcs/default.asp>>. Acesso em: abr. 2006).

Vista a teoria que embasa a construção de um problema e de hipóteses de pesquisa, cabe salientar que, para delimitar e problematizar o tema, é necessário ter domínio e conhecimento do assunto. Para tanto, é importante investigar com profundidade o que dizem os autores, isto é, buscar na literatura as contribuições teóricas já produzidas: “[...] a primeira tarefa a que nos propomos é um trabalho de pesquisa bibliográfica, capaz de projetar luz [...]” ao objeto de estudo, orienta Minayo (1996, p.97).

Nesse contexto, o próximo passo é **reunir a documentação bibliográfica** disponível. Essa etapa envolve o levantamento bibliográfico, o processo de leitura, as normas de redação científica e as normas de documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas. É a fase da pesquisa em que se busca ampliar o conhecimento sobre o tema objeto de estudo.

Na visão de Limoeiro Cardoso (*apud* MINAYO, 1996, p.89):

O conhecimento se faz a custo de muitas tentativas e da incidência de muitos feixes de luz, multiplicando os pontos de vista diferentes. A incidência de um único feixe de luz não é suficiente para iluminar um objeto. O resultado dessa experiência só pode ser incompleto e imperfeito, dependendo da perspectiva em que a luz é irradiada e da sua intensidade. A incidência a partir de outros pontos de vista e de outras intensidades luminosas vai dando formas mais definidas ao objeto, vai construindo um objeto que lhe é próprio. A utilização de outras fontes luminosas poderá formar um objeto inteiramente diverso ou indicar dimensão inteiramente nova ao objeto.

A **revisão da base teórica conceitual** inclui a pesquisa bibliográfica e a documental. O primeiro passo para a pesquisa bibliográfica é, naturalmente, pesquisar o acervo de bibliotecas: livros, periódicos especializados, trabalhos acadêmicos (monografias, dissertações e teses). Importante é buscar diferentes correntes teóricas e pontos de vista de autores para ampliar e sedimentar a posição que o pesquisador adotará na investigação. A pesquisa documental inclui as publicações gerais (jornais e revistas especializadas ou não), governamentais (documentos publicados pelos governos federal, estadual e municipal) e

a institucionais (ligadas a instituições de pesquisa, universidades, organizações não-governamentais, dentre outras) (MATTAR, 1999).

O processo de leitura está fundamentado em quatro etapas:

- **Leitura exploratória de reconhecimento**, cujo objetivo é levantar o estado da arte sobre o tema, procurando obter uma visão global do que foi publicado;
- **Leitura seletiva**, feita de modo superficial, com o objetivo de eliminar o dispensável, ficando-se no que é de real importância;
- **Leitura crítica ou reflexiva**, em que o investigador penetra no estudo com profundidade. É, segundo Cervo e Bervian (2002), uma fase de reflexão, de percepção dos significados, de análise, comparação e julgamento. Nessa fase, inicia-se o fichamento das informações, registrando-se as fontes de informações e as citações diretas dos autores pesquisados;
- A **leitura interpretativa** finaliza o estudo, com o julgamento do material pesquisado e com a construção do quadro teórico referencial ou da fundamentação teórica.

O **levantamento bibliográfico** apresenta os estudos sobre o tema e problema, permite que o autor tenha clareza na formulação do problema de pesquisa, facilita a formulação dos propósitos da investigação, sinaliza para o método mais adequado à solução do problema, identifica os procedimentos metodológicos mais adequados, dá sustentação para a análise dos dados e, para Triviños (1987), ajuda na interpretação, explicação e compreensão da realidade.

Com o tema escolhido problematizado e reunidos o material bibliográfico e a revisão teórica, o pesquisador tem condições de responder à próxima pergunta que envolve o processo de pesquisa.

As orientações sobre redação científica e as normas de documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas estão disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem.

Por que pesquisar?

Trata-se de explicar as razões da escolha do tema, ou melhor, os fatores que contribuíram para a decisão. Trata-se da relevância de tal investigação ser realizada. A justificativa deve articular a relevância intelectual e prática do problema pesquisado, diz Deslandes (2002), e descrever “os motivos vivenciais e teóricos que impulsionaram a escolha do objetivo”, complementa Minayo (1996, p.99).

Para justificar a relevância da pesquisa, sugere-se o levantamento bibliográfico de pesquisas já realizadas, identificando os problemas que foram pesquisados e aqueles que não foram pesquisados. Quanto à relevância prática, devem-se informar os benefícios que podem decorrer da resposta ao problema de pesquisa.

Castro (1978, p.56) expõe que um trabalho pode ser justificado a partir de sua importância, originalidade e viabilidade. Para o autor, um trabalho é importante “quando está de alguma forma ligado a uma questão crucial que polariza ou afeta um segmento substancial da sociedade. Um tema pode também ser importante se está ligado a uma questão teórica que merece atenção continuada na literatura especializada”.

A originalidade está presente quando os resultados “têm o potencial para surpreender”, diz Castro (1978, p.56), e a viabilidade é considerada quanto aos fatores: prazo, recursos financeiros, competência do autor e disponibilidade de informações sobre o tema.

A próxima etapa do processo de planejamento da pesquisa responde à pergunta:

Para que pesquisar?

No momento em que o problema de pesquisa, ou questão de pesquisa, ou pergunta de partida, estiver claramente definido, o investigador tem condições de **determinar os objetivos** ou os propósitos do estudo.

Porém, nem sempre os passos dessa caminhada dão-se de forma linear, como está colocado aqui: escolha do tema, delimitação e problematização do tema de pesquisa, reunião da documentação bibliográfica e elaboração da revisão da base teórica conceitual. Essa seqüên-

cia auxilia muito a caminhada, mas, muitas vezes, o problema só fica claramente definido após a determinação dos objetivos da pesquisa.

Os objetivos precisam ter:

- **clareza e precisão:** “Um objetivo claro e preciso é aquele que exclui a possibilidade de que seu propósito seja confundido com outro qualquer” (GIL, 1999, p.41); e
- **realismo:** ao se definir um objetivo, o investigador deve ter certeza de que irá alcançá-lo.

Se o problema é uma questão a investigar, o objetivo é um resultado a alcançar, diz Vergara (1997). É comum classificar os objetivos em geral e específicos. O objetivo geral tem dimensões mais amplas e é articulado a outros objetivos mais específicos.

Roesch (1999, p.95) alerta para a diferença existente na formulação de objetivos-meios e resultados a serem alcançados (produtos-fins mensuráveis). “É bom destacar que um engano muito comum é confundir os objetivos do projeto com os objetivos do plano ou cronograma que está sendo sugerido para ser implantado na empresa. Estes últimos são resultados com os quais o aluno não pode comprometer-se em alcançar”.

Para compreender as diferenças entre objetivos geral e específicos, analise o exemplo abaixo:

Exemplo 1

Autor: Kelly Cristina Benetti (trabalho de conclusão de estágio do Curso de Graduação em Administração da UFSC, 2005)

Objetivo geral: Desenvolver e aplicar o método de Avaliação de Desempenho por competências no Centro Oftalmológico de Diagnóstico e Terapêutico (CODT).

Objetivos específicos:

- identificar as práticas de recursos humanos existentes na empresa;

- relacionar a aplicação do método de Avaliação de Desempenho por competências com as práticas de recursos humanos identificadas;
- desenvolver um instrumento de avaliação aplicável aos diversos níveis hierárquicos da organização;
- estruturar a implantação do método na empresa.

Assim, é importante você entender que os objetivos podem ser determinados em diferentes níveis de complexidade, segundo Benjamin Bloom (1974), conforme pode ser visualizado no Quadro 7.

Níveis	Complexidade
1. Conhecimento	simples
2. Compreensão 3. Aplicação	intermediária
4. Análise 5. Síntese 6. Avaliação	Complexa

Quadro 7: Níveis e complexidade na determinação de objetivos

Fonte: Elaborado pela autora.

O **nível de conhecimento** estabelece o ato ou efeito de conhecer, de dar um discernimento, uma idéia, noção, apreciação ou percepção claros. Podem ser utilizadas as seguintes palavras para indicar os objetivos nesse nível: apontar, citar, classificar, descrever, enumerar, especificar, estabelecer, identificar, expressar, reconhecer, conhecer, relacionar, dentre outras.

O **nível de compreensão** expressa o ato de compreender, a faculdade de perceber e pode ser manifestado por meio das palavras: deduzir, interpretar, ilustrar, diferenciar, discutir, explicar, perceber, compreender, dentre outras.

O **nível de aplicação** demonstra execução prática de uma teoria, cumprimento, emprego, utilização, uso. Aplicar, demonstrar, desenvolver, relacionar, inventariar, diagnosticar, estruturar, selecionar,

construir são algumas das palavras que podem ser utilizadas para expressar objetivos de aplicação.

O **nível de análise** expressa a decomposição do todo em suas *partes* constituintes, exame de cada parte de um todo, tendo em vista conhecer sua natureza, proporções, funções, relações. Analisar, diferenciar, criticar, investigar, examinar são palavras para esse nível de complexidade.

O **nível de síntese** refere-se a fusão, composição, resumo. Compor, reunir, organizar, propor são palavras que podem ser usadas nesse nível de complexidade.

Por último, o **nível de avaliação** significa a avaliação de valor ou validade, estimar o merecimento de, calcular, fazer idéia de, apreciar, reconhecer a grandeza, a intensidade. Avaliar, validar, medir são palavras para expressar esse nível.

Com as decisões de o que pesquisar, por que e para que já resolvidas, explicadas e justificadas, você já tem condições de refletir sobre:

Como pesquisar?

Como fazer a pesquisa refere-se aos procedimentos metodológicos, que decorrem do problema de pesquisa, dos objetivos do trabalho e da teoria fundamentada. Nesse momento, é preciso planejar:

- Quais são as informações necessárias para responder ao problema de pesquisa?
- Onde elas estão: nas pessoas? Quem são essas pessoas? Onde essas pessoas estão? Em documentos? Quais são esses documentos?
- De que forma obtê-las?
- Como trabalhar essas informações?

A resposta exige uma reflexão apurada, que considere aspectos favoráveis e desfavoráveis de cada alternativa, pautada nas *Normas de Conduta Ética na Pesquisa* que envolve seres humanos.

A ética na pesquisa implica:

- consentimento livre e esclarecido dos sujeitos envolvidos (tratá-los com dignidade, respeitá-los em sua autonomia e defendê-los em sua vulnerabilidade);
- ponderação entre riscos e benefícios tanto atuais como individuais ou coletivos; e
- relevância social da pesquisa com vantagens significativas para os sujeitos da pesquisa com justiça e equidade.

Com base nesses princípios, **como fazer a investigação** presuppõe reflexão sobre a abordagem, o tipo de estudo, os sujeitos participantes (universo e amostra), os procedimentos de coleta e análise de dados.

Qual é a abordagem do estudo? Teórica ou aplicada? Essa é a primeira reflexão! Lembra da primeira grande divisão dos tipos de pesquisa? Então, para revitalizar a memória, os estudos teóricos são desenvolvidos a partir de material já elaborado, principalmente livros e artigos científicos. Na concepção de Minayo (2002, p.52) esse tipo de estudo “permite articular conceitos e sistematizar a produção de uma determinada área de conhecimento”, buscando a “superação daquilo que já se encontra produzido”. Os estudos aplicados investigam um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real (YIN, 2001). Esse tipo de estudo nasce de uma formulação teórica, confrontando-a com a realidade, isto é, com a observação empírica, ou nasce de observações empíricas (dados coletados) e seguem para as interpretações, chegando à teoria, por isso, são também chamados de teórico-empíricos.

Outro questionamento a ser decidido é quanto à abordagem sob a qual o problema será tratado. A abordagem quantitativa enfatiza números ou informações conversíveis em números. Os dados são anali-

sados com apoio da estatística ou de outras técnicas matemáticas. Lembra do tipo de pesquisa quantitativa abordada na Unidade 2?

Exemplos: levantamento amostral com questionários fechados – pesquisa de demanda turística; pesquisa de aceitação de um produto; pesquisa de opinião pública eleitoral; pesquisa de satisfação do cliente; pesquisa sobre clima organizacional e qualidade de vida no trabalho. A abordagem quantitativa será abordada na Unidade 5.

A abordagem qualitativa ou pesquisa qualitativa trabalha com dados qualitativos, com informações expressas nas palavras orais e escritas, em pinturas, em objetos, fotografias, desenhos, filmes etc. A coleta e a análise **não** são expressas em números. Considerações sobre essa abordagem de pesquisa estão na Unidade 5.

Quanto ao **tipo de pesquisa**, existe uma infinidade de classificações, dependendo do autor e da finalidade do estudo, e foram abordadas na Unidade 2.

A abordagem e o tipo de pesquisa influenciam a definição dos sujeitos participantes da pesquisa, isto é, aqueles que fornecerão os dados de que o autor necessita. Na pesquisa quantitativa, “busca-se um critério de representatividade numérica que possibilite a generalização dos conceitos teóricos que se quer testar” diz Minayo (2002, p.102). “Numa busca qualitativa, preocupamo-nos menos com a generalização e mais com o aprofundamento e abrangência seja de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação” (MINAYO, 1996, p.102). Esse assunto será tratado com mais profundidade na Unidade 5.

Chizzotti (2001) afirma que a coleta de dados provém de documentos, de observação ou por meio de respostas e declarações de pessoas que contêm as informações necessárias aos objetivos da pesquisa, permitindo posteriormente o registro e a análise de tais informações.

Nesse sentido, as técnicas mais utilizadas para a **coleta de dados** são: análise documental, entrevista, questionário e observação. A opção por uma ou uma combinação delas depende do tipo, da abordagem e do objetivo da investigação.

Por último, há o processo de análise de dados. Nas pesquisas de caráter quantitativo, os dados são submetidos à análise estatística –

frequência, correlação, associação – e, nas de base qualitativa, as informações materializam-se em forma de texto. Considerações sobre esse aspecto estão na Unidade 6.

Para facilitar a entrada no campo de pesquisa, é importante visualizar o processo de pesquisa e sua relação com o problema, questões norteadoras, objetivos, base teórica e procedimentos metodológicos escolhidos. O Quadro 8 possibilita essa visão.

Objetivos específicos	Questões norteadoras	Fundamentação teórica	Metodologia			
			Observação	Entrevista	Questionário	Análise documental
Obj. esp. 1	Questão norteadora 1	Autor (ano) Autor (ano) Autor (ano)	Listar os tópicos ou os aspectos que serão observados	Pergunta 1 Pergunta 2	Questão 1 Questão 2 Questão 3	Mencionar os documentos que serão pesquisados
Obj. esp. 2	Questão norteadora 2	Autor (ano) Autor (ano) Autor (ano)	Listar os tópicos ou os aspectos que serão observados	Pergunta 3 Pergunta 4 Pergunta 5 Pergunta 6	Questão 4 Questão 5 Questão 6	Mencionar os documentos que serão pesquisados
Obj. esp. 3	Questão norteadora 3	Autor (ano) Autor (ano) Autor (ano)	Listar os tópicos ou os aspectos que serão observados	Pergunta 7 Pergunta 8 Pergunta 9 Pergunta 10	Questão 7 Questão 8 Questão 9 Questão 10	Mencionar os documentos que serão pesquisados

Quadro 8: Relação dos objetivos com questões norteadoras, fundamentação teórica e os procedimentos metodológicos da pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora.

Concluído o planejamento da pesquisa, é importante que você reflita sobre: É possível iniciar uma investigação com seriedade, comprometimento e dedicação, sem considerar a base teórica que fundamenta o tema, sem analisar a contribuição do trabalho, sem determinar com clareza e precisão para que será realizada tal investigação, sem observar e prever o caminho metodológico a ser seguido?

A etapa de planejamento termina com a elaboração, redação e aprovação do projeto de pesquisa.

A execução da pesquisa

É o momento da aproximação com o campo de estudo. Nos estudos teóricos, ele fica circunscrito ao levantamento e à discussão da produção bibliográfica existente sobre o tema. Nos estudos teórico-empíricos, deve-se:

- buscar aproximação com as pessoas envolvidas no campo espacial selecionado (uma organização, um setor, um grupo de pessoas ou uma única pessoa, dependendo do caso); e
- apresentar a proposta de estudo.

Após o processo inicial de negociação, parte-se para a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, a coleta de dados propriamente dita, para posterior análise e discussão.

Para Mattar (1999) a etapa de execução da pesquisa envolve três momentos: a preparação do campo, o campo, o processamento e análise.

Na preparação do campo, o autor (p.67) sugere as seguintes atividades:

- construção, pré-teste e reformulações do instrumento de pesquisa e do manual de campo;
- impressão do instrumento e do manual de campo;
- formação da equipe de campo: recrutamento, seleção e treinamento; e
- distribuição do trabalho entre a equipe.

No campo, tem-se “a coleta de dados e a conferência, verificação e correção dos preenchimentos dos instrumentos de coleta de dados”, segundo Mattar (1999, p.67). No processamento e na análise, é feita a digitação, o processamento, a análise e a interpretação dos dados. É o momento de relacionar os dados coletados com o problema

e os objetivos da pesquisa, de “forma a permitir abstrações, conclusões, sugestões e recomendações relevantes para solucionar ou ajudar na solução do problema ou para sugerir a realização de novas pesquisas [...]” (MATTAR, 1999, p.67).

A comunicação dos resultados

Esse é momento quando **o que foi feito, por que foi feito, para que e como** são transformados em informações organizadas e claras. Nesse encadeamento das idéias, pode-se:

- explicar, isto é, descrever, evidenciar, o que está implícito;
- discutir, isto é, comparar as idéias contrárias;
- demonstrar por meio da argumentação, ou seja, do raciocínio lógico, da evidência racional dos fatos de maneira ordenada (KÖCHE, 1997).

Luckesi et al. (1986) aconselham que a redação do trabalho seja construída em duas etapas: preliminar e definitiva.

Na etapa preliminar, acontece a reunião da documentação e dos registros dos fichamentos, das anotações, mantendo-se a unicidade dentro de uma lógica clara e organizada.

Em cada parte, capítulo, item, parágrafo, vamos expressar as nossas idéias, cuidando da seqüência, da relação com o que vem antes e o que virá depois, a fim de que a expressão do nosso pensamento, de nossa reflexão seja facilmente percebida pelo leitor de nosso escrito (LUCKESI et al., 1986, p.191).

No entanto, cabe salientar que não se trata somente a transcrição das fichas e anotações, mas é momento de desenvolver o tema, expressar o pensamento e afirmar o ponto de vista.

É para expressar o nosso pensamento, fundamentar nossas idéias e raciocínio que iremos utilizar de idéias já consagradas, conhecimentos já conquistados por outrem; por isso em nome da honestidade científica e intelectual, do rigor e da exatidão exigidos pelo trabalho de nível científico, faz-se necessário citar integralmente a fonte de onde se originou a idéia utilizada (LUCKESI et al., 1986, p.192).

Importante é salientar que os títulos das unidades e das seções secundárias, terciárias etc. devem apresentar idéias o mais exatas possível do conteúdo da seção que encabeçam.

Na etapa definitiva, devem-se seguir os parâmetros estéticos e as normas de apresentação de trabalhos acadêmicos da ABNT e de redação científica. Esses assuntos serão tratados no ambiente virtual de aprendizagem.

Saiba mais...

Você pode saber um pouco mais sobre as etapas da pesquisa científica, pesquisando nas referências expostas a seguir:

- http://sbi-web.if.sc.usp.br/Metodologia%20da%20Pesquisa%20Cien%C3%ADfica_17032006.ppt#271,11,Pesquisa
- <http://www.cefetce.br/Pesquisa/dippg/metodologia/diretrizes%20para%20elabora%E7%E3o%20de%20pesquisa.pdf>
- http://www.dcc.ufam.edu.br/~elaine/MCCC05_2004.ppt#453,5
- http://www.univima.ma.gov.br/cursointernet/material_didatico/metodologia/aula_03.pps#260
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

RESUMO

Nesta unidade, apresentaram-se as etapas básicas para o desenvolvimento e a consolidação de uma pesquisa científica.

Foi evidenciada a importância dos momentos dessa caminhada. Os passos devem ser vivenciados de forma dinâmica e nunca de forma estática. Ficou claro que um passo depende do outro para o sucesso do resultado final, sem necessariamente o caminho ser rígido e linear.

A etapa de planejamento é uma etapa decisória. Ela traça o caminho que o investigador deverá seguir. Decisões sobre o que pesquisar, por quê, quando, como e onde são cruciais no processo investigativo.

A etapa de execução trata da entrada do pesquisador no campo de pesquisa. É a aproximação com os fatos e fenômenos que serão estudados. É o momento de coletar as informações, analisá-las, interpretá-las, para depois comunicar os resultados na última etapa investigativa.

A última etapa é o momento de socialização do conhecimento, afinal, a ciência existe para o homem e para a sociedade.

Atividades de aprendizagem

Esta unidade mostrou as etapas da pesquisa científica. Se você realmente compreendeu seu conteúdo, não terá dificuldade de responder às questões abaixo.

1. Quais são os passos necessários para executar uma pesquisa?
2. O planejamento de uma pesquisa científica é uma etapa de decisões. Quais são as decisões mais importantes?
3. Quais são as fontes de inspiração na escolha de um tema de pesquisa?
4. Quais são as diferenças entre assunto e tema?
5. Como se problematiza um tema de pesquisa?
6. Quais são as atividades necessárias para a definição de um tema e a construção de um problema de pesquisa?
7. Como se definem objetivos de pesquisa?
8. O que é fundamentação teórica?
9. Quais são os argumentos necessários para justificar uma investigação científica?
10. Quais aspectos deverão constar na metodologia de uma pesquisa?

BIBLIOGRAFIA

BLOOM, Benjamim et al. **Taxonomia dos objetivos educacionais**. Porto Alegre: Globo, 1974.

CASTRO, Cláudio de Moura. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1978.

CERVO, Amado Luis; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 2002.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

DESLANDES, Suely Ferreira. A construção do projeto de pesquisa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KERLINGER, Fred N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: EPU/EDUSP, 1980.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

LUCKESI, Carlos et al. **Fazer universidade: uma proposta metodológica**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. São Paulo: Atlas, 1994.

MATTAR, Fauze Nagib. **Pesquisa de marketing: metodologia e planejamento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. v.1.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4. ed. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCO, 1996.

_____. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, LucVan. **Manual de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 1992.

PORTER, Michael. *Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência*. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

SALOMON, Délcio Vieira. **Como fazer uma monografia**: elementos de metodologia do trabalho científico. 5.ed. Belo Horizonte: Interlivros, 1993.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração**: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 1999.

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

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

UNIDADE



Trabalhos científicos

Objetivo

Nesta unidade você vai conhecer e identificar os elementos constitutivos de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Trabalhos científicos

Você lembra o que foi falado sobre a pesquisa científica na primeira unidade? Bem, vamos ativar a memória.

Após o planejamento das atividades de pesquisa, os resultados devem ser comunicados. Existem inúmeras formas de socializar esse conhecimento.

A pesquisa é o processo por meio do qual as pessoas adquirem um novo conhecimento sobre si mesmas ou sobre o mundo em que vivem. É um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. A pesquisa é utilizada para responder a um questionamento e resolver um problema teórico ou empírico. Ela precisa ser comunicada à sociedade. Uma das formas de comunicação é mediante trabalhos acadêmicos.

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnica (ABNT, 2005), são trabalhos acadêmicos:

- **Tese.** É o documento que apresenta o resultado de um trabalho de tema único e bem limitado. “Deve ser elaborado com base em investigação original, constituindo-se em real contribuição para a especialidade em questão. É feito sob a coordenação de um orientador (doutor) e visa à obtenção do título de doutor ou similar” (ABNT, 2005, p.3);
- **Dissertação.** É o “documento que representa o resultado de um trabalho experimental ou exposição de um estudo científico retrospectivo, de tema único e bem delimitado em sua extensão, com o objetivo de reunir, analisar e interpretar informações”. É feito sob a orientação de um orientador (doutor), visando à obtenção do título de mestre (ABNT, 2005, p.2);

- **Trabalho de conclusão de curso (TCC)**, trabalho de graduação interdisciplinar (TGI), trabalho de conclusão de curso de especialização ou aperfeiçoamento e outros.

Luckesi et al. (1986) chamam atenção com grande propriedade para as diferenças entre essas categorias de trabalhos acadêmicos. Para esses autores, a diferença não está no método, mas no alcance da pesquisa, em seus propósitos, sua abrangência, maturidade, originalidade e profundidade.

Independentemente do tipo e da natureza, o trabalho científico segue a trajetória de uma pesquisa científica. É necessário, portanto, planejar o que será investigado, executar o que foi projetado e comunicar os resultados. É nessa última etapa que surgem diferentes maneiras de apresentar os resultados de uma investigação.

Trabalho de Conclusão de Curso

O trabalho de conclusão de curso, inserido na categoria de trabalhos acadêmicos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) por meio da NBR 14724 de 2005, é definido como:

Documento que representa o resultado de estudo, devendo expressar conhecimento do assunto escolhido, que deve ser obrigatoriamente emanado da disciplina, módulo, estudo independente, curso, programa e outros ministrados (ABNT, 2005, p.3).

É, portanto, uma produção acadêmica e científica que resulta de um estudo minucioso sobre determinado tema, com um único problema de pesquisa.

Segundo a NBR 14724 de 2005, a estrutura e apresentação de trabalhos acadêmicos compreende:

- **elementos pré-textuais:** capa, lombada, folha de rosto, errata, folha de aprovação, dedicatória, agradecimentos, epígrafe, resumo na língua vernácula, resumo em língua estrangeira, lista de ilustrações, lista de tabelas, lista de abreviaturas e siglas, lista de símbolos e sumário;
- **elementos textuais:** introdução, desenvolvimento e conclusão;
- **elementos pós-textuais:** referências, glossário, apêndice, anexo, índices.

A seqüência de apresentação dos elementos constitutivos de um TCC pode ser visualizada no Quadro 9.

Tipo	Elementos
Pré-textuais	Capa (obrigatório) Lombada (opcional) Folha de rosto (obrigatório) Errata (opcional) Folha de aprovação (obrigatório) Dedicatória (opcional) Agradecimentos (opcional) Epígrafe (opcional) Resumo na língua vernácula (obrigatório) Resumo em língua estrangeira (obrigatório) Lista de ilustrações (opcional) Lista de tabelas (opcional) Lista de abreviaturas e siglas (opcional) Lista de símbolos (opcional) Sumário (obrigatório)
Textuais	Introdução Desenvolvimento Conclusão
Pós-textuais	Referências (obrigatório) Glossário (opcional) Apêndice (opcional) Anexo (opcional) Índice(s) (opcional)

Quadro 9: Apresentação de trabalhos acadêmicos

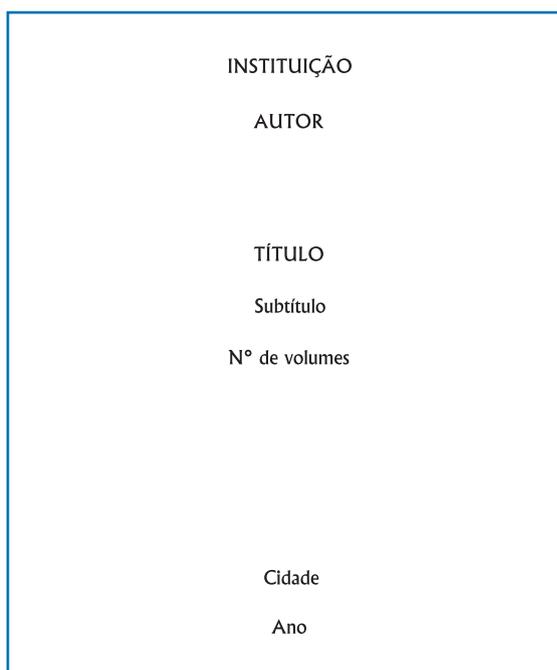
Fonte: Adaptado da NBR 14724 (2005).

A seguir esses elementos serão detalhados.

Elementos pré-textuais

Capa

Elemento obrigatório para proteção externa do trabalho. As informações constantes na capa devem seguir esta ordem: nome da instituição (opcional); nome do autor; título; subtítulo se houver; número de volumes se houver; local (cidade) da instituição onde deve ser apresentado; e ano de depósito (da entrega). A disposição das informações na folha não são determinadas pela norma, no entanto, usualmente são centralizadas em relação às margens.



Lombada

Elemento opcional que deve seguir a NBR 12225 de 2004. O nome do autor deve ser impresso longitudinalmente do alto para o pé da lombada, o título do trabalho deve ser impresso da mesma forma que o nome do autor e os elementos alfanuméricos de identificação, como, por exemplo, v. 2.

Folha de rosto

Elemento obrigatório que apresenta informações essenciais à identificação do trabalho, no anverso e no verso da folha.

No anverso da folha de rosto constam nome do autor; título e subtítulo, se houver, que deve estar subordinado ao título principal e separado por dois pontos; e número de volumes; se houver mais de um volume, deve constar em cada folha de rosto a especificação do respectivo volume; a natureza (trabalho de conclusão de curso) e o objetivo (aprovação em disciplina, grau pretendido e outros); nome da instituição e área de concentração; nome do orientador e co-orientador se houver; local (cidade) de apresentação; e o ano de depósito (da entrega). O texto que apresenta a natureza, o objetivo, nome da instituição e a área de concentração é digitado em espaço simples, alinhado do meio da mancha para a margem direita.

No verso da folha de rosto, deve constar a ficha catalográfica, conforme o Código de Catalogação Anglo-Americano vigente.

<p>AUTOR</p> <p>TÍTULO</p> <p>Subtítulo</p> <p>Nº de volumes</p> <p>Natureza (tese, dissertação, monográfica e objetivo (aprovação, grau), nome da instituição, área de concentração</p> <p>Orientador e, se houver, co-orientador</p> <p>Cidade</p> <p>Ano</p>	<p>Ficha catalográfica</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>S586 Silva, Gollas Sociologia / Gollas Silva. Florianópolis : SEAD/UFSC, 2006. 116 p. : il.</p> <p>Inclui bibliografia Curso de Graduação em Administração a Distância</p> <p>Sociologia. 2. Relações sociais. 3. Dinâmica social. 4. Cultura organizacional. I. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDU: 316</p> </div>
---	--

Errata

É uma lista das folhas e linhas que apresentam erros seguidos das correções. É elemento opcional, apresentado em folha avulsa ou encartada, acrescido ao trabalho depois de impresso, após a folha de rosto. No alto da folha, deve aparecer a referência do trabalho, seguida do texto da errata.

ERRATA			
Folha	Linha	Onde se lê	Leia-se
36	15	gestao	gestão
76	8	gestão de pessoal	gestão de pessoas

Folha de aprovação

Elemento obrigatório que apresenta as informações essenciais à aprovação do trabalho: nome do autor; título e subtítulo (se houver); natureza; objetivo; nome da instituição a que é submetido; área de concentração; data de aprovação; nome; titulação dos membros componentes da banca examinadora e instituição a que pertencem. A assinatura e a data de aprovação são colocadas após a aprovação do trabalho.

Dedicatória

Trata-se de uma homenagem do autor do trabalho. É um elemento opcional. A palavra “dedicatória” não aparece na folha, pois o texto dá o significado, a intenção, e sucede a folha de aprovação.

Agradecimentos

Elemento opcional colocado após a dedicatória. É um espaço dirigido às pessoas que contribuíram para a concretização do trabalho.

Epígrafe

Elemento opcional colocado após o agradecimento, que apresenta uma citação ou um pensamento que tem relação com o tema do

trabalho, podendo aparecer também nas folhas de abertura das seções primárias.

A disposição na folha é livre, no entanto, sugere-se que se mantenha uniformização gráfica. Assim, as informações constantes nesses três elementos opcionais – dedicatória, agradecimento e epígrafe –, se eles forem apresentados, devem aparecer na mesma posição na folha, com a mesma distribuição gráfica.

Resumo na língua vernácula

Elemento obrigatório que deve seguir a NBR 6028 de 2003c. Apresenta uma visão clara do conteúdo e das conclusões do trabalho. Sobre ele, é importante lembrar que:

- é uma apresentação condensada de um texto;
- apresenta na primeira frase o tema e a finalidade do estudo, isto é, o objetivo seguido da metodologia, de resultados e da conclusão;
- não apresenta comentário pessoal, crítica ou julgamento de valor;
- não apresenta todos os assuntos colocados pelo autor;
- é texto único de até 500 palavras, com redação contínua, sem abertura de parágrafos e em espaço simples;
- título é centralizado em letras maiúsculas, sem indicativo numérico;
- apresenta palavras-chave representativas do conteúdo do trabalho, separadas por ponto final;
- nele, devem-se evitar frases negativas, gráficos, tabelas.

Quanto à disposição na folha, aparece, em primeiro lugar, a referência bibliográfica do trabalho, especificada conforme a NBR 6023 de 2002, seguida do resumo e, por último, as palavras-chave.

RESUMO

JUSTO DA SILVA JUNIOR, Carlos Alberto. Adequação ao modelo de negócio sustentável: um estudo de caso na pousada Mar de Jurerê Ltda. 2005. 119 f. Trabalho de conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

Este estudo objetiva analisar a situação da Pousada Mar de Jurerê e propor mudanças buscando atingir a sustentabilidade do negócio, agregando diferenciais competitivos com base no desenvolvimento sustentável. Para tal foi realizado um estudo descritivo intervencionista, com a coleta de dados baseada em análise documental, entrevistas não estruturadas e observação participante, no intuito de avaliar os processos realizados em todos os setores da pousada Mar de Jurerê, propondo mudanças na dinâmica organizacional, com o foco na eficiência econômica aliada a eficácia ambiental. O estudo identifica padrões em um negócio sustentável, que servem como base para o planejamento, procedimentos gerenciais e operacionais da empresa. Isto resulta em uma série de mudanças físicas estruturais baseadas em novas tecnologias e uma forte mudança na cultura da empresa, com valores voltados para o controle de resultados financeiros e disseminação da consciência ambiental. Desta forma, se constatou uma maior estabilidade na gestão de um negócio sustentável, com a implantação de um sistema integrado de gestão para auxílio à tomada de decisão e otimização dos processos gerenciais e produtivos, foram reduzidas as vulnerabilidades tanto na questão financeira quanto ambiental, obtendo um resultado mais limpo e perene.

Palavras Chave: Negócio sustentável. Desenvolvimento Sustentável. Pousada.

As palavras-chave seguem a norma NBR 6028 de 2003c. Elas devem ser no mínimo três, separadas por ponto final.

Resumo em língua estrangeira

É elemento obrigatório, que apresenta uma versão do resumo em um dos três idiomas: inglês (*Abstract*), francês (*Résumé*) ou espanhol (*Resumen*), seguida das palavras-chave na língua escolhida. O título é centralizado, em letras maiúsculas, sem indicativo numérico, seguindo o modelo do resumo na língua vernácula.

Lista de ilustrações

É elemento opcional e segue a ordem das ilustrações apresentadas no texto, acompanhadas do número da página correspondente. A NBR 14724 de 2005, que trata da apresentação de trabalhos acadêmicos, recomenda que, quando necessário, deve-se abrir uma lista própria para cada tipo de ilustração: desenhos, esquemas, quadros, lâminas, plantas, fotografias, gráficos, organogramas, fluxogramas, mapas, retratos e outros, seguindo-se essa ordem de apresentação.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Nome	5
Quadro 2 - Nome	9
Quadro 3 - Nome	16

Lista de tabelas

É a lista das tabelas que aparecem no trabalho, elaborada de acordo com a ordem apresentada no texto, com nome específico e a página onde se encontram. É um elemento opcional.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Nome	5
Tabela 2 - Nome	9
Tabela 3 - Nome	16

Lista de abreviaturas e siglas

Elemento opcional que apresenta a relação alfabética das abreviaturas e siglas seguidas das palavras ou expressões por extenso. A norma recomenda abrir uma lista própria para cada tipo.

LISTA DE SIGLAS

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas
 ABRH - Associação Brasileira de Recursos Humanos
 SESMT - Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho

Lista de símbolos

Elemento opcional, elaborado de acordo com a ordem apresentada no texto, com o respectivo significado.

Sumário

Elemento obrigatório, que segue a NBR 6027 de 2003b. O sumário apresenta as divisões, seções e outras partes de uma publicação, com a mesma ordem e a grafia do texto, acompanhadas do número da página onde se localizam. “Quando houver mais de um volume, deve ser incluído o sumário de toda a obra em todos os volumes, de forma que se tenha conhecimento do conteúdo, independentemente do volume consultado” (ABNT, 2003b, p.2).

As regras gerais de apresentação do sumário seguem as orientações colocadas no capítulo que trata do projeto de pesquisa.

SUMÁRIO	
1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Tema e problema de pesquisa	10
1.2 Objetivos da pesquisa.....	13
1.3 Justificativa da pesquisa.....	13
1.4 Apresentação dos capítulos.....	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	14
2.1 Novas formas organizacionais.....	14
2.2 Flexibilidade organizacional.....	18
2.3 Dimensões para análise do potencial de flexibilidade: tecnologia, estrutura.....	23
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE.....	455
5. CONCLUSÃO.....	60
REFERÊNCIAS	63
ANEXOS.....	67

Elementos textuais

Os elementos textuais incluem, segundo a NBR 14724 de 2005, a introdução, o desenvolvimento do trabalho e a conclusão.

Introdução

A introdução, embora seja o primeiro capítulo do trabalho, é o último a ser redigido, porque “é o momento em que o pesquisador tem uma melhor visão do conjunto do texto como um todo” (FACHIN, 2001, p.163).

Ela tem o objetivo de situar o leitor no contexto da pesquisa. Segundo Köche (1997), a introdução tem o caráter didático de apresentar o que foi investigado e por que foi investigado, as limitações encontradas e a abrangência da investigação. Para Salvador (1986, p.177), a introdução “tem dupla finalidade: indicar os postulados ou pressupostos indispensáveis para o entendimento do assunto e enunciar, em termos claros e sucintos, o tema e seus respectivos problemas, habilitando o leitor a penetrar na problemática abordada”.

Na concepção de Triviños (1987, p.91), a introdução tem como “objetivo básico a colocação do problema em todos seus aspectos essenciais. Isso significa que a introdução deve apresentar já um esboço da fundamentação teórica que orientará o estudo, a formulação do problema, os objetivos da pesquisa [...]”. Deve também incluir uma visão do problema de pesquisa ressaltando sua utilidade, viabilidade, originalidade e importância.

Enfim, esse capítulo apresenta:

- o quê? – correspondente ao tema e problema de pesquisa;
- para quê? – relativo aos objetivos;
- por quê? – que apresenta a justificativa.

No entanto, é usual informar como está estruturado o trabalho, isto é, sua divisão em capítulos, que normalmente é chamada de “corpo do trabalho” ou mesmo “estrutura do trabalho”.

É importante lembrar que essas informações (tema e problema, objetivos, justificativa e estrutura do trabalho) que compõem o capítulo podem ser redigidas em um único texto ou podem compor seções secundárias, como forma de separar as informações. Usando-se a segunda forma de apresentação o trabalho terá a seguinte configuração:

1	INTRODUÇÃO
1.1	Tema e problema de pesquisa
1.2	Objetivos do estudo
1.3	Justificativa teórico-prática
1.4	Estrutura do trabalho

Quanto à apresentação das informações na folha:

- os títulos tanto do capítulo como das seções secundárias e outras, se houver, estão posicionados na margem esquerda da folha (respeitando os 3cm da borda da folha, conforme a NBR 14724 de 2005);
- o nome do capítulo é redigido com letras maiúsculas, usando-se o destaque negrito: **INTRODUÇÃO**, precedido do indicativo numérico 1, por ser o primeiro capítulo textual;
- os nomes das seções secundárias são redigidos em letras maiúsculas e minúsculas, usando-se o destaque em negrito;
- se houver seções terciárias, elas são redigidas em letras maiúsculas e minúsculas, sem destaque;
- o espaçamento entrelinhas é 1,5, seguindo-se orientação da NBR 14724 de 2005.

Desenvolvimento do trabalho

Também chamado por alguns metodólogos de “corpo de trabalho”, o desenvolvimento não é um capítulo! Ele é uma parte do trabalho, que normalmente é formado por vários capítulos. É o elemento textual que sucede a introdução e antecede a conclusão, como coloca Vergara (1997). Dependendo da abordagem – teórica ou teórico-empírica – o desenvolvimento do trabalho constitui-se em capítulos que apresentam informações distintas. Segundo a NBR 14724 de 2005, é a “Parte principal do texto, que contém a exposição ordenada e pormenorizada do assunto. Divide-se em seções e subseções, que variam em função da abordagem do tema e do método” (ABNT, 2005, p.6).

Em um trabalho **teórico**, o desenvolvimento apresenta a discussão e análise do que dizem os autores sobre o tema. Pode ser composto por tantos capítulos quantos forem necessários para responder à questão de pesquisa e aos objetivos.

Nos trabalhos teórico-empíricos, o desenvolvimento do trabalho normalmente é constituído por capítulos que apresentam a revisão teórica, os procedimentos metodológicos usados para construir o trabalho, a discussão, análise e interpretação dos dados e os resultados da investigação.

Não existe uma regra específica para a composição dessa parte do trabalho. Criatividade é essencial na construção de trabalhos acadêmicos. Da mesma forma, nada impede que os títulos dos capítulos, que normalmente são chamados de “Fundamentação teórica”, “Metodologia do trabalho”, “Discussão e análise de dados”, tenham denominação diferente, assim como sejam incluídos outros capítulos.

Revisão teórica

A revisão teórica, também chamada de revisão da literatura ou fundamentação teórica, é o capítulo do TCC que tem como objetivo apresentar os estudos e as diferentes correntes teóricas já desenvolvidas pelos estudiosos do tema. Permite a familiarização em profundidade com o assunto.

A abrangência da revisão teórica depende da teoria que se desenvolve no esclarecimento dos fatos (TRIVIÑOS, 1987), das fontes bibliográficas (livros, periódicos, trabalhos acadêmicos), do material de divulgação da organização, de documentos internos, das legislações.

Roesch (1999, p.244) alerta que “a revisão da literatura está presente em diversas fases de uma pesquisa. Não só na elaboração da proposta como também durante a pesquisa e possivelmente na análise e relato”. Assim, pode-se dizer que a revisão da teoria acompanha todo o processo de pesquisa.

Dependendo do problema de pesquisa e dos objetivos do trabalho, os autores sugerem que o capítulo tenha quebra de seções (secundária, terciária, quaternária e quinária), se houver necessidade. A quebra de seção facilita a redação dos diferentes assuntos.

Metodologia

Nesse capítulo é descrito com detalhes como foi feita a pesquisa, e nele inclui-se a abordagem do estudo (teórico, teórico-empírico, qualitativo, quantitativo), o tipo de estudo, os sujeitos de pesquisa (população e amostra), as técnicas de coleta e a análise de dados. É importante salientar que todas as escolhas devem ser plenamente justificadas, trazendo, se necessário, o que dizem os autores para tal justificativa.

Análise e discussão dos dados

Essa parte do trabalho retoma o problema de pesquisa, analisando-o e discutindo-o frente à teoria. Apresenta, portanto, uma parte descritiva e outra analítica.

Nos estudos teóricos sobre análise e discussão de dados, esse capítulo objetiva, segundo Köche (1997, p.146), “explicar, discutir, criticar e demonstrar a pertinência desses conhecimentos e teorias no esclarecimento, solução ou explicação do problema proposto”.

Nos estudos teórico-empíricos, é o momento de apresentar a realidade encontrada com a respectiva interpretação dos dados. Podem ser usados gráficos, tabelas, figuras, depoimentos, falas, dependendo da abordagem dada ao estudo.

Conclusão

A conclusão decorre da análise e discussão do problema de pesquisa. Como salienta Vergara (1997, p.78), “Só se pode concluir sobre aquilo que se discutiu, logo, tudo o que você apresentar na conclusão deverá ter sido discutido anteriormente”. A conclusão inicia com o resgate do tema e do problema de pesquisa que norteou a construção do trabalho, seguidos da síntese que foi discutida e da conclusão a que se chegou, isto é, a resposta ao problema e aos objetivos específicos. Cabe também nessa parte do trabalho incluir sugestões e recomendações sobre novas pesquisas ou aprofundamentos sobre o tema, já que um trabalho de pesquisa nunca se esgota em si mesmo.

Elementos pós-textuais

Os elementos pós-textuais complementam o trabalho. São formados por referências, glossário, apêndices, anexos e índices.

Referências

Elemento obrigatório que, segundo a NBR 14724 de 2005, deve ser elaborado de acordo com a NBR 6023 da ABNT.

Glossário

Elemento opcional elaborado em ordem alfabética.

Apêndice

Elemento opcional, que consiste em um texto ou documento elaborado pelo autor do trabalho, com o objetivo de complementar o argumento apresentado. Aparece com letras maiúsculas, travessão e o respectivo título.

APÊNDICE A – Nome do apêndice

APÊNDICE B – Nome do apêndice

Anexo

Elemento opcional, que consiste em um texto ou documento não elaborado pelo autor do trabalho, mas que serve de fundamentação, comprovação ou ilustração. Aparece em letras maiúsculas, travessão e o título.

ANEXO A – Nome do anexo

ANEXO B – Nome do anexo

Índice

Elemento opcional, elaborado segundo a NBR 6034.

Saiba mais...

- ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6034**: preparação de índice de publicações: procedimento. Rio de Janeiro, 2003.
- IBGE. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed. Rio de Janeiro, 1993.
- Veja um modelo de resenha na obra de Lakatos e Marconi (1990).
- Consulte os *websites*:

www.bu.ufsc.br

www.rae.com.br

www.anpad.org.br/public_rac.html

www.rausp.usp.br/

www.unicamp.br/

www.usp.br

Conheça outros tipos de trabalhos acadêmicos, como artigos científicos, resenhas, projeto de pesquisa, pesquisando no ambiente virtual de aprendizagem.

RESUMO

Esta unidade mostrou que o Trabalho de Conclusão de Curso é uma produção acadêmica e científica, que resulta de um estudo minucioso sobre determinado tema, com um único problema de pesquisa.

Atividades de aprendizagem

1. Selecione um Trabalho de Conclusão de Curso. Observe os elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais. Compare com a NBR 14724 de 2005.
2. Selecione uma dissertação de mestrado no *website* da Biblioteca Universitária da UFSC (www.bu.ufsc.br). Leia-a com atenção para:
 - a) identificar a estrutura do trabalho: elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais;
 - b) observar os elementos pré-textuais: quais são esses elementos, quais são as informações que contêm, como estão dispostos na folha, tipo de letra, fonte utilizada, forma de redação;
 - c) identificar na Introdução as seções e subseções, o conteúdo, desenvolvimento do raciocínio e a forma redacional;
 - d) observar os objetivos do trabalho: como estão divididos, quantos são e a forma redacional utilizada;
 - e) identificar na metodologia o tipo de estudo, a abordagem, as técnicas utilizadas e outros elementos que se destacarem;
 - f) identificar na fundamentação teórica os temas abordados, como foram estruturados, as seções e subseções;

g) identificar a forma de apresentação: formato, margem, espaçamento, notas de rodapé, indicativos de seção, paginação, numeração progressiva, citações, abreviaturas e siglas, equações e fórmulas, ilustrações e tabelas;

h) identificar os aspectos redacionais: pessoa do discurso, tempo de verbo, concordância nominal e verbal etc.

BIBLIOGRAFIA

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024**: Numeração progressiva de seções de um documento: procedimento. Rio de Janeiro, 2003a.

_____. **NBR 6027**: Numeração progressiva de seções de um documento: procedimento. Rio de Janeiro, 2003b.

_____. **NBR 6028**: Resumos: procedimentos. Rio de Janeiro, 2003c.

_____. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 12225**: Informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2004.

_____. **NBR 14724**: Informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2005.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 14. ed. rev. amp. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

LUCKESI, Cipriano Carlos et al. **Fazer universidade**: uma proposta metodológica. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração**: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 1999.

SALVADOR, Ângelo Domingos. **Método e técnicas de pesquisa bibliográfica, elaboração e relatório de estudos científicos**. 11. ed. rev. amp. Porto Alegre: Sulina, 1986.

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

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

UNIDADE



Métodos quantitativo e qualitativo de pesquisa

Objetivo

Nesta unidade, você vai conhecer os métodos quantitativo e qualitativo de pesquisa e terá oportunidade de: descobrir as principais características dos métodos; e contrastar suas diferenças, vantagens e limitações.

Métodos quantitativo e qualitativo de pesquisa

Os métodos quantitativo e qualitativo são muito utilizados nas pesquisas em administração, mas adotam diferentes estratégias de pesquisa. O quantitativo utiliza métodos oriundos das ciências físicas, da matemática e da estatística. Caracteriza-se pela adoção de métodos dedutivos e busca a objetividade, a validade e a confiabilidade. O qualitativo origina-se na antropologia e utiliza métodos indutivos, objetivando a descoberta, a identificação, a descrição detalhada e aprofundada. Cada abordagem metodológica apresenta vantagens e limitações, e é a natureza do tema de interesse que determinará qual abordagem é mais indicada para a investigação. Em muitas circunstâncias, as duas abordagens podem e devem ser utilizadas como complementares.

O método quantitativo de pesquisa

O método quantitativo preocupa-se com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Tem, portanto, o objetivo de generalizar os dados a respeito de uma população, estudando somente uma pequena parcela dela. Assim, as pesquisas quantitativas utilizam uma amostra representativa da população para mensurar qualidades. A primeira razão para a escolha desse método de pesquisa é descobrir quantas pessoas de uma determinada população compartilham uma característica ou um grupo de características. Por exemplo, quantas pessoas que moram na cidade de Tubarão/SC são do sexo masculino e quantas são do sexo feminino.

A pesquisa quantitativa é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos. Se você quer saber quan-

tas pessoas usam um produto ou serviço ou têm interesse em um novo conceito de produto, a pesquisa quantitativa é a opção mais acertada.

Os fundamentos básicos da pesquisa quantitativa nas ciências sociais são, segundo Hughes (*apud* MINAYO, 1996, p.30):

- o mundo social opera de acordo com leis causais;
- o alicerce da ciência é a observação sensorial;
- a realidade consiste em estruturas e instituições identificáveis enquanto dados brutos por um lado, crenças e valores por outro [...];
- o que é real são dados brutos considerados dados objetivos, valores e crenças são realidades subjetivas que só podem ser compreendidas através dos dados brutos.

Agora que você conhece os fundamentos básicos da pesquisa quantitativa, passamos à discussão do planejamento da pesquisa quantitativa, o que são dados e as variáveis, as técnicas de coleta e análise de dados.

Planejamento da pesquisa

Essa abordagem de pesquisa segue com rigor um plano previamente estabelecido, com hipóteses e objetivos claramente especificados e variáveis definidas operacionalmente.

O plano ou projeto de pesquisa deve conter:

- definição do problema;
- conceitualização e operacionalização das variáveis;
- especificação da hipótese;
- especificação detalhada dos procedimentos metodológicos;

- determinação da população, da amostra, especificação do tipo de perguntas e de respostas, das escalas de medição, do processo de coleta de dados e de análise (descritiva, por inferência); e o
- detalhamento do cronograma de execução.

Dados e variáveis

O processo de construção de conhecimento científico envolve dados que representam a “matéria-prima” bruta do conhecimento. A partir deles, as operações lógicas da mente criam informações que são interpretadas para gerar conhecimento.

Assim, podemos dizer que a pesquisa científica parte da busca de dados, que são transformados em informações, para finalmente passar para conhecimento.

Mas o que são os dados? Dados são representações do mundo real e o alicerce da informação e do conhecimento. Eles são classificados em:

- **primários** – são os dados que estão em posse dos pesquisados: o pesquisado, as pessoas que têm informações sobre o pesquisado e situações similares;
- **secundários** – são os dados que já foram coletados, tabulados, ordenados e, algumas vezes, já analisados: publicações (censo demográfico, industrial etc.), relatórios e manuais da organização (documentos internos), pesquisas já desenvolvidas e outras.

As fontes de dados em pesquisas quantitativas são o pesquisado (por meio da própria declaração, verbal ou por escrito, ou pela observação), as pessoas que têm informações sobre o pesquisado (parentes, colegas, subordinado, chefe, cliente, fornecedor e outros), as situações similares (estudos de caso, experimento e simulação) e os dados disponíveis (revistas, jornais, pesquisas, livros e outros) (MATTAR, 1999).

Como você observou, estamos constantemente falando em dados e variáveis. Você sabe o que são dados e variáveis na pesquisa quantitativa?

E as variáveis, o que são?

Variáveis são as características que podem ser observadas (ou medidas) em cada elemento da população. As variáveis podem ser qualitativas, quando os possíveis resultados são atributos ou qualidades, e quantitativas, quando os possíveis resultados de uma variável são números de uma escala.

Exemplos:

Variáveis qualitativas

Qual é seu estado civil?

solteiro casado desquitado divorciado viúvo

Qual é sua avaliação sobre o serviço de atendimento da clínica?

muito satisfeito pouco satisfeito insatisfeito

Variáveis quantitativas

Dê uma nota de 0 a 10 sobre o serviço de atendimento da empresa. Nota: _____

Há quanto tempo você trabalha na organização? _____ anos completos.

Visto isso, é preciso conhecer as diferentes formas de coletar os dados, as técnicas de amostragem, os tipos de amostras, como será visto a seguir.

Técnicas de coleta de dados

Diferentes técnicas e instrumentos são utilizados para coletar dados nas pesquisas quantitativas. O mais utilizado é o questionário. No entanto, é possível trabalhar com a entrevista estruturada, a análise documental e a observação direta. As técnicas e os instrumentos serão discutidos na Unidade 6.

Técnicas de amostragem

Após a definição do problema de pesquisa, dos propósitos e do instrumento de coleta de dados, é momento de determinar os elementos dos quais os dados serão coletados, ou seja, **quem** serão os pesquisados, onde eles estão e como se vai pesquisar.

O processo de amostragem é realizado em diversos momentos de nossa vida diária, de que se extrai do *todo* (população) uma parte (amostra), com o objetivo de inferir alguma coisa.

Segundo Barbetta (2005, p.25), "população é o conjunto de elementos que formam o universo de nosso estudo e que queremos abranger no nosso estudo. São os elementos para os quais desejamos que as conclusões oriundas da pesquisa sejam válidas". A escolha de determinada população depende dos objetivos da pesquisa, das características a serem levantadas e dos recursos disponíveis. Em grandes populações, é necessário extrair uma amostra, ou seja, uma parte da população, em função principalmente do custo da pesquisa, da dificuldade de acesso a todos os elementos dessa população.

O processo de amostragem apresenta diversas vantagens, como economia de tempo e de recursos, dados mais precisos (confiabilidade de dados), isto é, "quando se pesquisa um número reduzido de pessoas pode-se dar mais atenção aos casos individuais, evitando erros nas respostas" (BARBETTA, 1998, p.39), e facilidade na operacionalização da pesquisa em pequena escala.

No entanto, não é recomendável trabalhar com pesquisa quantitativa por amostragem, quando a população é pequena; quando a variável de observação é facilmente mensurável (avaliar a aceitação de um curso de treinamento – sim ou não); e quando é necessário alta precisão nos dados (censo demográfico do IBGE).

Tipos de amostras

Os tipos de amostras mais utilizados, segundo Mattar (1999), são a amostra probabilística, aquela em que cada elemento da população tem uma chance conhecida e diferente de zero de ser selecionado para compor a amostra, e a não probabilística, em que a seleção dos

elementos da população para compor a amostra depende, ao menos em parte, do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo. Nela, o processo de seleção não é formal.

Amostras probabilísticas

Como o nome diz, é “caracterizada pelo conhecimento da probabilidade de que cada elemento da população possa ser selecionado para fazer parte da amostra. Essa probabilidade pode ou não ser igual para todos os elementos da população, mas precisa ser diferente de zero” (MATTAR, 1999, p.276). Os tipos de amostras probabilísticas são as amostras aleatórias simples, a aleatória estratificada e a amostra de conglomerados.

Para a seleção de amostra aleatória simples ou amostra randômica simples, é preciso ter uma lista completa dos elementos da população, já que esse tipo de amostragem consiste em selecionar a amostra por meio de um sorteio, sem restrição. Nesse sentido, para facilitar o processo de amostragem aleatória simples, foi criada a tabela de números aleatórios formada por sucessivos sorteios de algarismos com reposição. Barbeta (2005) salienta que os espaços colocados a cada dois valores servem para facilitar a visualização da tabela. A tabela de números aleatórios encontra-se no Anexo A.

Exemplo de amostra aleatória simples, extraído de Barbeta (2005, p.46)

Exercício – Com o objetivo de estudar algumas características dos funcionários de uma certa empresa, vamos extrair uma amostra aleatória simples de tamanho cinco. A listagem dos funcionários da empresa é apresentada a seguir.

POPULAÇÃO: funcionários da empresa

Aristóteles	Anastásia	Arnaldo	Bartolomeu	Bernardino
Cardoso	Carlito	Cláudio	Ermílio	Ercílio
Ernestino	Endeivaldo	Francisco	Felício	Fabício
Geraldo	Gabriel	Getúlio	Hiraldo	João S.
Joana	Joaquim	Joaquina	José da Silva	José de Souza
Josefa	Josefina	Maria José	Maria Cristina	Mauro
Paula	Paulo César			

Para utilizar uma tabela de números aleatórios, precisamos associar cada elemento da população a um número. Por simplicidade, consideraremos números inteiros sucessivos, com a mesma quantidade de algarismos, iniciando-se por 1 (um).

Numeração dos elementos da população

01. Aristóteles	02. Anastásia	03. Arnaldo	04. Bartolomeu	05. Bernardino
06. Cardoso	07. Carlito	08. Cláudio	09. Ermílio	10. Ercílio
11. Ernestino	12. Endevaldo	13. Francisco	14. Felício	15. Fabrício
16. Geraldo	17. Gabriel	18. Getúlio	19. Hiraldo	20. João da S.
21. Joana	22. Joaquim	23. Joaquina	24. José da Silva	25. José de S.
26. Josefa	27. Josefina	28. Maria José	29. Maria Cristina	30. Mauro
31. Paula	32. Paulo César			

Para extrair uma amostra aleatória simples (n) de tamanho $n = 5$, basta tomar cinco números aleatórios do conjunto $\{01, 02, \dots, 32\}$. Os funcionários associados aos números selecionados formarão a amostra. Não existe forma específica para extrair os números da tabela. Usaremos, nesse exemplo, a primeira linha, desprezando os valores que estiverem fora do conjunto $\{01, 02, \dots, 32\}$ e os valores que se repetirem.

Números aleatórios extraídos da tabela: 08 26 24 02 04

Amostra da população de funcionários:

{Cláudio, Josefa, José da Silva, Anastácia, Bartolomeu}

A amostra aleatória estratificada ou randômica estratificada consiste em separar os elementos da população em grupos mutuamente exclusivos, denominados estratos. Em seguida, são tiradas amostras aleatórias de cada estrato. A amostra aleatória estratificada pode ser proporcional ou uniforme.

No processo de amostragem estratificada proporcional, “a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra” (BARBETTA, 1998, p.46). Na amostragem estratificada uniforme, é mantida a mesma quantidade de elementos em cada estrato.

Na amostragem de conglomerados, é utilizado um agrupamento de elementos da população do qual é extraída uma amostra. Esse tipo de amostragem gera dados menos precisos com custo financeiro menor.

Amostras não probabilísticas

Amostras não probabilísticas são utilizadas em situações em que a seleção de uma amostra aleatória é difícil. Barbetta (2005) salienta que a maior dificuldade está na obtenção de uma lista dos elementos da população. Nesse tipo de amostragem, o pesquisador não conhece a probabilidade de determinado elemento ser selecionado como parte da amostra, isto é, a probabilidade de seleção não é igual para todos os elementos da população. É importante salientar que, nas amostras não probabilísticas, o pesquisador não pode generalizar as constatações além da amostra em si.

As razões para o uso de amostragem não probabilística, para Mattar (1999), são:

- não existir outra alternativa viável;
- é mais viável na prática;
- o tempo, os recursos financeiros, materiais e humanos são menores do que na probabilística.

Existem três tipos básicos de amostras não probabilísticas: por conveniência, por julgamento e por quotas.

Na amostragem por conveniência, os elementos da amostra são selecionados por alguma conveniência do pesquisador.

Pesquisas sobre como:

- solicitar a pessoas que voluntariamente testem um produto e em seguida respondam a uma entrevista;
- parar pessoas num supermercado e colher suas opiniões;
- durante um programa de televisão ao vivo, colocar à disposição dos telespectadores linhas telefônicas acopladas a com-

putadores para registrar, automaticamente, opiniões a favor ou contra alguma colocação formulada (MATTAR, 1999, p.272) são exemplos de amostragem por conveniência. Cabe ressaltar que tem custo baixo e é simples de ser executada.

Na amostragem por julgamento, também chamada de intencional, os elementos escolhidos são aqueles julgados típicos da população que se quer pesquisar. O pesquisador usa critérios profissionais ao invés do acaso para selecionar os elementos da amostra.

A amostragem por quotas é semelhante à estratificada proporcional, no entanto, a seleção não é aleatória. A população é dividida em subgrupos e seleciona-se uma quota de cada subgrupo, proporcional a seu tamanho.

Rea e Parker (2002, p.150) incluem nas amostragens não probabilísticas ainda a do tipo “bola de neve”, utilizada quando é difícil identificar os entrevistados em potencial. “Depois que uns poucos são identificados e entrevistados, pede-se que indiquem outras pessoas que poderiam vir a ser entrevistadas”, formando-se assim o efeito “bola de neve”.

Tamanho da amostra

O cálculo do tamanho da amostra é um “problema complexo”, diz Barbetta (1998). Para determinar o tamanho da amostra, é preciso especificar o nível de confiança e o intervalo de confiança. Nível de confiança “é o erro que o pesquisador está disposto a aceitar no estudo. [...] o pesquisador normalmente irá escolher um nível de confiança de 95% (5% de chance de erro) ou de 99% (1% de chance de erro)” (REA e PARKER, 2002, p.123). O intervalo de confiança determina o nível de precisão da amostragem.

Por outro lado, Mattar (1999) sugere como nível de confiança o uso de 95%, ou 68%, ou 99,7% em pesquisas de *marketing*.

Uma população de cem mil ou mais pode ser considerada grande ou infinita, e populações inferiores a cem mil podem ser consideradas pequenas ou finitas. Rea e Parker (2002, p.129) colocam que em populações muito pequenas com até 500 pessoas “uma amostra de

50% da população fornece a precisão necessária”. No entanto, Barbetta (1998, p.40) sugere que “se a população for pequena (digamos, de 50 elementos), para termos uma amostra capaz de gerar resultados precisos para os parâmetros da população, necessitamos de uma amostra relativamente grande (em torno de 80% da população)”.

Para facilitar o cálculo da amostra, o Quadro 10 apresenta o relacionamento entre erro amostral, nível de confiabilidade e número de elementos da amostra de populações infinitas.

Erro	$n = PQ / e^2$ (68%)	$n = 4 PQ / e^2$ (95%)	$n = 9 PQ / e^2$ (99,7%)
	$P = Q = 0,50$		
0,01	2.500	10.000	22.500
0,02	625	2.500	5.625
0,03	278	1.112	2.502
0,04	156	624	1.404
0,05	100	400	900
0,06	70	280	630
0,07	51	204	459
0,08	39	156	351
0,09	31	124	279
0,10	25	100	225

Quadro 10: Relacionamento entre erro, nível de confiabilidade e número de elementos da amostra de populações infinitas dicotômicas

Fonte: Mattar (1999, p.325).

Descrição e apresentação dos dados

A descrição e apresentação dos dados mais utilizada é a distribuição de frequência que, segundo Barbetta (1998, p.66), “compreende a organização dos dados de acordo com as ocorrências dos diferentes resultados observados”. A apresentação geralmente é sob a forma tabular ou gráfica.

As tabelas não são difíceis de construir, só exigem alguns princípios básicos:

- devem ser numeradas;
- cada uma tem um título específico que representa seu conteúdo e é posto na parte superior;
- as porcentagens de frequência sempre somam 100%;
- toda tabela tem uma fonte, indicada na parte inferior.

As representações gráficas constituem uma forma alternativa de apresentação de distribuição de frequência e fornecem melhor visualização dos dados do que as tabelas. Podem ser em formato pizza (exibe a contribuição de cada valor para um total), de colunas (compara valores entre categorias), de barras (compara valores entre as categorias), dentre outros.

Os gráficos têm o título e a fonte colocados na parte inferior, com espaçamento de entrelinhas simples e digitados com fonte menor, segundo orientação da Associação Brasileira de Normas Técnicas, NBR 14724 de 2005.

O método qualitativo de pesquisa

Enquanto o método quantitativo de pesquisa preocupa-se com a medição dos dados, o método qualitativo não emprega a teoria estatística para medir ou enumerar os fatos estudados. Preocupa-se em conhecer a realidade segundo a perspectiva dos sujeitos participantes da pesquisa, sem medir ou utilizar elementos estatísticos para análise dos dados.

O método qualitativo de pesquisa **não** é empregado quando o pesquisador quer saber quantas pessoas têm preferência por um produto, portanto, não é projetado para coletar resultados quantificáveis.

Em Administração, por exemplo, a pesquisa qualitativa é particularmente útil como ferramenta para determinar o que é importante para os clientes e por que é importante, e não para saber quantos clientes avaliam positivamente ou não um determinado produto ou serviço.

Historicamente, os estudos qualitativos iniciaram na segunda metade do século XIX, em estudos sociológicos e antropológicos. No entanto, somente nos últimos 40 anos o método ganhou espaço reconhecido em outras áreas, como a psicologia, a educação e a administração, diz Godoy (1995).

Bogdan (apud TRIVIÑOS, 1987) indica cinco características do estudo qualitativo:

- a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave. Os estudos qualitativos têm como preocupação básica o mundo empírico em seu ambiente natural. No trabalho de campo, o pesquisador é fundamental no processo de coleta de dados. Não pode ser substituído por nenhuma outra técnica: é ele que observa, seleciona, interpreta e registra os comentários e as informações do mundo natural;
- a pesquisa qualitativa é descritiva, pois se preocupa com descrever os fenômenos por meio dos significados que o ambiente manifesta. Assim, os resultados são expressos na forma de transcrição de entrevistas, em narrativas, declarações, fotografias, desenhos, documentos, diários pessoais, dentre outras formas de coleta de dados e informações;
- os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não com os resultados e produtos. A preocupação está em conhecer como determinado fenômeno manifesta-se;
- os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente, isto é, as abstrações são construídas a partir dos dados, num processo de baixo para cima;

- o significado é a preocupação essencial. Os pesquisadores qualitativos buscam compreender os fenômenos a partir do ponto de vista dos participantes.

Para desenvolver o método qualitativo de pesquisa, é necessário que o pesquisador tenha as seguintes habilidades e atitudes:

- capacidade para ouvir;
- perspicácia para observar;
- disciplina para registrar as observações e declarações;
- capacidade de observação;
- organização no registro, na codificação, classificação dos dados;
- paciência;
- abertura e flexibilidade;
- capacidade de interação com o grupo de investigadores e com os atores sociais envolvidos no processo.

Por um lado, por apresentar essas características e peculiaridades, a abordagem qualitativa é muito criticada. As críticas mais comuns são, segundo Minayo (1996, p.36):

- o empirismo de que são acometidos muitos pesquisadores que passam a considerar ciência a própria descrição dos fatos que lhes são fornecidos pelos atores sociais. [...];
- a ênfase na descrição dos fenômenos em detrimento da análise dos dados;
- o envolvimento do pesquisador com seus valores, emoções e visão de mundo na análise da realidade;
- a dificuldade em si de trabalhar com “estados mentais”.

Por outro lado, a restrição e a crítica à abordagem quantitativa não se dão em relação ao método ou à técnica utilizada. O que se questiona é a restrição da “realidade social ao que pode ser observado e quantificado” Minayo (1996, p.36), já que o objeto de conhecimento é o homem e a sociedade. Esse objeto recusa-se “peremptoriamente a se revelar apenas nos números ou a se igualar com sua própria aparência” (MINAYO, 1996, p.36).

O planejamento da pesquisa

A maioria dos pesquisadores qualitativos parte de questões ou focos de interesse mais amplos, que vão se tornando mais específicos, à medida que transcorre a investigação. Assim, as dimensões e categorias de análise vão emergindo durante o processo de coleta e análise de dados. Cabe nesse momento salientar que, na pesquisa qualitativa, o processo de coleta de dados dá-se simultaneamente com a análise de dados, o que a difere da pesquisa quantitativa, na qual, em um momento, os dados são coletados e, em outro, são analisados. Na qualitativa, não existem dois momentos distintos, o processo é interativo, integrado.

No entanto, Alves (1991) orienta que o pesquisador pode e deve elaborar um projeto norteador dos passos da investigação. Esse projeto pode ter maior ou menor estruturação.

O autor recomenda que o projeto contenha:

- questões de pesquisa claramente definidas, mas que podem ser reformuladas, abandonadas ou acrescidas de outras, conforme a realidade do ambiente em estudo;
- propósitos definidos;
- procedimentos metodológicos previamente escolhidos – à medida que se desenvolve o estudo, os procedimentos podem ser alterados;
- esclarecimentos sobre a relevância do estudo, mencionando sua contribuição para a construção do conhecimento para a prática profissional.

No planejamento da pesquisa, é necessário estabelecer as técnicas de coleta e análise de dados, prevendo os materiais necessários e o armazenamento das informações obtidas. Ainda que o delineamento da pesquisa não seja completamente estruturado no início dela, o pesquisador precisa levantar os possíveis locais e sujeitos que lhe fornecerão as informações pretendidas e organizar o tempo e os limites para a realização de seus estudos, principalmente, se tiver necessidade de prestar conta deles a instituições ou órgãos financiadores.

Técnicas e instrumentos de pesquisa

As técnicas de coleta de dados mais utilizadas no método qualitativo de pesquisa são a entrevista e a observação. No entanto, a análise documental, bem como história de vida, história oral e o registro das informações no diário de campo são também empregadas nessa abordagem.

Após as considerações entre os dois métodos, é possível construir um quadro que mostra as principais diferenças entre eles.

Você vai ter contato com detalhes de cada uma das técnicas na Unidade 6.

Método qualitativo	Método quantitativo
Subjetivo	Objetivo
Testa a teoria	Desenvolve a teoria
Possibilita análises estatísticas	Possibilita narrativas ricas, interpretações individuais
Os elementos básicos da análise são os números	Os elementos básicos da análise são palavras e as idéias
O pesquisador mantém distância do processo	O pesquisador participa do processo
O raciocínio é lógico e dedutivo	O raciocínio é dialético e indutivo
Estabelece relações, causas	Descreve os significados, as descobertas
Preocupa-se com as quantidades	Preocupa-se com a qualidade das informações e respostas
Busca generalizações	Busca particularidades
Independente do contexto	Depende do contexto

Quadro 11: Diferenças entre os métodos qualitativo e quantitativo

Fonte: Elaborado pela autora.

Saiba mais...

- NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisa em administração**, São Paulo, v.1, n.3, 1996.
- SELLTIZ, Claire; WRIGHTSMAN, Lawrence S.; COOK, Stuart Welldfor. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.
- VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

RESUMO

Nesta unidade, foram abordados os métodos quantitativo e qualitativo de pesquisa e as particularidades de cada um. O método quantitativo preocupa-se com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Tem, portanto, o objetivo generalizar os dados a respeito de uma população, estudando somente uma pequena parcela sua. O processo de pesquisa é estruturado com definições claras do problema, hipóteses e objetivos da investigação. O questionário é o instrumento mais utilizado, mas também são utilizadas a entrevista estruturada, a análise documental e a observação como técnicas de coleta de dados.

O método qualitativo preocupa-se com conhecer a realidade, segundo a perspectiva dos sujeitos participantes da pesquisa, sem medir ou utilizar elementos estatísticos para análise dos dados. Busca é conhecer significados, opiniões e percepções dos sujeitos participantes da pesquisa.

O método qualitativo de pesquisa **não** é empregado, quando o pesquisador quer saber quantas pessoas têm preferência por um produto, portanto, não é projetado para coletar resultados quantificáveis. O processo de pesquisa é mais flexível, permitindo a inserção de novas categorias de análise durante o processo de coleta dados. A coleta e a análise dos dados dá-se no mesmo momento, sem separação temporal entre essas duas atividades.

Atividades de aprendizagem

Esta unidade mostrou os métodos quantitativo e qualitativo de pesquisa. Se você realmente compreendeu seu conteúdo, não terá dificuldade de responder às questões abaixo.

1. Quais são os fundamentos básicos do método qualitativo de pesquisa?
2. E do quantitativo?
3. Descreva o processo de planejamento do método quantitativo de pesquisa.
4. Por que o questionário é o instrumento mais utilizado na pesquisa quantitativa? Justifique sua resposta.
5. Analise o Quadro 11, que apresenta as diferenças entre os métodos qualitativo e quantitativo. Justifique cada diferença. Aprofunde a teoria, pesquisando as referências na seção **Saiba mais**.

BIBLIOGRAFIA

- ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2005.
- ALVES, Alda Judith. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n.77, p.53-61, 1991.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 2. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 1998.
- _____. _____. 5. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 2005.
- GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.2, p.57-63, mar./abr., 1995.
- MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**: metodologia e planejamento. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 4. ed. São Paulo-Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 1996.
- REA, Louis M.; PARKER, Richard. **Metodologia da pesquisa**: do planejamento à execução. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIDADE



Instrumentos e técnicas de coleta e análise de dados

Objetivo

Neste unidade, você vai conhecer as técnicas e os instrumentos utilizados para a coleta e análise de dados na pesquisa científica.

Especificamente, você terá oportunidade de identificar os instrumentos de coleta e de análise de dados na pesquisa em Administração.

Instrumentos e técnicas de coleta e análise de dados

A escolha das técnicas para coleta e análise dos dados decorre do problema de pesquisa e dos objetivos. Você sabe que, numa investigação científica, o pesquisador busca compreender, examinar uma determinada situação que é problemática e depende de informações. Ora, as informações estão na cabeça das pessoas, em documentos (externos ou internos) e na observação do pesquisador. Para buscar essas informações que estão em diferentes lugares, é preciso planejar quais são essas informações, onde elas se encontram, de que forma obtê-las e como trabalhá-las, isto é, o que se vai fazer com os dados, como serão agrupados e analisados.

Você também já viu que as técnicas são um meio auxiliar da pesquisa, um instrumento específico. Assim, você pode dispor de entrevistas, questionários, observações e análise de documentos para a coleta de dados. Para análise deles, você pode utilizar a estatística descritiva, a análise de conteúdo, de discursos, dentre outras.

A seguir, vamos estudar cada uma dessas técnicas.

Questionário

O questionário é constituído por uma série ordenada de perguntas que coleta informações **descritivas** (perfil socioeconômico, como renda, idade, escolaridade, profissão e outras), **comportamentais** (padrão de consumo, de comportamento social, econômico, pessoal, dentre outros) e **preferenciais** (opinião e avaliação de alguma condição ou circunstância).

Conhecendo os objetivos e a população a ser estudada, Barbetta (1998) coloca alguns procedimentos para a construção de um questionário:

- Separar as características a serem levantadas. Exemplo: grau de satisfação, estado civil.
- Fazer uma revisão bibliográfica, para verificar como mensurar adequadamente algumas características.
- Estabelecer a forma de mensuração das características (variáveis) a serem levantadas. Ex: grau de satisfação – mensuração qualitativa, tempo de serviço (anos completos) – mensuração quantitativa.
- Elaborar uma ou mais perguntas para cada característica a ser observada.
- Verificar se a pergunta está suficientemente clara.
- Verificar se a forma da pergunta não está induzindo alguma resposta.
- Verificar se a resposta da pergunta não é óbvia.

A elaboração do questionário, segundo Rea e Parker (2002), envolve a coleta de dados preliminares a respeito do tema e da população alvo da pesquisa, uma discussão em grupo sobre as questões e informações com os envolvidos ou interessados na pesquisa, a elaboração do rascunho do questionário, o pré-teste, a revisão do instrumento, o segundo pré-teste, se necessário, e o delineamento do questionário final.

A introdução do questionário ou preâmbulo

A introdução (ou preâmbulo) do questionário deve ser constituída por um texto informando a organização ou instituição que conduz o estudo, os objetivos e as metas do estudo, a base da seleção da amostra, a importância do resultado, a valorização da participação do respondente, a confidencialidade (participação protegida) e a garantia de que não há perguntas corretas ou incorretas.

Por exemplo:

Caro Senhor:

Precisamos de sua ajuda (**valor participativo**). A Empresa Alfa (**identificação da organização**) está realizando uma pesquisa junto aos clientes (**base de seleção da amostra**), e as informações que você fornecer serão úteis para ajudar a empresa a melhorar serviços e programas, buscando satisfazer as necessidades e os desejos dos usuários (**objetivos e metas**).

Por favor, preencha o questionário em anexo. Não há respostas corretas, nem incorretas, somente suas importantes opiniões.

Este formulário contém um número de identificação que será usado somente para acompanhamento. Todas as respostas serão tratadas confidencialmente (**confidencialidade**). Por favor, coloque no correio seu envelope-resposta com porte pago até o dia X (**instrução para devolução**).

Muito obrigado por sua ajuda. O que você pensa é importante para nós.

Sinceramente

João Pedro de Souza
Diretor

O formato das perguntas

O questionário pode ser construído com perguntas com respostas abertas, fechadas (dicotômicas, de escolha múltipla e de escala).

Nas **perguntas com respostas abertas**, os entrevistados expõem suas opiniões escrevendo ou falando.

Qual é seu sexo? _____

O que você entende por qualidade de vida no trabalho?

Coloque neste espaço suas sugestões e críticas

A pergunta aberta possibilita comentários e explicações importantes para a interpretação e não exige muito tempo na preparação do instrumento. No entanto, provoca um volume de informações muitas vezes repetitivas e irrelevantes, além de apresentar custos elevados, dificuldade de tabulação, problema de autopreenchimento para as pessoas que têm dificuldade de redação e, quando aplicada com a técnica da entrevista, pode apresentar viés pela interferência da interpretação do entrevistador.

Nas **perguntas com respostas fechadas**, o entrevistado escolhe respostas (verbalmente ou assinalando graficamente) dentre as opções oferecidas. As perguntas fechadas podem ser:

- dicotômicas (sim/não, concordo/discordo, faço/não faço, aprovo/desaprovo);
- de escolha múltipla (nas quais o respondente escolhe uma alternativa por um número limitado de opções ou por qualquer número de opções de respostas);
- de escala de intervalo.

As perguntas dicotômicas apresentam vantagens na facilidade e rapidez na aplicação, na tabulação e análise e pouca possibilidade de erros. Por outro lado, apresentam como desvantagens erro de medição e a restrição nas opções.

Nas perguntas com respostas de escolha múltipla, o pesquisador deve se preocupar com o número de alternativas oferecidas e os vieses de posição. Não existe um número ideal de alternativas, mas devem ser no mínimo três. Nas pesquisas quantitativas por amostragem enviadas pelo correio, Rea e Parker (1999) recomendam no máximo quinze opções de respostas. Por telefone, no máximo seis opções. No en-

tanto, Mattar (1999, p.204) salienta que “Os estudiosos argumentam que mais de sete confundem os respondentes sem incrementar a precisão da medição e menos de três inviabiliza qualquer medição”. Como você pode perceber, existem opiniões divergentes entre os autores. Para eliminar esse impasse, é preciso ter bom senso e analisar cada caso isoladamente. Outra forma é se colocar no lugar do respondente e refletir sobre as dificuldades de preenchimento das respostas.

Vantagens das perguntas com múltipla escolha:

- facilidade de aplicação, processamento e análise;
- facilidade de responder;
- pouca possibilidade de erros.

Desvantagens:

- demora na preparação;
- custo elevado de preparação;
- impossibilidade de incluir a categoria “*Outros. Quais ____*” como forma de suprir algum esquecimento;
- tendência de introduzir vieses nos dados, pelo fato de as alternativas de respostas serem oferecidas aos respondentes;

Nas perguntas com respostas múltiplas, é preciso verificar se as questões e opções estão adequadas aos objetivos da pesquisa; se as opções de resposta são suficientes; se não está havendo superposição de respostas; se as opções são adequadas, imparciais e equilibradas; e por último verificar a facilidade ou dificuldade na tabulação dos dados. Recomenda-se consultar um profissional da área de estatística para analisar o instrumento antes de introduzi-lo no campo de pesquisa.

Exemplos:

De que maneira a Clínica Odontológica Delta poderia melhorar seu desempenho? Marque as duas opções mais importantes.

(___) melhor qualificação dos empregados no atendimento por telefone;

(___) nenhuma melhoria é necessária;

(___) servindo água, café e bolacha;

(___) ampliando os serviços;

(___) outros, especificar: _____;

(___) não sei.

Que serviços você gostaria de receber na Clínica Odontológica Delta? (Indique sua prioridade mais alta com 1, a segunda com 2 e a terceira com 3.)

(___) raio X;

(___) atendimento domiciliar;

(___) outros, especificar: _____.

Formas de aplicação do questionário

Segundo Rea e Parker (2002), as informações podem ser coletadas pelo correio, por telefone e por entrevistas pessoais.

A pesquisa pelo correio envolve a distribuição do instrumento de coleta de dados a uma amostra de entrevistados em potencial pré-selecionados. O processo de preenchimento é individual, com auxílio de um entrevistador. As vantagens na utilização desse tipo de pesquisa são: custos menores, conveniência (o respondente preenche conforme sua conveniência), amplo prazo para o preenchimento, impressões

autorizadas, anonimato, redução do viés induzido pelo entrevistador. No entanto, os autores salientam que o reduzido número de respostas, prazo longo para devolução, auto-seleção, falta de envolvimento com o entrevistador e falta de perguntas abertas são algumas desvantagens desse tipo de pesquisa.

A pesquisa por telefone possibilita coleta rápida de dados, custo inferior ao da entrevista pessoal, anonimato, facilidade de acesso em grande escala e garantia de que as instruções são seguidas. Todavia, há menor controle sobre a situação do que numa entrevista pessoal, menor credibilidade e confiança do que teria uma entrevista pessoal, falta de material visual e limitação dos entrevistados, ampla ação geográfica e garantia de que as instruções são seguidas.

As entrevistas pessoais são estruturadas com a presença do entrevistador frente ao respondente. As vantagens são a flexibilidade (mais detalhes e explicação das perguntas), maior complexidade, alto índice de respostas e garantia de que as instruções são seguidas.

O processo de medição e as escalas

Medir consiste em atribuir números a um objeto. O objeto não é medido, mas sim suas características ou seus atributos. Segundo Mattar (1999, p.194), “nós não medimos uma pessoa, mas sua renda, idade, sexo, nível de escolaridade, estado civil, número de filhos, atitudes, comportamentos etc.”.

As escalas mais utilizadas em pesquisas quantitativas são as nominais, ordinais e por intervalo.

Na escala nominal, os números são utilizados para nomear, identificar ou categorizar dados sobre pessoas, objetos ou fatos, não estando contidas, portanto, a ordenação ou avaliação dos dados.

Exemplo:

Sexo: (1) masculino (2) feminino

Preferência política: (1) PT (2) PSDB (3) PMDB (4) PV etc.

Na escala ordinal, os números servem para nomear, identificar, categorizar e ordenar, segundo um processo de comparação entre pessoas, objetos ou fatos, em relação a determinada característica (MATTAR, 1999).

Exemplo:

Escolaridade: (1) 1º grau completo (2) 1º grau incompleto
(3) 2º grau completo (4) 2º grau incompleto
(5) curso superior completo (6) curso superior incompleto

Na escala por intervalo, os números são qualificados e ordenados em unidades constantes de medição.

Exemplo:

- aprovo inteiramente (2) aprovo (3) indeciso (não aprovo e nem desaprovo) (4) desaprovo (5) desaprovo inteiramente;
- (1) concordo totalmente (2) concordo em parte (3) indeciso (4) discordo em parte (5) discordo totalmente;
- concordo totalmente (2) concordo (3) indeciso (4) discordo (5) discordo totalmente;
- muito favorável (2) um pouco favorável (3) indiferente (4) um pouco desfavorável (5) muito desfavorável.

Nas perguntas com respostas em escala, os números mostram a posição e o quanto pessoas, objetos ou fatos estão distantes entre si, em relação a determinada característica. Os respondentes escolhem a opção que tem melhor correspondência com sua opinião.

Seqüência das perguntas

Um questionário mal estruturado pode afetar o estudo todo. Rea e Parker (2002) sugerem:

- perguntas introdutórias: devem estar relacionadas ao assunto indicado na introdução ou no preâmbulo. Devem estimular o interesse de preencher o instrumento e ser de fácil resposta, básicas e descomplicadas;
- perguntas delicadas: devem ser colocadas mais no final do questionário;

- perguntas afins: devem ser colocadas juntas, em seqüência;
- verificações de confiabilidade de resposta: é a repetição da mesma pergunta, mas formulada de maneira diferente e em outro lugar do questionário.

Quanto à extensão do questionário, o pesquisador deve assegurar que não fique tão longo a ponto de desestimular o respondente.

O questionário é a técnica mais utilizada em pesquisas quantitativas. É um instrumento composto por uma série de perguntas a que o próprio respondente deve responder. Tem como vantagem, dentre outras, rapidez, maior alcance geográfico e em número de pessoas, reduzido custo com profissionais para coleta de dados, liberdade nas respostas e respostas uniformes. A maior desvantagem desse instrumento de coleta de dados está no número de questionários que retornam ao pesquisador. Da mesma forma, existe dificuldade com respondentes analfabetos, com a falta de compreensão de alguns participantes, já que não existe entrevistador conduzindo o instrumento.

Entrevista

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto (LAKATOS; MARCONI, 1990). É a técnica mais utilizada nas pesquisas qualitativas. No entanto, como coloca Minayo (1996), mediante essa técnica, podem ser obtidos dados de natureza quantitativa (censos, estatísticas etc.) e qualitativa (opiniões, atitudes, significados). Apresenta como vantagem a possibilidade de ser realizada com todos os segmentos da população, incluindo-se os analfabetos; permite analisar atitudes, comportamentos, reações e gestos; os dados podem ser analisados de forma quantitativa e qualitativa; e dá maior flexibilidade ao entrevistador. É importante ressaltar que essa técnica pode ser desenvolvida individualmente ou em grupo.

Existem diversos tipos de entrevistas. Segundo a forma como se estrutura, a entrevista pode ser estruturada, não-estruturada ou semi-estruturada.

A entrevista estruturada, também chamada de entrevista padronizada, tem como característica principal a utilização de um roteiro previamente organizado. O entrevistador não é livre para desenvolver “uma conversa” com o respondente, e sim deve seguir o roteiro sem desvios, sem alterar a ordem ou fazer perguntas que não estão incluídas no roteiro.

Exemplo de uma entrevista estruturada:

1. Qual é seu nome e cargo na empresa?
2. Conte como foi o surgimento da empresa.
3. Quais são os fatores que o levaram a sair da incubadora de empresas?
4. Quais foram as primeiras dificuldades que vocês enfrentaram no mercado?

A entrevista não-estruturada é também chamada de aberta, despadronizada ou não-diretiva. Nesse tipo de técnica, o entrevistado fica livre para responder sobre o tema proposto, sem estar condicionado a uma seqüência programada de perguntas. Assim, o entrevistado desenvolve o tema conforme o desenrolar da conversa. O encontro dá-se entre duas pessoas, sendo que o entrevistador tem clareza de seus objetivos, mas não tem roteiro determinado.

A semi-estruturada segue um roteiro estipulado pelo entrevistador, mas sem se prender rigidamente à seqüência das perguntas. A conversa segue conforme os depoimentos do entrevistado, sem obedecer rigidamente ao roteiro de entrevista.

A dissertação de mestrado do Programa de Pós-graduação em Administração da UFSC, de Guilherme Silveira Correa, apresenta um exemplo de roteiro de entrevista semi-estruturada.

1. Como está departamentalizada a empresa?

Nessa questão, verifica-se como estão agrupadas as áreas na organização.

2. Quais são as unidades da empresa?

Essa questão permite ter idéia de todas as áreas da organização e as especificidades de cada uma delas.

3. Qual é o número de níveis hierárquicos na empresa e como estão divididos?

Pretende-se verificar quantos níveis hierárquicos existem na organização e como estão organizados.

4. Há uma separação clara entre quem coordena e quem executa o trabalho?

Busca-se aqui verificar a funcionalização na organização, ou seja, a separação entre o nível gerencial e o nível operacional.

5. Há departamento específico para criatividade na empresa? Como esse departamento é estruturado? É interno ou externo à empresa?

A intenção aqui é saber se a empresa possui uma área.

Além dessas três formas de entrevista, temos ainda a denominada de **sondagem de opinião**, que é desenvolvida com uso de questionário estruturado, com perguntas fechadas de múltipla escolha ou dicotômicas. O entrevistador pergunta e anota a resposta do entrevistado. Assim, o instrumento de coleta utilizado é o questionário, mas a técnica para a coleta de dados é a entrevista do tipo sondagem de opinião. No entanto, é preciso ter habilidade e sensibilidade para utilizar essa técnica, já que a interação entre pesquisador e participante da pesquisa é intensa.

Como você pode perceber, independentemente do tipo de entrevista, o pesquisador deve ter clareza de qual é a informação de que ele precisa. Para isso, deve ter alguns cuidados:

- planejar a entrevista, definindo claramente qual é o objetivo;
- conhecer com antecedência o entrevistado e o campo de pesquisa;
- agendar previamente a hora e o local do encontro;
- garantir o sigilo e a confiabilidade dos dados e da identidade do entrevistado; e,
- no caso da entrevista semi e da estruturada, preparar o roteiro com as informações a serem abordadas.

Chizzotti (2001, p.93) alerta também que

O entrevistador deve manter-se na escuta ativa e com a atenção receptiva a todas as informações prestadas, quaisquer que sejam elas, intervindo com discretas interrogações de conteúdo ou com sugestões que estimulem a expressão mais circunstanciada de questões que interessem à pesquisa.

O uso da técnica de entrevista exige do pesquisador um olhar atento a todas as manifestações do entrevistado, desde a linguagem oral até a linguagem gestual. Assim, uma expressão de desagrado (expressão de desgosto, agitação das mãos, mexer e remexer na cadeira, por exemplo) ou de não-concordância pode ter significado importante para a pesquisa. No entanto, em momento algum, o entrevistado deve opinar ou emitir qualquer julgamento tanto sobre o tema que está sendo conversado como sobre a manifestação não-verbal dele.

Minayo (1996, p.109) chama a atenção para a “palavra como símbolo de comunicação”, pois é por meio da palavra que o entrevistado se comunica e expressa seus valores, sentimentos, suas opiniões, dentre outras manifestações pessoais. É também uma forma de transmitir, “através de um porta-voz, as representações de grupos determinados, em condições históricas, socioeconômicas e culturais específicas” (p.100).

Análise documental

A análise documental, também chamada de pesquisa documental, envolve a investigação em documentos internos (da organização) ou externos (governamentais, de organizações não-governamentais, instituições de pesquisa, dentre outras). É uma técnica utilizada tanto em pesquisa quantitativa como qualitativa.

Os documentos internos, como estatuto, regulamento, relatórios, manuais, apresentam como vantagem a disponibilidade e o baixo custo de utilização.

Documentos governamentais podem ser municipais, estaduais e federais. Assim, portarias, relatórios, anuários são documentos oficiais que, dependendo do objeto de estudo, são de extrema relevância para a investigação. Publicações parlamentares e documentos jurídicos são também exemplos de documentos governamentais. Mattar (1999) chama atenção para as publicações governamentais periódicas:

Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, que publica:

- Censo Demográfico Brasileiro, que contém informações sobre a situação do domicílio, população urbana e rural, idade, religião, estado conjugal, rendimento mensal, dentre outras.
- Censo Industrial (estabelecimentos, constituição jurídica, inversões de capital, número de funcionários, valor da produção, distribuição da produção, dentre outras informações).
- Censo Predial (prédios, unidades de ocupação, situação urbana e rural, número de pavimentos, formas de utilização, dentre outras informações).
- Censo de Serviços (estabelecimentos, constituição jurídica, número de empregados, despesas com salários, receitas, dentre outras informações).
- Censo Agropecuário.

- Instituto de Economia Agrícola e Secretaria da Agricultura do Estado de São Paulo, que publicam prognósticos agrícolas.
- Fundação Seade (Sistema Estadual de Análise de Dados), com inúmeras publicações.
- Banco do Brasil, Carteira de Comércio Exterior, com a publicação da Revista do Comércio Exterior e do Anuário do Comércio Exterior, dentre outras.

Outra fonte de documentos importantes para pesquisas científicas são universidades, centros de pesquisa, associações de classe, sindicatos patronais e de trabalhadores. Como exemplos, podemos citar:

- Fundação Instituto de Economia da FEA/USP (FIPE);
- Fundação Instituto de Administração da FEA/USP (FIA);
- Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP) e de outros estados brasileiros;
- Departamento Intersindical de Estudos e Estatísticas (DIEESE);
- Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH) e outros.

Em pesquisas que abordam o passado remoto, o pesquisador tem como fonte de dados a iconografia, que abrange a documentação por imagem. Nessa linha, Lakatos e Marconi (1991) incluem gravuras, estampas, desenhos e pinturas, excluindo a fotografia que, na concepção das autoras, refere-se a um passado mais recente.

Foster (*apud* ROESCH, 1999) expõe cinco passos para o uso de documentos em pesquisas científicas. O primeiro passo trata da negociação do acesso aos documentos. É preciso deixar claro o objetivo da investigação, pois muitos documentos podem ser sigilosos, outros podem ser examinados, mas não copiados, dentre outras situações com que o pesquisador pode se deparar. O segundo passo trata da verifica-

ção da autenticidade do documento junto às pessoas que os produziram ou estão ligadas a eles. No terceiro passo, o pesquisador busca a compreensão e identificação do assunto e tema de cada documento. O processo de análise dos dados é o quarto passo e, por último, vem a utilização dos dados na pesquisa.

Yin (2001) apresenta os pontos fortes e fracos da utilização da análise documental, que pode ser visualizado no Quadro 12.

Pontos fortes	Pontos fracos
Estável – pode ser revisado quantas vezes forem necessárias;	Capacidade de recuperação pode ser baixa;
Exato – contém nomes, referências, detalhes;	Seletividade tendenciosa, se a coleta não estiver completa;
Ampla cobertura – longo espaço de tempo, muitos eventos e ambientes distintos.	Relato de visões tendenciosas – reflete as idéias preconcebidas (desconhecidas) do autor;
	Acesso – pode ser deliberadamente negado.

Quadro 12: Pontos fortes e fracos da análise documental

Fonte: Yin (2001, p.108).

A observação

A observação é uma técnica que utiliza os sentidos para obter informações da realidade.

Como diz Triviños (1987), não é simplesmente olhar, mas destacar de um conjunto, objetos, pessoas, animais, por exemplo, algo específico, prestando atenção em suas características, como cor, tamanho.

Existem diversas formas de utilização da observação. Ander-Egg (*apud* LAKATOS; MARCONI, 1991) classificam-na do seguinte modo:

- quanto aos meios utilizados, pode ser estruturada e não estruturada. Na estruturada, também chamada de planejada, sistemática e controlada, o observador sabe o que procura,

planeja essa busca e sistematiza as informações. Na não estruturada, também denominada de assistemática, espontânea, livre, ocasional e acidental, o pesquisador não tem planejamento e controle previamente elaborados e ela se dá de maneira ocasional. O fato ocorre e o observador registra;

- quanto à participação do observador, pode ser participante e não participante. Na observação participante, o observador faz parte do grupo observado e confunde-se com ele, vivenciando diretamente a situação observada. Na observação não participante, o observador não faz parte da realidade estudada e permanece nela durante o período de investigação;
- quanto ao número de observações, pode ser individual ou em equipe. Como o nome indica, essa forma de observar pressupõe a participação somente do pesquisador ou de uma equipe de observadores;
- quanto ao lugar onde se realiza, pode ser na vida real (trabalho de campo) ou em laboratório.

A observação pode ainda ser utilizada de forma direta e indireta (MATTAR, 1999). Na observação direta, o observador está presente no momento da ocorrência do fato ou fenômeno. O autor dá como exemplo a observação do comportamento do consumidor durante o processo de compra. A observação indireta “refere-se à observação de registros deixados por comportamento ou fatos passados. [...] Um exemplo [...] é a pesquisa de lixo familiar para inferir padrões de compra e de uso de uma infinidade de produtos no lar” (MATTAR, 1999, p.186).

Outras técnicas

Além do questionário, da entrevista, análise documental e da observação, o pesquisador pode dispor da triangulação de dados, história de vida, história oral, técnicas projetivas, dentre outras.

Uma breve revisão de como é possível coletar dados a partir dessas técnicas está disponibilizada no ambiente virtual de aprendizagem.

Técnicas de análise de dados

O processo de análise de dados é definido por Kerlinger (1980, p.353) como “a categorização, ordenação, manipulação e sumarização de dados”. Tem por objetivo reduzir grandes quantidades de dados brutos a uma forma interpretável e mensurável.

Análise estatística

A análise estatística mostra a relação entre variáveis por meio de gráficos, classificados por categorias e medidos por cálculos de parâmetros de média, mediana, quartis etc. Segundo Oppenheim (*apud* ROESCH, 1999), a análise de dados pode ser univariada, bivariada e multivariada. A análise univariada é a análise da frequência absoluta e relativa de cada questão pesquisada. A bivariada é a análise que faz cruzamento entre as questões pesquisadas. A multivariada explora padrões de relações entre as variáveis estudadas.

Estudo mais aprofundado sobre esse tipo de análise você terá na disciplina de Estatística e no ambiente virtual de aprendizagem

Análise de conteúdo

Para Roesch (1999, p.156 e 157), a técnica de análise de conteúdo procura seguir os padrões da análise quantitativa e tem como “propósito contar a frequência de um fenômeno e procurar identificar relações entre os fenômenos, sendo que a interpretação dos dados se socorre de modelos conceituados definidos a priori”. A análise de conteúdo para Richardson (1989) busca compreender melhor um discurso, aprofundar suas características gramaticais, fonológicas, cognitivas e ideológicas e extrair os momentos mais importantes. De acordo com Chizzotti (2001, p.98) a análise de conteúdo é

[...] um método de tratamento e análise de informações colhidas por meio de técnicas de coleta de dados, consubstanciadas em um documento. A técnica se aplica à análise de textos escritos ou de qualquer comunicação (oral, visual, gestual) reduzida a um texto ou documento.

A organização da análise de conteúdo envolve três fases: pré-análise; exploração do material, também chamada de descrição analítica; e análise e interpretação dos resultados.

Na pré-análise, é feita a escolha e a organização do material. A escolha do material depende de o que o pesquisador procura e de o que ele espera encontrar. Tem como orientação a questão norteadora ou problema de pesquisa e os objetivos. Com o resultado da coleta de dados, isto é, com as informações obtidas nas entrevistas, nos documentos e nas anotações resultado das observações, o pesquisador inicia o processo de análise com uma leitura geral que Bardin (1977) chama de “leitura flutuante”. Dessa leitura, emergem as unidades de registro ou categorias de análise, que são palavras ou expressões, temas ou mesmo um acontecimento. Identificadas as unidades de registro, o pesquisador passa a localizá-las no texto, iniciando assim a segunda fase: exploração do material ou descrição analítica do conteúdo. Codificação, classificação e categorização são as atividades básicas dessa fase. Por último, há a interpretação dos resultados, em que se correlaciona o conteúdo do material analisado com a base teórica referencial.

Análise de discurso

A análise de discurso tem como foco a linguagem utilizada nos textos escritos ou falados. Assim, essa técnica pode ser utilizada tanto para análise de documentos e textos teóricos como para análise dos depoimentos e das falas dos entrevistados. Desse modo, o objeto da análise de discurso é o discurso.

Essa técnica segue os seguintes passos: identificação do repertório que envolve a transcrição das entrevistas, o isolamento das similaridades ou diferenças nas respostas e a classificação das abordagens por títulos. O passo seguinte é a análise e o exame dos repertórios, isto é, o texto e o contexto.

A análise de discurso é mais utilizada no campo da lingüística e da comunicação especializada em analisar construções ideológicas presentes num texto. É muito utilizada, por exemplo, para analisar textos da mídia e as ideologias que trazem em si.

Saiba mais...

- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 5. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 2005.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1985.
- DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento; SILVA, Rosimeri Carvalho da. Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa em administração. In: VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.
- SELLTIZ, Claire; WRIGHTSMANN, Lawrence S.; COOK, Stuart Welldford. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

RESUMO

Esta unidade abordou os diferentes tipos de coleta e de análise de dados. O questionário, primeira técnica abordada, é um instrumento utilizado na pesquisa quantitativa, constituído por perguntas abertas e fechadas (dicotômicas, de escolha múltipla e por intervalo). A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto. É mais utilizada em pesquisas qualitativas. A análise documental envolve a investigação em documentos internos (da organização) ou externos (governamentais, de organizações não-governamentais, instituições de pesquisa, dentre outras). É uma técnica utilizada tanto em pesquisa quantitativa como qualitativa. A observação é uma técnica que utiliza os sentidos para obter informações da realidade.

A análise estatística mostra a relação entre variáveis por meio de gráficos, classificados por categorias e medidos por cálculos de parâmetros de média, mediana, quartis. A análise de conteúdo aplica-se à análise de textos escritos ou de qualquer comunicação (oral, visual, gestual) reduzida a um texto ou documento. Finalmente, viu-se a análise de discurso, que tem como objeto de estudo o discurso, seja ele escrito ou falado.

Atividades de aprendizagem

Esta unidade mostrou as técnicas de coleta e de análise de dados.

1. Se você realmente compreendeu seu conteúdo, não terá dificuldade de responder SIM ou NÃO às questões abaixo.

- a) A entrevista é uma técnica que possibilita analisar os dados quantitativamente e qualitativamente. ()
- b) É possível perceber o significado, as opiniões dos sujeitos de pesquisa, em profundidade, a partir de um questionário. ()
- c) O questionário é um instrumento de pesquisa que permite abranger grande número de pessoas. ()

2. Procure no *website* da Biblioteca Universitária da UFSC (www.bu.ufsc.br) três trabalhos acadêmicos em que se utilizou a técnica de análise de conteúdo. Leia com atenção. Observe o problema de pesquisa, o objetivo e a condução metodológica. Identifique as fases da análise de conteúdo. Observe as unidades de análise e as categorias identificadas.

3. Procure no *website* da Biblioteca Universitária da UFSC (www.bu.ufsc.br) três trabalhos acadêmicos em que se utilizou análise estatística. Leia com atenção. Observe como o autor apresentou os resultados e compare com os objetivos do trabalho.

BIBLIOGRAFIA

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 2. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 1998.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

KERLINGER, Fred N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: EPU/EDUSP, 1980.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia e planejamento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4. ed. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCO, 1996.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia e planejamento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

REA, Louis M.; PARKER, Richard. **Metodologia da pesquisa: do planejamento à execução**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 1999.

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

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

