

# Procedimentos de coleta de dados em trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Unioeste/PR

Débora Andrea Liessem Vigorena\* Patrícia Stafusa Sala Battisti\*\*

## Resumo

---

O estudo tem o propósito de conhecer as escolhas dos concluintes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, no tocante aos procedimentos de coleta de dados utilizados no trabalho de conclusão de curso. Foram coletados, através da pesquisa documental, os relatórios finais de estágio do curso dos anos de 2000, 2001, 2009 e 2010, anos iniciais desse tipo de formato de trabalho de conclusão e os anos mais recentes, respectivamente. Fez-se uma análise dos relatórios com o objetivo de identificar os procedimentos de coleta de dados que apresentassem indícios de natureza qualitativa. Para tanto, parte-se da pesquisa bibliográfica para entender a conceituação de pesquisa qualitativa e depois se destacam os procedimentos de coleta de dados nos relatórios analisados. A análise de conteúdo foi utilizada para identificar e discutir os procedimentos de coleta citados. Conclui-se que os estudantes fizeram pouco uso dos procedimentos de natureza qualitativa e sugere-se que sejam estimulados a conhecê-los e saber como realizar a triangulação dos dados levantados.

*Palavras-chave:* Pesquisa qualitativa. Metodologia em secretariado. Procedimentos de coleta de dados.

## Introdução

O campo de atuação do secretário executivo vem crescendo nos últimos anos, exigindo novas habilidades e competências para enfrentar os desafios do mercado de trabalho. Diante disso, a formação curricular desse profissional precisou acompanhar as mudanças, com vistas a prepará-lo para atuar como gestor, empreendedor e articulador, incluindo conhecimentos técnicos, científicos, sociais, políticos e administrativos. Nessa formação, o estágio supervisionado, além de ser uma disciplina obrigatória para todos os cursos, é fundamental para a aplicação do conhecimento teórico adquirido pelo discente, considerando a necessidade de profissionais competentes.

Desta forma, o estágio não deve ser apenas o cumprimento de uma exigência legal, mas um meio que propicie ao aluno uma visão da teoria vivenciada na prática. Além disso, deve resultar em um trabalho científico, fruto da observação sistemática, da aplicação de métodos e técnicas e pesquisa, com conclusão e proposta de intervenção.

---

\* Unioeste/PR. E-mail: d\_vigorena@yahoo.com.br

\*\* Unioeste/PR. E-mail: patriciasala5@hotmail.com.br

Para que esse estágio seja frutífero tanto no quesito da elaboração de um trabalho acadêmico quanto no de oferecer melhorias na empresa estagiada, a metodologia constitui-se na parte crucial do desenvolvimento, pois é por meio de sua especificação que se vislumbra como a abordagem será feita e por meio de quais métodos. É por meio da metodologia que o estudante-pesquisador se orienta no processo de investigação e, ainda, é possível avaliar se os procedimentos metodológicos escolhidos são confiáveis e se a trajetória percorrida por ele pode ser bem-sucedida e trazer soluções.

Os instrumentos usados na coleta de dados são tão fundamentais quanto o próprio resultado do trabalho. Ao ter conhecimento sobre as técnicas de coleta existentes na literatura e sua análise, o trabalho do acadêmico toma uma forma mais eficiente e confiável. Assim, o texto que segue pretende analisar as escolhas das técnicas de coletas de dados feitas pelos acadêmicos concluintes do curso de Secretariado Executivo da Unioeste em trabalhos de natureza de tendência qualitativa, através de uma análise comparativa entre os trabalhos dos anos de 2000, 2001, 2009 e 2010, respectivamente os dois primeiros e os dois últimos anos com trabalhos de conclusão em forma de estágio, apresentado no formato de relatório.

Para isso, o segundo tópico explica o modo de elaboração do trabalho de conclusão de curso elaborado a partir do estágio supervisionado. Em seguida, descrevem-se as técnicas de coleta de dados encontradas mais frequentemente

na literatura da pesquisa qualitativa. No quarto tópico, aponta-se a metodologia utilizada na comparação entre os instrumentos indicados no referencial teórico e aqueles efetivamente utilizados pelos acadêmicos. No quinto item, são apresentados os resultados colhidos através dessa comparação, e nas considerações finais são indicados possíveis caminhos a serem trilhados no futuro.

## Organização do estágio curricular no curso de Secretariado Executivo da Unioeste - Campus de Toledo

Conforme o Regulamento do Estágio Supervisionado do Curso de Secretariado Executivo (2007) da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, o estágio representa o conjunto de atividades de aprendizagem profissional, social e cultural proporcionado ao discente por meio da pesquisa nas linhas teóricas do curso e pela participação em situações reais de trabalho.

O estágio é realizado de forma individual, sob supervisão semidireta. O discente é orientado por um docente da área (Supervisor de Estágio) e por profissionais do campo de estágio (supervisor técnico). O campo de estágio pode ser realizado em organizações públicas ou privadas e em instituições de ensino que apresentem possibilidades de atuação relacionada à formação profissional e acadêmica do discente, caracterizando-se como um estudo de caso. Os temas dos trabalhos devem ser delimitados pelas

linhas teóricas do curso: Secretariado, Administração e Comunicação.

Em relação aos objetivos da disciplina do Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo (Esseb) citam-se: propiciar o desenvolvimento profissional por meio de reflexão crítica sobre as atividades vivenciadas na organização; capacidade de propor soluções ao problema de pesquisa identificado, baseando-se em investigações e fundamentação teórica; proporcionar experiência acadêmico-profissional orientada para a competência técnico-científica no trabalho profissional; possibilitar a avaliação contínua do curso ofertado e promover a integração da instituição com a sociedade.

Para tanto, o Esseb é iniciado no 3º ano do curso com uma disciplina teórica, perfazendo a carga horária de 136h/a, com o objetivo de subsidiar o discente no desenvolvimento do Diagnóstico Organizacional e do Projeto de Estágio. Para apoiar o desenvolvimento dessas atividades são exigidas 72h de estágio prático na organização.

Finalmente, no 4º ano, a disciplina teórica de Esseb II visa instrumentalizar o discente na elaboração e defesa do Relatório Final de Estágio, totalizando 136h/a teóricas e 136h de estágio prático na organização. O Relatório Final de estágio representa o resultado do que foi apresentado no projeto, devendo ser claro, coerente e mostrar a capacidade do discente de reunir os dados pesquisados, estudá-los e colocá-los em uma sequência lógica e bem elaborada.

Cabe ressaltar que o Relatório Final contempla os seguintes tópicos: introdução; objetivos geral e específicos;

justificativa do trabalho; fundamentação teórica; procedimentos metodológicos; análise e interpretação dos dados coletados, contemplando o diagnóstico organizacional e a operacionalização do estágio; sugestões e recomendações; e considerações finais.

Dentre os tópicos acima mencionados destacam-se neste estudo os procedimentos metodológicos, mais especificamente, a definição das técnicas de coleta de dados em estudos de natureza qualitativa. De acordo com Denzin e Lincoln (2000), a pesquisa qualitativa busca responder às perguntas sobre como a experiência social é criada e ganha significado. Para isso, pode se utilizar de diferentes estratégias de investigação e métodos de coleta e análise de dados.

## A pesquisa qualitativa e os procedimentos de coleta de dados

A partir da década de 1980, principalmente, aparece uma profusão de novas perspectivas sobre os métodos utilizados para se fazer pesquisa. A pesquisa qualitativa aos poucos deixa de ser vista como a que não tem rigor científico em detrimento da pesquisa quantitativa. Cada vez mais os sujeitos que compõem o *corpus* da pesquisa são vistos dentro de seus ambientes naturais, nas suas relações interpessoais, ambientes e relações nos quais constroem e reconstróem a realidade. Nesse sentido, a pesquisa qualitativa é cada vez mais utilizada nas ciências sociais e o intuito é o de “[...] ampliar a legitimidade dos temas pesquisados com conhecimentos de diferentes

disciplinas e traduzindo-os em formas criativas e inovadoras” (CHIZZOTTI, 2003, p. 230).

Na verdade, a interação entre as pesquisas quantitativas e qualitativas tem sido vista como positiva, visto que essa interação colabora para aumentar o “[...] nível de *credibilidade e validade* aos resultados da pesquisa” (OLIVEIRA, 2010, p. 39) e propicia a complementaridade entre elas. Enquanto na pesquisa quantitativa a maior crítica deve-se à falta de considerar que o pesquisador esteja profundamente marcado pela sua cosmovisão, pela sua realidade social etc., na pesquisa qualitativa, a crítica vem justamente do fato de que os resultados das análises sejam feitas de forma muito subjetiva. Assim, a interação entre elas não invalida as pesquisas; pelo contrário, como sustenta Oliveira (2010), colabora para evitar o “reducionismo” a que cada um dos tipos de pesquisa possa estar sujeito.

A pesquisa qualitativa, de maneira mais detalhada, é entendida como uma investigação que tem como preocupação central o exame dos dados em um tipo de profundidade que não é captada pelos números, tabelas e dados quantitativos, mesmo que não sejam eles representativos a outros casos de estudo, ou seja, o que se pretende descobrir, muitas vezes, é particular àquela situação e, por isso, é examinado no detalhe para aquele caso, tendo em conta a perspectiva histórica e/ou social do momento em que se faz a análise. Creswell (2007, p. 35) define a pesquisa qualitativa como “[...] aquela em que o investigador sempre faz alegações de conhecimento com

base principalmente ou em perspectivas construtivistas [...] ou em perspectivas reivindicatórias/participatórias [...] ou em ambas”.

Essas perspectivas visam buscar as experiências individuais, construídas socialmente, e têm por objetivo desenvolver teorias, reivindicar políticas ou colaborar para a mudança do objeto pesquisado. Creswell (2007, p. 184) diferencia a pesquisa qualitativa da quantitativa da seguinte forma:

[...] os procedimentos qualitativos apresentam um grande contraste com os métodos de pesquisa quantitativa. A investigação qualitativa emprega diferentes alegações de conhecimento, estratégias de investigação e métodos de coleta e análise de dados. Embora os processos sejam similares, os procedimentos qualitativos se baseiam em dados de texto e imagem, têm passos únicos na análise de dados e usam estratégias diversas de investigação.

A pesquisa qualitativa analisa os “microprocessos”, estudando as ações sociais em que o investigador possa participar ou não da comunidade pesquisada, “[...] realizando um exame intensivo dos dados” (MARTINS, 2004, p. 289).

Embora considere o fato de que trabalhos de diferente natureza sejam denominados “qualitativos”, Godoy (1995) encontra quatro características principais desse tipo de pesquisa, dentre as quais interessa destacar três neste momento:

- a) o ambiente natural é fonte direta dos dados: para esse tipo de pesquisa, quanto mais o pesquisador se inserir no meio que investiga, melhor será sua absorção da realidade e seu desempenho como

“instrumento fundamental” de sua própria análise, fornecendo material confiável e real;

- b) pesquisa essencialmente descritiva: pretende observar o escopo da pesquisa de forma abrangente e em direções variadas, fazendo uso de materiais variados (gravações, fotos, desenhos etc.) para descrever a realidade de forma “holística”;
- c) a preocupação do investigador é captar o significado que os participantes atribuem às coisas: ele investiga a percepção dos envolvidos para poder entender a realidade que os cerca, confirmando muitas vezes com os próprios investigados a interpretação a que se chegou.

Dentro desse enfoque qualitativo e considerando o estudo de caso como uma estratégia de pesquisa que abrange essas características, destacam-se os procedimentos de coleta de dados que podem ser utilizados para investigar o objeto que se pretende conhecer:<sup>1</sup> documentação, entrevista, entrevista em profundidade, história de vida, observação direta e participante e *focus group*. Além desses procedimentos, pretende-se introduzir a contribuição dos estudos linguísticos no que se refere à análise do discurso, como forma de apoiar estudos qualitativos na área das Ciências Sociais Aplicadas.

A *documentação* engloba todo o registro formal encontrado nas empresas. Roesch (2009, p. 166) observa que esse tipo de coleta é largamente utilizado quando se pesquisam organizações e destaca os seguintes exemplos de materiais:

“Relatórios anuais da organização, materiais utilizados em relações públicas, declarações sobre sua missão, políticas de *marketing* e de recursos humanos, documentos legais, etc.” Yin (2005) destaca outros exemplos. como cartas, memorandos, correspondências, documentos administrativos, entre outros. Gil (1988, p. 51) acrescenta os documentos oriundos dos órgãos públicos, tais como “[...] associações científicas, igrejas, sindicatos, partidos políticos, etc.”

Em geral, esse tipo de técnica oferece duas vantagens principais: o custo baixo e uma rica fonte de dados, que podem ser úteis nos mais diversos tipos de estudos. Entre as dificuldades citadas, uma recorrente é a de acesso aos documentos, que pode ocorrer por a empresa não querer divulgar certas informações ou por fornecer apenas uma parte da realidade. Por isso, é importante que esse tipo de coleta seja utilizado em combinação com outra técnica.

A *entrevista* também é uma técnica bastante utilizada nos trabalhos de estudo de caso. Vergara (2009, p. 3) define entrevista como “[...] uma interação verbal, uma conversa, um diálogo, uma troca de significados, um recurso para se produzir conhecimento sobre algo”. Creswell (2007) explica que a entrevista pode ser feita face a face, por telefone (ou outro meio de telecomunicação), ou em “grupos focais”.<sup>2</sup> Duarte (2006, p. 77), por sua vez, comenta sobre o uso da internet e a qualifica como o meio mais fácil para perguntar, mas o “mais difícil de obter boas respostas”. Mesmo assim, é muito útil para entrevistados inacessíveis de outra forma.

Vergara (2009, p. 5) ressalta a utilidade das entrevistas nos casos de se querer conhecer “experiências vividas ou tendências futuras”, quando se pretende captar o “[...] dito e o não dito, os significados, os sentimentos, a realidade experimentada pelo entrevistado, as reações, os gestos, o tom e o ritmo da voz [...], enfim, a subjetividade inerente a todo ser humano”. Também demonstra sua utilidade quando é associada a outros métodos, como o da observação participante ou o da pesquisa documental.

Embora possa parecer simples o pesquisador formar algumas perguntas e anotar ou gravar as respostas, na verdade essa tarefa é bastante complexa. Primeiro, porque a elaboração das perguntas deve ser muito bem planejada. O rol de perguntas deve considerar todas as possibilidades de questionamentos possíveis para esgotar o tema em questão, ou, melhor, antes de ir ao encontro do entrevistado deve-se ter muito claro o que realmente se espera saber dele, pois pode ser difícil conseguir esse encontro novamente para perguntar aquilo que foi esquecido.

Uma segunda dificuldade é conseguir conquistar a confiança do entrevistado, que pode não querer dividir com um estranho detalhes de sua empresa. Roesch (2009) elenca alguns passos para conquistar a confiança: mostrar conhecer a empresa de antemão, enviar informações prévias do que se deseja, marcando a entrevista com antecedência. E, se o entrevistado não se sentir confortável com a utilização do gravador, fazer anotações por escrito ou, ao menos, desligá-lo em determinados momentos. Caso

haja interesse, é importante colocar-se à disposição para mostrar o resultado antes da divulgação e guardar sigilo do informante, quando for o caso.

No que diz respeito ao tipo de estrutura que as entrevistas possam ter, os autores utilizam denominações diferentes, porém com definições semelhantes. Por exemplo, Gil (1988) divide as entrevistas entre informais, focalizadas, parcialmente estruturadas e totalmente estruturadas; Vergara (2009) as nomeia como fechadas, semiabertas e abertas; Yin (2005), por sua vez, as nomeia como entrevistas espontâneas, focadas e em forma de levantamento formal. Assim, embora utilizem nomenclatura diferente, as definições caracterizam-se pelo grau de intervenção com que são conduzidas, desde aquelas que conferem maior liberdade ao entrevistador (informal, aberta, espontânea), passando por aquelas que possuem um roteiro, mas são passíveis de intervenção por parte do entrevistador (semiaberta, focada, parcialmente estruturada), até as que se desenvolvem dentro de um quadro rígido, composto por perguntas fixas (totalmente estruturada, fechada, levantamento formal).

Roesch (2009, p. 159) não se restringe a essas divisões e considera apenas a entrevista em profundidade como “a técnica fundamental da pesquisa qualitativa”. Essa técnica requer maior habilidade e maior tempo do entrevistador, porque quer entender como os entrevistados percebem determinadas situações em contextos não muito bem definidos.

Duarte (2006) explica a entrevista em profundidade como uma técnica de



exploração que busca analisar as percepções, informações e as experiências do entrevistado, e destaca como vantagens a flexibilidade do entrevistador e a possibilidade de uma análise mais intensa das respostas. Esse tipo de técnica, segundo o autor, possibilita:

[...] explorar um assunto e aprofundá-lo, descrever processos e fluxos, compreender o passado, analisar, discutir e fazer prospectiva [...], identificar problemas, microinterações, padrões e detalhes, obter juízos de valor e interpretações, caracterizar a riqueza de um tema e explicar fenômenos de abrangência limitada (DUARTE, 2006, p. 63).

Para a área do secretariado executivo essa técnica é muito instrutiva, uma vez que está presente, como comenta o autor, em pesquisas de “comunicação interna” e “comportamento organizacional”, sendo possível compreender como a comunicação está sendo veiculada e compreendida pelos colaboradores ou como determinado serviço ou produto está sendo aceito.

Outro procedimento associado à entrevista é o *focus group* (grupo de foco). O objetivo é realizar uma entrevista em grupo que discutirá um tema específico, conduzida por um moderador. Salienta-se que esse tipo de entrevista é uma contribuição das ciências sociais utilizada desde a década de 1920, mas que se desenvolveu após a Segunda Guerra Mundial em pesquisas na área de *marketing*. Recentemente, tornou-se também popular em outras áreas (MORGAN apud VERGARA, 2005).

De acordo com Oliveira e Freitas (2006, p. 326), o *focus group* é recomendado para “[...] gerar hipóteses baseadas

na percepção dos informantes; avaliar diferentes situações de pesquisa ou populações de estudo e desenvolver planos de entrevistas e questionários”. Esse procedimento propicia flexibilidade na coleta de dados, pois pode ser aplicado em curto espaço de tempo e reunir várias pessoas. Dessa forma, é possível captar aspectos da realidade que estão presentes na interação entre os participantes e que dificilmente são coletados através de uma simples observação.

A *história de vida* ou, de forma mais abrangente, a *história oral*, também é considerada uma técnica de coleta de pesquisa. É usada largamente em estudos antropológicos, mas ainda é vista com certa reserva nos estudos organizacionais, que tendem, em geral, a uma abordagem mais pragmática. Os próprios especialistas de áreas administrativas têm, no entanto, discutido novas formas de abordar os estudos nas empresas, com ênfase nas pesquisas qualitativas, discutindo temas como “cultura, identidade, imaginário” (ICHIKAWA; SANTOS, 2006, p. 181).

Vergara (2005) relata o surgimento da história oral no âmbito empresarial brasileiro em 1975, através do patrocínio da Fundação Ford por ocasião da realização de cursos de especialistas norte-americanos a mexicanos. Ichikawa e Santos (2006) definem a história oral como uma apresentação da experiência de pessoas em seu contexto social, oferecendo uma alternativa à história oficial escrita. Ela é interessante também porque pode “dar voz” às minorias, aos iletrados, aos operários. Vergara (2005), para ilustrar essa metodologia, descreve o exemplo

do trabalho de Maria Chistina Siqueira de Souza Campos sobre a penetração da mulher no mercado de trabalho através da história oral de 17 mulheres idosas no interior de São Paulo no período considerado pela pesquisa.

Roesch (2009, p. 168) descreve os passos de Denzin (1978) para se construir essa técnica. Inicia-se por definir o problema e as questões de pesquisa. Ao determinar os sujeitos da investigação, o pesquisador descreve os eventos da vida do pesquisado para depois obter do pesquisado seu modo de contar sua história de forma natural. Após essa etapa, faz-se uma “análise preliminar e crítica” das informações para testar as hipóteses iniciais e até construir novas hipóteses. No próximo passo, organizam-se as informações, que são relatadas ao sujeito investigado para verificar suas reações. Por fim, retrabalha-se novamente com o texto à luz da teoria que iniciou a pesquisa, para que se possam apresentar proposições ou conclusões sobre o fenômeno estudado, ou, ainda, dar margem para pesquisa posteriores.

Quanto à observação como procedimento utilizado na coleta de dados, Yin (2005) diferencia a observação direta da observação participante. Na observação direta, busca-se relatar a realidade por meio de um tratamento de acontecimentos em tempo real que pode ser realizado por meio de uma visita de campo ao “local” escolhido para o estudo de caso. As possíveis evidências observadas podem ser úteis para fornecer informações adicionais sobre o assunto que está sendo estudado. Se o estudo de caso for sobre uma nova tecnologia, por exemplo,

observar o ambiente de trabalho será importante para compreender os limites ou os problemas dessa nova tecnologia.

Na observação participante o pesquisador também acompanha os acontecimentos em tempo real, mas não é um observador passivo. Há oportunidade de se perceber a realidade do ponto de vista de alguém que faz parte daquele contexto. Existe ainda a possibilidade de manipulação dos eventos vivenciados na realidade investigada por parte do pesquisador.

Além dessas duas distinções sobre os tipos de observações, Creswell (2007) distingue a forma como o pesquisador toma notas de campos sobre comportamentos e atividades das pessoas no local da pesquisa, registrando-as de uma maneira não estruturada ou semiestruturada (neste caso usando questões anteriores que o pesquisador deseja conhecer). O mesmo autor apresenta as seguintes opções sobre os tipos de observação: participante completo, em que pesquisador oculta seu papel; observador como participante, em que o papel do pesquisador é conhecido; participante como observador, em que o papel de observação secundário em relação ao papel de participante e observador completo, em que o pesquisador observa sem participar.

Considerando os procedimentos relatados até aqui, uma nova perspectiva citada na literatura para colaborar na interpretação dos dados é a utilização da análise do discurso. A análise do discurso<sup>3</sup> representa uma perspectiva para os estudos organizacionais para auxiliar na compreensão dos sujeitos nas organizações de que fazem parte.



Segundo Maingueneau (1993, p. 12), qualquer produção da linguagem pode ser considerada discurso, e a linguagem só acontece e só faz sentido para sujeitos inscritos “[...] em posições sociais ou em conjunturas históricas”, ou seja, a análise do discurso considera o sujeito que se comunica não olhando apenas para a linguagem enquanto estrutura formal, mas para a linguagem que se forma e se constrói dentro de determinado espaço e tempo, dentro de ideologias, políticas e contexto histórico.

Para Godoy (2006), a análise do discurso faz sentir a necessidade de que se vá além do discurso manifesto: considera-se o que é dito literalmente (enunciado), identifica-se o sujeito do discurso (enunciação), mas há de se apelar às informações de fundo, às informações mutuamente compartilhadas pelos interlocutores sobre os fatos; portanto, é preciso considerar elementos de um item constitutivo da interpretação, o contexto.

Para o meio organizacional, Vergara (2005, p. 29) destaca, por exemplo, a negociação e as manifestações de poder que podem ser alvo de pesquisa através da análise do discurso. A autora fornece passos não rígidos, porém didáticos, para se fazer a análise. Após definidos o tema e o problema da pesquisa e feita a revisão da literatura que dará suporte ao trabalho, o pesquisador deve definir o tipo de material que utilizará como fonte e forma, podendo ser por meio de texto, gravação, reunião, telefonema etc. Dependendo do formato escolhido, procede-se à transcrição, na qual devem ser observados critérios de convenção. Após várias leituras desse material,

escolhem-se os pontos-chave. A autora exemplifica desta forma: “[...] como o emissor se projeta, que referências utiliza, como se dirige ao receptor, como a linguagem é empregada, que dimensões enfatiza, como se dá a comunicação ou a argumentação (que elementos utiliza)”. Depois de analisados os trechos selecionados na direção citada, a autora acrescenta que se deve retornar ao problema inicial para discuti-lo e tecer as conclusões possíveis.

Vergara (2005) faz duas observações importantes ao trabalhar com esse tipo de análise: primeira, deve-se, além do texto transcrito, levar em consideração o não dito, o implícito, ou seja, a gestulação, pausas, hesitações, a ironia etc. Para que isso seja possível, o pesquisador deve, além da gravação, ter feito notas desses aspectos no momento da reunião, entrevista etc. Uma segunda observação é sobre preservar a fala real do sujeito, para preservar as características e a integridade do documento. Para finalizar, Vergara (2005) cita dois exemplos do uso da análise do discurso no contexto organizacional, o primeiro que investiga o atendimento em uma empresa de seguro de saúde, e o segundo, que identifica o estilo do discurso de liderança gerencial em empresas de televendas.

Em qualquer procedimento de coleta utilizado, podem-se elencar pontos fortes e fracos,<sup>4</sup> por isso, fazer uso de duas ou mais fontes pode funcionar como uma complementaridade interessante para aumentar substancialmente a qualidade do estudo. A Figura 1 exemplifica a triangulação de dados:



Fonte: OLIVEIRA (2010, p. 205).

Figura 1 - Triangulação de dados

Como pode ser visualizado na Figura 1, há uma variedade de procedimentos de coleta que podem ser combinados (entrevistas, questionários e observações e análises de documentos). A triangulação pode ser usada para a investigação de um fenômeno em que o pesquisador deve participar intensivamente da interpretação dos dados. Essa combinação de múltiplas fontes de evidência é um fundamento importante para se criar um banco de dados para o estudo de caso e manter um encadeamento de fontes, sendo este último relacionado com o aumento da confiabilidade das informações em estudo de caso. Além disso, representa um processo de múltiplas percepções para esclarecer significados, verificando a repetição de observações e interpretações (STAKE, 2000; YIN, 2005).

## Procedimentos metodológicos

Este trabalho adota a estratégia do estudo de caso, que é apoiada pela pesquisa exploratório-descritiva, pois teve como objetivo analisar os procedimentos de coleta de dados utilizados em trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Unioeste – Campus de Toledo.

Segundo Vergara (2000), a pesquisa exploratória é utilizada em áreas em que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado e que, pela sua natureza de sondagem, não comportam hipóteses que, todavia, podem surgir durante ou ao final da pesquisa. Gil (1988) complementa afirmando que a pesquisa descritiva busca a descrição das características de determinado fenômeno, enquanto a pesquisa exploratória busca maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. A pesquisa bibliográfica foi utilizada para conhecer

e descrever a literatura em metodologia qualitativa, pois, como observa Yin (2005), existe a necessidade de compilar as técnicas de coleta mais utilizadas para estudos organizacionais.

Para apoiar a investigação deste estudo realizou-se uma pesquisa documental nos arquivos da biblioteca da Universidade e da Coordenação de Estágio Supervisionado do Curso de Secretariado Executivo, com a intenção de selecionar trabalhos de conclusão de curso defendidos nos dois primeiros anos em que passou a ser exigido o Relatório Final de Estágio como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo e aqueles defendidos nos dois últimos anos em que ainda vigora essa estrutura de estágio.

Na coleta de dados através do procedimento da documentação, alguns pontos fortes se referem à ampla cobertura e à possibilidade de ser revisada inúmeras vezes. Mesmo assim, no entanto, os documentos devem ser cuidadosamente utilizados para não haver vieses de interpretação durante a investigação (YIN, 2005).

Assim, foram selecionados para análise 20 trabalhos defendidos no ano de 2000, 12 no ano de 2001, 23 no ano de 2009 e 28 no ano de 2010. A perspectiva temporal deste estudo é de corte transversal, pois a intenção é estabelecer uma comparação entre os procedimentos de coleta de dados utilizados pelos acadêmicos no início da implantação do estágio em um novo formato e o que pode ser verificado nesse mesmo sentido mais recentemente. De acordo com Cooper e Schindler (2003), os estudos transversais

estão focados em um período de tempo específico e único.

Os trabalhos do ano de 2000 não constam em arquivos digitais, pois a exigência de armazenamento nesse tipo de mídia ocorreu apenas em 2004. Diante disso, optou-se pela análise dos trabalhos que estão no arquivo da biblioteca da Universidade, pois não havia possibilidade de localizar os arquivos impressos da coordenação de estágio, uma vez que o prazo de guarda em papel, antes de serem incinerados, é de cinco anos. Já os trabalhos de 2009 e 2010 estão todos armazenados em mídia digital, portanto, foi possível obter a totalidade de relatórios finais defendidos nesses anos.

Para elencar os procedimentos de coleta de dados que tendem a uma perspectiva qualitativa, utilizou-se a análise de conteúdo. De acordo com Roesch (2009), a análise de conteúdo busca classificar palavras, frases, ou mesmo parágrafos em categorias de conteúdo. Neste estudo, essa classificação foi realizada por meio da criação de uma tabela para agrupar os principais procedimentos de coleta.

## Resultados e discussão

Os dados coletados por meio da análise dos trabalhos selecionados foram organizados na Tabela 1, que apresenta a frequência dos principais procedimentos de coleta de natureza qualitativa utilizados pelos acadêmicos. Cabe ressaltar que os procedimentos listados na tabela representam uma compilação da literatura pesquisada sobre o assunto: documentação, entrevista, *focus group*, histórias de vida, observação direta e observação participante.

Tabela 1 - Percentual dos procedimentos de coleta de dados em TCCs - Secretariado Executivo da Unioeste/PR

Procedimento de coleta	2000 %	2001 %	2009 %	2010 %	Média %	Total%
Documentação	27,59	23,52	16,67	38,47	26,56	100
Entrevista	17,24	11,77	16,67	11,54	14,30	100
Focus Group	0	0	0	0	0	100
História oral	0	0	0	0	0	100
Observação direta	37,93	47,06	45,83	26,92	39,44	100
Observação participante	17,24	17,65	20,83	23,07	19,70	100

Fonte: As autoras (2011).

Algumas considerações podem ser tecidas com base nesses dados (Tabela 1). A utilização da documentação como procedimento de coleta foi abaixo do esperado, pois, em média, apenas 26,56% a utilizaram, mesmo possuindo no curso disciplinas que enfocam a gestão de documentos. Embora no ano de 2010 sua utilização tenha crescido (38,47%), não é possível afirmar que realmente representa uma mudança de comportamento, ou se foi apenas um ano esporádico, devido a algum tema que requeira de forma mais enfática esse tipo de metodologia.

Entre aqueles que escolheram essa abordagem, deve-se destacar que tal escolha representa um passo importante do acadêmico ao exercer o papel de pesquisador, ou seja, se embrenhar na documentação da empresa a fim de procurar dar sustentação ao trabalho configura-se em uma tentativa primeira de entender os meandros da organização. Além disso, verificou-se que a documentação estava na maior parte das vezes associada a algum outro procedimento de coleta, em especial à observação direta e participante. Dessa forma, utilizá-la com outras fontes de coleta, como foi o caso

verificado neste estudo, é justamente o que se espera do pesquisador, como comenta Yin (2005, p. 112): “[...] o uso mais importante de documentos é corroborar e valorizar as evidências oriundas de outras fontes.”

Em média, 14,3% dos trabalhos utilizam as entrevistas como forma de coleta de dados. Dentre os procedimentos que tiveram alguma pontuação, a entrevista é a menor e não apresenta crescimento nem declínio com o passar dos anos. O ano de 2000 (17,24%) e o ano de 2009 (16,67%) apresentam frequência maior que em 2001 (11,77%) e 2010 (11,54%). Esse resultado provoca um questionamento sobre as possíveis razões de a opção por entrevista ter pouca frequência, uma vez que é considerada na literatura sobre estudos qualitativos um dos procedimentos de maior aproximação da realidade a ser investigada (ROESCH, 2009).

Outra característica percebida durante a análise dos trabalhos dos acadêmicos foi que, dos que optaram pela entrevista, um número muito reduzido preocupou-se em descrever qual tipo de entrevista estaria fazendo e de que

forma. Percebe-se, no entanto, que o detalhamento está presente nos anos mais recentes. A hipótese de explicação para esse fenômeno é que, provavelmente, devido ao crescente estudo na área de secretariado em relação à pesquisa científica, demanda-se maior rigor no trabalho dos docentes, o que se reflete diretamente na qualidade dos trabalhos dos acadêmicos.

Dentre os poucos trabalhos que definiram o tipo de entrevista, nota-se a escolha da entrevista semiestruturada como a preferida, o que está em consonância com a recomendação de autores como Oliveira (2010), que sugere que essa pesquisa seja feita em tópicos semiestruturados, com roteiro prévio, e Roesch (2009, p. 159) comenta não ser recomendável a realização de entrevistas sem estrutura, pois “[...] resultam num acúmulo de informações difíceis de analisar”. Quando utilizada em estudos essencialmente qualitativos, a entrevista torna-se um instrumento de pesquisa que precisa ser bem planejado, pois para se obter êxito com os resultados é necessário que a pesquisa atenda a algumas recomendações metodológicas sobre como se obterem dados relevantes e confiáveis (GODOY, 1995).

Cabe ressaltar que a entrevista em profundidade não foi citada uma única vez pelos acadêmicos, o que sugere que deva ser dada maior ênfase no ensino desse tipo de pesquisa na graduação, considerada, como já mencionado, instrumento fundamental na pesquisa qualitativa. Outra possível explicação é que as entrevistas em geral se concentram em perguntas de caráter mais de confir-

mação de fatos, não necessariamente de aprofundamento.

Outro procedimento de coleta bastante citado e que representou o maior percentual (média de 39,44%) nos trabalhos analisados foi a observação direta. No ano de 2000, o procedimento foi utilizado em 37,93% dos trabalhos; 47,06% no ano de 2001; 45,83% em 2009 e 26,92% em 2010. Somado à utilização da observação participante (média de 19,7%) entre os anos analisados, esse procedimento para coleta de dados totaliza 59,14% das fontes de evidência aplicadas nos trabalhos de conclusão de curso.

O maior percentual para a escolha do procedimento da observação está associado à natureza do trabalho exigido para a conclusão do curso de secretariado executivo. A pesquisa que o acadêmico deve realizar é em apenas uma empresa, caracterizando-se como um estudo de caso. Nos estudos de caso, Yin (2005) afirma que a observação faz parte do processo de investigação, pois é necessário incluir procedimentos de coleta de dados que tratem de acontecimentos em tempo real.

É preciso salientar que nos trabalhos analisados neste estudo nem sempre a observação foi classificada como direta ou participante ou ainda como estruturada ou semiestruturada. Assim, por meio da leitura do capítulo de metodologia foi possível designar a classificação do procedimento da observação, conforme apresentado anteriormente na Tabela 1.

Além disso, verificou-se que em alguns trabalhos analisados a observação consta apenas no capítulo da metodolo-

gia. No momento de explicitar os resultados alcançados com as fontes de coletas utilizadas, dificilmente há uma explicação clara das evidências encontradas através da observação, seja classificada como direta, participante, estruturada ou semiestruturada.

Os procedimentos de coleta de dados *focus group* e história oral não aparecem em nenhum trabalho de conclusão nos anos pesquisados. Um maior aprofundamento do *focus group*, por exemplo, é bastante útil na área de *marketing*, principalmente para avaliar a reação dos consumidores diante de novos produtos (ROESCH, 2009). No tocante à história oral, é possível explorar os relatos da percepção dos colaboradores sobre o objeto de investigação, como é o caso de trabalhos sobre clima organizacional.

Essa ausência leva a possíveis reflexões: ou os alunos não conhecem esses procedimentos ou, se conhecem, não os conhecem em profundidade para utilizar nos trabalhos ou não acham que sejam válidos ou importantes para serem utilizados. Em qualquer dessas hipóteses, a apresentação desses procedimentos deve ser levada em consideração nas aulas de metodologia e estágio supervisionado.

## Considerações finais

No curso de Secretariado Executivo da Unioeste, o Relatório Final de estágio representa o principal contato do acadêmico com a pesquisa científica; portanto, discutir aspectos da metodologia relacionados aos procedimentos de coleta de dados é primordial para gerar publicações e assim contribuir com os estudos na área.

Independentemente de como o estágio supervisionado está estruturado, Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003) afirmam que o estágio deve ser visto como uma oportunidade de trazer benefícios para a aprendizagem, para a melhoria do ensino e para o estagiário, no que diz respeito à sua formação. Nesse sentido, é necessário que os professores incentivem seus alunos para a sua própria valorização, demonstrando ao mercado de trabalho e à comunidade que a sua universidade está formando profissionais que contam com um referencial teórico-prático que os levará a exercer, com qualidade as funções às quais se destinam.

Para que uma pesquisa tenha maior credibilidade, há necessidade de definir claramente a metodologia utilizada e de detalhá-las, como é o caso dos procedimentos de coleta de dados. Neste estudo foi possível visualizar que esses procedimentos são descritos de forma ainda incipiente e, por esse motivo, os acadêmicos devem ser estimulados a conhecer a literatura com maior profundidade e aplicar os conhecimentos adquiridos em suas pesquisas.

Constatou-se que a falta de explicação mais detalhada entre os procedimentos citados nos trabalhos dificultou a compreensão do que realmente foi utilizado, como, por exemplo, mencionar se a observação do campo foi participante ou não participante. Além disso, os trabalhos não apresentaram um planejamento quando a intenção foi combinar mais de um procedimento para coleta de dados, impossibilitando que os resultados alcançados em cada um deles



pudessem convergir em uma mesma direção ou apresentassem algum tipo de relação. Nesse sentido, ressalta-se a importância da triangulação de dados para se obterem múltiplas percepções da realidade investigada com propósitos previamente estabelecidos, reduzindo-se os possíveis vieses na interpretação dos dados (STAKE, 2000).

Ao se estudar a bibliografia sobre metodologia e verificar que alguns procedimentos não foram citados nos TCCs, como *focus group* e história oral, sugere-se que sejam contemplados nas disciplinas de Metodologia e Estágio Supervisionado. Da mesma forma, a análise do discurso desponta como uma perspectiva interessante para os estudos organizacionais, trazendo a contribuição da linguística para os estudos na área, podendo ser abordada na disciplina de língua portuguesa.

Recomenda-se que, para melhor compreensão desses temas, sejam realizados outros estudos para aprofundamento dos procedimentos que normalmente são utilizados em pesquisas de natureza qualitativa. Isso é importante para os cursos de secretariado executivo que estabelecem o estudo de caso como trabalho de conclusão de curso. Segundo Creswell (2007), o estudo de caso aponta para uma pesquisa qualitativa pelo fato de existir preocupação com a profundidade do tema a ser investigado. Para tanto, há necessidade de se compreenderem as variedades de procedimentos de coleta que podem ser combinados e superar as possíveis limitações.

As limitações em pesquisas qualitativas, segundo Martins (2004), referem-

se à representatividade, à subjetividade, aos problemas técnicos para análise dos dados e à impossibilidade de generalizações estatísticas. Para superar essas limitações, devem-se considerar a preparação do pesquisador e a escolha dos procedimentos mais adequados à investigação.

Evidentemente, as limitações não são exclusivas da pesquisa qualitativa, pois também é possível identificar limites nas pesquisas quantitativas, porém de outra ordem. Por essa razão, a combinação entre procedimentos qualitativos e quantitativos pode resultar em análises mais enriquecedoras.

### Procedures of data collection in the final works from the Executive Secretary course of Unioeste - PR

#### Abstract

This study aims to know the choices of undergraduate students of the Executive Secretariat course of State University of Western Parana (Unioeste), regarding to data collection procedures used in the term papers. Through documental research, final traineeship reports of the course were collected. The selected reports were from the years 2000, 2001, 2009 and 2010, the earliest and the latest years of this kind of term paper format. These reports were analyzed in order to identify the procedures for collecting data that show evidences of qualitative nature. To this end, the bibliographic research was done to understand the concept of qualitative research and then the study stands out the procedures for collecting data in the reports analyzed. Content analysis was used to identify and discuss the collection procedures cited. This rese-

arch concluded that students made little use of qualitative procedures and it suggests that they have to be encouraged to know them and also how to perform the triangulation of data collected.

**Key words:** Qualitative research. Methodology in secretariat. Data collection procedures.

## Notas

- <sup>1</sup> Quanto aos tipos de técnicas de coleta de dados geralmente citados nas pesquisas qualitativas, cf., por exemplo, CERVO; BERVIAN (1983); MARTINS (2004); OLIVEIRA (2010); ROESCH (2009); GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA (2006); THIOLENT (1997); VERGARA (2005) e YIN (2005). Ainda que um ou outro autor utilize nomenclatura diferente, basicamente as denominações são as apresentadas acima.
- <sup>2</sup> Uma explicação desse procedimento se encontra mais adiante, neste texto, denominado *focus group*.
- <sup>3</sup> A literatura em análise do discurso é vasta. Neste texto, o objetivo é apenas trazer para o secretariado tendências nas pesquisas em organizações. Para uma introdução mais aprofundada recomendamos-se: Brandão (1995), Gadet; Hak (1993), Maingueneau (1993), Orlandi (2005), entre outros.

## Referências

- BIANCHI, Anna C. de Moraes; ALVARENGA, Marian; BIANCHI, Roberto. *Orientação para estágio em Secretariado: trabalhos, projetos e monografias*. São Paulo: Pioneira, 2003.
- BRANDÃO, Helena H. N. *Introdução à análise do discurso*. 4. ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1995.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. *Métodos de pesquisa em administração*. 7. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2003.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. *Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários*. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.
- CHIZZOTTI, Antonio. A pesquisa qualitativa em Ciências Humanas e Sociais: evolução e desafios. In: *Revista Portuguesa de Educação*, Braga, Portugal: Universidade do Minho, v. 16, n. 2. p. 221-236, 2003.
- CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto*. Trad. de Luciana de O. da Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). *Handbook of qualitative research*. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2000.
- DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge. *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- GADET, F.; HAK, T. (Org.). *Por uma análise automática do discurso: uma introdução à obra de Michel Pêcheux*. 2. ed. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 1993.
- GIL, Antonio C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1988.
- GODOY, A. S. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. da (Org.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Saraiva, 2006.
- \_\_\_\_\_. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo: FGV, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.
- ICHIKAWA, Elisa Y.; SANTOS, Lucy W. Contribuições da história oral à pesquisa organizacional. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. da (Org.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Saraiva, 2006.

- MAINGUENEAU, Dominique. *Novas tendências em análise do discurso*. 2. ed. Campinas, SP: Pontes, 1993.
- MARTINS, Heloísa Helena T. de Souza. Metodologia qualitativa de pesquisa. *Educação e pesquisa*, São Paulo: USP, v. 30, n. 2, p. 289-300, maio/ago. 2004.
- OLIVEIRA, Maria Marly de. *Como fazer pesquisa qualitativa*. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.
- OLIVEIRA, Miriam; FREITAS, Henrique. Focus Group: instrumentalizando o seu planejamento. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. da (Org.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Saraiva, 2006.
- ORLANDI, E. *Análise do discurso: princípios e procedimentos*. 6. ed. Campinas: Pontes, 2005. cap. 2, p. 25-52.
- ROESCH, Sylvia M. A. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- SILVA, Anielson Barbosa da; GODOI, Cristiane K.; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo (Org.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- STAKE, R. E. Case studies. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). *Handbook of qualitative research*. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2000.
- THIOLLENT, M. *Pesquisa-ação em organizações*. São Paulo: Atlas, 1997.
- UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ – UNIOESTE. *Regulamento de Estágio Supervisionado do curso de Secretariado Executivo Bilingüe – ESSEB*. Toledo, 2007.
- \_\_\_\_\_. *Projeto político-pedagógico do curso de Secretariado Executivo Bilingüe*. Toledo, 2005.
- VERGARA, Sylvia C. *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2005.
- \_\_\_\_\_. *Métodos de coleta de dados no campo*. São Paulo: Atlas, 2009.
- YIN, Robert k. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.