

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
INPEAU - IFSC
CURSO DE GESTÃO E LIDERANÇA 2016
METODOLOGIA CIENTÍFICA
PROFA. DRA. ALESSANDRA DE LINHARES JACOBSEN

METODOLOGIA CIENTÍFICA
(ORIENTAÇÃO AO TCC)

2016

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Acesso ao sub-menu Formulário, do Google Docs.....	46
Figura 2: Definindo o nome, tipo e perguntas do questionário.....	47
Figura 3: Opção para envio de questionário do tipo “Mostrar link para enviar outra resposta”	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Exemplo de texto para a justificativa da pesquisa.....	13
Quadro 2: Exemplo de texto de um artigo que traz a organização do estudo.....	14
Quadro 3: Exemplo de trecho da Metodologia, com escolha, fonte e aplicação da escolha	20
Quadro 4: relação entre objetivos específicos (presentes no capítulo 1 da pesquisa) e tópicos que integram o capítulo 4	22
Quadro 5: Análise dos dados coletados (exemplo 1).....	23
Quadro 6: Análise dos dados coletados (exemplo 2).....	23
Quadro 7: Exemplo de padrão de texto para o capítulo Apresentação e análise dos dados	23
Quadro 8: Trecho da conclusão de uma pesquisa	24
Quadro 9: Exemplo de resumo	26

SUMÁRIO

1 O QUE ESPERAMOS DE VOCÊ PARA A CONCLUSÃO DO CURSO .	02
2 O PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO TCC.....	06
3 COMO FAZER O TCC.....	08
3.1 Fundamentos para a elaboração do TCC	09
3.1.1 Passo 1: formulação do tema-problema da pesquisa	09
3.1.2 Passo 2: redação da contextualização do tema-problema na introdução	10
3.1.3 Passo 3: apresentação dos objetivos e justificativa da pesquisa na introdução	11
3.1.4 Passo 4: redação da revisão da literatura	14
3.1.5 Passo 5: Delineamento dos procedimentos metodológicos	17
3.1.6 Passo 6: Elaboração da apresentação e análise dos dados	21
3.1.7 Passo 7: Composição da conclusão da pesquisa	24
3.1.8 Passo 8: Apresentação dos elementos não-textuais, do título e do resumo do TCC	24
4 A COLETA DE DADOS.....	28
4.1 O questionário.....	30
4.2 Elaboração de um questionário.....	30
4.2.1 Componentes do questionário	30
4.2.2 Passos para elaboração de um questionário	31
4.3 Decisões para a elaboração do questionário.....	32
4.3.1 Decisões sobre o conteúdo das perguntas	32
4.3.2 Decisões sobre o formato das respostas	34
4.3.2.1 <i>Questões Abertas</i>	34
4.3.2.2 <i>Questões de Múltipla Escolha</i>	35
4.3.2.3 <i>Questões Dicotômicas</i>	37
4.3.3 Decisões sobre a Formulação das perguntas	38
4.3.4 Decisões sobre a sequência das perguntas	40
4.3.5 Decisões sobre a apresentação e o <i>layout</i> do questionário (características físicas)	41
4.3.6 Decisões quanto ao Pré-teste	42
5 UTILIZANDO O RECURSO GOOGLE DOCS.....	45

REFERÊNCIAS	49
APÊNDICES.....	50
APÊNDICE A – Sugestões de Perguntas de pesquisa para o artigo final.....	50
APÊNDICE B - Fazendo o seu artigo (TCC)	52
APÊNDICE C - Modelo para elaboração e formatação do artigo científico exigido como TCC	57
APÊNDICE D - Modelos de instrumentos de coleta de dados.....	60

PALAVRAS DA PROFESSORA

Prezados alunos,

É com grande satisfação que saudamos todos e esperamos que a disciplina **METODOLOGIA CIENTÍFICA** lhe seja de grande proveito.

Como já é do conhecimento de todos, o Curso que você está realizando exige, para a sua completude, a elaboração de um trabalho de conclusão de curso (TCC), que se constitui na elaboração de um artigo científico.

Por isso, por meio dessa disciplina, buscamos apresentar os fundamentos básicos da Metodologia Científica. Assim, a disciplina está calcada em um enfoque eminentemente prático, voltada para a compreensão do processo de elaboração de um TCC, em especial no que tange às etapas de desenvolvimento do artigo.

Temos a convicção de que o conteúdo aqui abordado servirá não apenas para que, ao final, o aluno se aproprie dos resultados desejados de uma tarefa (desenvolvimento de um TCC), mas antes se constituirá em bagagem de conhecimento que o acompanhará ao longo de sua vida acadêmica e profissional, principalmente quando for preciso relatar os achados de uma pesquisa científica.

Gostaria, então, de lhes desejar um excelente aprendizado e que sejam muito bem sucedidos no encerramento desta caminhada acadêmica!

Profa. Alessandra de Linhares Jacobsen

1 O QUE ESPERAMOS DE VOCÊ PARA A CONCLUSÃO DO CURSO

OBJETIVO: Por meio desta unidade, você tomará conhecimento a respeito das exigências e da importância do desenvolvimento de um trabalho de conclusão de curso (TCC). Saberá, também, que para tal trabalho, há algumas alternativas, entre elas a monografia e o artigo, e que este último foi a alternativa compreendida como mais indicada por o seu Curso. Neste contexto, saberá o que é um TCC e quais as possibilidades que existem para desenvolvê-lo, com destaque ao artigo científico.

Prezado estudante, você está participando do Curso de Gestão e Liderança 2016 que, para ser concluído exigirá o cumprimento de alguns. Entre as etapas previstas, ao final, você deverá apresentar um trabalho de conclusão, mais precisamente um artigo científico.

Compreendemos que o Curso que você está fazendo lhe oferece oportunidades para desenvolver ainda melhor a sua atividade profissional, por meio da obtenção de conhecimentos advindos das várias disciplinas no âmbito da Administração. Este aprendizado é coroado, ao seu final, com um trabalho de conclusão de curso.

Nestes termos, os estudantes que tiverem desenvolvido e defendido um trabalho de conclusão de curso farão jus ao certificado de conclusão de curso, se tiverem também cumprido os demais pré-requisitos exigidos.

Neste momento, você deve estar se perguntando: Mas, o que é exatamente um trabalho de conclusão de curso (TCC)? Para trabalho de conclusão de curso, pode-se exigir uma monografia, um artigo, uma dissertação ou uma tese, enfim, tudo depende das exigências do curso que você está fazendo (JACOBSEN, 2011). Ainda, podemos apontar outras possibilidades em termos do formato de um TCC, além da monografia e do artigo, uma revisão sistemática e aprofundada da literatura, um projeto técnico, o desenvolvimento de aplicativos e a elaboração de manuais e de materiais didáticos e instrucionais e de produtos.

Basicamente, a nomenclatura ou a escolha feita pela Coordenação de um curso quanto ao tipo de TCC depende do nível de educação em que este se encontra. Para cursos de pós-graduação, em nível de especialização, por exemplo, exige-se uma monografia ou um trabalho de conclusão de curso (nome genérico especificado pela Resolução CNE/CES N° 1, aprovada em 3 de abril de 2001. Para o nível de mestrado,

exige-se uma dissertação de mestrado e, para o nível de doutorado, uma tese (MEC, 2016). Para a graduação, a denominação geral é Trabalho de Conclusão.

Para o seu nível de formação, é comum, a exigência de um artigo ou de uma monografia.

Quanto à categoria **monografia**, vale analisarmos alguns aspectos. Você sabia que monografia é o tipo mais completo de texto científico, “pois pretende estudar minuciosamente um único tema específico, bem delimitado? Pois bem, notamos que o termo é usado de modo bem amplo, como destacam Lakatos e Marconi (2006 *apud* JACOBSEN, 2011), ao afirmarem que “alguns autores, apesar de darem o nome genérico de monografia a todos os trabalhos científicos, diferenciam uns dos outros de acordo com o nível de pesquisa¹, a profundidade e a finalidade do estudo, a metodologia utilizada e a originalidade do tema”.

De outro modo, quanto ao assunto, Souza, Fialho e Otani (2007, p.63) especificam que, como se trata de um texto de primeira mão resultante de pesquisa científica, ele deve conter a identificação, o posicionamento, o tratamento e o fechamento dos componentes de um tema/problema. Então, o que não é monografia? Para responder a esta questão, convido você a lembrar das palavras de Jacobsen (2011) que assinalam o seguinte a respeito do que **não** seja uma monografia:

- a) Uma simples especulação ou manifestação de opiniões pessoais sobre um determinado assunto, já que as conclusões apresentadas em uma monografia são resultado de uma pesquisa que segue uma estrutura metodológica;
- b) Uma repetição do que já foi escrito por outro autor, posto que a monografia pressupõe uma pesquisa bibliográfica em diversos autores;
- c) Uma exposição de ideias puramente abstratas, uma vez que o trabalho científico está apoiado em dados empíricos;
- d) Um questionário, já que desenvolver uma monografia não significa simplesmente responder a uma série de perguntas.

Portanto, quanto ao tipo monografia, a partir do que afirma Roesch (2009, p.74), trata-se de

um trabalho que se baseia em pesquisa bibliográfica e documental, deverá ser focalizada em um ou mais temas relevantes para a Administração. Pode ter um caráter de discussão teórica ou de

¹Pesquisa refere-se à “ação metódica para se buscar uma resposta; busca; investigação” (PEDAGOGIA, 2016).

relevância política ou prática, ou uma combinação entre estas dimensões.

Ainda, na continuidade a autora (ROESCH, 2009, p.74) comenta que, “caso haja imprecisão conceitual no debate, o propósito de uma monografia poderia ser”:

- a) Esclarecer inter-relações entre conceitos;
- b) Reconceituar práticas;
- c) Sintetizar a literatura;
- d) Criticar abordagens existentes;
- e) Propor uma perspectiva nova;
- f) Realizar estudos históricos;
- g) Realizar pesquisas no campo legal.

Porém, abre-se ainda, entre outras alternativas, a possibilidade de se fazer um artigo como trabalho de conclusão de curso. Agora, você deve estar se perguntando: nossa, para onde eu vou agora? Tentando responder à sua pergunta, para o presente curso, conforme consta no seu Projeto Pedagógico, o formato de **ARTIGO** é o solicitado. Afinal de contas, um artigo adequadamente elaborado, isto é, baseado em princípios científicos, é apontado como meio eficiente para comunicar aos interessados a respeito de certa realidade pesquisada - no seu caso sobre o âmbito da gestão pública e, mais especificamente do Instituto Federal de Santa Catarina. Você concorda?

Artigo científico é parte de uma publicação com autoria declarada, que apresenta e discute ideias, métodos, técnicas, processos e resultados nas diversas áreas do conhecimento (NBR 6022, 2003, p.2). Segundo Lakatos e Marconi (2010), os artigos científicos têm as seguintes características:

- a) não se constituem em matéria de um livro;
- b) São publicações em revistas ou periódicos especializados;
- c) permitem ao leitor, por serem completos, repetir a experiência.

Basicamente, podemos dizer que existem 2 tipos principais de artigos científicos, quais sejam:

- a) original ou divulgação: apresenta temas ou abordagens originais e podem ser: relatos de caso, comunicação ou notas prévias;

- b) revisão: os artigos de revisão analisam e discutem trabalhos já publicados, como de revisão bibliográfica.

Por isso, prezado estudante, você deve saber que, para o seu trabalho de conclusão de curso (TCC), é preciso definir o propósito que irá cumprir, antes de qualquer coisa e, sobretudo, lembrar que, por meio dele, **você deverá trazer uma contribuição teórica e prática à Administração**. Então, não se esqueça de que este Trabalho, no formato de artigo, será desenvolvido dentro de um tema delimitado por linhas teóricas, relacionado a uma das disciplinas do curso. Seu objetivo é propiciar a você e seus colegas, estudantes deste Curso, a possibilidade de demonstrar o grau de habilitação adquirido, o aprofundamento temático, o estímulo à produção científica, o aprimoramento da capacidade de interpretação crítica, a articulação de novos conhecimentos e a ampliação do campo de atuação e da visão profissional. Visa, portanto, permitir que você, estudante, por intermédio da pesquisa, compreenda, sobretudo, a aplicação da teoria em situações práticas e proponha soluções aos problemas diagnosticados.

LEMBRE-SE: Um **ARTIGO**, como outros tipos de TCC, corresponde ao **RELATÓRIO DE UMA PESQUISA** realizada!!!!

Considerando, assim, os princípios e objetivos deste curso, além do que dispõe a legislação pertinente do MEC – especialmente a respeito da exigência de apresentação de um trabalho de conclusão final do curso como pré-requisito para a aprovação e concessão de títulos acadêmicos -, descrevemos, na sequência, as orientações necessárias para que você possa desenvolver o seu próprio TCC, isto é, um **artigo**. Você está preparado? Nós estamos ansiosos para ajudá-lo nesta empreitada e vê-lo bem sucedido. Vamos, lá?!

RESUMO: Nesta unidade, você pode conhecer que o MEC estabelece como pré-requisito para a obtenção de títulos acadêmicos o desenvolvimento de um trabalho de conclusão. Soube, ainda, que, para o seu Curso, optou-se pelo formato de artigo para tal trabalho. Por fim, aprendeu que o TCC é um documento resultante da conclusão de uma pesquisa, seja ela do tipo documental, bibliográfica, de campo, entre outros tipos – cujos resultados serão relatados para que sejam conhecidos pela sociedade como um todo, por meio de um relatório, a exemplo de um artigo científico.

2 O PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO TCC

OBJETIVO: Esta unidade pretende informá-lo a respeito das etapas pelas quais você passará até concluir e o seu TCC e tê-lo aprovado. Conhecerá as diretrizes gerais para a elaboração de um projeto de pesquisa e do TCC (artigo) e, também, identificará quais são os recursos e pessoas que poderão apoiá-lo nesta caminhada.

Por meio do seu trabalho de conclusão de curso, você deverá evidenciar a sua capacidade de pesquisa, de sistematização do conhecimento e de adequação do desenvolvimento do assunto escolhido, conforme as normas da ABNT, observada as diretrizes vigentes neste Curso, com vistas a trazer contribuições para a área de **Gestão e Liderança**. Neste contexto, você precisa demonstrar domínio do assunto estudado, tanto no que se refere à perspectiva metodológica, como em termos de conteúdo teórico e prático.

Em verdade, os processos de elaboração, defesa e aprovação do trabalho de conclusão de curso são iniciados a partir do aprendizado que receberá sobre o desenvolvimento de projetos de pesquisa, por meio da área de estudo Metodologia Científica.

Por meio do **delineamento de um projeto de pesquisa**, você estará fazendo o mapeamento de um caminho a ser seguido durante o trabalho de conclusão. Além disso, note que um projeto pretende também esclarecer, para o próprio investigador, você, os caminhos do estudo (o que pesquisar, como, em que tempo, etc.). Por isso, é interessante que já tenha iniciado o esboço do projeto para a sua pesquisa de conclusão de curso.

Você deve saber ainda que a realização de um projeto consiste em um estudo mais planejado dos aspectos que irão compor a pesquisa, entretanto ainda sem grande rigor. Desse modo, as orientações são para que o seu projeto de pesquisa seja elaborado com vistas a responder as seguintes questões:

- a) O que pesquisar? (Definição do problema, hipóteses, base teórica e conceitual);
- b) Por que pesquisar? (Justificativa da escolha do problema);
- c) Para que pesquisar? (Propósito de estudo, seus objetivos);
- d) Como pesquisar? (Metodologia);

- e) Quando pesquisar? (Cronograma de execução);
- f) Com quais recursos? (Orçamento);
- g) Pesquisado por quem? (pesquisador, coordenadores, orientadores).

Alguns modelos de desenvolvimento do trabalho podem ser consultados por meio do Google, usando-se a expressão de pesquisa **Como escrever TCCs científicos**, a partir do que você encontrará endereços, tais como:

- a) <http://www.read.ea.ufrgs.br/enviar_artigo/ArtigoCientifico.pdf>;
- b) <<http://www.docstoc.com/docs/5348996/Como-Escrever-um-artigo-cient%C3%ADfico-o-passo-a-passo>>;
- c) <<http://www.freewebs.com/infinitetrans/artigo.html>>.

Assegure que o projeto esteja de acordo com as especificações metodológicas, teóricas e práticas necessárias. Assim, neste texto, voltado à Orientação do TCC, você receberá instruções para elaborar o seu próprio projeto de pesquisa, que dará origem ao seu artigo. A ideia é que possamos orientá-lo em tudo o que você precisa para realizar cada uma das etapas de uma pesquisa, dando-lhe condições de prosseguir e concluir o seu TCC.

É preciso ter em mente que o tema escolhido para o seu TCC deve ser compatível com a temática do curso e que você deve buscar, por meio dele, trazer contribuições à gestão pública, mais precisamente ao contexto do Tribunal de Justiça.

Em tempo, o desenvolvimento do seu ARTIGO será apoiado por seu professor orientador. Além disso, lembre-se de recorrer sempre ao material da nossa disciplina, cujo conteúdo traz informações que lhes servirão para a definição dos pressupostos norteadores da sua pesquisa (referentes ao projeto), como também para a aplicação do rigor teórico e metodológico necessários para a construção do seu trabalho de conclusão. Estude, na próxima unidade, quais são os elementos constituintes e características inerentes ao um ARTIGO - que estamos lhe solicitando como trabalho de conclusão de curso.

RESUMO: Por meio desta unidade, você aprendeu que existem algumas etapas pelas quais precisa realizar até conseguir concluir e ter aprovado o seu TCC - ARTIGO. Você tomou conhecimento a respeito da importância em se elaborar um projeto de pesquisa, antes de partir para o desenvolvimento do TCC propriamente dito e que, ao longo do processo, poderá contar agora com o apoio da professora desta disciplina – Alessandra-e, posteriormente, de um professor orientador.

3 COMO FAZER O TCC

OBJETIVO: Esta unidade tem como propósito orientá-lo no desenvolvimento do seu trabalho de conclusão de curso, apresentando, explicando e exemplificando cada um dos seus elementos constituintes, por meio de um conjunto de passos.

Lembramos novamente a você que um ARTIGO CIENTÍFICO é um relatório escrito que descreve resultados originais de uma pesquisa. Devido à sua dimensão, assim como conteúdo, visa à representação de um resultado de estudos efetuados. Conforme já comentamos inicialmente, a finalidade primordial de um ARTIGO seria trazer, ao público, resultados de pesquisas realizadas ou de estudos efetuados.

O TCC, na forma de ARTIGO, conta com uma forma específica de realização. Sendo justamente aí que reside a maior dificuldade para quem redige um artigo, que pode se estender por diversos capítulos, cada qual destinado a informar sobre certos detalhes da pesquisa. Nestes termos, vale lembrarmos que a finalidade maior de um artigo científico é Comunicar os resultados de pesquisas, ideias e debates de uma maneira clara, concisa e fidedigna. Portanto, não se esqueça de que existe uma limitação de páginas a ser respeitada. No caso do seu Curso, o limite mínimo é de 15 páginas e o limite máximo é de 25 páginas.

Nestas condições, você precisa saber que a linguagem própria a ser utilizada para a realização de um ARTIGO deve primar pela objetividade, buscando-se dar maior relevância para os dados a serem apresentados.

Mas, apesar de existirem regras gerais, precisamos ficar atentos ao fato de que as informações para desenvolvimento de um TCC devem ser seguidas conforme as orientações de cada instituição de ensino e/ou curso, ou de um periódico científico. Mesmo assim, vale ressaltarmos que alguns tópicos são indispensáveis no seu ARTIGO, tais como:

- a) **título do artigo; identificação dos autor(es);**
- b) **Resumo (conteúdo entre 150 a 250 palavras, conforme a ABNT), com respectivas Palavras-chave, e Abstract (com Kewwords);**
- c) **Introdução;**
- d) **corpo do artigo (com Revisão da Literatura; Metodologia; e Apresentação e Análise dos Dados);**

- e) **Conclusão;** e
- f) **Referências.**

E, lembre-se que há uma disposição gráfica básica para organizar o seu conteúdo (observe o material disponível no Apêndice C - **Modelo para elaboração e formatação do artigo científico exigido como TCC**).

Igualmente, incentivamos você a elaborar artigos para submissão em encontros, seminários ou congressos científicos, bem como para a publicação em periódicos com circulação nacional ou internacional avaliados pelo programa QUALIS (<http://qualis.capes.gov.br/webqualis>). O QUALIS é uma classificação feita pela CAPES dos veículos utilizados pelos programas de pós-graduação para divulgação da produção intelectual de seus docentes, discentes e funcionários permanentes e temporários.

Analise, na sequência, os fundamentos da elaboração de um trabalho de conclusão de curso, com foco no artigo científico.

3.1 Fundamentos para a elaboração do TCC (artigo)

Agora, apresentamos a você algumas dicas fundamentais com vistas a auxiliá-lo na elaboração do seu TCC (artigo). Convido você a aplicá-las!

3.1.1 Passo 1: formulação do tema-problema da pesquisa

Você já deverá fazer a seleção de um problema ou da oportunidade para a sua pesquisa quando do desenvolvimento do projeto de pesquisa. Se ainda não está seguro em relação a esta questão, lembre-se que a formulação do problema de pesquisa exige antes a identificação do tema de pesquisa, isto é, do assunto geral que se deseja provar ou desenvolver. A partir daí, refletindo sobre o ambiente que vocês deseja pesquisar, identifique uma situação problemática, curiosa, ou até interessante que provoque em você um questionamento para o qual gostaria de trazer uma resposta. Esta pergunta é no que chamamos de pergunta de pesquisa.

Então, pensando no seu cotidiano na organização em que atua (ou estuda) e nas leituras e reflexões feitas ao longo do curso, busque uma resposta para a seguinte

questão: **Qual é o objeto do meu estudo? Isto é, o que, de fato, eu quero pesquisar, que me permita compreendê-lo melhor ou, até, solucionar algum problema percebido em relação a ele?** Na busca desta resposta, você identifica o tema da sua pesquisa, ou seja, o assunto geral sobre o qual se deseja realizar a pesquisa e, a partir daí, estabelece a delimitação desejada em relação a um sujeito ou a um objeto de estudo. Por exemplo: O tema é **Sistemas de segurança em informática para Intranets**.

Na sequência, você deve fixar uma delimitação para este tema como, por exemplo, **Uso de sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X**. Agora que você já tem o tema delimitado, ficará mais fácil especificar a pergunta para a sua pesquisa (formular o problema). Neste âmbito, lembre-se que

todo o problema é uma pergunta a sobre a qual o pesquisador buscará respostas. A pergunta deve ser única, isto é, conter uma única questão de pesquisa; principalmente no caso de artigos [...]. Quando um problema apresenta mais de uma questão, mesmo que dentro do mesmo tema/assunto, sua resposta dependerá de análises estatísticas mais avançadas, como “grau de correlação”, “grau de dispersão” e outros, que no caso dos trabalhos de graduação ainda são pouco utilizados (RIBEIRO, 2011, p.10).

Diante do exposto, dando continuidade ao exemplo dado, podemos ter como pergunta de pesquisa: **Como se apresenta o uso dos sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X?** Esta etapa corresponde a um momento determinante, quando você decidirá sobre todo o futuro do seu trabalho. Afinal, as demais etapas são decorrentes desta decisão. Por isso, é importante buscar o apoio do seu orientador e fazer muita leitura sobre o assunto escolhido, para que a decisão seja a melhor possível.

Note que, no Apêndice A, há uma lista de sugestões de perguntas para o seu trabalho final, de Conclusão de Curso.

3.1.2 Passo 2: redação da contextualização do tema-problema na introdução

Agora você já definiu a pergunta da sua pesquisa. Então, inicie a redação do capítulo 1 do seu TCC, pois este é o local do documento onde será apresentada esta pergunta. Tal capítulo é denominado: **1 INTRODUÇÃO**.

Observe que o propósito deste texto é introduzir o tema escolhido para a pesquisa, descrevendo-se o contexto escolhido para ela e no qual ela será desenvolvida. É interessante, também, que você identifique e comente sobre a organização em estudo,

apresentando as suas características, a sua história e antecedentes e o contexto no qual está inserida. Tudo isso pretende estabelecer os limites do estudo, fazendo com que o leitor consiga compreender melhor a situação problemática.

Você encerrará este texto (da Introdução) apresentando a pergunta escolhida para a sua pesquisa.

Portanto, seguindo o exemplo anterior, a redação do texto da **Introdução** pode ser estruturada de acordo com a seguinte sucessão de passos:

- a) Inicia-se escrevendo sobre o papel da informática nas organizações;
- b) Depois, sobre a comunicação de dados e Intranet;
- c) Em seguida, sobre a importância em se ter sistemas de segurança em informática e na comunicação de dados; e, por fim,
- d) Agora, comenta-se sobre a organização em estudo e a importância em se estudar sobre como ela usa a Intranet e como seria importante que esta pudesse contar com sistemas de segurança relacionados ao acesso a tal tecnologia;
- e) Agora sim, apresente a pergunta de pesquisa.

No momento de redigir a Introdução, e o trabalho como um todo, procure aplicar uma linguagem clara e objetiva imaginando se a o conteúdo exposto por ela será devidamente comunicado e entendido pelo leitor (qualquer leitor). E, sobretudo, mantenha a impessoalidade ao longo de todo o TCC. Afinal, o conhecimento científico deve ser neutro. Por fim, lembre-se que na Introdução é possível se fazerem citações teóricas, mas sem exageros, pois o lugar da teoria é no capítulo 2.

3.1.3 Passo 3: apresentação dos objetivos e justificativa da pesquisa na introdução

Para fechar o capítulo Introdução, você precisa ainda apresentar os objetivos geral e específicos formulados para a pesquisa e a sua justificativa, considerando o que segue:

- a) O **objetivo geral** é decorrente da pergunta de pesquisa. Então, para ele, apenas escreva a pergunta de pesquisa de modo afirmativo, iniciando com um verbo no infinitivo. Existem determinados verbos que são típicos de objetivo geral e que, para cada um deles, há um conjunto de verbos que podem ser usados para formular os objetivos específicos. Assim, os verbos

para objetivos gerais e respectivas possibilidades de verbos para objetivos específicos são:

- Conhecer: apontar, citar, classificar, conhecer, definir, descrever, identificar, reconhecer e relatar;
- Compreender: compreender, concluir, deduzir, demonstrar, determinar, diferenciar, discutir, interpretar, localizar e reafirmar;
- Aplicar: desenvolver, empregar, estruturar, operar, organizar, praticar, selecionar, traçar, aperfeiçoar, melhorar;
- Analisar: comparar, criticar, debater, diferenciar, discriminar, examinar, investigar, provar, ensaiar, medir, testar, monitorar e experimentar;
- Sintetizar: compor, construir, documentar, especificar, esquematizar, formular, produzir, propor, reunir e sintetizar;
- Avaliar: argumentar, avaliar, contrastar, decidir, escolher, estimar, julgar, medir e selecionar.

Com base na pergunta de pesquisa formulada anteriormente como exemplo, o objetivo geral seria algo como: **Analisar o uso dos sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X;**

- b) Os **objetivos específicos** representam um detalhamento do objetivo geral, de tal modo que, por meio da reunião de todos os objetivos específicos, devemos chegar ao objetivo geral. Isto é, as informações coletadas por ocasião do cumprimento dos objetivos específicos vão possibilitar a obtenção da resposta para a pergunta de pesquisa. Então, faça o seguinte exercício mental, perguntando-se: quais informações eu precisaria obter para poder concluir sobre como se apresenta *o uso dos sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X*? Crie uma lista para tais possibilidades e, nela, você encontrará os objetivos específicos da sua pesquisa. Segundo o exemplo, temos os seguintes objetivos específicos:

- **a) apontar o conteúdo da intranet;**
- **c) citar o uso da intranet pelos usuários;**
- **d) identificar os sistemas de segurança disponíveis à intranet;**
- **e) investigar as políticas de segurança adotadas pelo Órgão X;**
- **f) determinar mecanismos usados pelo Órgão X para lidar com a resistência e conscientizar seus usuários quanto à segurança.**

c) Finalmente, a **Justificativa** (quadro 1) pretende convencer o leitor de que o seu trabalho de pesquisa é importante (prática e teoricamente), é oportuno e é viável (em termos de disponibilidade de tempo, pessoas e recursos diversos), segundo o que dispõe a estrutura de justificativa apresentada por Roesch (2009). Neste caso, temos que:

- Importância: Que revela o porquê de se estudar tal tema. Para quem o estudo deste tema é importante? Por que o estudo desse tema é importante para a ciência em questão (Administração de pessoas, por exemplo)? Por que esse tema é importante para você (pesquisador)?;
- Viabilidade: Quais são as possibilidades de se realizar esta pesquisa? Este aspecto está relacionado às possibilidades materiais da pesquisa: fontes de consulta disponíveis, recursos físicos e materiais, recursos humanos, tempo, ...;
- Oportunidade: Por que esta pesquisa é oportuna neste momento? Ela está de acordo com os interesses da atualidade na organização ou na vida profissional e pessoal do pesquisador?.

Outras fontes sugerem conjuntos de critérios diferentes daqueles apontados por Roesch (2009) para a montagem da justificativa da pesquisa. Se você quiser optar por outro, não há problema, apenas deixe claro, logo no início desta seção, qual foi a fonte escolhida, citando-a. E, não se esqueça, ao final, esta opção deve ser apresentada na lista de Referências.

Quadro 1: Exemplo de texto para a justificativa da pesquisa.

O interesse pelo tema do estudo surgiu a partir do entendimento de que um sistema de informação pode propiciar mudanças revolucionárias em várias áreas: organizações, pessoas, educação e cultura. Cresceu com o estudo de autores conceituados na área e com a leitura de artigos científicos e consolidou-se com o desejo de conhecer a captura, utilização e compartilhamento de informações, via intranet corporativa. Portanto, considera-se a pesquisa, pois ela possibilita a identificação de facilidades ou problemas existentes na concepção do veículo intranet, fatos que podem provocar um repensar a respeito da forma como os sistemas de informação são concebidos no momento atual. Ademais, a adoção da tecnologia da Internet nas organizações tem provocado mudanças comportamentais, e barreiras são percebidas com relação a seu uso. Neste âmbito, são trazidas contribuições à organização em estudo para que possa lidar melhor com comportamentos de resistência diante da tecnologia Intranet.

Trata-se de um trabalho oportuno, na medida em que sua autora atua no departamento de informática da organização em estudo, setor este responsável pela administração da Intranet.

Fonte: adaptado de: http://www.ccsa.ufpb.br/ppga/site/arquivos/dissertacoes/dissertacao_20.pdf

Para encerrar o texto da Introdução, é possível ainda descrever a forma como o estudo (artigo) está organizado, identificando, de forma muito sintética, o conteúdo trabalhado em cada capítulo do trabalho (Quadro 2).

Quadro 2: Exemplo de texto de um artigo que traz a organização do estudo.

O trabalho está subdividido em cinco partes. Além dessa parte introdutória, a segunda parte é constituída pelo referencial teórico, que embasa a análise a ser realizada com os resultados obtidos na pesquisa. Em seguida, é apresentada a metodologia da pesquisa, desenvolvida para atingir aos objetivos apresentados. Após isto, são apresentados e analisados os principais resultados obtidos e, finalmente, no último tópico são efetuadas as considerações finais, incluindo conclusões e sugestões de estudos futuros, seguidas das referências.

Fonte: http://www.aedb.br/seget/artigos07/1316_Artigo%20TI%20e%20Comunicacao%20SEGET.pdf

No passo seguinte, são analisados os aspectos que devem ser considerados para a construção do capítulo que traz a base teórica do trabalho.

3.1.4 Passo 4: redação da revisão da literatura

Estando pronto o capítulo 1, você precisa estruturar e redigir o capítulo 2, isto é, trata-se daquele denominado **2 REVISÃO DA LITERATURA** ou algo como **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**.

O conteúdo deste capítulo (teoria) será a base para o atendimento dos objetivos específicos e, sobretudo, será usado para analisar e interpretar os dados da realidade estudada.

Diante desta perspectiva, esta mesma teoria dará o suporte necessário para a montagem dos instrumentos de coleta de dados² que serão usados por você, pesquisador, na obtenção dos dados da realidade em estudo e, depois, esta teoria será usada para analisar os dados coletados³. Então, aqui não se trata de “preencher espaço” ou cumprir com uma formalidade. De outro modo, você precisa ser sucinto e trabalhar somente a literatura que tem valor para a sua pesquisa, sendo que

na construção do referencial teórico, é interessante levantar o que já foi publicado a respeito do objeto sob sua investigação, identificando-se as várias posições teóricas sobre o assunto. É bom lembrar a

²Os instrumentos de coleta de dados, isto é, questionário, roteiro de entrevistas, formulário, ..., são descritos e apresentados no capítulo 3, isto é, em: **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

³Os dados coletados são apresentados e analisados no capítulo 4, denominado, de forma genérica de: **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**.

redação deste conteúdo não constitui um resumo das várias obras existentes sobre o tema. Ou seja, as várias posições teóricas não devem ser apenas relatadas de forma resumida; mas, sobretudo, devem ser analisadas e confrontadas. Lacunas que você tenha percebido nesses trabalhos, isto é, pontos frágeis ou não discutidos, bem como conclusões com as quais você concorda ou discorda, devem ser mencionadas e justificadas. [...] A argumentação direcionada para o problema deve ser construída com profundidade, coerência, clareza e elegância (VERGARA, 2007, p.36).

No caso do exemplo até aqui comentado, em termos de Revisão da Literatura, seria fundamental estudar e registrar a literatura sobre:

- a) 2.1 Intranet - conceitos, usos e funções
- b) 2.2 Políticas e sistemas de segurança em informática, com foco na intranet
- c) 2.3 Resistência humana à inovação tecnológica.

Por fim, não se esqueça de que citar fontes da área em estudo, especialmente as atuais e de peso (clássicas), darão consistência ao seu trabalho. O plágio, além de ser crime, não valoriza em nada o seu trabalho! O que, de fato, valoriza é legitimar uma opinião a partir da apresentação da sua fonte. A falta de cuidado nesse âmbito tem sido um dos maiores agravantes na avaliação de Trabalhos de Conclusão de Curso. Tenha, por isso tudo, bastante atenção no momento de fazer citações de textos de outros autores, as quais devem vir acompanhadas de suas respectivas fontes (estas, por sua vez, são apresentadas na lista REFERÊNCIAS), pois você só vai sair ganhando!

Neste caso, lembre-se de que as citações devem seguir as normas da ABNT, isto é, a NBR 10520/2002 (Informação e documentação – Citação em documentos – Apresentação), que tem por objetivo apresentar as condições para apresentação de citações⁴ em documentos. Observe, a seguir, conforme a NBR 10520 (2002, p. 1-2), cada tipo de citação e como ela deve ser apresentada no texto (RIBEIRO, 2011):

- **Citação Direta com até 3 linhas**- Transcrição (reprodução das palavras do autor) com até três linhas: Transcrições de até três linhas devem ser citadas entre aspas. Acrescentar nome do autor (sobrenome pessoal), ano da publicação, página da citação.

Exemplo:

Ainda sobre pesquisa salarial, Resende (2006, p.31) destaca a necessidade de mudar a forma de operacionalizar a pesquisa salarial, para melhorar a

⁴Por citação, entende-se uma menção no texto, de uma informação obtida em outra fonte (NBR 10520, 2002).

confiabilidade dos dados. “É preciso insistir no aprimoramento da caracterização e identificação dos cargos a fim de que a comparação dos salários venha a ser mais precisa”.

- **Citação Direta com mais de 3 linhas** - Transcrição (reprodução das palavras do autor) com mais de três linhas: Transcrições com mais de três linhas devem ser apresentadas sem aspas, em fonte 10, espaço simples, com recuo de margem de 4 cm à esquerda:

Exemplo:

Sob este novo paradigma a função RH deve ser vista não da perspectiva do profissional dessa área, mas da perspectiva dos empregados e clientes: do que os empregados necessitam para ajudá-los a se tornar ativos organizacionais mais produtivos e valiosos? Do que os clientes – frequentemente gerentes de linha – necessitam para ajudá-los a liderar e utilizar esses importantes ativos humanos com mais eficácia? (FLANNERY et al., 2006, p.225).

- **Citação Indireta** - Paráfrase (citação interpretativa): Quando o pesquisador interpreta o pensamento do autor. Citar sobrenome do autor e o ano de publicação (não indicar a página). O nome do autor pode estar no início no meio ou no final do parágrafo. Evite repetir uma sequência onde o nome do autor está no início do parágrafo. Isto torna a leitura cansativa e dificulta o encadeamento do assunto.

Exemplo:

Flannery et al. (2006) sugerem que o Departamento de Recursos Humanos é frequentemente uma barreira para desenvolver novas formas de gestão.

- **Citação de citação:** Conforme definido pela NBR 10520 (2002, p.2, grifo nosso) “Citação direta ou indireta de um texto em que não se teve acesso ao original”, devem ser evitadas, sempre que possível busca-se a fonte original, caso seja necessário recorrer à citação de citação, deve ser usada a expressão *apud*, que significa "citado por". Neste caso, as outras normas referentes à citação direta ou indireta devem ser seguidas normalmente. Observe que se a expressão é “citado por” o autor antigo vem primeiro. Ninguém pode citar outra obra/autor que ainda não foi publicada.

Exemplo:

Skinner (1975 *apud* FRANÇA, 2007) critica o uso da punição em situações escolares.

Depois de terminado o capítulo da Fundamentação Teórica, o próximo passo trata de identificar os procedimentos adotados para a execução da pesquisa, conteúdo explorado na seção seguinte.

3.1.5 Passo 5: Delineamento dos procedimentos metodológicos

Aqui, a preocupação é definir a estrutura denominada: **3 METODOLOGIA**. Trata-se, por conseguinte, de detalhar os instrumentos e procedimentos metodológicos utilizados pelo pesquisador para a realização da pesquisa. Assim, neste capítulo, é preciso:

- a) Fazer a Caracterização da pesquisa, aspecto que deve trazer dados sobre:
 - a abordagem da pesquisa (pode ser: qualitativa; e/ou quantitativa); e
 - perspectiva do estudo (pode ser: transversal; ou longitudinal. Cite, aqui, o período pesquisado);
- b) Fazer a Classificação da pesquisa, ao se identificarem os tipos escolhidos de pesquisa, quanto:
 - aos meios (pode ser: de campo; documental; bibliográfica; estudo de caso,...); e
 - aos fins (pode ser: descritiva, explicativa; metodológica; aplicada; intervencionista...). A descritiva é a opção mais comum em TCC's para o seu nível de formação;
- c) Identificar a Delimitação da pesquisa, apresentando especificações quanto:
 - à população da pesquisa, isto é, o universo da pesquisa (ex.: 100 gerentes atuantes no órgão X). Lembre-se de que definir a população significa identificar quem será estudado. Para isso, você deve pensar quem (quais) são os elementos que possuem características para atender os objetivos da pesquisa. Isto é, é preciso definir quais são os elementos cujas características são de interesse da pesquisa. Neste caso, podemos ter uma população formada por um grupo de pessoas, como também podemos ter um população formada por outros elementos, como um uma única pessoa, um conjunto de organizações, de departamentos, de processos, ...

- a amostra escolhida para a pesquisa, que se refere a um conjunto representativo da população (a amostra pode ser: probabilística, quando a quantidade e a seleção de elementos necessários para representar o todo são obtidos estatisticamente; ou não-probabilística, na qual os elementos são escolhidos intencionalmente, por acessibilidade e/ou por tipicidade. Ainda, a pesquisa é censitária se inclui todos os elementos da população);

d) Especificar as Técnicas e instrumentos de coleta e de análise de dados.

Aqui, você deve apontar quais são os dados primários e quais são os dados secundários e como foram obtidos, isto é, descreva e apresente os instrumentos de coleta de dados:

- observação;
- entrevista semiestruturada- a partir de um roteiro -;
- entrevista estruturada – com o uso de um questionário -;
- entrevista não-estruturada;
- fichários;
- formulários.

Lembre-se de que o instrumento de coleta de dados corresponde ao meio usado para coletar os dados da realidade estudada que permitirá responder os objetivos específicos da pesquisa. Portanto, nesta seção, você deve iniciar fazendo as seguintes especificações:

- qual(is) foi(foram) o(s) instrumento(s) usados para coletar os dados (por exemplo, o questionário estruturado usado para entrevista estruturada);
- depois, identifica-se como ele foi construído (de onde vieram as perguntas);
- quantas questões possui;
- qual o propósito de cada questão (ou de cada grupo de questões);
- se o pesquisador adotou uma carta de apresentação e uma de consentimento livre e esclarecido;
- se o instrumento sofreu ajustes em função da aplicação de um teste piloto – pré-teste - (incluindo quem participou do teste piloto e quais foram os ajustes resultantes).

Observe que a coleta de dados poderá ser feita utilizando-se de um instrumento já produzido em outro estudo ou já validado por outras

pesquisas existente, desde que, seja citada a sua fonte e justificada a sua escolha. Também, é possível construir um instrumento próprio, delineado especialmente para a sua pesquisa. Mas, a vantagem de se adotar um instrumento existente, que já foi validado em outra pesquisa, é que dá a possibilidade do “pesquisador, centrar sua preocupação na coleta e análise dos dados, tendo a confiança de que o instrumento não apresenta inconsistência conceitual ou de dados” (RIBEIRO, 2011, p.24-25). Quem sabe, você deixa para construir um instrumento de coleta de dados quando for fazer uma tese de doutorado. Ainda, não se esqueça de que a escolha do instrumento de coleta de dados deve levar em consideração a linha conceitual-teórica que orienta seu trabalho, na qual está fundamentada a pesquisa (isto é, naquele conteúdo que você produziu para o capítulo 2, de Revisão da Literatura).

Na sequência, você deve descrever quando e como foi a aplicação do instrumento de coleta de dados.

Finalmente, você faz referência às técnicas empregadas para analisar os dados, descrevendo a maneira como os dados coletados foram tratados (qualitativamente e/ou quantitativamente – fez uso de estatísticas, ...).

De modo geral, porém, para este capítulo 3, é preciso apresentar, no texto, sempre 3 conteúdos fundamentais (exemplo no quadro 3), quais sejam:

- apontar a escolha metodológica feita, seja para a caracterização da pesquisa, para a classificação da pesquisa, para a delimitação da população e amostra, para a coleta dos dados e para a análise dos dados;
- especificar como esta escolha metodológica se aplica no caso da sua pesquisa; e
- fundamentar a escolha a partir da opinião de uma (ou mais) fonte(s) da área de metodologia.

Quadro 3: Exemplo de trecho da Metodologia, com escolha, fonte e aplicação da escolha.

Segundo Richardson (1985), a abordagem qualitativa de um problema justifica-se pelo fato de ser uma forma adequada para se entender a natureza de um fenômeno social. Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais. Flick (2004) afirma que os métodos qualitativos consideram a comunicação do pesquisador com o campo e seus membros como parte explícita da produção de conhecimento. Assim, as reflexões dos pesquisadores sobre suas ações e observações no campo, seus sentimentos e impressões tornam-se dados em si mesmos, o que vai constituir parte da interpretação. Os cientistas que partilham da abordagem qualitativa em pesquisa geralmente se opõem ao pressuposto experimental, que defende um padrão único de pesquisa para todas as ciências, com base no modelo de estudo das ciências da natureza (CHIZZOTTI, 1995). A presente pesquisa estuda o tema Intranet, que dispõe de pouca literatura e aborda um contexto específico, o do Órgão X. Portanto, encaixa-se em aspectos característicos que são inerentes à pesquisa qualitativa.

Fonte: http://www.aedb.br/seget/artigos07/1316_Artigo%20TI%20e%20Comunicacao%20SEGET.pdf

- e) Determinar as Limitações do Método, quando você deve indicar quais são os limites da sua pesquisa, tanto no que se refere ao escopo temporal, teórico, geográfico e técnico dela. Ou seja, esta seção **não** tem por finalidade, como muitos imaginam, informar sobre as dificuldades que o pesquisador teve para fazer a sua pesquisa (o título da seção não é “*Lamentações da Pesquisa*”), tais como: O entrevistado não tinha tempo para receber o pesquisador e responder o questionário, faltou papel e/ou tinta para imprimir o trabalho, a empresa não quis entregar os documentos para a pesquisa documental, Aqui, em verdade, deve-se deixar claro sobre os limites a que referem a pesquisa, quanto ao escopo:
- Temporal: especificar o período de realização da pesquisa. Afinal, o cenário descrito em um momento pode diferir totalmente do cenário de outro momento. Exemplo de texto: A presente pesquisa limita-se aos meses de janeiro a maio de 2015;
 - Teórico: é preciso especificar a(s) fonte(s) e/ou teoria(s)/conceito(s) que foram considerados para o desenvolvimento da pesquisa e, sobretudo, para a construção do instrumento de coleta de dados. Afinal, por exemplo, podemos encontrar vários conceitos para Sistemas de Informação, mas, em determinada pesquisa, se o pesquisador optou pelo conceito sócio técnico de Campos Filho (1999), ele deve apresentar esta informação nesta seção (Limitações do Método), justificando tal escolha;

- Geográfico: da mesma forma que os dados de um momento podem não coincidir com os dados coletados em outro, os dados referentes a determinada organização (ou setor) não se aplicam a outra. Por isso, é importante especificar o contexto geográfico a que se referem os dados da pesquisa. Exemplo de texto: A realidade investigada neste estudo é relativa ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Dessa forma, os dados obtidos nesta pesquisa não se aplicam a outras organizações, sejam tribunais de justiça ou não.
- Técnico: por exemplo, se a pesquisa trabalha com a abordagem quantitativa, é preciso, aqui, especificar quais são as ferramentas estatísticas usadas para tabular os dados e analisá-los. Exemplo de texto: Neste estudo, aplicam-se as seguintes ferramentas estatísticas para o tratamento dos dados: desvio-padrão, frequência, média, moda, modelo X^2 , gráfico do tipo pizza e modelo T *student*.

Agora que você já conhece os passos necessários para o delineamento do seu projeto de pesquisa (primeira parte de uma pesquisa e, portanto, do seu artigo!), realize a atividade proposta no Apêndice B e formule o seu próprio projeto.

3.1.6 Passo 6: Elaboração da apresentação e análise dos dados

Você está na reta final! O próximo capítulo chama-se genericamente de:
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.

Quanto a este capítulo, não se esqueça de que a sua estrutura segue a sequência dos objetivos específicos formulados para o seu trabalho. Então, se você identificou 3 objetivos específicos para ele, significa que terá 3 seções principais no capítulo 4!

Assim, para a montagem deste capítulo, inicie transferindo os objetivos específicos e substituindo os verbos no infinitivo que os iniciam por substantivos correspondentes, ou simplesmente elimine o verbo inicial. Dessa forma, você já deve ter concluído que, considerando o exemplo trabalhado até aqui, a estrutura do capítulo 4 do nosso ARTIGO fictício teria os seguintes tópicos principais:

- a) **4.1 O conteúdo da intranet do órgão X**
- b) **4.2 O uso da intranet pelos usuários do órgão X**

- c) **4.3 Identificação dos sistemas de segurança disponíveis à intranet do órgão X**
- d) **4.4 Investigação das políticas de segurança adotadas pelo Órgão X**
- e) **4.5 Determinação dos mecanismos utilizados pelo Órgão X para reduzir o nível de resistência e conscientizar seus usuários quanto à segurança**

Observe, no quadro 4, a seguir, a relação entre objetivos específicos (presentes no capítulo 1) e tópicos do capítulo 4:

Quadro 4: relação entre objetivos específicos (presentes no capítulo 1 da pesquisa) e tópicos que integram o capítulo 4.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS
a) apontar o conteúdo da intranet no <i>Órgão X</i>	4.1 O conteúdo da intranet no Órgão X
b) citar o uso da intranet pelos usuários	4.2 O uso da intranet pelos usuários do Órgão X
c) identificar os sistemas de segurança disponíveis à intranet	4.3 Identificação dos sistemas de segurança disponíveis à intranet do Órgão X
d) investigar as políticas de segurança adotadas pelo <i>Órgão X</i>	4.4 Investigação das políticas de segurança adotadas pelo Órgão X
e) determinar os mecanismos utilizados pelo <i>Órgão X</i> para reduzir o nível de resistência e conscientizar seus usuários quanto à segurança	4.5 Determinação dos mecanismos utilizados pelo no Órgão X para reduzir o nível de resistência e conscientizar seus usuários quanto à segurança

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Você já tem os tópicos (subtítulos) principais do capítulo 4. Agora, terá que “recheá-los”! Mas, qual será este “recheio”? A ideia é que você traga, para cada um dos tópicos, informações (dados analisados), que permitam esclarecê-los. Estas informações referem-se aos dados tratados que foram coletados em campo (no Órgão X, por exemplo) por meio da aplicação daquele(s) instrumento(s) de coleta de dados que você apresentou na Metodologia. Lembra deles? Tais informações devem ser, portanto, **apresentadas** e, também, **analisadas**.

E, como farei esta **análise**⁵? - você deve estar se perguntando. Não se preocupe, não é coisa de outro mundo. Basta buscar o apoio da teoria trabalhada no capítulo 2. Imaginemos, por exemplo, que, por meio da aplicação de um questionário estruturado junto aos gerentes do órgão X, você detectou que **70% desses entrevistados resistem à política de renovação periódica de senha pessoal de acesso à Intranet**.

⁵Análise: é o trabalho de avaliação dos dados recolhidos (PEDAGOGIA, 2016).

Para analisar tal informação, você pode iniciar, por exemplo, comentando que **este valor (de 70%) é significativo em termos de falta de segurança.**

Na sequência, é possível trazer o ponto de vista de uma (ou mais) fonte(s), sendo que tal ponto de vista deve ser trazido do texto do Capítulo 2 da sua pesquisa (de Revisão da Literatura). No quadro 5, tem-se um exemplo de como você pode proceder para analisar dados coletados para a sua pesquisa:

Quadro 5: Análise dos dados coletados (exemplo 1).

O total de 70% desses entrevistados resistem à política de renovação periódica de senha pessoal de acesso à Intranet. Este valor (de 70%) é considerado significativo em termos de falta de segurança, **posto que, segundo Abc (2000) afirma, “uma das maiores ameaças à segurança lógica dos dados dispostos na Intranet está relacionado com a falta de hábito dos seus usuários em trocar com frequência as suas senhas de acesso”**

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Complementando, escreva algo como (quadro 6):

Quadro 6: Análise dos dados coletados (exemplo 2).

A partir da opinião do especialista Abc (2000), é possível afirmar que a segurança da Intranet no Órgão X corre sérios riscos neste quesito (...).

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Não é tão complicado assim, não é mesmo?!Então, agora observe, no quadro 7, como ficaria a análise (interpretativa), caso a pesquisa tivesse caráter qualitativo:

Quadro 7: Exemplo de padrão de texto para o capítulo Apresentação e análise dos dados.

Na fala de um dos entrevistados (E1) “é comum na organização, os servidores resistirem à política de renovação periódica de senha pessoal de acesso à Intranet”. Depreende-se daí que a unidade em análise sofre sérios riscos quanto à Intranet, implicando em falta de segurança. Pois, como lembra Abc (2000), “uma das maiores ameaças à segurança lógica dos dados dispostos na Intranet está relacionada com a falta de hábito dos seus usuários em trocar com frequência as suas senhas de acesso”. Sendo assim, a partir da opinião do especialista Abc (2000), é possível afirmar que a segurança

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Este padrão é um exemplo. Mas, você pode inovar, trazendo sempre à tona os resultados obtidos com a pesquisa em contraposição com o que dizem os autores da área.

3.1.7 Passo 7: Composição da conclusão da pesquisa

Parabéns, agora você está na reta final. Para finalizar o seu trabalho, falta escrever o capítulo denominado: **5 CONCLUSÃO**.

Neste capítulo, você apresenta a conclusão (resposta) a respeito de cada um dos objetivos específicos e do objetivo geral como um todo, baseando-se no que foi identificado no capítulo 4. No quadro 8, mostramos o trecho do texto de conclusão de uma pesquisa, por meio do qual você pode identificar que o pesquisador resgata os objetivos da pesquisa para, depois, concluir sobre a realidade investigada.

Quadro 8: Trecho da conclusão de uma pesquisa.

Através desse trabalho, foi possível conhecer a contribuição da intranet do Órgão X para o cumprimento dos objetivos estabelecidos pela Instituição para seus departamentos. Utilizou-se, durante o decorrer do estudo, uma abordagem interpretativista, cujo resultado pode trazer uma contribuição para a academia e para as empresas. [...]

Após a consolidação, análise e interpretação dos achados, foi possível responder todas as questões de pesquisa. Ao serem identificadas as informações relevantes contidas na intranet para a prática de trabalho diária, conclui-se que a integração dessa tecnologia nas atividades é mínima e está restrita a conteúdos que só existem nela e em nenhum outro sistema de informação disponível no Órgão X, a exemplo do programa Sinergia (acompanhamento de itens do acordo de trabalho), da tabela de tarifas de serviços, dos documentos extraídos através de link existente no LIC (Livro de Instruções Codificadas) e das informações competitivas e de mercado financeiro. Os respondentes, de forma geral, desconhecem as informações existentes na intranet. Prova disso é que não conseguem citar informações irrelevantes nela contidas. Há uma tendência de elogios quanto à sua concepção e conteúdo, ao mesmo tempo em que se relata desconhecimento das informações e funcionalidades existentes. Esse fato chama a atenção para a forte predominância do paradigma do funcionalismo (objetivismo/ordem) na Instituição: o analista de sistema é visto como sabedor e o usuário como ignorante.

Há um consenso por parte dos pesquisados de que a intranet trouxe vantagens tais como disseminação, rapidez e desmistificação da informação. Esses aspectos são tidos como de suma importância para os funcionários que outrora não dispunham desse poder de informação. Outros aspectos bastante valorizados são a interface amigável, os acessos à universidade corporativa e às funcionalidades ligadas ao desenvolvimento e ascensão profissionais. [...]

Fonte: Adaptado de http://www.ccsa.ufpb.br/ppga/site/arquivos/dissertacoes/dissertacao_20.pdf

Ainda, você pode finalizar a conclusão apresentando sugestões para futuros trabalhos relacionadas ao tema escolhido para a sua pesquisa.

3.1.8 Passo 8: Apresentação dos elementos não-textuais, do título e do resumo do TCC

Até o momento, exploramos todos os elementos textuais do TCC. Como elementos pós-textuais, na sequência, temos:

- a) **REFERÊNCIAS**: apresenta a lista de obras citadas ao longo do trabalho, conforme as normas da ABNT;
- b) **ANEXOS**: parte que apresenta conteúdos que complementam o trabalho e que não foram desenvolvidos por seu autor;
- c) **APÊNDICES**: parte que apresenta conteúdos que complementam o trabalho e que foram desenvolvidos por seu autor;

Note que todos estes títulos acima são centralizados e todas as suas fontes são digitadas em negrito e em caixa alta. Ainda, vale ressaltar que tanto os Apêndices como os Anexos são frequentes em TCCs do tipo monografias, dissertações e teses, mas nem sempre em ARTIGOS. Então, é provável que seu artigo não tenha tais elementos pós-textuais e que qualquer complementação do seu conteúdo seja trazida no próprio corpo do texto!!!!

Faltou alguma coisa? É o **TÍTULO** do trabalho! Então, lá vem a pergunta que não quer calar: como ficará o título do seu trabalho?

Não tente inventar um título “mirabolante” ou “imponente e rebuscado”. Seja simples e objetivo aqui também. Afinal, o título do trabalho deve revelar o próprio objetivo geral, nada mais!

Então, ainda levando em conta o exemplo até agora usado para ilustrar a construção de um TCC, se o objetivo geral é Analisar o uso de sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X, então, o **título** desse TCC fica: **Análise do uso de sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X**.

Você notou que, para elaborar este título, apenas substituímos o verbo infinitivo inicial por um substantivo correspondente?!

Espera, ainda falta um último detalhe! É o **RESUMO** do trabalho na língua do texto (que fica antes do Sumário e das Listas), com **Palavras-chave**.

Segundo a NBR 6028 (2003, p.1), resumo refere-se à “apresentação concisa dos pontos relevantes de um texto”, por meio do qual são oferecidos “elementos capazes de permitir ao leitor decidir sobre a necessidade de consulta ao texto original e/ou transmitir informações de caráter complementar”. Nesse âmbito, a sua redação deve ressaltar **SOMENTE** o **objetivo**, o **método**, os **resultados** e as **conclusões** do trabalho, entre 150 a 500 palavras (para monografias e dissertações). Portanto, o resumo deve ser composto por uma sequência de frases concisas e objetivas, sem entradas de parágrafos (isto é, todo o texto em um único parágrafo).

Por fim, note que algumas revistas científicas ou Instituições de ensino exigem, também, o Resumo em língua estrangeira. Verifique junto à Coordenação do seu Curso sobre esta demanda.

Ao final, são listadas palavras-chave (em torno de 3), que devem ser representativas do conteúdo do trabalho e vem logo abaixo do resumo, sendo separadas entre si por um ponto (.).

Novamente, lembre-se que, no Resumo, **não são usadas entradas de parágrafos**, sendo que **o texto é escrito em um parágrafo único, com entre-linhas simples**. *Todas as fontes do resumo, incluindo o título RESUMO, devem ter o mesmo tamanho de fonte adotado para o restante do texto (ex.: tamanho 12), sendo que as fontes da palavra RESUMO e da expressão Palavras-chave devem estar em negrito.*

Observe, no quadro 9, a seguir, um exemplo de Resumo.

Quadro 9: Exemplo de resumo.

RESUMO
<p>O presente estudo de caso buscou analisar do uso de sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X. Caracterizada como sendo uma pesquisa descritiva, o universo pesquisado para a realização desta pesquisa é composto pelo processo de geração de licença de software e pelo processo de faturamento. A coleta de dados foi através de observação participante, análise de documentos e entrevistas, estas do tipo informal com quatro pessoas envolvidas com os processos estudados. Como resultados, foi possível identificar que conteúdo da intranet do órgão apresenta dados sobre o órgão X e sobre os seus servidores; o uso da intranet pelos usuários do órgão tem como propósitos principais verificar o andamento dos processos e buscar dados pessoais; os sistemas de segurança disponíveis à intranet do órgão concentram-se no uso de senhas e de assinatura digital; e a políticas de segurança adotadas pelo Órgão são altamente complexas. Determinação dos mecanismos utilizados pelo Órgão para reduzir o nível de resistência e conscientizar seus usuários quanto à segurança. Desta forma, concluiu-se que do uso de sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X precisa de práticas mais evidentes de comunicação e treinamento que permitam aos seus usuários usar a Intranet sem receio e que não se ofereça riscos ao órgão em relação ao aspecto segurança na rede.</p> <p>Palavras-chave: Intranet. Resistência à mudança. Órgão X.</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Você percebeu como cada parte do TCC é decorrente do que foi realizado na parte anterior e que, entre elas, deve haver um alinhamento total?! Nunca se esqueça disso, pois este alinhamento impedirá que você se perca ao longo do processo de pesquisa e permitirá que você seja bem sucedido, isto é, que atinja os objetivos projetados para o trabalho.

Além disso, lembre-se em fazer tudo em diálogo com o seu orientador, afinal este é coautor do trabalho e tem uma responsabilidade ética e acadêmica sobre ele e, também de recorrer ao material da disciplina Metodologia Científica para compor cada uma das etapas da pesquisa.

Organize-se em relação ao tempo. Estabeleça juntamente com seu orientador um cronograma, considerando sempre os prazos estabelecidos pela Coordenação do curso e de entrega do TCC instituído pela coordenação do Programa.

E, sobretudo, escreva a sua pesquisa observando as normas atualizadas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Por fim, não se esqueça de que a **data final prevista para a entrega** do artigo é **em dezembro de 2016**. Portanto, “mãos à obra”!

RESUMO: Nesta unidade, você aprendeu que o seu trabalho de conclusão de curso deve contemplar 5 capítulos principais e um conjunto de elementos pós-textuais. E, que, para concluí-los, você precisa redigir o conteúdo de cada um deles com o rigor científico necessário. Neste contexto, por meio de oito passos, você conheceu o que e como incluir em cada um desses capítulos e no conjunto de elementos pós-textuais. Finalmente, você soube que o título do trabalho deve revelar o próprio objetivo geral dele e que, portanto, para elaborá-lo basta substituir o verbo infinitivo inicial por um substantivo correspondente.

4 A COLETA DE DADOS

OBJETIVO: Esta unidade pretende informá-lo um pouco mais a respeito de instrumentos de coleta de dados, com ênfase no questionário.

Conforme estudamos, na pesquisa, os métodos empregados para coletar os dados precisam estar em plena consonância com os seus objetivos, isto é, devem possibilitar o atendimento das suas demandas (JACOBSEN, 2011). Inicialmente, podemos contar com 2 categorias de dados, que são:

- a) **Dados primários:** estes são coletados com o propósito de completar o projeto de pesquisa;
- b) **Dados secundários:** são aqueles que foram coletados para algum outro propósito de pesquisa. É importante considerarmos esta característica, pois o pesquisador precisa ter certa cautela em utilizar dados secundários, pois em geral não são precisamente adequados aos fins da pesquisa em curso.

Em relação aos secundários, você poderá utilizar diferentes fontes de dados, que são agrupadas em:

- a) **Fontes internas (à organização):** relatórios, faturas, registros financeiros, reclamações de clientes, registros de pagamentos, bancos de dados, livros razão e planos;
- b) **Fontes externas (à organização):** documentos (livros, trabalhos acadêmicos e científicos, artigos, dados estatísticos, periódicos) presentes em bibliotecas virtuais ou reais, e fornecedores de base de dados (como empresas de cartão de crédito).

Já, no que se refere aos dados primários, lembramos que a escolha do instrumento de coleta de dados depende da abordagem escolhida pelo pesquisador para o desenvolvimento da sua pesquisa. Assim, em se tendo 2 tipos de abordagens possíveis – a qualitativa e a quantitativa –, observe, na sequência, as opções de instrumentos de coleta de dados mais apropriados para cada das abordagens, conforme citado por Jacobsen (2011, p.76-79):

- a) Abordagem **quantitativa:**

- **observação sistemática:** o observador, munido com uma listagem de comportamentos (roteiro), registra a ocorrência deles durante um período de tempo;
- **questionário:** o questionário corresponde a uma série de perguntas que são apresentadas ao respondente por escrito e que deve ser respondido, também, por escrito. Tais instrumentos são entregues ao pesquisado em mãos, por correio, ou pela Internet, e são geralmente respondidos sem a presença do pesquisador. Pode ser do tipo aberto, não estruturado ou fechado (estruturado).
- **formulário:** também é apresentado por escrito, mas é o pesquisador quem assinala as respostas que o respondente fornece oralmente; e
- **entrevista:** são feitas perguntas ao entrevistado de maneira oral, que por sua vez, também fornece oralmente as respostas. Pode conter perguntas abertas ou fechadas.

b) Abordagem **qualitativa:**

- **observação participante:** os dados são obtidos através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado;
- **entrevista em profundidade:** esta é uma técnica demorada e requer muita habilidade do entrevistador, pois seu objetivo primário é entender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações do pesquisador. Temos dois tipos de entrevistas em profundidade: semi ou não estruturada. Em entrevistas semiestruturadas, fazemos uso de um roteiro de entrevista; já na não estruturada, há apenas uma conversa livre entre o sujeito e o pesquisador;
- **entrevistas em grupo:** o objetivo primordial dessa técnica é observar a reação dos integrantes de um grupo às questões colocadas pelo pesquisador. Este tipo de entrevista é bastante usado em pesquisas de marketing, quando se deseja avaliar a reação do consumidor a um novo produto a ser lançado;
- **diários:** o pesquisador fornece diários aos integrantes da amostra e pede a eles que registrem fatos e impressões durante certo período de tempo, baseados em uma estrutura de itens definida previamente;

- **histórias da vida:** por meio desta técnica, o pesquisador busca compreender um determinado papel ao construir a história de vida de ocupantes de papel. A técnica permite estudar o impacto da interação social como um todo pleno de significados.

Você já escolheu quais instrumentos de coleta de dados serão usados na sua pesquisa para o atingimento dos objetivos geral e específicos dela?

Neste contexto, notamos que, em pesquisas de campo, frequentemente, o pesquisador faz a opção pelo uso de questionários. Por isso, dedicaremos um espaço especial neste material instrucional para conhecermos um pouco mais sobre esse poderoso instrumento de coleta de dados. Aproveite esta oportunidade para elaborar o questionário que utilizará na sua pesquisa. Você está preparado?!

4.1 O questionário

Em geral, a elaboração do questionário usado em uma pesquisa é feita pelo pesquisador. Porém, lembramos que é possível, também, fazer uso de questionários usados em outras pesquisas, desde que estejam baseados no mesmo propósito. Contudo, se não apresentar o mesmo fim, o questionário pode ser adaptado aos objetivos da pesquisa em que ele for aplicado, sendo que tal adaptação precisa ser justificada e explicitada na Metodologia.

Em Pedagogia (2016), encontramos algumas dicas para a confecção de questionários, conforme segue.

4.2 Elaboração de um questionário

Construir um bom questionário depende não somente do conhecimento de técnicas, mas principalmente da experiência do pesquisador. Contudo, seguir um método de elaboração sem dúvida é essencial, pois identifica as etapas básicas envolvidas na construção de um instrumento eficaz.

4.2.1 Componentes do questionário

Um questionário para ser eficaz deve conter os seguintes tipos de informação:

- a) Identificação do respondente: Neste ponto, colhe-se apenas o nome do respondente, deixando-se seus dados gerais para o final, do questionário, com vistas a se evitarem desvios, conforme explicado mais adiante.
- b) Solicitação de cooperação: É importante motivar o respondente através de uma prévia exposição sobre a entidade que está promovendo a pesquisa e sobre as vantagens que essa pesquisa poderá trazer para a sociedade e em particular para o respondente, se for o caso.
- c) Instruções: As instruções deverão ser claras e objetivas ao nível de entendimento do respondente e não somente ao nível de entendimento do pesquisador.
- d) Informações solicitadas: É efetivamente o que se pretende pesquisar.
- e) Informações de classificação do respondente: Os dados de classificação do respondente normalmente deverão estar no final do questionário. Pode ocorrer distorção se estiverem no início, porque o entrevistado poderá distorcer as respostas, caso seus dados pessoais já estejam revelados no início da pesquisa.

4.2.2 Passos para elaboração de um questionário

Para se elaborar um questionário, deve-se seguir o seguinte roteiro:

- a) Estabelecer uma ligação com:

- O problema e os objetivos da pesquisa
- As hipóteses da pesquisa
- A população a ser pesquisada
- Os métodos de análise de dados escolhidos e/ou disponíveis

A determinação das informações a serem buscadas deve fluir naturalmente neste momento do processo, desde que as etapas precedentes da pesquisa tenham sido meticulosamente elaboradas. O desenvolvimento do questionário está ligado à formulação exata do problema a ser pesquisado e aos objetivos da pesquisa;

- b) Tomar as decisões referentes aos seguintes pontos da pesquisa

- Conteúdo das perguntas
- Formato das respostas desejado
- Formulação das perguntas

- Sequência das perguntas
- Apresentação e *layout*
- Pré-teste

No próximo item, abordamos mais detalhadamente as decisões supracitadas, fundamentais para a elaboração do questionário.

4.3 Decisões para a elaboração do questionário

4.3.1 Decisões sobre o conteúdo das perguntas

Com relação ao conteúdo das perguntas, pode-se tentar verificar fatos, crenças, quanto a sentimentos, descoberta de padrões de ação e de comportamento presente ou passado.

Destes itens, os mais difíceis de serem medidos são sentimentos e crenças, já que correspondem a dados muito íntimos às pessoas, que nem sempre estão dispostas a externá-los.

É necessário também que o pesquisador faça algumas reflexões, do tipo: a pergunta é realmente necessária? qual a sua utilidade?

Estas perguntas desdobram-se nas seguintes questões:

- a) O assunto exige uma pergunta separada, ou pode ser incluído em outras perguntas?
- b) Existem outras perguntas que já incluem adequadamente este ponto?
- c) A pergunta é desnecessariamente minuciosa e específica?
- d) Várias perguntas são necessárias sobre o assunto ou uma é o suficiente?
- e) Deve-se evitar o uso de abreviação. Não se devem tratar dois assuntos complexos em uma mesma pergunta.
- f) Todos os aspectos importantes sobre este tópico serão obtidos da forma como foi elaborada a pergunta?

Em **perguntas de opinião**, interessa saber os graus de favorabilidade/desfavorabilidade, ou basta saber se é a favor ou contra? As pessoas têm a informação necessária para responder a pergunta?

O pesquisador deve examinar cada assunto, a fim de se certificar se é esperado do respondente que ele seja capaz de fornecer a informação desejada, ou seja, se ele é o portador da informação e se é capaz de lembrar-se dela. Costuma-se usar alguns "filtros", para detectar se o indivíduo tem ou não a informação desejada.

Não basta, porém, que se esteja abordando a pessoa certa, é preciso saber se ela é capaz de se lembrar da informação. Nossa habilidade para nos lembrarmos dos eventos é influenciada pela importância do próprio evento para cada um, do tempo passado desde que ele ocorreu e da presença de estímulos que nos ajudem a recordar.

Ainda, será que os respondentes estarão dispostos a dar a informação? Não basta que o respondente tenha a informação. Ele precisa estar disposto a fornecê-la. Sua predisposição em responder parece ser função do tempo e trabalho envolvidos na elaboração da resposta, de sua habilidade em articular a resposta, e da sensibilidade do assunto tratado. Considere, também:

- a) Que objeções alguém poderia ter para responder esta pergunta?
- b) O tema abordado é muito íntimo, perturbador ou expõe socialmente as pessoas, de forma a causar resistências e respostas falsas?
- c) O tema é embaraçoso para o respondente por colocar em perigo seu prestígio ou por tratar de ideias que sejam contrárias àquelas socialmente aceitas?

Para tentar diminuir esses problemas, deve-se inicialmente fazer perguntas de ordem mais geral, para depois ir se aprofundando no assunto, como:

- a) Deve a pergunta ser mais concreta, específica e mais diretamente ligada à experiência pessoal de quem responde?
- b) O conteúdo da pergunta é suficientemente geral? Está livre de concentricidades ou especificidades desnecessárias?
- c) O assunto é de tal ordem que uma pergunta específica possa trazer respostas inexatas ou enganadoras?

Deve-se tomar o cuidado de não se usarem perguntas muito específicas, quando, na verdade, a pesquisa for de caráter geral. Por exemplo, perguntar quantas vezes uma pessoa foi ao supermercado em determinado mês, pode resultar em uma resposta menos precisa do que se fosse perguntado a respeito do seu comportamento usual ou médio durante os meses anteriores. Portanto:

- a) O conteúdo da pergunta não estará enviesado ou carregado em determinada direção?

- b) Esta pergunta desdobra-se nas seguintes questões:
- c) A pergunta é, devidamente, neutra, a fim de não influenciar nas respostas?
- d) Pessoas com opiniões contrárias sobre o assunto não a considerarão tendenciosa?
- e) A pergunta contém opiniões ou julgamentos relacionados ao assunto?

4.3.2 Decisões sobre o formato das respostas

A escolha do formato das respostas mais adequado deve levar em conta as vantagens e desvantagens de cada tipo para o objetivo da pesquisa. As questões podem ser:

- a) abertas
- b) de múltipla escolha
- c) dicotômicas

Quanto a cada um dos tipos de questões, fazemos os seguintes destaques.

4.3.2.1 *Questões Abertas*

Nas questões abertas, os respondentes ficam livres para responder com suas próprias palavras, sem terem que se limitar a sua escolha a um conjunto de alternativas. Estas questões são, normalmente, utilizadas no começo do questionário.

É indicado, também, que o instrumento de coleta traga, no seu início, questões abertas que abordem o tema de forma mais geral e que estas tratem o tema de modo cada vez mais específico. Pois, uma pergunta aberta mais geral, do tipo "Quando se fala em política, o que vem à sua cabeça?", acaba por proporcionar um "insight" na estrutura de referência do respondente e pode ser muito útil na interpretação de respostas a perguntas posteriores.

Outro importante uso é na obtenção de informações e esclarecimentos adicionais, com indagações como: "Por que?", "Por favor, explique.", "Por que pensa dessa forma?", feitas a partir realização de uma pergunta aberta.

Segundo Mattar (1994), as principais vantagens e desvantagens das perguntas abertas são:

- a) Vantagens:
 - Estimulam a cooperação;

- Permitem avaliar melhor as atitudes para análise das questões estruturadas;
- São muito úteis como primeira questão de um determinado tema porque deixam o respondente mais à vontade para a entrevista a ser feita;
- Cobrem pontos além das questões fechadas;
- Têm menor poder de influência nos respondentes do que as perguntas com alternativas previamente estabelecidas;
- Exigem menor tempo de elaboração;
- Proporcionam comentários, explicações e esclarecimentos significativos para se interpretar e analisar as perguntas com respostas fechadas;
- Evita-se o perigo existente no caso das questões fechadas, do pesquisador deixar de relacionar alguma alternativa significativa no rol de opções.

b) Desvantagens:

- Dão margem à parcialidade do entrevistador na compilação das respostas, já que não há um padrão claro de respostas possíveis. Assim, é difícil a codificação das respostas e sua consequente compilação;
- Há grande dificuldade para codificação e possibilidade de interpretação subjetiva de cada decodificador;
- Quando aplicadas em forma de entrevistas, podem levar potencialmente a grandes vieses dos entrevistadores;
- Quando feitas através de questionários auto preenchidos, esbarram com as dificuldades de redação da maioria das pessoas, e mesmo com a "preguiça" de escrever;
- São menos objetivas, já que o respondente pode divagar e até mesmo fugir do assunto;
- São mais onerosas e mais demoradas para serem analisadas que os outros tipos de questões.

4.3.2.2 *Questões de Múltipla Escolha*

Nos casos de múltipla escolha, os respondentes optarão por uma das alternativas, ou por determinado número permitido de opções. Ao elaborar perguntas de

respostas múltiplas, o pesquisador se depara com dois aspectos essenciais: o número de alternativas oferecidas e os vieses de posição.

Podemos apontar, assim, algumas considerações importantes relacionadas às questões de múltipla escolha, quais sejam:

- a) As alternativas devem ser coletivamente exaustivas e mutuamente exclusivas, ou seja, devem cobrir todas as respostas possíveis e uma alternativa deve ser totalmente incompatível com todas as demais;
- b) A alternativa "Outros. Quais? _____" é de grande ajuda para garantir a exclusão;
- c) Para que sejam mutuamente exclusivas, cada respondente deverá identificar apenas uma opção que represente corretamente sua resposta, ou seja, a escolha de uma alternativa deve excluir todas as demais.

Quanto aos vieses de posição, estes ocorrem em função da tendência de se escolher, no caso de palavras, as que aparecem como primeiras opções de resposta e, quando se tratar de números, a escolha daquele que ocupa a posição central.

No intuito de contornar esses vieses, pode-se alternar a sequência de apresentação das opções de resposta, durante a coleta de dados, através de diversas. Apesar de dificultar o processo, esse procedimento é essencial para controlar esse viés.

Segundo Mattar (1994), são as seguintes as principais vantagens e desvantagens das questões de múltipla escolha:

- a) Vantagens:
 - Facilidade de aplicação, processo e análise;
 - Facilidade e rapidez no ato de responder;
 - Apresentam pouca possibilidade de erros;
 - Diferentemente das dicotômicas, trabalham com diversas alternativas.
- b) Desvantagens:
 - Exigem muito cuidado e tempo de preparação para garantir que todas as opções de respostas sejam oferecidas;
 - Se alguma alternativa importante não foi previamente incluída, fortes vieses podem ocorrer, mesmo quando esteja sendo oferecida a alternativa "Outros. Quais?";
 - O respondente pode ser influenciado pelas alternativas apresentadas.

4.3.2.3 Questões Dicotômicas

São as que apresentam apenas duas opções de respostas, de caráter bipolar, do tipo: sim/não; concordo/não concordo; gosto/não gosto. Por vezes, uma terceira alternativa é oferecida, indicando desconhecimento ou falta de opinião sobre o assunto. Normalmente, é assim expressa:

- a) () não sei; ou
- b) () não tenho opinião formada.

A inclusão desse tipo de resposta é, por um lado, desaconselhável, pois pode servir de fuga para aquelas pessoas que não desejam tomar uma posição. Por outro lado, a falta dessa opção pode provocar dificuldades para muitas pessoas que, vendo-se forçadas a escolher entre uma das alternativas bipolares, acabam dando respostas enganadoras.

A resposta dicotômica é adequada para muitas perguntas que se referem a questões e a problemas a respeito dos quais existem opiniões bem cristalizadas. Segundo Mattar (1994), as principais vantagens e desvantagens das questões dicotômicas são:

- a) Vantagens:
 - Rapidez e facilidade de aplicação, processo e análise;
 - Facilidade e rapidez no ato de responder;
 - Menor risco de parcialidade do entrevistador;
 - Apresentam pouca possibilidade de erros;
 - São altamente objetivas.
- b) Desvantagens:
 - Polarização de respostas e/ou possibilidade de forçar respostas em relação a um leque de opiniões;
 - Podem levar a erros de medição, se o tema foi tratado de forma dicotômica, quando na verdade apresenta várias alternativas, por exemplo, entre a concordância total e discordância total;
 - Dependendo de como a pergunta é feita, questões com respostas dicotômicas são fortemente passíveis de erros sistemáticos.

4.3.3 Decisões sobre a Formulação das Perguntas

Na formulação das perguntas, deve-se cuidar para que elas tenham o mesmo significado para o pesquisador e para o respondente, evitando-se assim um erro de medição. Sabemos que a formulação tem efeito sobre as respostas. Esse efeito pode ser avaliado comparando-se os resultados em sub-amostras, de perguntas formuladas de forma diferente.

É conveniente fazermos as seguintes recomendações sobre a formulação das perguntas:

- a) Usar comunicação simples e palavras conhecidas;
- b) Não utilizar palavras ambíguas;
- c) É preciso evitarmos, também:
 - perguntas que sugiram a resposta;
 - perguntas com conteúdo emocional e/ou sentimento de aprovação ou reprovação;
 - referências a nomes que impliquem em aceitação ou rejeição ou tenham componente afetivo;
 - alternativas implícitas;
 - necessidade do respondente fazer cálculos para responder;
 - perguntas de dupla resposta;
 - alternativas longas;
 - mudanças bruscas de temas, (fazer um "link" entre os temas);
 - contágio de respostas (efeito halo);
 - vieses involuntários, motivados por reação visando prestígio por parte do respondente, retraimento defensivo diante de perguntas personalizadas e a atração exercida pela resposta positiva.

São condicionantes das respostas:

- a) Busca de conformidade ao grupo;
- b) Tendência de imitação social;
- c) Medo do julgamento do outro;
- d) Busca de prestígio social;
- e) Participação nas emoções coletivas;
- f) Submissão aos estereótipos culturais;

g) Medo de mudanças.

Há, ainda, outros aspectos/questões referentes à redação das perguntas que devem ser ressaltadas, tais como:

- a) A pergunta pode ser mal compreendida? Contém frases ou termos difíceis e/ou obscuros?
- b) Os termos utilizados serão bem compreendidos pelo público da pesquisa? Neste sentido, lembre-se de que termos especializados são usados apenas quando realmente necessários, devendo-se assegurar que seu sentido se torne claro através de figuras ou de outros meios;
- c) A sentença é curta e simples? Sentenças longas e difíceis tendem a ser mal compreendidas;
- d) Existe indefinição ou ambiguidade? Qual o outro sentido que a pergunta poderá ter para quem responde?;
- e) Enfatizar não intencionalmente uma palavra ou frase poderia mudar o sentido da pergunta? Segundo Selltiz et al (1974), mesmo depois de certificado que as perguntas estão apresentadas da maneira mais clara possível, se ainda houver dúvidas quanto à compreensão, costuma-se incluir perguntas de acompanhamento, do tipo: "O que você quer dizer com isso?". "Você poderia exemplificar?" Dessa maneira, torna-se possível verificar como a pessoa entendeu a questão e o que pretendeu dizer;
- f) A pergunta exprime adequadamente todas as alternativas, ou mostra apenas um dos lados do tópico em questão? Ambos devem ser citados;
- g) O quadro de referência é claro e uniforme para todas as pessoas que respondem?;
- h) A pergunta deixa claro que a pessoa deve respondê-la baseada naquilo que pensa ser a verdade e não naquilo que desejaria que fosse a verdade?;
- i) A frase é enviesada, ou seja, está emocionalmente carregada ou deformada para determinado tipo de resposta?;
- j) O que traria melhores resultados? Uma redação mais pessoal ou mais impessoal da pergunta?;
- k) O que seria melhor? Apresentar a pergunta de maneira direta ou indireta? Não há recomendações concretas quanto ao emprego de perguntas indiretas. Suas possibilidades e limitações devem ser examinadas caso a caso, de acordo com o objetivo da pesquisa. Neste contexto, são problemas morais e

técnicos: saber se as inferências pretendidas podem ser retiradas, sem prejuízo, das provas indiretas; se a pergunta indireta irá enviesar a resposta; se as perguntas são altamente invasivas da intimidade (SELLTIZ et al, 1974).

4.3.4 Decisões sobre a sequência das perguntas

A ordem na qual as perguntas são apresentadas pode ser crucial para o sucesso da pesquisa. Não há regras estabelecidas, mas alguns cuidados devem ser tomados. Neste âmbito, Mattar (1994) recomenda que:

- a) Devemos iniciar o questionário com uma pergunta aberta e interessante (para deixar o respondente mais à vontade e, assim, ser mais espontâneo e sincero ao responder as perguntas restantes). Iniciar com perguntas sobre a opinião do respondente pode fazer com que o respondente se sinta prestigiado e se torne disposto a colaborar. Afinal, o primeiro contato do respondente com o questionário define sua vontade de respondê-lo ou até mesmo a decisão de não respondê-lo;
- b) Usar temas e perguntas gerais no início do questionário, deixando as perguntas específicas para depois (vai se fechando o foco gradualmente), conforme já comentado anteriormente, no caso de perguntas fechadas;
- c) As perguntas mais pessoais, sensíveis ou embaraçosas devem ser feitas somente no final do questionário e convém que sejam alternadas com questões simples;
- d) Deve-se adotar uma ordem lógica de perguntas utilizando um fluxograma ou árvore de decisão para posicionar as perguntas;
- e) Dar uma sequência lógica ao questionário. Fazer mudanças repentinas de tópicos e "ir e voltar" são práticas que devem ser evitadas;
- f) Informações que classificam social, econômica ou demograficamente o respondente são pedidas no final, a não ser que alguma delas sirva como "filtro";
- g) Perguntas de caráter mais invasivo, ou que tratem temas delicados, não devem ser colocados no início do questionário e convém que sejam alternadas com questões simples;

Outra preocupação que se deve ter é a de explicar as condições adequadas para o uso e aplicação do instrumento de coleta de dados, tanto no caso de formulários auto preenchidos, quanto nos que utilizam entrevistadores. Para tanto, é preciso fornecer, aos entrevistadores, instruções claras de como proceder no campo, como abordar os respondentes, como preencher os instrumentos, etc. A seguir, são apresentados alguns pontos sobre os quais os entrevistadores devem ser orientados:

- a) Proporcionar ao respondente uma situação de liberdade, em que a pessoa seja estimulada a apresentar francamente suas opiniões;
- b) Garantir, se for o caso, o anonimato do respondente;
- c) O entrevistador deve ser educado, amigável e imparcial;
- d) Nunca deverá mostrar surpresa ou desaprovação diante das opiniões de quem responde;
- e) As perguntas precisam ser apresentadas da maneira exata, com as mesmas palavras que foram propostas;
- f) Qualquer explicação improvisada da pergunta é proibida. Em casos em que se imagine, de antemão, que surgirão dúvidas, esclarecimentos devem ser previamente elaborados;
- g) As perguntas devem seguir a ordem exata em que aparecem no questionário;
- h) O entrevistador deve apresentar todas as perguntas, e jamais responder alguma por dedução própria;
- i) Espera-se que o entrevistador registre fiel e integralmente a resposta;
- j) É necessário que os entrevistadores sejam orientados em relação ao processo de amostragem. Por exemplo, como proceder em casos de recusas ou ausências.

4.3.5 Decisões sobre a apresentação e o *layout* do questionário (características físicas)

São pontos a serem definidos nesta fase:

- a) número de páginas do instrumento de coleta;
- b) qualidade do papel e da impressão;
- c) tipos e tamanho de letras;
- d) posicionamento e tamanho dos espaços entre questões;
- e) cores da tinta e do papel para as respostas;
- f) espaço para resposta de cada questão;

- g) separação de campos para facilidade de digitação (praticamente obrigatória para se compilar as respostas e processá-las em tempo reduzido);
- h) impressão em frente e verso ou só na frente.

Tais itens são relevantes para se ganhar a colaboração dos respondentes. Quanto melhor e mais adequada for a apresentação, maior a probabilidade de se elevar o índice de respostas.

4.3.6 Decisões quanto ao Pré-teste

É importante a realização de um pré-teste porque é provável que não se consiga prever todos os problemas e/ou dúvidas que podem surgir durante a aplicação do questionário. Sem o pré-teste, pode haver grande perda de tempo, dinheiro e credibilidade caso seja constatado algum problema grave com o questionário já na fase de aplicação. Nesse caso, o questionário terá que ser refeito e estarão perdidas todas as informações já colhidas. Daí a importância em se saber como o instrumento de coleta de dados se comporta numa situação real através do pré-teste.

Segundo Mattar (1994), os pré-testes podem ser realizados inclusive nos primeiros estágios, quando o instrumento ainda está em desenvolvimento, quando o próprio pesquisador pode realizá-lo, através de entrevista pessoal. Esta concepção se encaixa com aquela proposta por Goode e Hatt (1972), que consideram o pré-teste um ensaio geral, em que cada parte do procedimento de coleta deve ser projetada e implementada exatamente como o será na hora efetiva da coleta de dados.

Nesta dinâmica, as instruções para a entrevista devem estar na formulação final, e serem obedecidas rigorosamente, para se avaliar se são ou não adequadas. O questionário deve ser apresentado na forma final e a amostra (embora menor) deve ser obtida segundo o mesmo plano que gerará a amostra final. Os resultados do pré-teste são então tabulados para que se conheçam as limitações do instrumento. Isto incluirá a proporção de respostas do tipo "não sei", de questões difíceis, ambíguas e mal formuladas, a proporção de pessoas que recusam a entrevista, bem como os comentários feitos pelos respondentes sobre determinadas questões.

Goode e Hatt (1972) destacam alguns sinais que indicam algo de errado com o instrumento de coleta de dados e que deverão ser objeto de alterações por parte do pesquisador após o pré-teste, quais sejam:

- a) Ausência de ordem nas respostas: Frequentemente, a causa é uma questão (ou questões) que não se refere à mesma experiência em cada respondente. Isto pode ser provocado pelo uso de palavras difíceis, ou por questões que buscam obter muitos dados de uma só vez, por exemplo. Respostas totalmente desordenadas são um sinal de alerta;
- b) Respostas "tudo-nada": Questões a que todos respondem da mesma maneira, podem revelar uma resposta estereotipada ou clichê;
- c) Grande proporção de respostas do tipo "não sei" ou "não compreendo": Estes casos indicam questões formuladas inadequadamente, ou um mau plano de amostragem.
- d) Grande número de qualificações ou comentários adicionais: É o que ocorre quando o teste piloto relaciona uma série de comentários ou fontes adicionais às alternativas de resposta oferecidas.
- e) Variação substancial de respostas quando se muda a ordem das questões
- f) Alta proporção de respostas recusadas: Aconselha-se rever com cuidado cada questão cujas recusas ultrapassem a 5%.

Igualmente, com relação ao pré-teste, recomenda-se que:

- a) Seus respondentes devem pertencer à população alvo da pesquisa e ter tempo suficiente para responder todas as questões;
- b) Os entrevistadores devem ser experientes;
- c) O pesquisador deve utilizar meios diversos de avaliação, tais como discussão em grupo e gravador;

Já, com relação aos elementos funcionais do questionário, deve-se verificar no pré-teste:

- a) A clareza e a precisão dos termos utilizados
- b) A necessidade eventual de desmembramento das questões
- c) A forma das perguntas
- d) A ordem das perguntas
- e) A introdução

Consideramos também importante que o pesquisador faça uma reflexão sobre o valor de cada pergunta.

Por fim, vale lembrarmos que, caso o pré-teste revele necessidade de muitas alterações, o questionário revisado deverá ser então novamente testado. O processo será repetido tantas vezes quantas forem necessárias, até que o instrumento se encontre

maduro, pronto para ser aplicado. De acordo com Mattar (1994), para instrumentos que foram cuidadosamente desenvolvidos, dois ou três pré-testes costumam ser suficientes.

RESUMO

A construção de um questionário deriva de um processo de melhoria, fruto de tantos exames e revisões quantas forem necessárias. Cada questão deve ser analisada individualmente, para garantir se é mesmo importante, se não é ambígua ou de difícil entendimento, etc. Todas as indagações quanto ao conteúdo, forma, redação e sequência devem ser feitas para cada questão. Uma vez concluída a revisão, feita pela equipe de pesquisa, o questionário estará pronto para o pré-teste. Após revisão originada no pré-teste, o questionário estará em condições de ser aplicado eficazmente na pesquisa. Este trabalho teve por objetivo apresentar um roteiro para elaboração de um questionário de pesquisa científica, não se pretendendo de forma alguma esgotar o assunto. Vasta bibliografia existe sobre o tema, podendo os interessados no assunto ampliar em muito as recomendações aqui apresentadas e mesmo apresentar modelos de questionários indicando erros e acertos.

5 UTILIZANDO O RECURSO GOOGLE DOCS

OBJETIVO: Aqui você aprenderá a manipular um recurso disponível na Internet, denominado Google Docs, para criar, manipular e compartilhar formulários, facilitando o processo de coleta de dados da sua pesquisa.

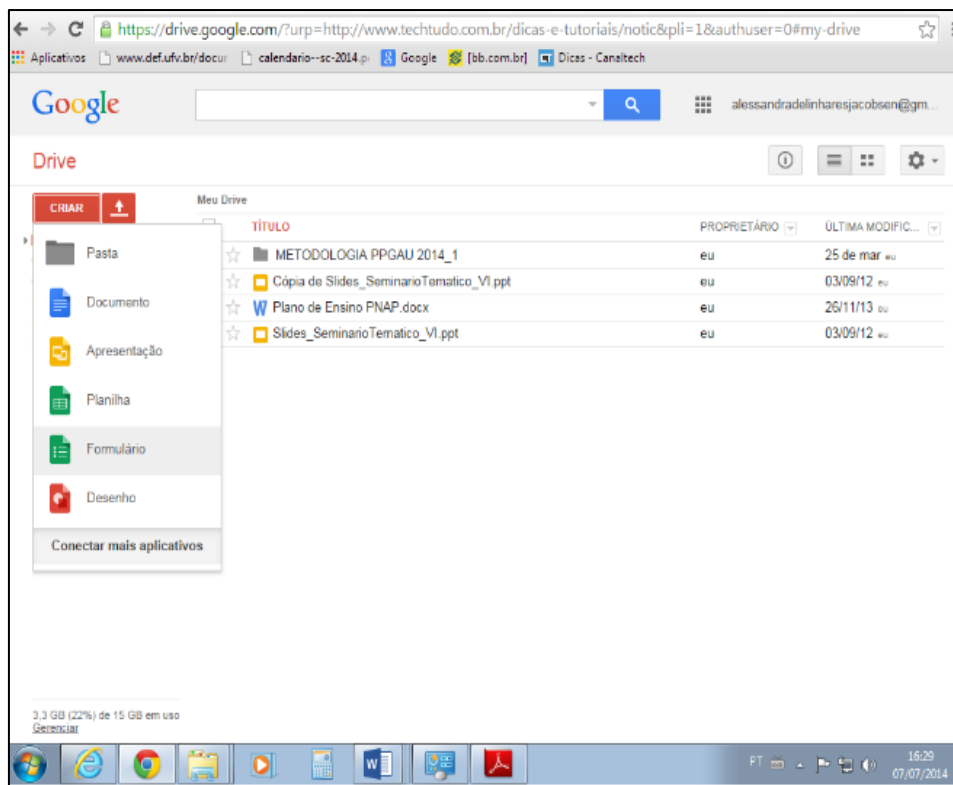
O Google Docs é um aplicativo baseado na Web de gerenciamento de documentos, destinado a criar, editar, processar e distribuir documentos. Tais documentos podem ser, assim, armazenados tanto online, na nuvem Google e/ou no computador do usuário. Ainda, como se trata de uma aplicação on-line, o acesso aos documentos armazenados pode ser feito de qualquer computador que esteja conectado na Internet e que tenha um browser disponível para navegar nela. Além disso, os documentos podem ser vistos por outros grupos e usuários inscritos no Google que tenham permissão para tanto, o que permite a realização da computação em nível colaborativo.

Dessa forma, apesar de sabermos que fazer pesquisas de opinião ou coletar dados junto a um universo de pessoas não seja tarefa fácil, o Google Docs promete agilizá-la. Para completar, além desta facilidade, o citado recurso realiza, também, a tabulação dos dados coletados por meio dos seus formulários.

Antes, contudo, de iniciar o processo de criação de um formulário, você deve saber que precisa ter uma conta no Google (pode-se usar conta do Orkut). Diante dessa exigência, caso você não tenha uma conta, terá que criá-la. Observe, a seguir, como é fácil criar formulário por meio do Google Docs:

- a) Passo 1: Acesse a página do Google Docs(<http://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/google-docs.html>) e acesse a sua conta Google inserindo seus dados no quadro apresentado na extremidade à direita da página;
- b) Passo 2: Clique no primeiro link do menu da esquerda, o Criar. A partir daí, abrirá um sub-menu logo abaixo. Nele, escolha a opção Formulário (figura 1);

Figura 1: Acesso ao sub-menu Formulário, do Google Docs.



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

- c) Agora, você vai criar um novo formulário, que atenda os objetivos da sua pesquisa. Para tanto, inicie dando um nome (título) a ele e escolha um tipo padrão para a sua aparência. Depois, descreva o objetivo ou o que espera descobrir com a pesquisa e comece a inserir as questões. Cada questão poderá ter respostas estilo texto, múltipla escolha, caixas de seleção, escolha de uma lista, escala e grade, segundo especificações, a seguir:
- Texto: para questões do tipo resposta aberta. A questão "Qual o seu nome?"
 - Texto do parágrafo: para questões com resposta do tipo opinião ou comentário. Por isso, fornece um espaço maior que a opção anterior.
 - Múltipla escolha: para questões do tipo múltipla escolha com uma única resposta. Por exemplo: "Qual a sua faixa de idade?"
 - Caixas de seleção: para questões em que o respondente pode assinalar mais de uma opção, como na questão "Qual(is) o(s) seu(s) conteúdo(s) favorito(s) da Física?" do exemplo.

- Escolha de uma lista: para questões em que o respondente escolhe uma opção de uma lista. Exemplo: "Em qual polo você estuda?"
- Escala: para questões em que o respondente indica uma escala.

Vale lembrarmos, ainda, que ao assinalar a caixa "Tornar a questão obrigatória", o respondente só poderá enviar suas respostas se tal questão for respondida. Caso essa caixa não esteja assinalada, o respondente pode enviar o questionário com a resposta daquela questão em branco. Quando a questão estiver, deve-se clicar em "Concluído". Para adicionar uma nova questão ou um cabeçalho de seção, você deve clicar em "Adicionar item". Por fim, Note que no topo da página criada, encontra-se a opção TEMA, por meio da qual você poderá, a qualquer momento, alterar o padrão de apresentação do seu formulário.

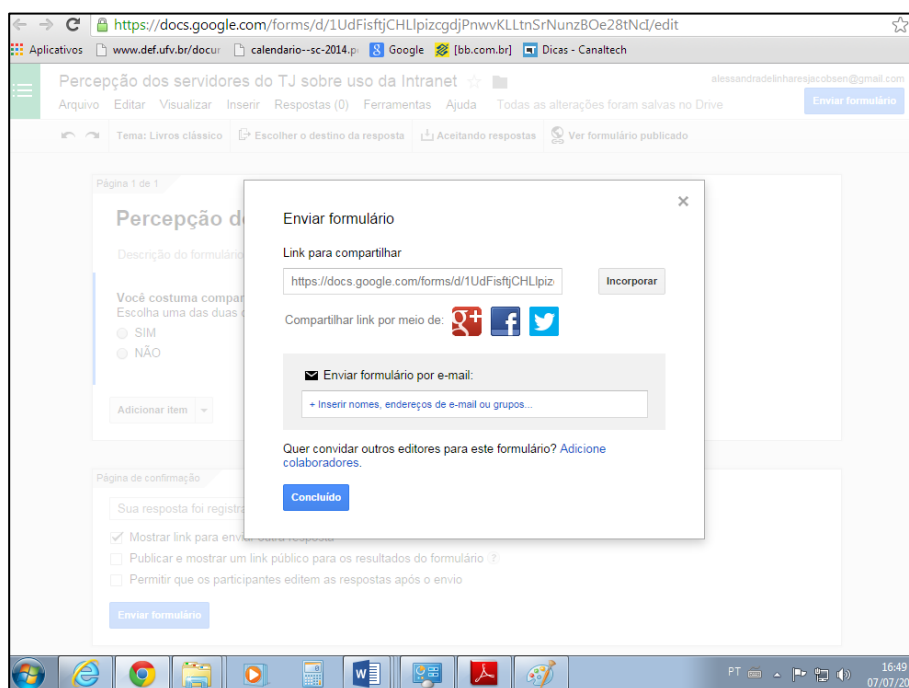
Figura 2: Definindo o nome, tipo e perguntas do questionário.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

- d) Passo 3: Depois do formulário completo, o próximo passo é enviá-lo. Para tanto, você tem algumas opções:
- copiar o link disponível no rodapé da página do próprio formulário para enviar a quem deve responder (figura 3): Outra opção é fornecer o link aos respondentes. Para isso, o usuário deve voltar à página do Google Docs. Você notará que o questionário estará nos seus arquivos. Clicando sobre o seu

- título com o botão direito do mouse, aparecerá a opção "Exibir a versão publicada";
- enviar diretamente por e-mail (barra superior): É possível enviar um e-mail aos respondentes avisando da existência dele. Para isso, basta clicar em "Enviar este formulário por e-mail", inserindo os endereços eletrônicos na lacuna "Para" e clicar em "Enviar". Com isso, eles receberão uma mensagem com o endereço (link) do formulário; ou
 - incorporar a pesquisa em sua página de internet, clicando no menu Mais Ações e Incorporar;

Figura 3: Opção para envio de questionário do tipo “Mostrar link para enviar outra resposta”



Fonte:Elaborado pela autora (2016).

- e) Por fim, para acessar as respostas, basta ir ao Google Docs e clicar com o botão esquerdo do mouse sobre o nome do questionário, e será apresentada uma planilha com as respostas submetidas. Em verdade, este acesso aos resultados da pesquisa ocorre por meio de outra ferramenta do próprio Google Docs, que é uma planilha semelhante ao Microsoft Excel na qual você visualizará os dados com data e hora de resposta.

Aproveite que estas informações estão fresquinhas e crie o seu próprio formulário por meio do Google Docs.

RESUMO: Você acabou de aprender a utilizar o Google Docs, uma ferramenta bastante útil e simples de se utilizar para criar instrumentos de coleta de dados para pesquisas e, também, para tabular os dados coletados.

REFERÊNCIAS

- GOODE, W. J.; HATT, P. K. **Métodos em Pesquisa Social**. 4a ed. São Paulo: Nacional, 1972.
- JACOBSEN, A. de L..**Metodologia do trabalho científico**. Florianópolis: CAD/CSE/UFSC, 2011.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**, 2a. ed. São Paulo: Atlas, 1994, 2v., v.2.
- NBR 6028. **Resumos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.
- PARASURAMAN, A. **Marketing research**. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991.
- PEDAGOGIA em foco. **Glossário**. Disponível em: <<http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/met10.htm>>. Acesso em: 26 jan. 2016.
- RIBEIRO, L..**Artigo de TCC: procedimentos básicos**. Taguatinga: Facitec, 2011.
- ROESCH, S. M.A.. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.
- SELLTIZ, C. et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 3a. ed. São Paulo: E.P.U., 1974.
- VERGARA, S.C..**Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Sugestões de Perguntas de pesquisa para o artigo final

- 1) Quais ações, no âmbito da responsabilidade social, são empreendidas pelo IFSC para a inclusão da pessoa com deficiência?
- 2) Quais são os limites e possibilidades da aplicação da EaD na formação de gestores do IFSC?
- 3) Como a formulação de cenários contribui para o desenvolvimento de estratégias no IFSC?
- 4) Qual é o perfil de competência gerencial requerido aos gestores para o exercício da gestão de pessoas, na percepção dos servidores do IFSC, em relação aos atributos cognitivos e comportamentais?
- 5) Quais práticas de gestão do conhecimento são adotadas nas coordenações de curso, no IFSC?
- 6) Qual é a visão que o trabalhador terceirizado do IFSC tem de si perante a coletividade socialmente organizada (identidade)?
- 7) Como os servidores do IFSC encaram o processo de aposentadoria (um estudo junto aos que estão prestes a se aposentar, ao que recém se aposentaram e aos que estão aposentados há mais tempo)?
- 8) Qual é a atuação dos gestores do IFSC no desenvolvimento das suas estratégias?
- 9) Qual é a qualidade dos serviços prestados pela unidade de TI do IFSC, na percepção dos seus servidores?
- 10) Qual é a influência do estágio do ciclo de vida da família do servidor do IFSC no seu desempenho na instituição?
- 11) Quais fatores afetam o planejamento de RH no IFSC?
- 12) Qual é o papel do gestor diante da introdução de novas tecnologias no IFSC?
- 13) Qual é o papel da unidade de TI do IFSC diante da introdução de novas TI's na instituição?

- 14) Qual é o modelo de tomada de decisão adotado pela liderança na gestão dos *campus* do IFSC?
- 15) Qual é o modelo de tomada de decisão adotado na Administração de Pessoas, do IFSC?
- 16) Qual é o perfil de liderança dominante entre os Chefes de Expediente de Secretaria, do IFSC?
- 17) Quais são as habilidades de liderança requeridas aos ocupantes de cargos de direção do IFSC?
- 18) Quais fatores organizacionais influenciam o processo de planejamento estratégico, no IFSC?
- 19) Quais práticas empreendedoras são desenvolvidas na gestão de um campus, no IFSC?
- 20) Quais contribuições o uso da intranet do IFSC oferece para o cumprimento dos objetivos estabelecidos pela Instituição para seus departamentos?

APÊNDICE B - Fazendo o seu artigo (TCC)

Agora, é hora de começar a pensar no seu TCC. Então, busque identificar os elementos que o integram, respondendo os questionamentos a seguir:

1 INTRODUÇÃO⁶

1) Qual é a pergunta elaborada para a sua pesquisa (tema-problema)?

2) Qual é o objetivo geral da pesquisa?

3) Quais são os passos necessários para atingir o objetivo geral (isto é, para responder à pergunta de pesquisa)? Ou seja, quais são os objetivos específicos⁷ da sua pesquisa?

a)

b)

c)

d)

e)

4) Qual é a JUSTIFICATIVA da pesquisa (motivos que você, pesquisador, tem para desenvolvê-la, isto é, a importância, oportunidade e viabilidade da pesquisa)

⁶A **NUMERAÇÃO PROGRESSIVA** das seções precisa respeitar a ABNT NBR6024 (2003), sendo que na definição da **sequência hierárquica de seções** usa-se a **numeração progressiva** e o **padrão de fontes** para cada nível, conforme segue:

1 SEÇÃO PRIMÁRIA

1.1 Seção secundária

1.1.1 Seção terciária

1.1.1.1 Seção quaternária

1.1.1.1.1 Seção quinária

⁷ O número de objetivos específicos deve ficar entre 2 e 5.

5) Como está organizado o seu estudo (isto é, quais são os capítulos que o compõem)?

Agora que você já definiu os objetivos da sua pesquisa, por meio da atividade anterior (exercício 1) e, portanto já possui a estrutura principal do capítulo 1 (INTRODUÇÃO) do seu TCC, é hora de começar a pensar nos temas que integrarão o capítulo 2 (REVISÃO DA LITERATURA ou Fundamentação Teórica):

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

5) Quais são os pilares da sua pesquisa, isto é, quais são os temas que deverão ser tratados na Revisão da Literatura (Fundamentação Teórica ou Teórico-Empírica)⁸⁹¹⁰?

Agora que você já definiu os objetivos da sua pesquisa e já possui a estrutura principal do capítulo 2 (REVISÃO DA LITERATURA ou Fundamentação

⁸ Aqui, basta identificar os tópicos principais que integrarão a Revisão da Literatura (ou Fundamentação Teórica). Isto é, o conteúdo dos tópicos não precisa ser desenvolvido agora. Pois, neste momento, o que queremos é que você pare para planejar a estrutura principal desta parte do TCC.

⁹ Lembre-se que: Os pilares da pesquisa (categorias de análise) correspondem aos tópicos da fundamentação teórica (estrutura principal). Para identificá-los, basta observar as demandas teóricas apresentadas pela pergunta de pesquisa e respectivos objetivos específicos. Por exemplo, para o objetivo geral “Analisar fatores que interferem na implantação de Sistemas de Informação na Organização X”, teríamos como pilares da pesquisa os que seguem: 2.1 Sistemas de Informação, 2.2 Implantação de Sistemas de Informação, Fatores intervenientes na implantação de SI. Estes são os pilares da pesquisa (e categorias de análise) e, portanto, correspondem aos tópicos que deverão ser trabalhados em nível teórico na pesquisa.

¹⁰ Lembre-se: As fontes citadas neste capítulo (2 REVISÃO DA LITERATURA) podem ser da Internet, de artigos, de periódicos, de documentos (como leis ou documentos da empresa), de livros, de monografias, teses ou dissertações.

Teórica), é o momento de fazer as escolhas referentes ao capítulo 3 do TCC, ou seja, do capítulo denominado **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS** (ou Metodologia). Para tanto, especifique cada um dos itens do quadro a seguir:

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

6) Quais os procedimentos metodológicos¹¹ necessários para a realização da pesquisa?

ASPECTO DA METODOLOGIA	ESPECIFICAÇÃO
3.1 NATUREZA DA PESQUISA	(Pode ser: Básica ou Aplicada) =>
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	ABORDAGEM (Pode ser: qualitativa e/ou quantitativa): =>
3.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	QUANTO AOS FINS (Pode ser: Descritiva, Exploratória, Explicativa, Aplicada, Metodológica, Intervencionista) =>
	QUANTO AOS MEIOS (Pode ser: Pesquisa de campo, de laboratório, Bibliográfica, Documental, Experimental, <i>Ex-post facto</i> , Participante, Pesquisa-Ação, Estudo de Caso) =>
3.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	POPULAÇÃO / UNIVERSO DA PESQUISA => (Por que foi escolhida? / Quantos são? Quais são?):
	AMOSTRA e CRITÉRIOS PARA A ESCOLHA DA AMOSTRA (Amostra Intencional, não-probabilística: por tipicidade/acessibilidade OU Amostra probabilística) => (Quantos são? Quais são?):
	SUJEITOS DA PESQUISA (pessoas que fornecerão os dados e, que, algumas vezes, correspondem à própria

¹¹ Lembre-se que o propósito desta atividade é apenas fazer com que você defina a estrutura do capítulo 3 (Procedimentos Metodológicos). Contudo, para o seu TCC, você deverá desenvolvê-la, identificando, para **cada escolha feita**, ao menos uma **justificativa baseada em fundamentos da teoria sobre Metodologia Científica e nas características específicas da sua pesquisa** (considerando seus objetivos). Ainda, como o TCC deve ser apresentado na forma de artigo, havendo, portanto, limitação no número máximo de páginas, talvez não seja interessante estabelecer tantas subdivisões na Metodologia. Este conteúdo pode ser, assim, apresentado em um texto único, por exemplo. Porém, você não pode esquecer de incluir todos os passos da metodologia, desde o tópico 3.1 até o tópico 3.7.

	população da pesquisa). => (Quantos são? Quais são?):
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	FONTES DE DADOS PRIMÁRIOS (Podem ser: Observação, Questionário, Formulário, Entrevista com Roteiro ou Livre, Diários, Histórias da Vida, Grupo Focal) =>
	FONTES DE DADOS SECUNDÁRIOS (Podem ser: Documentos, fontes bibliográficas, material da Internet) =>
3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS	(Pode ser – a) Para dados quantitativos: técnicas Estatísticas. b) Para dados qualitativos: Modelo interpretativo de Triviños, Pattern Matching, Análise de Conteúdo) =>
3.7 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	(Devem constar limites referentes ao Escopo Físico, Temporal e Teórico) =>

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS?

7) Qual deverá ser a estrutura do capítulo 4, isto é, da **APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**?

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÍTULO DE CADA SEÇÃO (O CONTEÚDO DELAS DEVE RESPONDERA CADA OBJETIVO ESPECÍFICO)¹²
a) Exemplo: Identificar políticas adotadas pela organização X para desenvolver a comunicação interna _____	4.1 Exemplo: Identificação das políticas adotadas pela organização X para desenvolver a comunicação interna _____
a)	4.1
b)	4.2
c)	4.3
d)	4.4
e)	4.5

¹² Lembre-se, se o objetivo específico (a) é, por exemplo: a) Caracterizar o sistema de informação em estudo ENTÃO, a primeira seção do capítulo 4 deverá ser: 4.1 Caracterização do sistema de informação em estudo

5 CONCLUSÃO

8) Qual é a resposta obtida à pergunta de pesquisa? E, quais as respostas obtidas com o desenvolvimento da pesquisa para cada um dos objetivos específicos? Tudo isso deve ser trazido de modo sintético.

REFERÊNCIAS

9) Liste, agora, em ordem alfabética crescente (de A até Z) de chamador de fonte¹³, todas as fontes que foram citadas no texto (somente elas!).

10) Qual será o título do TCC¹⁴?

¹³ (em geral, o chamador da fonte é o(s) sobrenome(s) do(s) autor(es) da obra lida. Por Exemplo: WEBER é um chamador de fonte).

¹⁴ Lembre-se: O título é o próprio objetivo geral, bastando substituir o verbo inicial, que está no infinitivo, pelo substantivo correspondente a ele.

**APÊNDICE C - Modelo para elaboração e formatação do artigo científico exigido
como TCC**

Título do artigo científico

Title of the scientific article

José da Silva (nome do aluno)

Servidor do PJSC – Florianópolis – SC – Brasil – E-mail: xxxxx@tjsc.jus.br

João de Souza (nome do professor orientador)

Professor da UFSC – Florianópolis – SC – Brasil – E-mail: xxxxxx@xxx.xx.xx

Resumo

Adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çladladçlalksdçlaçl doaçlsaçdes as
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çldladçlalksdçlaçl doaçlsaçdes as
adtfajsjdskldjaasfçfksdçlkdççççlas a dçladçlkas çlaadçlalksdçlaçl as. (mínimo 150 e máximo 250 palavras).

Palavas-chave: Askldjklajsd. Sdfskif. Sldklskd. Djkldjgj. Dfjdklfjlkj.

Abstract

Adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaksdladçlalksdçlaçl do açlskdaçdes
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çladladçlalksdçlaçl doaçlsaçdes as
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çldladçlalksdçlaçl doaçlsaçdes as
adtfajsjdskldjaasfçksdçlkdççlçlas a dçladçlkas çlaadçlalksdçlaçl des as. (mínimo 150 e máximo
250 palavras)

Key words: Askldiklajsd. Sdfskif. Sldklskd. Djkldjgj. Dfjdklfjlkj.

1 INTRODUÇÃO

Este documento está escrito de acordo com o modelo indicado para o artigo, assim, serve de referência, ao mesmo tempo em que comenta os diversos aspectos da formatação. Observe as instruções e formate seu artigo de acordo com este padrão.

O artigo completo deve respeitar os limites mínimo e máximo de páginas estipulados pela Coordenação do Curso (entre 15 e 25 páginas). Do mesmo modo, as margens superior (= 3 cm), inferior (= 2 cm), lateral esquerda (= 3 cm) e lateral direita (= 2 cm) devem seguir os parâmetros estipulados pela Instituição, bem como o formato do papel (= A4), o tipo (= Times New Roman) e tamanho de fonte (corpo = 12) e o valor de entre-linhas desde a Introdução até o final da Conclusão (= 1,5 linhas).

Outros padrões devem ser observados conforme normas institucionais, tais como aqueles referentes à posição do Título (centralizado) e ao tipo (Times New Roman) e tamanho de fonte (= 14) a serem usados para escrevê-lo; o tamanho do Resumo (entre 150 a 250 palavras); e o local onde deve ser iniciada a **Introdução** (a partir da página 2).

Os títulos das seções primárias do trabalho devem ser posicionados à esquerda, em negrito, numerados com algarismos arábicos (1, 2, 3, etc.). Deve-se utilizar, para o texto do título de seção primária, a fonte Times New Roman, tamanho 14, diferenciando cada nível de seção com um padrão distinto de fonte (para as seções secundárias, usar fonte Times New Roman, tamanho 12 e em negrito; para as terciárias, usar fonte Times New Roman, tamanho 12 e Normal; para as quaternárias, usar fonte Times New Roman, tamanho 12 e Normal e Itálico).

Não coloque ponto final nos títulos após o último número que o identifica (o correto é: **1 INTRODUÇÃO** e o incorreto é: **1.INTRODUÇÃO**).

Observa-se a presença do cabeçalho - com identificação da instituição na qual o Curso é realizado e o nome do Curso - na primeira página e a inserção da numeração da página no rodapé, que contém também o endereço da Instituição (veja este modelo).

Conforme Aquino (2010), “geralmente, o leitor lê o artigo na sequência: Título, Resumo, Introdução e Objetivo (TRIO) sem querer saber, de imediato, o que está no miolo do texto”. Assim, o TRIO deve ser bem escrito e ser cativante.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Um artigo deve conter partes pré-textuais (título, autoria, resumo, palavras-chaves), partes textuais (introdução, desenvolvimento desdobrado em subitens, e considerações finais apresentando a conclusão do estudo) e as partes pós-textuais que, neste formato, referem-se, basicamente, às referências bibliográficas (fontes de obras citadas durante o texto) e à bibliografia consultada (obras lidas, mas não citadas).

2.1 Primeira seção do capítulo 2

Neste, como nos demais capítulos principais (seção primária), é possível utilizar-se subtítulos para as diferentes partes. Os subtítulos ajudarão o leitor a ver as várias partes que compõem um capítulo com mais clareza, como lembra Aquino (2010).

3 METODOLOGIA

Um artigo deve apresentar os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa, o que inclui: a caracterização da pesquisa – vide slides –, a classificação da pesquisa, instrumentos e técnica de coleta e de análise dos dados, delimitação da população, da amostra e sujeitos da pesquisa, limitações do método. Para cada uma das escolhas metodológicas feitas pelo pesquisador, é preciso, também, apresentar o conceito de, pelo menos, um autor sobre ela, além de especificações quanto ao modo como a escolha foi aplicada no caso da pesquisa. Como exemplo, cita-se o seguinte trecho de um artigo:

A presente pesquisa é classificada como sendo descritiva. Segundo Gil (1999), uma pesquisa descritiva é aquela que tem por propósito descrever o objeto de estudo. No caso da pesquisa atual, descrevem-se os procedimentos adotados pela empresa X para fazer seu planejamento estratégico.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

No artigo, o capítulo 4 deve apresentar os resultados obtidos para cada um dos objetivos da pesquisa (geral e específicos). Ou seja, é neste capítulo os dados coletados

por ocasião da realização da pesquisa são apresentados, devendo-se, também aqui, analisá-los com a teoria trabalhada no capítulo 2.

Nos resultados, segundo Aquino (2010), é possível usar ilustrações e tabelas para ilustrar, os quais devem estar intercalados com parágrafos explicativos. Lembre-se, também, de que não se deve usar 2 objetos diferentes para ilustrar os mesmos dados. Por exemplo, como usar uma tabela e um gráfico para ilustrar o mesmo conjunto de resultados. Deve-se, portanto, escolher apenas um dos dois.

5 CONCLUSÃO

Aqui, deve-se trazer a resposta obtida com a realização da pesquisa para seus objetivos (geral e específicos). Vale, também, manifestar o seu ponto vista sobre o tema em foco e sobre os resultados encontrados.

REFERÊNCIAS

- AQUINO, I. de S. **Como escrever artigos científicos**. São Paulo: Saraiva, 2010.
- GIL, A. C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.
- _____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2009.
- HAIR JR. et all. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- KERLINGER, F.N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: EPU/EDUSP, 1980.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E.M.. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.
- ROESCH, S. M. A.. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 2009.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2010.
- VERGARA, S. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.
- YIN, R.. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE D – Modelos de instrumentos de coleta de dados

a) Questionário SERVQUAL:

Na pesquisa **SERVQUAL**, ocorrem 3 momentos distintos e sequenciais, que são:

- Inicialmente, o respondente é perguntado, primeiramente, como ele imagina, como usuário de um serviço, a sua empresa ideal, em um dado ramo de atividade;
- Depois, o pesquisado é perguntado como está o desempenho real da empresa a ser analisada;
- Finalmente, é feita a comparação entre a empresa ideal e a empresa real.

O modelo **SERVQUAL** refere-se, portanto, a instrumento de pesquisa desenvolvido para medir a qualidade de serviços, baseando-se na análise de 22 itens relacionados a 5 dimensões diferentes, que são.

- **Tangibilidade:** são os elementos físicos, como móveis, escritório, formulários, aparência física dos empregados, roupas e uniformes, equipamentos e disposição física;
- **Confiabilidade:** é a habilidade de se ter o que foi prometido, na data aprazada. Confiabilidade é obter o terno limpo na lavanderia, na data combinada;
- **Compreensão:** é a habilidade de entender os problemas e dificuldades dos clientes e responder de uma forma positiva. Um exemplo é um jardineiro fazer o jardim de um cliente rapidamente, fora do esquema habitual, porque o cliente terá um evento especial;
- **Segurança:** é percepção que o cliente tem da habilidade do empregado da empresa em responder às suas necessidades. Um técnico em manutenção de televisão que rapidamente encontra e repara o defeito, na hora, na frente do cliente, transmite segurança;
- **Empatia:** é a disposição que o empregado tem e manifesta nos cuidados e atenção individualizados prestados ao cliente. Um exemplo pode ser o de um garçom que percebendo as dúvidas de um novo cliente em escolher um prato, leva-o à cozinha e deixa que ele próprio veja como os diversos pratos são preparados para que ele possa escolher o que mais lhe aprouver.

Com o Servqual, a qualidade do serviço é avaliada subtraindo-se a qualidade esperada da empresa ideal da qualidade percebida na determinada empresa. Observe um exemplo da aplicação desse instrumento no seguinte trabalho de pesquisa:

- **Título** - Percepção dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central mensurado pelo método Servqual. A sua fonte completa é:

SILVA, Andrea Aparecida. **A percepção dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central mensurado pelo método Servqual**. 2013. 187 p. Dissertação (Mestrado profissional) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária, Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/teses/PPAU0027-D.pdf>>. Acesso em: 05 jul. 2016.

b) **Modelo de Questionário**

- Feedback sobre Serviço: Disponível em:

<<http://www.surveio.com/survey/d/O2L1H6J8B8U7L6N2W>>. Acesso em: 06 jan. 2016.

O questionário:

Feedback sobre Serviço

Prezado Sr. / Sra., obrigado pela seu visita. Completar este breve questionário vai nos ajudar a obter os melhores resultados.

1. O que você mais gosta sobre nosso novo serviço?*

2. Que mudanças mais melhorariam o nosso novo serviço?*

3. O que você gosta mais sobre os serviços de outras empresas?*

4. Que mudanças mais melhorariam serviços oferecidos por outras empresas?*

5. Se o nosso serviço estava disponível hoje, qual seria a probabilidade de você aproveitar este em vez de serviços oferecidos por outras empresas?*

- ☐ Extremamente provável
- ☐ Muito provável
- ☐ Provável
- ☐ Nada provável
- ☐ Altamente improvável

6. Quão importante é a conveniência ao escolher este tipo de serviço?*

- ☐ Extremamente importante
- ☐ Muito importante
- ☐ Importante
- ☐ Ligeiramente importante
- ☐ Nada importante

7. O que aumentaria a probabilidade de você aproveitar o nosso novo serviço?*

8. Se você provavelmente não aproveitaria o nosso novo serviço, por que não?*

- ☐ Por não precisar deste tipo de serviço
- ☐ Por não querer este tipo de serviço
- ☐ Por estar satisfeito com serviços concorrentes
- ☐ Por não poder pagar por este tipo de serviço
- ☐ Por não querer pagar por este tipo de serviço
- ☐ Outro (por favor, especifique):

9. Em geral, você está satisfeito com o serviço?*

- ☐ Extremamente satisfeito
- ☐ Moderadamente satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Nem satisfeito, nem insatisfeito
- ☐ Moderadamente insatisfeito
- ☐ Extremamente insatisfeito

10. Se o nosso novo serviço estava disponível hoje, qual seria a probabilidade de você recomendá-lo a outros?*

- ☐ Extremamente provável
 - ☐ Muito provável
 - ☐ Provável
 - ☐ Pouco provável
 - ☐ Nada provável
-

Enviar o questionário

- Pesquisa de Satisfação de Estudante Universitário: Disponível em:
<<http://www.surveio.com/survey/d/O2L1H6J8B8U7L6N2W>>. Acesso em: 06 jan. 2016.

c) **Modelo de Roteiro de entrevista:**

Título - A Implementação de Estratégias na Gestão Pública para a Motivação dos Servidores: Um Estudo de Caso Numa Instituição Federal de Ensino

DOS SANTOS, César Marques; DE ÁVILA FERNANDES, Luzmarina. A implementação de Estratégias na Gestão Pública para a Motivação dos Servidores: Um Estudo de Caso Numa Instituição Federal de Ensino. **Revista da Católica**, Vol. 4, No 7 (2012). Revista da Católica, v. 4, n. 7, 2012. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://200.233.146.122:81/revistadigital/index.php/revistadacatolica/article/view/513/452>>. Acesso em: 07 jan. 2016.

Segue um trecho do trabalho:

“Este estudo de caso pretende responder à seguinte questão: **As estratégias utilizadas para motivação dos servidores na instituição pesquisada são eficazes?**

A metodologia utilizada na elaboração deste artigo foi pesquisa bibliográfica em livros e revistas bem como a consulta de sites especializados sobre o tema abordado para embasamento teórico. Optou-se por uma pesquisa de cunho qualitativo, através da revisão da literatura do tema em discussão, consulta a documentos da instituição pesquisada e visita técnica ao seu departamento de Recursos Humanos para coleta de dados por meio de entrevista individual estruturada com sete especialistas, dentre técnicos, professores e o Pró-Reitor de Recursos Humanos.

Foram utilizados três roteiros, anexos I, II e III, de acordo com o conhecimento e experiência de cada especialista para maior consistência do estudo, com questões abertas, claras e diretas a fim de que o respondente manifestasse sua opinião crítica. A pesquisa de campo é uma investigação empírica que se realiza no local onde ocorre um fenômeno, dispondo de elementos como questionários, entrevistas e testes para coletar os dados e desenvolver a pesquisa (VERGARA, 1998). Para Godoy (1995, p. 58), "a pesquisa qualitativa não procura enumerar e ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. Parte de questões ou focos de interesses amplos que vão se definindo na medida em que o estudo se desenvolve". Dentre as dificuldades encontradas verificou-se a carência de abordagem sobre o tema na instituição para maior enriquecimento do estudo”.

Conforme explicado no artigo, na **apresentação da realidade vivenciada na IFE pesquisada**, tem-se a seguinte situação:

Os dados apresentados neste tópico foram obtidos através das respostas de entrevistas realizadas com sete especialistas. Foram utilizados três roteiros de acordo com o conhecimento e experiência de cada profissional para maior consistência do estudo. O anexo I foi aplicado ao Pró-Reitor de Recursos Humanos, o anexo II foi aplicado a três gestoras da Divisão de Capacitação, e o anexo III a uma especialista atuante na Divisão de Apoio ao Docente e duas atuantes na Divisão de Provimento e Acompanhamento de Pessoal, uma responsável pelo acompanhamento e outra pela contratação dos servidores. O Plano Institucional de Desenvolvimento e Expansão (PIDE) da universidade contém as diretrizes, metas, programas e planos de ação projetados em todas as áreas de atuação da instituição, e foi adotado desde maio de 2009 como o planejamento estratégico norteador do futuro. Entretanto, sua aplicação prática não corresponde exatamente às suas propostas e o que se percebe é a reação em vez da antecipação às mudanças do ambiente externo, cada vez mais incerto e exigente. A instituição adota, ao menos teoricamente, a gestão por competências, processo que conduz os colaboradores a atingirem as metas da organização por meio de suas competências técnicas e comportamentais. Na prática, este modelo de gestão não se estabelece por falta de interesse político isto é, depende de decisões da direção, que não prioriza esse tipo de medida dentro de um planejamento para quatro anos, tempo de duração do mandato de um reitor.[...]

OS ANEXOS DESTE TRABALHO são:

ANEXO I - Roteiro da entrevista com o Pró-Reitor da instituição pesquisada

- 1) Hoje, toda empresa competitiva desenvolve estratégias para motivar o funcionário a fim de obter melhor desempenho (produtividade). Quais estratégias de motivação são utilizadas pela gestão pública?
- 2) Os gestores da instituição estão preparados para os desafios dos cargos de chefia, direção e assessoramento assumidos? Existe um curso preparatório para esses cargos?
- 3) O plano de carreira com percentuais de reajuste salarial de acordo com níveis de capacitação é suficiente para motivar o servidor com mais tempo de serviço? Existe alguma proposta em pauta para melhorar os benefícios?
- 4) Como você percebe a crescente terceirização dos técnicos administrativos dentro da organização? A terceirização é uma ameaça para o futuro do cargo Técnico

Administrativo em Educação? Quais as vantagens e desvantagens desta terceirização, em sua opinião?

- 5) A CF 1988 trouxe a obrigatoriedade do concurso público para o acesso à carreira no serviço público. A possibilidade de ascensão profissional por mérito próprio tem atraído um número cada vez maior de candidatos. Acrescente-se a isso a Reforma Administrativa do Estado em meados da década de 1990, que estabeleceu novas diretrizes para a gestão pública e servidores. Ou seja, foram mudanças profundas num período de pouco mais de dez anos. A cultura organizacional da IFE pesquisada está alinhada à conjuntura atual? De que forma? Quais as ações adotadas que demonstram este alinhamento?
- 6) Em sua opinião, qual o verdadeiro papel da área de Recursos Humanos dentro da IFE? Quais os maiores desafios vivenciados por você nesta área dentro da IFE?

ANEXO II - Roteiro da entrevista com três gestoras da Divisão de Capacitação

- 1) Que medidas (instrumentos) a ARH adota para avaliar o desempenho do servidor durante e após os três anos iniciais (período do estágio probatório)?
- 2) O plano de carreira atual com percentuais de reajuste salarial de acordo com níveis de capacitação e avaliação de desempenho é suficiente para motivar o servidor com mais tempo de serviço? Existe alguma proposta em pauta para melhorar os benefícios?
- 3) De acordo com os relatórios preenchidos dos cursos de capacitação, que servem como *feedback* para ARH, é possível avaliar o aspecto motivacional dos servidores e utilizá-los para ações corretivas?
- 4) A avaliação institucional realizada pela universidade atende às necessidades de monitoramento interno feito pelo Departamento de Recursos Humanos? Não seria necessária a pesquisa de clima organizacional?
- 5) Em sua opinião, qual o verdadeiro papel da área de Recursos Humanos dentro da IFE? Quais os maiores desafios vivenciados por você nesta área dentro da IFE?

ANEXO III - Roteiro da entrevista com uma especialista da Divisão de Apoio ao Docente e duas especialistas da Divisão de Provimento e Acompanhamento de Pessoal

- 1) A Universidade adota, ao menos teoricamente, a gestão por competências. Este modelo é aplicado no dia-a-dia da instituição? Se não, por quê?
- 2) Qual o impacto do modelo de gestão adotado na motivação dos servidores?
- 3) Qual o índice de rotatividade de pessoal (*turnover*) na instituição? Quais os principais fatores responsáveis pela rotatividade? De que forma poderia ser reduzida?
- 4) Qual o perfil dos servidores que estão chegando à universidade?

- 5) Que estratégias os gestores da universidade poderiam implementar visando à motivação dos servidores após o estágio probatório?
- 6) Quais são as reivindicações por parte dos professores em relação às suas atividades, plano de carreira e benefícios?
- 7) A universidade executa o planejamento estratégico (PIDE) ou reage às mudanças do mercado à medida que surgem as demandas?