

EXPEDITO MICHELS
EMILLIE MICHELS
JOANA D'ARC DE SOUZA
MURILO TERNES
ROSELI COSTA BONIFÁCIO
THIAGO FRANCISCO

**ORIENTAÇÕES PARA O
DESENVOLVIMENTO DE
TRABALHOS CIENTÍFICOS
PARA GRADUAÇÃO**

2. ed.

 **UNIVINTE FUCAP** 

 EDITORA FUCAP

Expedito Michels
Emillie Michels
Joana D´ Arc de Souza
Murilo Ternes
Roseli Costa Bonifácio
Thiago Francisco

**ORIENTAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DE
TRABALHOS CIENTÍFICOS PARA GRADUAÇÃO**

CAPIVARI DE BAIXO
EDITORA FUCAP
2020

Copyright © 2020 by Editora FUCAP

Título: Orientações para o desenvolvimento de trabalhos científicos para graduação.

Autores: Expedito Michels, Emillie Michels, Joana D´Arc de Souza, Murilo Ternes, Roseli Costa Bonifácio, Thiago Francisco.

Colaboração: Andreza dos Santos.
2. ed. revista, atualizada e ampliada.

Capa e editoração: Andreza dos Santos.

CONSELHO EDITORIAL

Expedito Michels (Presidente)

Emillie Michels

Andreza dos Santos

Dr. Diego Passoni

Dr. José Antônio da Silva

Dr. Nelson G. Casagrande

Dr. Roberto M. da Silveira

Dr. Rodolfo Lucas Bortoluzzi

Dr. Rodrigo Luvizotto

Dra. Jamile Marques

Dr. Hamilcar Boing

Dra. Beatriz M. de Azevedo

Dra. Patrícia de Sá Freire

Dra. Joana Dar´c S. da Silva

Dra. Solange Maria da Silva

Dr. Paulo Cesar L. Esteves

Dra. Adriana C. Pinto Vieira

O41o

Orientações para o desenvolvimento de trabalhos científicos para graduação. -- 2. ed., rev. atual. ampl. / Expedito Michels [et al.].
Capivari de Baixo: Editora FUCAP, 2020.
68 p.

ISBN: 978-65-87169-07-1

1. Metodologia do trabalho científico. I. Michels, Expedito.
II. Ternes, Murilo. III. Souza, Joana D'Arc de. IV. Michels, Emillie.
V. Bonifácio, Roseli Costa. VI. Francisco, Thiago. VII. Título.

CDD 001.42

(Catalogação na fonte por Andreza dos Santos – CRB/14 866)

Editora FUCAP – Avenida Nações Unidas Nº 500 – Santo André, Capivari de Baixo/SC.

Todos os Direitos reservados. Proibidos a produção total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio. A violação dos direitos de autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo art. 184 do Código Penal.

APRESENTAÇÃO

Desde a sua concepção, as sociedades ocidentais estão alicerçadas sobre uma base intelectual que se coaduna os objetivos sociais, os quais são dinâmicos e determinados de acordo com o contexto em que se vive. De fato, a contribuição da pesquisa se dá no sentido de consolidar um cenário produtivo, orientando as práticas organizacionais, acadêmicas e, sobretudo, determinando uma nova percepção de mundo ao contexto educacional.

Na instituição de educação superior, independentemente de suas formações ideológicas, a criatividade, o talento e a produção literária se fazem determinantes à consolidação de uma nova realidade. Neste sentido, a instrumentação científica aparece como sendo uma ferramenta eficaz no sentido de promover a amplitude de conhecimentos neste ambiente.

A instituição de educação superior está imersa na sociedade do seu tempo e dela retira a matéria-prima de seus conhecimentos e pesquisas. Com efeito, ela absorve, estuda e elabora as principais tendências da nossa civilização e dos saberes por ela produzidos. E o faz de tal modo, que a universidade não apenas reflete e reproduz o conhecimento já existente, mas junta a este um valor agregado, perspectivas e deduções inéditas, que devem ser difundidas e compartilhadas com a comunidade científica e a sociedade em geral. É a este valor agregado que se dá o nome de “produção científica”. E o processo e o método que a garante como tal, se chama de “Ciência”.

A produção científica, destarte, é um ato substantivo e criativo que é subsidiada pela relevante contribuição da instituição de educação superior que determina a difusão do saber por meio de práticas liberais e livres de ideologias. Espera-se, portanto, que este material seja útil no sentido de contribuir com a produção de trabalhos científicos e, com toda a certeza, à orientação de uma vida acadêmica consistente com os ensejos de uma sociedade que se posiciona na era do conhecimento, formando cidadãos responsáveis, dedicados e de confiança.

Sucesso!

Prof. Adm. Expedito Michels, Me.

Profa. Adm. Emillie Michels, Ma.

Profa. Joana D´ Arc de Souza, Dra.

Prof. Adm. Murilo Ternes, Me.

Profa. Roseli Costa Bonifácio, Ma.

Prof. Adm. Thiago Francisco, Me.

SUMÁRIO

1 QUESTÕES INERENTES À REALIZAÇÃO DO TCC	7
1.1 ESTRUTURA DO TCC	8
1.2 A ESCOLHA DO MÉTODO.....	9
1.2.1 Métodos de abordagem principal: estudo de caso	9
1.2.1.1 Método dedutivo	12
1.2.1.2 Método indutivo	13
1.2.1.2.1 <i>Indução formal</i>	14
1.2.1.3 Método hipotético-dedutivo	15
1.2.1.4 Método dialético	15
1.2.1.5 Método fenomenológico	15
1.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E DELIMITAÇÃO DA TÉCNICA	15
2 A CONSTRUÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA	16
2.1 PLANEJAMENTO DA PESQUISA.....	18
3 A CONSTRUÇÃO LÓGICA DE UM TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO	19
3.1 ELABORANDO A INTRODUÇÃO.....	19
3.1.1 Delimitação do tema	20
3.1.2 Formulação da pergunta da pesquisa	20
3.1.3 Definição dos objetivos	21
3.1.4 Justificativa – consolidação da relevância do estudo	23
3.1.5 Subsídios para a elaboração do desenvolvimento	24
3.1.5.1 Diagnóstico organizacional	24
3.1.6 Procedimentos metodológicos	26
3.1.6.1 A população da pesquisa	28
3.1.6.1.1 <i>Amostra</i>	29
3.1.6.1.2 <i>Tipos de amostragem</i>	31
3.1.6.1.3 <i>Cálculo da amostra</i>	35
3.1.6.2 Técnica de coleta de dados	38
3.1.6.2.1 <i>Observação</i>	40
3.1.6.2.2 <i>Entrevista</i>	44
3.1.6.2.3 <i>Questionário</i>	47
3.1.6.2.4 <i>Pesquisa documental</i>	50
3.1.6.2.5 <i>A pesquisa bibliográfica</i>	51
3.1.7 Análise e interpretação dos dados	52
3.1.7.1 Classificação	53

3.1.7.2 Codificação	55
3.1.7.3 Tabulação	56
3.1.7.4 Análise estatística	57
3.1.8 Interpretação dos dados (Revisão do Plano de Negócios)	58
3.1.9 Conclusões e considerações finais	59
4 MODELOS DE TRABALHOS ACADÊMICOS	60
4.1 POSITON PAPER	60
4.2 ARTIGO.....	61
4.2.1 Estrutura do artigo	62

1 QUESTÕES INERENTES À REALIZAÇÃO DO TCC

Uma das considerações iniciais relativas à construção de um Trabalho de Conclusão de Curso está no sentido de se compreender os modos e o momento no qual se faz a pesquisa. Neste sentido, pode-se afirmar que sempre em que se possui um conjunto de atividades que orientam a busca de um determinado conhecimento deve-se realizar uma investigação aprofundada no sentido de consolidar a coleta de dados que ampare os resultados.

A pesquisa, como evidenciam Souza, Fialho e Otani (2007), é o fator preponderante para promover a compreensão de dados que comprovem a complexidade das ciências humanas e sociais. A pesquisa científica parte de pressupostos evidenciados por Feyerabend (1979), por meio do que se chama de “anarquia epistemológica” já que se utiliza de alguns caminhos que consolidam as estratégias de coleta de dados. A partir desta orientação, o método científico que consolida a construção do Trabalho de Conclusão de Curso, sob a orientação de alguns aspectos, onde se destacam os seguintes:

- Utilizar-se de método do Estudo de caso que tem abrangência suficiente para a revisão de planos de negócio;
- Aplicar técnicas específicas;
- Estar voltada para a realidade empírica;
- Apresentar formas de comunicação do conhecimento obtido.

Nesta conjectura, para que se consolidem as estratégias de pesquisa em Ciências Sociais partem de algumas premissas e se constituem sob a orientação de algumas estratégias. Entre outros aspectos, podem se destacar a pesquisa com ênfase à experimental, *survey* (levantamento), histórica, análise de informações de documentos (documental) e estudo de caso. Cada uma dessas estratégias pode ser utilizada para propósitos exploratórios, descritivos ou explanatórios (causal).

Estas, por sua vez, passam a depender do tipo de questão da pesquisa, do grau de controle que o pesquisador tem sobre os eventos e do foco temporal baseado na relação entre eventos contemporâneos e fenômenos históricos. Neste caso, a pesquisa passa a se caracterizar de acordo com alguns pressupostos, no qual destacam-se os seguintes:

- Quanto a sua classificação;

- Quanto a técnica empregada;
- Quanto a natureza;
- Quanto aos objetivos;
- Quanto a abordagem do problema;
- Quanto as fontes de informação e;
- Quanto aos procedimentos técnicos.

As explanações sobre os pressupostos elencados, bem como suas respectivas definições, encontram-se na parte que versa sobre a pesquisa no âmbito do Trabalho de Conclusão de Curso.

1.1 ESTRUTURA DO TCC

Sob a orientação da ABNT (NBR.14.724/2011) a estrutura dos Trabalhos de Conclusão de Cursos, sejam eles monografias de TCC, Dissertações de Mestrado ou Teses de Doutorado é composta de elementos pré-textuais, elementos textuais e pós-textuais, os quais são destacados no quadro 1.

Quadro 1- Estrutura do trabalho acadêmico

Parte externa	Capa (obrigatório) Lombada (opcional)	
Parte interna	Elementos pré textuais	Folha de rosto (obrigatório) Errata (opcional) Folha de aprovação (obrigatório) Dedicatória (opcional) Agradecimentos (opcional) Epígrafe (opcional) Resumo na língua vernácula (obrigatório) Resumo na língua estrangeira (obrigatório) Lista de ilustrações (opcional) Lista de tabelas (opcional) Lista de abreviaturas e siglas (opcional) Lista de símbolos (opcional) Sumário (obrigatório)
	Elementos textuais ¹	Introdução Desenvolvimento Conclusão
	Elementos pós-textuais	Referências (obrigatório) Glossário (opcional) Apêndice (opcional) Anexo (opcional) Índice (opcional)

Fonte: ABNT - NBR 14.724/2011

¹ A nomenclatura dos títulos dos elementos textuais fica a critério do autor.

A partir destas orientações, o Trabalho de Conclusão de Curso passa a se compor de procedimentos que qualifiquem a produção no sentido de permitir uma construção teórico-metodológica de acordo com as intenções da investigação. O pesquisador, neste contexto, passa a ser o agente principal nesta produção, sendo responsável pela condução dos procedimentos e as demais etapas da proposta da pesquisa.

1.2 A ESCOLHA DO MÉTODO

A palavra método (do grego: metá+odo) significa “além de + caminho”: pelo qual se chega a um determinado fim ou resultado. Neste caso, o método passa a regular previamente uma série de operações que se devem realizar, apontando erros evitáveis, em vista dos resultados ensejados com a pesquisa. Por meio destes pressupostos, tal como elenca Oliveira (1997), o método se configura como um conjunto de processos utilizados para conhecer uma determinada realidade, onde se utilizam determinados objetivos, procedimentos ou, até mesmo, comportamentos.

Tal como evidenciado por Souza, Fialho e Otani (2007), o conhecimento científico é certificado por seus resultados consolidados por meio de instrumentação científica que são aceitos e validados por um grupo. Neste sentido, o método científico é um instrumento que passa a ser utilizado para explicar, de modo ordenado, determinada problemática, propondo soluções no contexto das ciências sociais. Com base nestas evidências, Lakatos e Marconi (1991) destacam os principais métodos que orientam o desenvolvimento da pesquisa e que se apresentam a seguir.

1.2.1 Métodos de abordagem principal: estudo de caso

Um método é um conjunto de processos pelos quais se torna possível conhecer uma determinada realidade, produzir determinado objeto ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos. O método científico caracteriza-se pela escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação de uma determinada situação sob estudo e sua escolha deve estar baseada em dois critérios básicos: a natureza do objetivo ao qual se aplica e o objetivo que se tem em vista no estudo.

O Método do Estudo de Caso enquadra-se como uma abordagem qualitativa e é frequentemente utilizado para coleta de dados na área de estudos organizacionais

(apesar das críticas que ao mesmo se faz, considerando-se que não tenha objetividade e rigor suficientes para se configurar enquanto um método de investigação científica), e, quando aplicado o rigor científico, o método do caso produz jurisprudência em direito e casos didáticos em ciências sociais.

Os estudos de caso são externalizados em afirmativas como: os dados podem ser facilmente distorcidos ao bel prazer do pesquisador, para ilustrar questões de maneira mais efetiva; os estudos de caso não fornecem base para generalizações científicas; a afirmação de que estudos de caso demoram muito e acabam gerando inclusão de documentos e relatórios que não permitem objetividade para análise dos dados. Segundo Yin e Fachin (2001) estas questões podem estar presentes em outros métodos de investigação científica se o pesquisador não tiver treino ou as habilidades necessárias para realizar estudos de natureza científica; assim, não são inerentes ao Método do Estudo de Caso.

Quanto ao tipo de conhecimento que se pretende adquirir, apresenta a diferença entre explanação e compreensão de um fenômeno. No Método do Estudo de Caso a ênfase está na compreensão, fundamentada basicamente no conhecimento tácito que, segundo o autor, tem uma forte ligação com intencionalidade, o que não ocorre quando o objetivo é meramente explanação, baseada no conhecimento proposicional. Assim, quando a explanação, ou a busca de um conhecimento proposicional, seja a “alma” de um estudo, o estudo de caso pode ser uma desvantagem, mas quando o objetivo é a compreensão, ampliação da experiência, a desvantagem desaparece.

Quanto a aplicação do método:

(...) uma investigação científica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos; enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidência (...) e beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e análise dos dados. (YIN, 2001, p. 32-33).

Enquanto possibilidade para sua aplicação, um estudo de caso vai além do contar uma história: pode ser utilizado para testar hipóteses como, por exemplo, para testar a falseabilidade de teorias, pode ser estatístico, quando traz um conjunto de dados quantitativamente coletados e relacionados; ou, ainda, pode ser relato de pesquisa institucional, dentre outras tantas possibilidades.

Pode-se dizer que os estudos de caso têm algumas características em comuns: são descrições complexas e holísticas de uma realidade, que envolvem um grande conjunto de dados; os dados são obtidos basicamente por observação pessoal; o estilo de relato é informal, narrativo, e traz ilustrações, alusões e metáforas; as comparações feitas são mais implícitas do que explícitas; os temas e hipóteses são importantes, mas são subordinados à compreensão do caso.

O estudo de caso é mais indicado para aumentar a compreensão de um fenômeno do que para delimitá-lo para construção de teorias. Considerando que o objetivo principal dos estágios supervisionados consolidados em TCC, não é a produção de teorias, mas a apropriação e socialização do conhecimento na prática, o exercício de práticas profissionais, consultoria e reestruturação organizacional de negócios, com visão sistêmica da unidade (empresa) no todo (no mercado), o estudo de caso permite tal abrangência.

Descrever e caracterizar estudos de caso não é uma tarefa fácil, pois eles são usados de modos diferentes, com abordagens quantitativas e qualitativas, não só na prática educacional, mas também como modalidade de pesquisa, com aplicação em muitos campos do conhecimento, principalmente na Medicina, Psicologia, e em outras áreas da saúde, e também nas áreas tecnológicas, humanas e sociais, entre outras.

O estudo de caso é um meio de organizar os dados, preservando do objeto estudado o seu caráter unitário. Considera a unidade como um todo, incluindo o seu desenvolvimento (pessoa, família, conjunto de relações ou processos etc.). Vale, no entanto, lembrar que a totalidade de qualquer objeto é uma construção mental, pois concretamente não há limites, se não forem relacionados com o objeto de estudo da pesquisa no contexto em que será investigada. Portanto, por meio do estudo do caso o que se pretende é investigar, como uma unidade, as características importantes para o objeto de estudo da pesquisa.

Segundo Yin, o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Pode incluir tanto estudos de caso único quanto de múltiplos, assim como abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa.

Segundo Gil, o estudo de caso não aceita um roteiro rígido para a sua delimitação, mas é possível definir quatro fases que mostram o seu delineamento: a)

delimitação da unidade-caso; b) coleta de dados; c) seleção, análise e interpretação dos dados; d) elaboração do relatório.

A primeira fase consiste em delimitar a unidade que constitui o caso.

A segunda fase é a coleta de dados que geralmente é feita com vários procedimentos quantitativos e qualitativos: observação, análise de documentos, entrevista formal ou informal, história de vida, aplicação de questionário com perguntas fechadas, levantamentos de dados, análise de conteúdo etc.

A terceira fase é conjunta, representada pela seleção, análise e interpretação dos dados. A seleção dos dados deve considerar os objetivos da investigação, seus limites e um sistema de referências para avaliar quais dados serão úteis ou não. Somente aqueles selecionados deverão ser analisados. O pesquisador deve definir antecipadamente seu plano de análise e considerar as limitações dos dados obtidos.

A quarta fase é representada pela elaboração dos relatórios parciais e finais. Vale lembrar que deve ficar especificado como foram coletados os dados; que teoria embasou a categorização dos mesmos e a demonstração da validade e da fidedignidade dos dados obtidos. O relatório deve ser conciso, embora, em algumas situações seja solicitado o registro detalhado.

Os métodos de abordagem partem de evidências que consolidam a investigação científica, os quais dependem de procedimentos intelectuais e técnicos, tal como elencado por Gil (1995). Apesar deste aspecto, para que seus objetivos sejam atingidos, estes procedimentos devem se inteirar com os objetivos da pesquisa.

1.2.1.1 Método dedutivo

Nas bases propostas por Souza, Fialho e Otani (2007), o método dedutivo é uma proposta evidenciada por Descartes, Spinoza e Leibniz, pressupondo que só a razão é capaz de levar ao conhecimento verdadeiro. Neste sentido, o raciocínio dedutivo tem o objetivo de explicar o conteúdo das premissas em ordem decrescente, de análise do geral para o particular, propondo uma conclusão específica e direcionada aos objetivos do trabalho.

Este método, por meio das contribuições de Gil (1995), utiliza-se do silogismo da construção lógica para, por meio de duas premissas, retirar uma terceira decorrente das duas primeiras, denominadas de conclusão. Neste caso, o método dedutivo, típico das ciências exatas, como evidenciam Hendrick e Vercruyssen (1989)

é um procedimento sistemático de investigação, o qual envolve uma série de passos sequenciais, a saber: identificação de um problema, formulação de uma hipótese, estudos pilotos, obtenção de dados, teste de hipóteses, generalização e replicação.

Desse modo, o quadro 2 identifica o método a partir de um clássico exemplo do raciocínio dedutivo:

Quadro 2 - Método dedutivo

MÉTODO DEDUTIVO	
Todo homem mortal	Premissa maior
Pedro é homem	Premissa menor
Logo, Pedro é mortal	Conclusão

Adaptado de: Souza, Fialho e Otani 2007

A partir deste conjunto de aspectos, torna-se possível consolidar os objetivos principais de qualquer ciência, a saber: observar e explicar. Observar, tal como evidenciado por Souza, Fialho e Otani (2007), consiste na verificação empírica de um fenômeno, na busca por uma definição operacional que permita uma observação controlada, seguida por uma generalização estatística.

1.2.1.2 Método indutivo

O método indutivo, a partir das considerações de por Lakatos e Marconi (1993), é o método proposto pelos empiristas: Bacon, Hobbes, Locke e Hume. Estes pensadores consideram que o conhecimento é fundamentado na experiência, não levando em consideração os princípios preestabelecidos. No raciocínio indutivo, a generalização deriva de observações de casos de realidade concreta, onde as constatações particulares levam à elaboração de generalizações. Um clássico exemplo pode ser identificado nas evidências do quadro 3:

Quadro 3 – Método indutivo

MÉTODO INDUTIVO
<p>Antônio é mortal João é mortal Paulo é mortal Carlos é mortal</p> <p>Ora, Antônio, João, Paulo... e Carlos são homens. Logo, (todos) os homens são mortais.</p>

Fonte: Souza, Fialho e Otani 2007

Nas bases propostas por Souza, Fialho e Otani (2007), o ponto de partida do método indutivo não são os princípios, como verifica-se no método dedutivo, mas sim a observação dos fatos e dos fenômenos, da realidade objetiva. Por outro lado, seu ponto de chegada é a elaboração de modelos que regem o comportamento dos fatos e dos pontos de observação. Na verdade, a indução não é um raciocínio único, mas um conjunto de procedimentos, ora empíricos, ora lógicos, ou ainda, indutivos.

1.2.1.2.1 Indução formal

Nas considerações de Souza, Fialho e Otani (2007), a indução formal ou completa é aquela estabelecida por Aristóteles, a qual não leva a novos conhecimentos, mas substitui por um termo geral uma série de termos singulares. Neste sentido, ela não induz a compreensão de um determinado fenômeno a partir somente de alguns casos, mas de todos os casos observados. Deste modo, a lei que rege o ponto de chegada para a elaboração de um modelo expressa realmente a totalidade do comportamento dos fatos e fenômenos observados.

1.2.1.2.2 Indução científica.

Conforme as indicações de Souza, Fialho e Otani (2007), a indução científica ou incompleta, estabelecida por Galileu e aperfeiçoada por Francis Bacon, consolida-se na causa ou na lei que rege os fenômenos ou fatos observados em um número significativo de casos, mas não em todos os casos. Neste caso, a lei não exprime a totalidade, mas expressa uma parte dos fenômenos, nos quais a observação de um ou mais fatos particulares pode-se induzir a compreensão de todos os fatos semelhantes.

A partir de um raciocínio dedutivo, parte-se de premissas que julga-se verdadeiras, sobre as quais aplicam-se regras fornecidas por alguma lógica, para concluir ou negar determinada proposição. No raciocínio indutivo busca-se alguma generalização ou abstração capaz de descrever um conjunto de dados. Já pelo raciocínio analógico, são estabelecidas relações de correspondência entre os elementos de dois sistemas distintos.

1.2.1.3 Método hipotético-dedutivo

Nas considerações de Gil (1995) este método consiste no raciocínio baseado em conhecimentos disponíveis, mas insuficientes, direcionados a compreensão de determinado assunto, os quais torna-se fatores geradores dos problemas. Neste caso, a partir da constituição das hipóteses, deduzem-se consequências que devem ser validades ou descartadas. Confirma-se, portanto, o fato de que o método hipotético-dedutivo, ao contrário do método dedutivo, procura evidencias empíricas para derrubar determinadas hipóteses pré-estabelecidas.

1.2.1.4 Método dialético

A partir da contribuição de Gil (1995), o método dialético, aplicado sobretudo em pesquisas qualitativas, se fundamenta em uma proposta descrita por Hegel, onde as contradições se transcendem dando origem a novas contradições que passam a requerer soluções. Este método, em sua concepção, é um método de interpretação dinâmica e totalizante da realidade, considerando que os fatos não podem ser tratados fora de um contexto social, político e econômico.

1.2.1.5 Método fenomenológico

Este método, proposto por Husserl, não é dedutivo nem indutivo. Com base nas preposições de Triviños (1994), ele é empregado em pesquisa qualitativa e preocupa-se com a descrição direta da experiência tal como ela é, já que a realidade é construída socialmente e entendida como o compreendido, interpretado e comunicado. Neste caso, as diversas realidades passam a coexistir, assim como suas interpretações e comunicações, onde o sujeito é reconhecidamente importante no processo de construção do conhecimento.

1.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E DELIMITAÇÃO DA TÉCNICA

Os procedimentos metodológicos e as técnicas de pesquisa coadunam-se no sentido de promover a instrumentação científica inerente aos ensejos da pesquisa. Neste caso, tal como direciona Andrade (1999), os procedimentos metodológicos se

consolidam no conjunto de métodos ou caminhos que devem ser estruturados e percorridos na busca pelo conhecimento.

Já a técnica, nas considerações de Oliveira (1997), é a parte material e prática pela qual se desenvolve a habilidade de ensinar, produzir, descobrir e inventar, possuindo um conjunto de normas utilizadas especificamente em cada área das ciências, onde se destacam, entre outros aspectos, os questionários, formulários, roteiros de entrevista e o rol de palavras-chave.

Se o objetivo for: Conhecer a viabilidade operacional, econômica e financeira da empresa Alpha; teremos como pergunta de pesquisa: Qual a viabilidade operacional, econômica e financeira da empresa Alpha? Percebe-se neste exemplo a necessidade e ampliação das técnicas e do tema, para viabilizar a resposta a pergunta de pesquisa. O tema seria algo como: Empreendedorismo ou Estudo da viabilidade operacional, econômica e financeira da empresa Alpha.

2 A CONSTRUÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA

O projeto de pesquisa é um texto que define e mostra, com detalhes, o planejamento do acadêmico que se insere na realidade empresarial ou social através do estágio supervisionado, e o caminho a ser percorrido na construção de um trabalho científico de pesquisa. É a construção de um planejamento que determina ao autor a ordem e disciplina para execução da pesquisa, consolidando prazos estabelecidos. Neste caso, torna-se necessária a observância de algumas etapas, onde se destacam as seguintes:

- Definição do ambiente empresarial ou social a ser pesquisado a partir da 4ª fase do curso de preferência;
- Definição de supervisor externo de estágio;
- Discussão das ideias com colegas e professores em reuniões apropriadas;
- Iniciar contatos com possíveis orientadores; Quem define o orientador é a escola, não o aluno.
- Participar de seminários e encontros científicos;
- Apresentar trabalhos acadêmicos à disciplinas inerentes a produção do projeto;
- Ampliar/Delimitar os recursos para o desenvolvimento da pesquisa;

- Participar de aulas e encontros de orientação;
- Ser arguido por professores que estejam aptos a participar das bancas de apresentação dos trabalhos.

Com a finalidade de consolidar e orientar a estruturação do projeto, além da leitura do material didático das disciplinas do curso, faz-se pertinente e substantivamente necessária a leitura de capítulos, livros, artigos, dissertações e teses que tratem do assunto de interesse do estudo. Neste caso, a criatividade torna-se imperativa, sobretudo dentro do tema e problema que serão abordados, para que se trace uma perspectiva sobre o desenvolvimento do trabalho e evite a “queima de energias” em leituras ou no trato de materiais que nada tem a ver com o tema.

O projeto de pesquisa, qualificadamente mais detalhado que o anteprojeto, deve responder as questões norteadoras de qualquer trabalho científico (O que? Por que? Para que? Para quem? Onde? Como? Com que? Quanto? Quando? Quem? Com quanto?), contendo as linhas básicas da pesquisa que se tem em mente, mas não sendo necessária a apresentação de detalhes do trabalho.

Nesta orientação, um projeto básico de pesquisa deve apresentar os seguintes pontos:

- Título (ou título provisório) do trabalho;
- Delimitação do assunto (a qual problema se pretende responder);
- Objetivos (esclarecer o que se pretende);
- Justificativa (por que foi escolhido o tema em questão);
- Hipótese (s);
- Universo da pesquisa (sujeitos que serão investigados);
- Metodologia (quais são os métodos e técnicas, instrumentos);
- Cronograma (qual o tempo necessário);
- Orçamento (estimativa dos custos quando este item for necessário);
- Bibliografia Básica (obras referentes aos pressupostos do tema). A partir destas orientações deve-se fazer a distinção do projeto de pesquisa com o planejamento da pesquisa, consolidando a distinção que estes dois aspectos possuem e norteando de modo relevante a construção da pesquisa.

2.1 PLANEJAMENTO DA PESQUISA

Confirmando a premissa já delineada, há diferenças entre os conceitos de Projeto de Pesquisa e Planejamento da Pesquisa. O planejamento, diferentemente do projeto, consiste no detalhamento de todas as etapas da pesquisa, iniciando-se pela parte teórica e consolidando-se no plano de coleta de dados abrangendo os seguintes pontos:

Para a graduação, o TCC construído a partir de pesquisas em ambientes empresariais e/ou sociais definidos para o estágio supervisionado, o tema se ampliasse em ambiente delimitado.

- Ex.: Viabilidade operacional, econômica e financeira da empresa Alpha, delimitado para sua abrangência, o sul do Brasil. Então o tema deve expressar o que trata o estudo, o subtema deve mostrar as conclusões ou as grandezas do estudo.

O levantamento bibliográfico ou revisão da bibliografia deve ser feita durante o estudo das disciplinas do curso e para o TCC, após o diagnóstico, descrição ou levantamentos técnicos e operacionais, para as análises ou recomendações fundamentadas; pois não se pode estudar o prognóstico antes de conhecer o diagnóstico, a doença, a realidade das coisas ou o problema, é como colocar o carro na frente dos bois; ou, estudar a cura sem conhecer a doença. Lembre-se você está atuando na graduação e em ambiente social e econômico, não estamos tratando de monografia, dissertação ou tese, este lembrete faz toda a diferença na postura do pesquisador e do orientador, para estas modalidades temos o que segue no próximo bloco.

Aqui a Formulação do problema é ampla, em forma de pergunta: A empresa é viável? Com base em que? As hipóteses são restritas, a empresa é ou não é viável? porque?

Alguns capítulos poderão conter pesquisa pura e/ou pesquisa operacional e utilizar a Delimitação do universo (amostragem). O método de estudo de caso, admite o uso e seleção de diversos métodos e técnicas. Muitos capítulos poderão apropriar-se de instrumentos da pesquisa como (entrevista, questionário ou formulário), neste caso, aplica-se os procedimentos como teste dos instrumentos (teste piloto ou pré-teste) e procedimentos metodológicos. Neste sentido, ao planejamento da pesquisa cabe uma orientação sistemática e prática no sentido de nortear a consecução dos

objetivos, delineando operações pragmáticas no sentido de qualificar os resultados ensejados pelo trabalho.

3 A CONSTRUÇÃO LÓGICA DE UM TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Deve-se partir da premissa que o estágio supervisionado é a matéria-prima para a construção do TCC, e que o ambiente de pesquisa é a área de atuação da empresa. Os projetos pedagógicos dos cursos da FUCAP, nos remete à construção de um TCC fundamentado na relação entre a prática e a teoria, em determinada organização situada em determinado ambiente.

A ABNT (14.724/2011) enuncia que o texto é composto de uma parte introdutória, que apresenta os objetivos do trabalho e as razões de sua elaboração, o desenvolvimento, que detalha a pesquisa ou estudo realizado e uma parte conclusiva. Neste caso, considera o desenvolvimento como a parte principal do texto e que contem a exposição pormenorizada do assunto, dividindo-se em seções e subseções (capítulos) que variam em funções da abordagem do tema e do método e a conclusão (ou considerações finais) como parte final do texto, na qual se apresentam as inferências correspondentes aos objetivos.

3.1 ELABORANDO A INTRODUÇÃO

A Introdução deve ser produzida no sentido de se constituir uma lógica de exposição dentro de uma perspectiva norteadora da compreensão do trabalho. Neste sentido, ela se constitui na apresentação dos capítulos tópicos básicos do trabalho, contendo a caracterização de pergunta de pesquisa, a justificativa, os objetivos, metodologia, e os tópicos-chave abordados em cada capítulo.

Um detalhe relevante à Introdução é o fato de que ela é a penúltima (a última parte que se redige é o resumo) parte que se escreve em um trabalho científico, já que engloba vários itens do corpo do trabalho. A Introdução deve conter, portanto, uma visão holística do trabalho, com ênfase aos antecedentes da pesquisa e um breve histórico de sua trajetória, identificando os seguintes aspectos:

- Como o pesquisador trabalhou para produzir o diagnósticos e prognósticos setoriais, a solução dos problemas - metodologia, materiais e procedimentos;

3.1.1 Delimitação do tema

O tema da pesquisa consiste em decidir a extensão e a profundidade dos aspectos do tema que serão abordados para responder a pergunta sobre a viabilidade. Em epítome, na graduação, a definição do tema consiste na síntese do conteúdo dos vários aspectos levantados, do termo que merece um estudo a uma investigação sistemática, abrindo mão dos aspectos adjacentes, mesmo que sejam interessantes.

O registro das fontes pesquisadas, uma vez que, sustentado na sua leitura e interpretação realizar-se-á a revisão bibliográfica e a fundamentação teórica do trabalho. Pelo fato da formulação do problema da pesquisa ter sido entendida como um dos elementos que a ABNT indica (sem explicar) que também deve integrar a introdução, por ser necessária para situar o tema do trabalho e por determinar os objetivos, esta será abordada com maior relevância e propriedade a seguir.

3.1.2 Formulação da pergunta da pesquisa

Ao se tratar da pergunta da pesquisa, pode-se afirmar que este significa a identificação de dificuldades, deficiências, problemas e situações que o tema envolve. Neste caso, a orientação é para que se constituam perguntas, as quais pretendam resolver, propor soluções, sugerir, alterar, inovar ou tratar de modo significativo as considerações propostas pelo tema.

Neste caso, as principais vantagens decorrentes da formulação do problema são as seguintes:

- Facilidade de se buscar o tipo de resposta/solução pretendida e necessária;
- Facilidade de construir roteiros para o início

Pode-se afirmar, portanto, que o último passo é ter uma ou mais hipóteses em torno da qual vai se desenvolver a pesquisa. Neste sentido, a partir das perguntas, constroem-se afirmações iniciais e respostas provisórias que poderão ser corroboradas ou refutadas ao final do trabalho.

3.1.3 Definição dos objetivos

O Objetivo é definido como alvo ou designo que se pretende atingir. Entre outros aspectos, eles orientam a fundamentação teórica e os procedimentos metodológicos do estudo, tornando-se os pontos centrais do desenvolvimento de um trabalho científico. Baseado nestes pressupostos, um dos critérios mais importantes na validação do trabalho final é a consecução dos objetivos propostos em suas bases propedêuticas. Desse modo, os objetivos devem atender a alguns requisitos, nos quais se destacam os seguintes:

- Devem ser realistas, considerando tempo e recursos para sua consecução;
- Devem ser aderentes aos interesses da organização, da instituição alvo, ou do público-alvo da pesquisa. Sem esta cooperação, torna-se impossível realizar o trabalho, já que é preciso, antes de tudo, esta aderência, para que se consolide o acesso aos dados.

Na estruturação de um trabalho científico, a pesquisa deve possuir seu objetivo geral e, por conseguinte, os específicos. Neste caso, os objetivos se consolidam como visões norteadoras do que está por acontecer, detalhando as finalidades, propósitos, formas de visualizar o futuro, além de se colocarem como intenções sobre o propósito do trabalho, dando voz ao fluxo de operações que determina a resposta ao problema elencado.

Os objetivos, neste sentido, configuram-se como marcos de referência no caminho para se atingir aos pressupostos elencados pelo problema da pesquisa, guiando o pesquisador nas direções ensejadas pelo trabalho. Desse modo, sua formulação deve ser abstrata, às vezes teórica, e devem se transformar em ações e práticas, para que tenham validade junto aos *stakeholders* da pesquisa.

O Objetivo Geral define o propósito do estudo, tornando-se amplo ao ponto de se consolidar como a espinha dorsal do trabalho. Sua estruturação deve considerar um enunciado com verbos no infinitivo e que indique uma ação intelectual. Já os objetivos específicos devem qualificar, quantificar, operacionalizar e especificar o modo como se pretende atingir o objetivo geral, a partir da subdivisão de um problema intelectual expresso em um objetivo geral em tantas partes quantas sejam necessárias para que sua resolução se consolide.

O quadro 4 apresenta uma relação de verbos que permitem consolidar os objetivo geral e específicos de um trabalho científico.

Quadro 4 - Taxonomia dos objetivos de um trabalho científico

TAXONOMIA DOS OBJETIVOS DE UM TRABALHO CIENTÍFICO					
Conhecimento	Compreensão	Aplicação	Análise	Síntese	Avaliação
Apontar	Concluir	Aplicar	Analisar	Compor	Argumentar
Calcular	Deduzir	Demonstrar	Calcular	Comunicar	Avaliar
Classificar	Demonstrar	Desenvolver	Categorizar	Conjugar	Comparar
Definir	Derivar	Dramatizar	Combinar	Construir	Contrastar
Descrever	Descrever	Empregar	Comparar	Coordenar	Decidir
Distinguir	Determinar	Esboçar	Contrastar	Criar	Escolher
Enumerar	Diferenciar	Estruturar	Correlacionar	Desenvolver	Estimar
Enunciar	Discutir	Generalizar	Criticar	Dirigir	Julgar
Evocar	Estimar	Ilustrar	Debater	Documentar	Medir
Especificar	Expressar	Interpretar	Deduzir	Escrever	Precisar
Estabelecer	Extrapolar	Inventariar	Diferenciar	Especificar	Selecionar
Exemplificar	Ilustrar	Operar	Discriminar	Esquematizar	Taxar
Expressar	Induzir	Organizar	Discutir	Exigir	Validar
Identificar	Inferir	Praticar	Distinguir	Formular	Valorizar
Inscrever	Interpolar	Relacionar	Examinar	Modificar	
Marcar	Localizar	Selecionar	Experimentar	Organizar	
Medir	Modificar	Traçar	Identificar	Originar	
Nomear	Narrar	Usar	Investigar	Planejar	
Ordenar	Preparar		Provar	Prestar	
Reconhecer	Prever			Produzir	
Registrar	Reafirmar			Propor	
Relacionar	Relatar			Reunir	
Relatar	Reorganizar			Sintetizar	
Repetir	Representar				
Sublinhar	Revisar				
	Revisar				
	Traduzir				
	Transcrever				
Menos complexo	Complexidade intermediária		Complexo		

Fonte: Primária 2011

Com base nestes aspectos, cada um dos objetivos específicos dará origem a uma parte distinta da redação do trabalho, estruturando-os de acordo com os seguintes pontos:

- Levantamento dos aspectos que compõe a parte relevante do problema – exame do objetivo geral procurando divisões possíveis;

- Transformação de cada um dos aspectos escolhidos em um objetivo; antepondo um verbo que indique uma ação intelectual a cada enunciado;
- Verificação da suficiência dos objetivos específicos propostos, identificando sua contribuição à consecução do objetivo geral e não extrapolando a proposta da pesquisa e;
- Decisão quanto a melhor sequência lógica dos objetivos e capítulos do trabalho, estruturando um marco conceitual e uma relação intrínseca entre cada conceito trabalhado.

A partir da orientação destes aspectos, é importante delinear os pontos que qualificam o trabalho dentro de um contexto relevante, justificando-o segundo premissas que determinam a consolidação da pesquisa.

3.1.4 Justificativa – consolidação da relevância do estudo

Em uma perspectiva onde a ciência deve ser tecnicamente útil e socialmente responsável, torna-se adequado, ainda em nível de introdução do trabalho, destacar a relevância do estudo. Neste caso, a Justificativa, como o próprio nome indica, é o convencimento de que o trabalho de pesquisa é fundamental e passível de ser efetivado. Nesta orientação, o tema e as hipóteses escolhidas pelo pesquisador são de fundamental importância para os *stakeholders* da pesquisa.

Na elaboração da Justificativa deve-se tomar o cuidado para não justificar a hipótese levantada, respondendo ou concluindo o que vai ser investigado no trabalho de pesquisa. Neste momento, deve-se exaltar a importância do tema a ser estudado, justificando a necessidade imperiosa de levar a efeito tal empreendimento.

A Justificativa é um enfoque subjetivo que, além da razão (elementos objetivos), envolve a descrição das causas da escolha do assunto, destacando os pontos que despertaram o interesse do pesquisador. Desse modo, parte-se do pressuposto de que justificar é apresentar as razões à própria proposta do estudo por meio da relevância, oportunidade e viabilidade.

Apesar de interligadas por muitos pontos, existem algumas distinções quanto a contribuição e a importância do projeto, no sentido de que é sempre importante melhorar uma prática, política ou processo de trabalho. Neste caso, um caminho para justificar a contribuição da pesquisa é recorrer aos seus objetivos, definindo a

importância do projeto a partir do destaque para um questionamento específico: É importante para quem?

As razões, na grande maioria dos casos, estão relacionadas com os objetivos da instituição de educação superior, com o bem estar da comunidade acadêmica, com a sociedade e com o ambiente no qual se realiza a pesquisa.

3.1.5 Subsídios para a elaboração do desenvolvimento

O TCC deve ser realizado a partir de uma pesquisa na empresa em que são desenvolvidas as atividades de estágio supervisionado. As orientações metodológicas que seguem especificadas visam oferecer subsídios para a construção da parte do trabalho que genericamente é reconhecida como Diagnóstico Organizacional. De modo geral este item é integrado pela Diagnóstico Organizacional, Procedimentos metodológicos, apresentação, análise e interpretação (discussão) dos dados coletados, os resultados da pesquisa e as considerações finais, ou conclusões.

Mantendo-se a lógica da exposição, ao final de cada capítulo sugere-se um parágrafo “link” com o capítulo seguinte, garantindo a coerência interna do discurso.

3.1.5.1 *Diagnóstico organizacional*

A partir do diagnóstico e das pesquisas operacionais realizadas no estágio, fundamente a prática, independentemente de estar certa ou errada lá na empresa; se está certa, cite o porquê através da teoria, e elogie, se a empresa ainda não teve a oportunidade de conhecer, sugira e mostre a teoria. Este é o momento de fundamentar o TCC.

No processo de fundamentação teórica devem ser levantados os aspectos referentes a análise comparativa da teoria com a prática ou na construção de sugestões fundamentadas. Ao tema em pauta, bem como os procedimentos metodológicos, os instrumentos de investigação e os demais aspectos que tornam-se relevantes para o trabalho, com destaque para os seguintes pontos:

- Os aspectos que sejam relevantes e necessários aos esclarecimentos da apresentação, análises, prognósticos, considerações finais e conclusão, quando for o caso, sempre ligados ao tema/pergunta/problema em estudo: textos, artigos, livros, sobretudo dissertações e teses;

- Os pontos que servem para orientar o método do trabalho, os instrumentos de pesquisa e os procedimentos de coleta e análise de 26 dados: quais métodos e técnicas de pesquisa que mais se adaptam ao tema e aos objetivos propostos.

A fundamentação teórica não é uma etapa com início e fim. Contudo, o que geralmente acontece é o levantamento e o relato de uma série de textos com relação ao tema da pesquisa, mas que dificilmente serão utilizados no estudo final. Destarte, à medida que novas ideias vão surgindo e o projeto vai sendo redirecionado, novos textos são acrescentados. Na prática, a fundamentação teórica implica a seleção, leitura e análise de textos relevantes ao tema/problema de estudo, que servem para referendar prognóstico, ideias e análises.

Neste sentido, é importante organizar-se a partir de um fichário pessoal, constituído de *positions papers*, fichas com dados considerados importantes pelo pesquisador, além de resumos e resenhas relacionadas com os materiais pesquisados. Esses dados também podem ser armazenados em um banco de dados, onde as referências passam a ser fonte de informação relevante para a construção de uma consistente base teórica.

Estes dados serão necessários na abordagem das citações do corpo do trabalho e deverão ser relacionados ao final, nas Referências. Neste sentido, tornasse possível realizar um pequeno resumo do conteúdo de um artigo, das bases teóricas anteriormente levantadas, de um livro, os quais podem se estruturar em frases chamativas em uma epígrafe temática.

Sob estas orientações, a fundamentação teórica trata da teorização do tema em termos de conceitos, modelos, classificações e abordagens já que, em função das necessidades didáticas, estes itens poderão diluir-se nos capítulos e subcapítulos. Estes, por sua vez, deverão apresentar coerência com o conteúdo e uma qualidade decorrente da abrangência e da profundidade da pesquisa bibliográfica e dos objetivos específicos previamente determinados pela pesquisa.

É importante ressaltar que a expressão “**Fundamentação Teórica**” apresentasse como um designativo geral do conjunto de capítulos e subcapítulos. Logo, sob esta nomenclatura, ela deve aparecer apenas na estrutura formal do projeto, enquanto no relatório final da pesquisa (TCC) ela se apresenta nos próprios capítulos do trabalho.

3.1.6 Procedimentos metodológicos

Os procedimentos metodológicos configuram-se como a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata de toda a ação desenvolvida no método do trabalho de pesquisa. É o detalhamento do tipo da pesquisa, de acordo com suas classificações, do instrumental utilizado (questionário, entrevista, entre outros), do tempo previsto, da divisão do trabalho, das formas de tabulação e tratamento dos dados e de tudo aquilo que se utiliza em um trabalho de pesquisa.

É o momento no qual se justifica a abordagem metodológica adotada, destacando os métodos abordados, os procedimentos e técnicas empregadas na investigação e as devidas explicações de como a pesquisa foi realizada e conduzida. Entre outros aspectos, deve-se apresentar a configuração da pesquisa e a classificação adotada, bem como a população objeto de estudo e o plano piloto que foi desenvolvido. Conforme o caso, é possível também descrever os instrumentos utilizados na coleta de dados e, em uma pesquisa experimental, detalham-se os equipamentos utilizados.

Neste momento, deve-se traduzir todas as atividades práticas necessárias para a aquisição dos dados com os quais foram desenvolvidos os raciocínios e que resultaram em cada parte do trabalho final. O questionamento que norteia a montagem dos procedimentos se refere a identificação das atividades concretas desenvolvidas pelo pesquisador para a obtenção das informações necessárias para o desenvolvimento de cada objetivo.

Na prática, este processo realiza-se a partir da indicação das atividades de coleta que foram desenvolvidas – pesquisa bibliográfica, experimental, de levantamento, entrevistas, estudo de caso, pesquisa documental, entre outras – tendo em vista a manutenção e a identificação dos objetivos específicos a que se vinculam. Desse modo, é importante salientar que em um mesmo estudo diversas técnicas quantitativas e qualitativas podem convergir para a consecução dos objetivos do trabalho, utilizando-se, por exemplo, questionários, entrevistas estruturadas, não estruturadas, observação participante, coleta e análise de dados quantitativa, estatística, qualitativa, análise de discurso, conteúdo, entre outros métodos.

Considerando a necessidade da compreensão desta parte do trabalho, tornasse importante conhecer as taxonomias dos métodos de pesquisa que podem ser empregados no decorrer do projeto, os quais estão destacados no quadro 5.

Quadro 5 - Taxonomia da pesquisa científica

TAXONOMIA DA PESQUISA CIENTÍFICA	
Parâmetros de classificação	Tipos de Pesquisa
Classificação da pesquisa	Pesquisa acadêmica Pesquisa de ponta
Técnica empregada	Documentação indireta (fonte primária e secundária) Documentação direta
Natureza	Pesquisa básica Pesquisa aplicada
Objetivos	Pesquisa exploratória Pesquisa descritiva Pesquisa explicativa
Abordagem do problema	Pesquisa qualitativa Pesquisa quantitativa Pesquisa quali-quantitativa
Fontes de informação	Campo Laboratório Bibliografia
Procedimentos técnicos	Bibliográfica Etnográfica Documental Experimental <i>Ex-post facto</i> Estudo de corte Levantamento Estudo de campo Estudo de caso Pesquisa-ação Pesquisa participante Pesquisa <i>Grounded Theory</i> Pesquisa sistemática

Fonte: Souza, Fialho; Otani 2007

A partir do retrato elencado pelas classificações da pesquisa, com base nas orientações metodológicas designadas a consolidação do trabalho de pesquisa, torna-se importante que o pesquisador, em conjunto com o Professor Orientador, se aproprie das definições de cada ponto antes de transcrever seus procedimentos metodológicos para o documento final. Com a apropriação destas informações, torna-se importante conhecer o processo de delimitação da população da pesquisa.

O Ambiente da pesquisa deve ser um local no qual haja a familiaridade do acadêmico e a possibilidade de modificar a realidade por intermédio de um estudo sistemático que utilize os dados da empresa e forneça subsídios concretos para a delimitação de problemas e objetivos contundentes e concretos. Neste caso, sugere-

se que o trabalho seja desenvolvido em organizações ou demais instâncias sociais que necessitem de um estudo ou uma reestruturação gerencial de grande porte, valorizando os conhecimentos gerenciais ao acadêmico.

3.1.6.1 A população da pesquisa

Em linhas gerais, a população pode ser entendida como

Um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente fala-se de população como referência ao total de habitantes de um determinado lugar. Todavia, em termos estatísticos, uma população pode ser definida como o conjunto de alunos matriculados numa escola, os operários filiados a um sindicato, todos os integrantes de um rebanho de determinada localidade, o total de indústrias de uma cidade, toda a produção de televisores de uma fábrica etc. (GIL, 1995, p. 91-92).

Numa formulação um pouco mais simples, Malhotra (2001, p. 301) conceitua população como “[...] agregado, ou a soma, de todos os elementos que compartilham algumas características comuns.” Rosental e Frémontier-Murphy (2002) afirmam que a população consiste no conjunto sobre o qual incidem as observações, devendo ser definida da forma mais precisa possível. A população, dessa forma, consiste no universo a ser pesquisado, definido a partir do problema, da pergunta, das hipóteses e/ou dos objetivos da pesquisa.

Na definição da população, o pesquisador deve ser cuidadoso na definição das características dos pesquisados. Na formulação de Rosental e Frémontier-Murphy (2002), as características são os aspectos distintivos da população como, por exemplo, as faixas etárias, as faixas de renda, a escolaridade, entre outros. Como essas características, segundo Rosental e Frémontier-Murphy (2002), elas variam de um indivíduo para outro, elas também podem ser chamadas variáveis.

É importante observar que as características dos indivíduos podem ser tanto qualitativas quanto quantitativas: as primeiras não podem ser medidas em escalas numéricas, como ocorre com as outras. Assim sendo, no exemplo acima, enquanto faixas etárias e de renda são características qualitativas, a escolaridade é uma característica quantitativa.

Observar as características da população é essencial para definir instrumentos de coleta de dados, já que estes poderão ser modificados a partir do que a população de fato apresenta como suas peculiaridades. Dentro das variáveis quantitativas, é

possível assumir duas formas diferentes: variáveis contínuas, que podem assumir quaisquer valores numéricos dentro de um intervalo, e variáveis descontínuas, que só podem assumir valores discretos, ou seja, não permitem valores intermediários.

Por exemplo, o número de filhos de um casal não pode ser expresso continuamente (não se pode ter 2,5 filhos), enquanto que a renda de uma pessoa pode assumir qualquer valor expresso em unidades monetárias: um indivíduo localizado na faixa de renda de R\$ 380,00 a R\$ 760,00 pode possuir uma renda de R\$ 544,36 – diferente, é claro, de uma renda de R\$ 545,01. Por sua vez, as características qualitativas podem assumir diversas modalidades diferentes o que vem a ser o equivalente qualitativo dos valores das variáveis quantitativas.

3.1.6.1.1 Amostra

Por amostra, dentro das considerações de Gil (1995), entende-se o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população. Uma amostra pode ser constituída, por exemplo, por cem empregados de uma população de 4000 que trabalham em uma fábrica. Outro exemplo de amostra pode ser dado por determinado número de escolas que integram a rede estadual de ensino. Outros exemplos: uma quantidade definida de peixes retirados de determinado rio, certo número de parafusos retirados do total da produção diária de uma indústria ou um cálice de vinho de um tonel.

Uma boa amostra obedece a dois critérios essenciais, segundo Cooper e Schindler (2003): acuidade e precisão. O primeiro critério refere-se ao grau em que os vieses ficam de fora da amostra, evitando valores que possam comprometer a qualidade da amostra, enquanto que a precisão admite previamente os erros e falhas da amostragem, definindo assim o chamado erro padrão de estimativa.

Como a amostra consiste num subgrupo da população da pesquisa, é, por conseguinte, essencial que a amostra tenha as características da população, o que torna essencial para o sucesso da pesquisa planejar adequadamente a amostra a ser pesquisada. Este planejamento pode seguir o roteiro apresentado por Malhotra (2001):

- Definição da população: a primeira etapa no processo de definição da amostra é simplesmente a definição da população-alvo do estudo, que é

definida como “coleção de elementos ou objetos que possuem a informação procurada pelo pesquisador e sobre as quais devem ser 31 feitas inferências.” (p. 302). A população-alvo é definida a partir de uma série de aspectos:

- Definição dos elementos: consiste em determinar a fonte de informação (o entrevistado, por exemplo);
- Definição da unidade amostral: diz respeito à unidade na qual pode ser encontrado o elemento (um departamento da empresa, no qual trabalha o elemento, é um exemplo de unidade amostral);
- Definição do alcance e do tempo: consiste nas fronteiras geográficas e temporais da unidade amostral (por exemplo, apenas o departamento financeiro das filiais de Santa Catarina da empresa, e somente os profissionais que têm mais de cinco anos de casa).

A população da amostra, conforme lembram Cooper e Schindler (2003), deve ser relevante, ou seja, deve ser capaz de fornecer as informações que o pesquisador deseja obter;

- **Determinação da estrutura amostral:** a estrutura, ou arcabouço, amostral é uma listagem ou conjunto de instruções que permitem identificar a população-alvo. Assim, a lista telefônica, uma lista de endereços de uma associação comercial, a listagem dos profissionais empregados pela organização (obtida junto ao departamento de Recursos Humanos), constituem exemplos de arcabouços amostrais;
- **Escolha da(s) técnica(s) amostral (is):** são as decisões a respeito de como será constituída a amostra, verificando se haverá reposição ou não, se será usada a forma probabilística ou não, ou se a amostragem será bayesiana (em que os elementos são selecionados sequencialmente, a partir de informação prévia sobre parâmetros populacionais, custos e probabilidades modificando a amostra à medida em que ela é feita) ou tradicional (planeja-se a amostra inteiramente antes de coletar os dados);
- **Determinação do tamanho da amostra:** consiste na definição do número de elementos a serem incluídos no estudo, e será objeto de maior desenvolvimento no próximo subitem;

- **Execução do processo de amostragem:** a execução coroa o processo descrito até o momento. Nesta etapa, o pesquisador avalia o planejamento feito e o implementa, efetuando a pesquisa junto aos elementos selecionados, de acordo com a estratégia definida. Nesta fase, o pesquisador pode iniciar o contato com os elementos a serem pesquisados dentro da população, a partir das definições feitas previamente. Por exemplo, suponha uma pesquisa de clima organizacional com os empregados de uma grande empresa comercial, com filiais em todo o estado:
 - População-alvo: todos os empregados com mais de um ano de casa (elemento), no setor de vendas (unidade amostral – o pesquisador irá ligar para as lojas durante o horário comercial), na região (alcance), durante o período da pesquisa (tempo);
 - Arcabouço amostral: listagem de empregados fornecida pelo departamento de Recursos Humanos da matriz;
 - Técnica de amostragem: amostragem por conveniência;
 - Tamanho da amostra: 237 vendedores;
 - Execução: a primeira etapa será alocar a amostra entre as lojas. A forma de contato com os vendedores será a discagem para as lojas durante o horário comercial, aleatoriamente. Os vendedores serão chamados um a um, procurando determinar aqueles que estejam disponíveis para atendimento do pesquisador – ou seja, o método será a conveniência em termos de horário.

A partir destas orientações, parte-se a compreensão do tipo de amostragem.

3.1.6.1.2 Tipos de amostragem

Há dois tipos de amostragem: probabilística e não-probabilística. A primeira segue as leis da estatística, permite expressão da probabilidade matemática de se encontrar na população as características da amostra e é rigorosamente científica, ao passo que a segunda depende do critério do pesquisador, confiando no julgamento deste para a produção de uma amostra fiel à população, tal como indica May e Malhorta (2001).

Cada tipo tem suas vantagens e desvantagens: a amostra não-probabilística é mais rápida e mais barata, enquanto que a probabilística confere maior confiabilidade aos resultados obtidos, confirmados por Gil (1995), na medida em que, nesta, cada elemento da população possui a mesma probabilidade, previamente conhecida e diferente de zero, de ser incluído na amostra.

Um outro aspecto importante refere-se ao fato de que numa amostragem probabilística é possível extrair conclusões que podem ser generalizadas para toda a população – algo que não se pode fazer na não-probabilística.

Alguns cuidados na definição do tipo de amostra são dadas por Cooper e Schindler (2003):

- Deve ser impossível modificar a seleção feita previamente (isso é muito importante quando são empregados outros indivíduos para a coleta de dados);
- Somente os elementos da amostra original podem ser incluídos;
- Deve ser impossível fazer substituições, a não ser que se prevejam regras claras para as mesmas, e estas sejam obedecidas.

O primeiro passo na amostragem probabilística consiste em listar os elementos da população, da forma mais completa possível, o que May (2004) chama “moldura de amostragem”. Dentre os vários tipos de amostragem probabilística, de acordo com Gil (1995) e Malhotra (2001).

A amostragem aleatória simples consiste em atribuir um número aleatório para cada membro da população. Dentro da tabela de números obtidos, o acadêmico seleciona alguns números que comporão a amostra, desconhecendo completamente a quem esses números são associados.

Já a amostragem sistemática, é uma variação da aleatória simples, que exige que cada elemento da população possa ser identificado de acordo com sua posição - o que só pode ser feito em caso de se poder identificar a posição de cada membro num sistema ordenado, como por exemplo o conjunto de candidatos a um concurso, identificados por fichas de inscrição. Por exemplo, suponha uma amostra de 100 elementos dentro de 10.000 candidatos aleatoriamente, escolhe-se o número 44, e a partir do intervalo amostra, procura-se os candidatos 44, 144, 244, 344 e assim sucessivamente.

Na amostragem estratificada é preciso dividir a população em estratos ou subgrupos (por exemplo, por sexo, faixa etária, classe social, posição hierárquica), para, a partir dessa divisão, identificar a amostra dentro de cada estrato, onde pesquisador utiliza normalmente a amostragem aleatória simples para selecionar cada elemento. Há duas formas de se efetuar a amostragem estratificada, a proporcional, em que se busca uma amostra similar à composição da população (por exemplo, se entre os funcionários do departamento metade são mulheres, uma amostra estratificada por sexo deve ser composta por 50% de mulheres), e não proporcional, em que não se observa a extensão dos estratos em relação à população.

A amostragem por conglomerados é utilizada em casos nos quais a população é muito extensa, essa forma de amostragem é bastante útil. A primeira etapa consiste em distinguir a população em subpopulações mutuamente excludentes (os conglomerados), selecionando-se estatisticamente, na segunda etapa, os elementos em cada conglomerado.

Por exemplo, se o estágio será realizado numa grande empresa, os conglomerados serão os diferentes departamentos, sendo feitas as amostras de cada departamento a partir da própria listagem de pessoas que nele trabalham, não o total da empresa.

O modo mais comum de se fazer amostragem por conglomerados é dividindo a população por áreas geográficas, embora também se possa fazer a amostragem a partir do tamanho. A amostragem por conglomerados não deve ser confundida com a estratificada, pois esta divide a população em poucos subgrupos heterogêneos (selecionados por critérios relacionados às variáveis em estudo) com muitos elementos (homogêneos), enquanto que aquela, em muitos subgrupos homogêneos (selecionados a partir da facilidade ou disponibilidade de acesso) com poucos elementos (heterogêneos), sendo que na estratificada os elementos dentro de cada subgrupo são selecionados aleatoriamente e na pôr conglomerados os subgrupos é que são selecionados aleatoriamente.

Na amostragem por etapas normalmente se aplica aos casos em que a população está muito dispersa em uma grande área. São tomadas amostras aleatórias em subdivisões, para se ter uma amostra geral da população. Por exemplo, o estágio será realizado numa empresa que possui diversas unidades de produção, espalhadas pelo país; o acadêmico poderia tomar amostras de departamentos e

níveis hierárquicos em diferentes unidades produtivas, pressupondo-se que cada uma seja representativa do todo (o que nem sempre ocorre na prática).

Dentre os tipos de amostragem não-probabilística, ainda de acordo com Gil (1995) e May (2004), encontram-se os seguintes:

- **Amostragem por acessibilidade:** trata-se do processo menos rigoroso, em que o pesquisador seleciona os elementos simplesmente porque eles são acessíveis, e pressupõe que os mesmos sejam representativos. Esta amostra baseia-se na conveniência do pesquisador – o que nas palavras de Malhotra (2001) significa que o elemento da pesquisa se encontrava na hora certa e no local certo, sendo portanto rápida e barata, conquanto excessivamente limitada;
- **Amostragem proposital:** a amostra é selecionada de acordo com uma determinada característica, definida previamente pelo pesquisador – por exemplo, os ouvintes de um programa religioso de rádio poderiam ser convidados a telefonar para a estação e dar sua opinião a respeito daquela religião. Não surpreenderia ninguém se essa opinião fosse favorável ao que o apresentador do programa divulgou;
- **Amostragem por tipicidade:** neste caso, seleciona-se um subgrupo da população, que, de acordo com as informações disponíveis a respeito desta, é representativo da mesma - o que, evidentemente, só será possível por meio de profundo conhecimento da população. Essa forma é definida por Malhotra (2001) como amostragem por julgamento, a partir da ideia de que o pesquisador confia em seu juízo para definir quem será ou não apto a ser pesquisado;
- **Amostragem “bola de neve”:** é utilizada em casos em que a população se encontra muito distribuída ou é difícil de ser localizada. Encontrando-se um membro da população, pede-se a ele que apresente outras pessoas que também façam parte dela, de modo que cada elemento da pesquisa indicará outros elementos, fazendo com que o processo de amostragem;
- **Amostragem por cotas:** é um processo composto por três etapas: em primeiro lugar, classifica-se a população conforme as propriedades consideradas relevantes para o fenômeno a ser estudado; o segundo passo consiste em determinar qual é a proporção da população a ser colocada

em cada classe; finalmente, fixa-se uma cota proporcional à população para cada pesquisador. Esse tipo de amostragem exige que o pesquisador conheça de antemão as características da população.

3.1.6.1.3 Cálculo da amostra

No tocante as formas utilizadas para selecionar os elementos da amostra, torna-se necessário um determinado cuidado com os aspectos vinculados ao seu tamanho. Neste caso, a amostra deve ser fidedigna, compondo-se de um número suficiente de elementos e que seja determinado pelas dimensões do universo da pesquisa, pelo nível de confiança, pelo erro máximo permitido e pela percentagem com a qual o fenômeno pesquisado se verifica. De acordo com as preposições de Gil (1995), alguns princípios influenciam e ajudam a definir o tamanho da amostra, e são os seguintes:

- Quanto maior a dispersão ou as variáveis da população, maior deve ser a amostra;
- Quando maior a precisão desejada, maior a amostra;
- Quanto menor a amplitude de intervalo, maior a amostra;
- Quanto maior o nível de confiança na estimativa, maior a amostra;
- Quanto maior o número de subgrupos de interesse na população, maior a amostra;
- Se o tamanho da amostra for maior do que 5% da população, ele poderá ser reduzido sem que isso implique em perda de precisão.

Neste sentido, as dimensões do universo seguem uma regra simples, ou seja, acima de 100.000 elementos, o universo é considerado infinito e o número de amostra será sempre o mesmo. Já abaixo deste número, ele é finito do ponto de vista estatístico, tal como elenca Gil (1995). O nível de confiança, dentro deste contexto, é estimado pela distribuição normal e se expressa de acordo com o número de desvios-padrão relativos à média. Nos trabalhos de conclusão de curso onde forem trabalhadas informações mais complexas como a variância e desvio padrão, ou naquelas em que a empresa pesquisada já possui pesquisas prévias sobre determinado tema, o orientador poderá indicar fórmulas mais densas para serem trabalhadas. Neste manual, vamos buscar a fórmula que melhor se ajusta à realidade

da Faculdade Capivari – Fucap/Univinte, ou seja, utilizaremos a “**amostragem aleatória simples**”. Para determinar o número mínimo de elementos de uma amostra aleatória simples, pode-se iniciar pelo seguinte cálculo:

$n_0 = \frac{1}{E^2}$ = Tamanho da amostra ideal (primeira aproximação); Se a população em estudo for muito grande (vamos supor que ela supere mais de vinte vezes o valor calculado n_0), então n_0 já pode ser adotado como tamanho da amostra ($n = n_0$). Caso contrário, é sugerido o ajuste através da fórmula:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

N = Tamanho da população.

n = é o número de elementos da amostra (tamanho da amostra);

E = é o erro amostral (sempre dividido por 100 para uso na fórmula).

O erro amostral (E) considerado no cálculo do tamanho da amostra, é um tipo de erro que sempre acontece quando se está trabalhando com uma amostra. Ela corresponde à diferença entre as informações (dados) obtidas na amostra e as mesmas informações (dados) que obteríamos se estivéssemos trabalhando com toda a população. A consideração desse erro é muito importante, pois o que o pesquisador busca, na realidade, é conhecer o que acontece na população, e isso é feito a partir do conhecimento do que acontece numa amostra dessa população. Portanto, tudo o que foi obtido na amostra, em seguida deve ser generalizado para a população, considerando o erro amostral cometido na pesquisa. O erro amostral está diretamente relacionado com a precisão da pesquisa. Quanto menor for o valor do erro amostral fixado pelo pesquisador, mais precisas serão as informações obtidas na pesquisa. Normalmente, o valor desse erro é fixado entre 3% e 5% admitindo 95% de confiança. Vamos agora resolver exemplos numéricos para que esses conceitos fiquem bem entendidos.

- Exemplo: Um professor deseja fazer uma pesquisa com os 1500 estudantes de uma faculdade, com o objetivo de verificar quantos desses alunos usam regularmente a Internet, e como eles aproveitam os recursos disponíveis nessa rede de informações. A fim de tornar o trabalho mais rápido, o

professor optou por realizar um levantamento por amostragem. Determinar o tamanho mínimo de uma amostra aleatória simples a ser utilizada nessa pesquisa, se o erro amostral for fixado em 5% Solução :O objetivo deste exemplo é mostrar a relação que existe entre o valor do erro amostral e o tamanho mínimo da amostra. Para determinar o tamanho da amostra, usaremos a fórmula:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Neste item, deve-se considerar os seguintes elementos:

População (N) = 1500 estudantes (a população é composta por todos os estudantes da faculdade).

Erro Amostral (E) = 5%

Para usar o erro amostral na fórmula acima relacionada, precisa-se eliminar o sinal de percentagem (%). Isto é feito dividindo o valor do erro amostral por 100, ou seja:

$$E = \frac{5\%}{100} \therefore E = 0,05$$

Devemos calcular o tamanho da amostra ideal

$$n_0 = \frac{1}{E^2} = \frac{1}{0,05^2} = \frac{1}{0,0025} = 400$$

Substituindo esses valores na fórmula, teremos:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{1500 \times 400}{1500 + 400} = \frac{600000}{1900} = 315,78 \cong 316$$

Neste caso, é conveniente que o tamanho da amostra seja um número inteiro, pois estamos calculando o número de estudantes a serem pesquisados. Logo, arredondando o valor de n, teremos:

$n = 316$ estudantes.

Portanto, para um erro amostral de 5%, a amostra deverá ser composta de 316 estudantes, no mínimo.

3.1.6.2 Técnica de coleta de dados

Nas questões propedêuticas, torna-se fundamental considerar os métodos e técnicas que designam diversas realidades. Neste sentido, dando ênfase aos indícios de Ruiz (1995) o método busca designar um significado traçado as etapas fundamentais da pesquisa, enquanto a técnica se relaciona com os procedimentos e a utilização dos recursos peculiares a cada objeto pesquisado em diferentes perspectivas, etapas ou métodos.

As considerações de Soriano (2004) corroboram as definições de método apresentadas por Ruiz (1995) e salientam que o método passa também a representar como se pesquisa, enquanto a técnica representa “por meio de que” se pesquisa. Ainda há um destaque para um terceiro elemento, que seria o meio físico para se investigar, onde se posicionam os roteiros de entrevista, os questionários e os demais instrumentos relacionados.

Um segundo conceito relevante e direcionado a compreensão da sistemática da investigação refere-se à definição de “dado”. Nas bases propostas por Triviños (1995), “dado” é a reunião de informações que o próprio pesquisador reúne para analisar e estudar determinado fenômeno social, tornando-se a unidade básica do conhecimento a ser investigado, tornando-se um sinônimo de material de pesquisa. Desse modo, seria a partir dos dados que o pesquisador tem a possibilidade de consolidar as informações que estruturam o conhecimento.

Dentro desta conjectura, os dados se apresentam de três formas:

- Dados primários: os que se originam de trabalhos originais de pesquisa ou dados brutos, sem interpretação ou pronunciamentos, que representam uma opinião ou posição oficial;
- Dados secundários: são as interpretações dos dados primários. Praticamente todos os materiais de referência entram nessa categoria;

- Dados terciários: São dados que originam-se da interpretação de uma fonte secundária, mas geralmente são representados por índices, bibliografias e outros auxiliares de busca.

Por meio das considerações de Malhotra (2001), a distinção entre dados primários e secundários ocorre por meio do pesquisador, já que este é o responsável pela coleta. A partir das ações decorrentes da pesquisa, o pesquisador indica os que são recolhidos pelo próprio pesquisador tendo por base os objetivos da investigação, considerando os que foram coletados por outras pessoas com objetivos diferentes.

Já Yin (1984), determina que seis fontes de evidência permitem a realização de pesquisas, considerando a documentação escrita, arquivos, entrevistas, observação direta e participante, além dos artefatos físicos. Essas seis fontes permitem coletar dados para a realização de investigações de variados tipos, com atenção para uma premissa relevante: nas coletas de dados, o pesquisador nunca deve confiar em apenas uma técnica de levantamento de dados e, portanto, deve utilizar fontes múltiplas.

Em verdade, a grande maioria das produções científicas de pesquisa realizadas no contexto das Ciências Sociais aplicadas consiste na utilização dos dados obtidos por meio de documentos escritos, considerando relatórios, contratos, documentação interna, e por meio de pessoas que atuam na organização pesquisada, o que ocorre por meio da entrevistas e questionários. Por diversas vezes, o pesquisador participa de modo ativo na realidade da organização pesquisada, atentando de modo importante a sua estrutura funcional.

Desse modo, quanto as fontes de informação documentais e bibliográficas, Cooper e Shindler (2003) destacam critérios aplicados às análises, definindo se são uteis ao propósito do pesquisador, onde se destacam os seguintes:

- Objetivo: diz respeito à intenção do pesquisador quando da preparação do documento;
- Escopo: consiste em dimensões como a data da fonte, o período de tempo coberto por ela, a profundidade do tratamento, definindo se a fonte pesquisada apresenta informações completas, ou se ainda requerem algum tratamento;
- Confiabilidade: as credenciais do autor, da bibliografia pesquisada por ele, editora, entre outros aspectos;

- Público-alvo: determinando para quem a fonte escrita é relevante e se a obra foi produzida por especialistas, requerendo um cuidado específico do pesquisador em termos de tratamento das fontes;
- Formato: referindo-se à forma geral pela qual é apresentada a informação e a facilidade com que se consegue obtê-la; Neste caso, Martins (2006) propõe procedimentos aplicados à definição de instrumentos de coleta de dados, onde se destacam os seguintes:
- O pesquisador deve preparar uma lista das variáveis que pretende pesquisar;
- O pesquisador deve realizar a revisão dos conceitos e dos significados de cada uma das variáveis;
- A revisão operacional das variáveis, definindo quais são os instrumentos de medição de cada uma delas e;
- A escolha da técnica e a definição do instrumento de coleta de dados.

A atenção, neste momento, está na definição de algumas das principais técnicas de pesquisa que podem ser utilizadas pelo pesquisador na realização de seu trabalho, considerando que duas, a entrevista e o questionário, pressupõem uma interação direta entre o pesquisador e o objetivo de estudo. Contudo, existem outras nas quais o pesquisador não participa diretamente das atividades, embora necessite de uma interação com o ambiente pesquisado, identificando, entre outros aspectos, comportamentos e documentos disponibilizados e aderentes aos objetivos da pesquisa.

3.1.6.2.1 Observação

A observação, enquanto técnica de pesquisa consiste na utilização dos sentidos para a aquisição de conhecimento científico, desde que se direcione a um objetivo previamente formulado e tenha sido sistematicamente planejada e registrada. Ela deve estar associada a proposições gerais e deve ser submetida a controles de validades e precisão, tal como indica Gil (1995). De igual modo, também deve gerar informações confiáveis e validas no sentido de esclarecer o ocorrido, consolidando as informações decorrentes do fenômeno de interesse do pesquisador.

Dentro das considerações de Gil (1995), a observação determina vantagens competitivas na construção da pesquisa, já que o pesquisador percebe diretamente os fatos, sem a necessidade de intermediários e sem a subjetividade na compreensão das ocorrências.

Por outro lado, a presença do pesquisador pode provocar alterações de comportamento nas pessoas, diminuindo as possibilidades do realismo e da construção do significado a pesquisa. Outra desvantagem, tal como elencado por Yin (1984) se refere ao fato de que o fenômeno a ser pesquisado, provavelmente, possui uma base histórica, onde dificilmente a observação poderia ser realizada com o devido sucesso.

Em todo o caso, pode-se afirmar que o pesquisador dificilmente terá dificuldade de realizar um trabalho que prescindia dos procedimentos de observação. Desse modo, é preciso lembrar que, em hipótese alguma, o pesquisador pode confiar exclusivamente na observação como instrumento de coleta de dados, devendo complementá-lo com outras técnicas, tais com o questionário e a entrevistas, sobretudo para possuir uma melhor percepção de como as demais relações com o objeto pesquisado possam ser estudadas.

Com as bases na definição de Soriano (2004), a observação é uma capacidade inata do ser humano, contudo, observar cientificamente exige um roteiro ou guia previamente definido que permita ao observador concentrar sua atenção em uma finalidade pré-determinada, exigindo o conhecimento de regras científicas. A observação, enquanto técnica de pesquisa, é influenciada por uma séria de fatores, onde o mais importante é a relação a ser estabelecida entre o pesquisador e o objeto de estudo.

Neste sentido, de acordo com Cooper e Schindler (2003), os aspectos referentes à categorização da observação direta, com a presença do pesquisador, e indireta, realizada por meios mecânicos, como filmagens e fotografias, devem conceber o conhecimento, por parte dos indivíduos pesquisados, da presença do pesquisador.

Deve-se considerar, no sentido da compreensão da observação enquanto técnica de pesquisa, que existem algumas classificações que são baseadas em 43 diferentes critérios. Neste caso, Cooper e Schindler (2003), dividem as observações em comportamentais, quando voltadas para a análise de comportamento e que é

subdividida em análise não verbal, linguística e não linguística e espacial, e não comportamentais, que analisam apenas as estruturas, dos dados e os processos de atividades, subdividindo-se em análises de registro, de condições físicas e de processos de atividades.

A classificação dos estudos baseados em observação, tal como destacada por Gil (1995) abrange três tipos: observação simples, participante e sistemática.

Observação simples

Na observação simples, o pesquisador permanece alheio a comunidade, grupo ou situação que pretende estudar, observando de maneira espontânea os fatos que ocorrem, tornando-se uma espécie de espectador. Essa técnica não prescinde de planejamento cuidadoso e da definição de objetivos da pesquisa, sendo adequada para casos em que os fatos são de conhecimento público.

A partir das considerações de Gil (1995), é importante considerar a definição dos sujeitos – participantes da pesquisa - do cenário – local no qual as pessoas se situam – e do comportamento social, fazendo com que o planejamento da observação se reduza de modo considerável.

Já Soriano (2004), classifica esta técnica como sendo uma observação ordinária, definindo-a como uma técnica em que o observador está fora do grupo observado, servindo em primeiro plano para verificar hipóteses e definir técnicas de coleta de dados, e em segundo plano, serve para verificar hipóteses e preparar uma observação melhor planejada.

Observação participante

A observação participante consiste em um modo ativo, baseado na participação real do pesquisador na vida da comunidade, grupo ou situação determinada, onde o observador torna-se membro ativo do grupo, envolvendo-se em suas práticas diárias.

Nas pesquisas em que se busca compreender a dinâmica de uma interação social ou de rotinas cotidianas, a observação participante é importante por permite ao investigador o estabelecimento de um relacionamento multilateral e de prazo relativamente longo, com o propósito de desenvolver um entendimento científico da

associação. A observação participante, portanto, pressupõe um relacionamento do observador com o grupo social, tornando o primeiro uma parte ativa do segundo, participando de suas manifestações sociais.

Com base nas exposições de Gil (1995), existem duas formas de observação participante, a natural, em que o observador pertence a comunidade na qual a pesquisa será realizada, e a artificial, quando o pesquisador se integra a comunidade para realizar seu estudo. Na observação artificial, existem situações em que o observador precisa se disfarçar, sem revelar sua condição de pesquisador, mas em qualquer dos casos, no entanto, deve-se observar que a presença de uma pessoa estranha no grupo acaba conduzindo a barreiras sociais que reduzem e limitam a qualidade das informações colhidas.

A observação participante distancia-se profundamente do positivismo, na medida em que os pesquisadores, ao invés de assumirem uma postura neutra e distante do objetivo de pesquisa, envolvem-se diretamente com ele. O problema maior que se pode identificar diz respeito à objetividade do pesquisador, quando ele se insere em determinado grupo social, fazendo com que o investigador tome partido e chegue a conclusões prévias, com influências de determinadas ideologias.

Com base nestes aspectos, esta técnica de pesquisa apresenta algumas características, sendo as principais vantagens as seguintes:

- É pouco provável que o pesquisador tente impor suas próprias realidades ao mundo social pesquisado;
- Permite entender melhor as ações e mudanças dos pesquisados;
- Permite ao pesquisador compreender melhor o universo cultural e a linguagem dos pesquisados. Contudo, também apresenta algumas desvantagens:
- O pesquisador pode ser obrigado a ficar muito tempo em um contexto com o qual está pouco, ou nada, familiarizado;
- Obriga o pesquisador a manter relacionamento com pessoas com as quais pode não ter nenhuma finalidade;
- Obriga a manter grande número de anotações, já que normalmente se toma nota de tudo o que se observa, sendo que algumas podem não ter muita utilidade;
- O pesquisador pode correr alguns riscos em seu trabalho de campo;

- As análises do material coletado podem ser muito demoradas devido ao grande volume de informações e dados coletados.

Observação sistemática

Nesta técnica, o pesquisador tem um conhecimento prévio dos fatos ou fenômenos que, dentro de um grupo ou comunidade, são relevantes para seus objetivos definidos. Neste caso, trata-se de um “quase-experimento”, uma vez que o trabalho do pesquisador consiste basicamente em testar hipóteses a respeito do grupo ou comunidade.

Inicialmente, o pesquisador planeja a coleta de dados e estabelece categorias de análise em relação às práticas que pretende observar. É preciso considerar que a relação entre o pesquisador e os membros do grupo precisa ser cuidadosamente planejada, pois não é possível esconder-se entre os pesquisados. Desse modo, realizando uma observação precisa, coletando dados bem definidos e com precisão, dada as categorias analíticas e os meios e instrumentos de registros.

3.1.6.2.2 Entrevista

A entrevista, com base nos expostos de Gil (1995) é uma forma de comunicação entre duas pessoas com o propósito de alcançar um objetivo, a qual também pode ser definida como uma técnica em que o pesquisador se coloca frente ao objeto de estudo e lhe formula perguntas de modo que ocorra uma interação social a partir de um diálogo assimétrico em função dos objetivos estabelecidos, onde suas principais vantagens se colocam como sendo as seguintes:

- Atingem com mais facilidade respondentes com um baixo nível intelectual;
- Ajudam os agentes que possuem dificuldade de leitura e compreensão em relação ao questionário;
- Oferecem explicações padronizadas para certos tipos de problemas e;
- Impedem equívocos e mantêm controle sobre a sequência das questões.

Nas ciências sociais aplicadas, a entrevista é utilizada em uma série de situações, tendo suas principais classificações descritas no quadro 6.

Quadro 6 – Classificação das pesquisas

CLASSIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS	
Entrevista informal	Entrevista informal Entrevista menos estruturada possível, em que o entrevistador tem apenas o objetivo básico da pesquisa em sua mente, buscando obter a visão geral do entrevistado sobre o assunto
Entrevista focalizada	Também se trata de uma técnica pouco estruturada, mas, além de ter um objetivo de pesquisa, o entrevistador focaliza a conversa em um determinado assunto, procurando manter-se na rota mesmo quando o entrevistado se desvia. É muito útil em casos em que se procura explorar com maior profundidade as experiências de alguém em relação a um determinado fato ou fenômeno. Ela possui caráter aberto e permite ao entrevistado responder tendo em mente seu próprio quadro de referência.
Entrevistas por pautas	O entrevistador prepara uma pauta de assuntos com antecedência, fazendo umas poucas perguntas diretamente e concentrando-se no que o entrevistado vai falando, para explorar os assuntos à medida em que surgem. Apesar de ser mais formalizada que as anteriores, a entrevista por pautas não pode ser considerada inteiramente estruturada.
Entrevista estruturada	O entrevistador prepara com antecedência uma relação de perguntas (um questionário), mantida fixa e invariável independentemente de quem quer que esteja sendo entrevistado. Normalmente é utilizada quando há um grande número de entrevistados, para facilitar a tabulação dos dados. Utilizam-se perguntas abertas, em que se admite ampla variedade de respostas, ou perguntas fechadas, nas quais o entrevistador apresenta uma série de opções para o entrevistado. Neste tipo de entrevista, pressupõe-se que a repetição das mesmas perguntas produzam diferenças baseadas não na situação da entrevista, mas na pessoa entrevistada, cabendo ao entrevistador somente apresentar as perguntas, sem se envolver de modo algum com o entrevistado.
	Refere-se à técnica em que o entrevistador prepara um grupo que será entrevistado simultaneamente. Esse grupo pode assumir o

Entrevista em grupo	formato de grupo focal (focus group, a ser abordado com mais profundidade no decorrer desta unidade), em que se encoraja a discussão entr os seus integrantes. O grupo deve ser grande o bastante para que se possa obter dados e informações úteis, mas também precisa ser suficientemente pequeno para que o entrevistador possa estudar seu comportamento e todos tenham chance de participar e contribuir.
Entrevista semiestruturada	Aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. Desta maneira, o informante, seguindo espontaneamente a linha de seu pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a participar na elaboração do conteúdo da entrevista.

Fonte: Zapelini e Zapelini 2007

No processo da entrevista, seja lá qual classificação for utilizada, é importante considerar alguns aspectos, sendo que os principais são os seguintes:

- Defina com clareza o propósito exato da entrevista;
- Antes do processo, realize algumas atividades prévias, reunindo informações e fatos que auxiliem na condição, avisando o entrevistado com antecedência e reservando um local adequado e que proporcione a privacidade correta e necessária.
- Planeje o tempo, reservando horários para a entrevista, evitando marcá-la em períodos que venham a interromper as atividades do entrevistado;
- Faça um rascunho da entrevista, definindo os comentários e perguntas que você venha a fazer;
- Avise aos superiores que estará realizando o procedimento no horário e local detalhado.

Ainda considerando a entrevista, é importante detalhar a contribuição do *focus group*, considerada uma técnica utilizada por muitos pesquisadores com sucesso e que consiste em entrevistas em profundidade com um grupo de pessoas que trata de um assunto específico. Neste caso, o pesquisador assume o papel de moderador da

pesquisa, apresentando perguntas e mediando a interação entre os componentes do grupo.

3.1.6.2.3 *Questionário*

O questionário consiste em uma técnica de investigação composta por um número consideravelmente elevado de questões apresentadas por escrito aos participantes do estudo e que tem por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, entre outros aspectos. Nas bases de Roesch (1999), o instrumento é relevante na coleta de dados, já que 49 procura mensurar alguma coisa, exigindo esforço prévio de planejamento no sentido de definir o problema a ser pesquisado.

De acordo com Gil (1995), o questionário apresenta uma série de vantagens, permitindo que o pesquisador atinja um grande número de pessoas, mesmo dispersas, não exigindo gastos com treinamento de entrevistadores. Destaca-se, ainda, que a entrevista garante o anonimato dos respondentes, abrindo a possibilidade das pessoas responderem no momento mais conveniente, diminuindo o viés do pesquisador sobre o objeto de estudo e os pesquisados.

Por outro lado, o questionário também apresenta desvantagens, as quais se relacionam com a exclusão de analfabetos da pesquisa e a impossibilidade de tirar dúvidas em relação ao instrumento. Neste caso, o pesquisador pouco, ou nada, sabe sobre o contexto em que o questionário foi respondido, não havendo garantia de que as pessoas o devolvam preenchido e com o devido comprometimento.

Neste sentido, Gil (1995), destaca algumas regras práticas na elaboração do questionário, onde se destacam as seguintes:

- As questões devem ser, preferencialmente, fechadas, mas com alternativas suficientemente exaustivas para abrigar a ampla gama de respostas possíveis;
- Devem ser incluídas apenas as perguntas relacionadas ao problema proposto;
- Não devem ser incluídas perguntas cujas respostas possam ser obtidas de forma mais precisa por outros procedimentos;
- Deve-se levar em conta as implicações da pergunta com os procedimentos de tabulação e análise de dados;

- Deve-se levar em consideração o sistema de referência do entrevistado, bem como o nível de informação dos mesmos;
- A pergunta deve possibilitar uma única interpretação;
- A pergunta não deve sugerir respostas;
- As perguntas devem referir-se a uma única ideia de cada vez;
- O número de perguntas deve ser limitado;
- O questionário deve ser iniciado com perguntas mais simples e finalizado com as mais complexas;
- As perguntas devem ser dispersas sempre que houver possibilidade de “contágio”;
- Convém evitar as perguntas que provoquem respostas defensivas, estereotipadas ou socialmente indesejáveis, que acabam por encobrir sua real percepção acerca do fato;
- Na medida do possível, devem ser evitadas as perguntas personalizadas, diretas, que geralmente se iniciam por expressões do tipo “o que você pensa a respeito de...”, ou ainda “na sua opinião...”
- Deve ser evitada a inclusão, nas perguntas, de palavras estereotipadas, bem como a menção a personalidades de destaque, que podem influenciar nas respostas, tanto em sentido positivo ou negativo;
- Cuidados especiais devem ser tomados em relação a apresentação gráfica do questionário, tendo em vista facilitar o seu preenchimento;
- O instrumento deve contar uma introdução que informe acerca da entidade patrocinadora da pesquisa, ou das razões que determinam a realização da pesquisa e da importância das respostas para atingir aos objetivos propostos;
- O questionário deve contar instruções acerca do preenchimento correto das questões, preferencialmente com caracteres gráficos diferenciados.

O quadro 7 traz alguns outros aspectos que permitem desenvolver um questionário adequado ao teor da pesquisa:

Quadro 7 – Informações complementares a elaboração do questionário

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES A ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	
Forma das perguntas	Há três formas de elaborar as perguntas do questionário, as abertas (sem qualquer restrição), as fechadas (na qual se apresenta uma escala de resposta) e as duplas (em que se coloca primeiro uma pergunta fechada e, no segundo momento, uma aberta - normalmente um "por quê"). Cada uma delas atende a um objetivo específico e portanto possui uma aplicação específica
Conteúdo das perguntas	As questões podem ser feitas sobre fatos concretos, crenças, sobre sentimentos, padrões de ação, comportamentos presentes ou passados, razões conscientes sobre crenças, sentimentos, padrões de ação ou comportamentos.
Escolha das perguntas:	Há algumas regras básicas, quais sejam, só se deve fazer perguntas sobre o problema pesquisado, não se deve incluir pergunta que possa ser melhor respondida por outro procedimento, deve-se tomar em consideração a tabulação dos dados, não se deve incluir questões que permitam dupla interpretação ou penetrem na intimidade do pesquisado;
Formulação da perguntas	É preciso cuidar da concisão, da apropriação da pergunta ao nível de informação do pesquisado, evitar a dupla interpretação, evitar dupla resposta, e as perguntas devem referir-se a uma só ideia por vez;
Número de perguntas	Questionários muito extensos diminuem as possibilidades de se obter respostas;
Ordem das perguntas	Deve-se evitar mudanças bruscas de tema, e também evitar o "efeito de contágio", em que a resposta de uma pergunta é influenciada pela de outra
Prevenção de deformações	Existem mecanismos de defesa social por parte das pessoas, que dificultam a aplicação do questionário. As pessoas muitas vezes reagem mal a perguntas pessoais, ou que envolvam preconceitos, estereótipos, mudanças, ou abram a possibilidade de julgamentos por parte do pesquisador. Também é preciso evitar incluir menções a personalidades destacada
Apresentação do questionário	É preciso cuidar não somente de aspectos gráficos (papel, fonte, diagramação, espaço para as respostas), mas também das instruções do preenchimento, que devem ser claras e precisas, e da introdução do questionário, que apresente informações sobre quem está realizando a pesquisa, e porquê, bem como sublinhar a importância de questionários bem respondidos

Fonte: Zapelini e Zapelini 2007

Com base nestas orientações, um questionário deve estimular a memória do entrevistado, de modo que as perguntas não induzam a uma resposta e nem tragam dificuldades de interpretação, ou ainda, ambiguidades. Desse modo, as variáveis introduzidas nas perguntas devem ser adequadamente operacionalizadas, ou seja, devem ser definidas de modo que se possa identificá-las ou mensurá-las na resposta.

As considerações de May (2004) salientam que os questionários podem incluir “perguntas-filtro” que, quando respondidas permitem aos pesquisadores decidir, por meio da resposta, se o entrevistado poderá fornecer as informações necessárias. Um exemplo, pode ser identificado em uma pergunta do tipo “você já recebeu treinamento na empresa”, no caso de uma pesquisa a respeito dos resultados do treinamento.

De igual modo, podem existir as perguntas de controle, que esclarecem dúvidas que porventura surjam partir das respostas. Um exemplo pode ser identificado no momento em que se busca verificar quantas vezes “o entrevistado passou por programas de treinamento na empresa”, sempre tomando-se o cuidado de apresentar as questões na mesma ordem em todos os questionários, facilitando a tabulação das respostas.

Da mesma forma que a entrevista, o questionário deve ser testado antes de aplicado. Essa prova preliminar, ou pré-teste, busca identificar se o questionário foi bem elaborado em termos da clareza e precisão com que os termos são utilizados nas questões, a forma pela qual elas são apresentada e se desmembram em perguntas adicionais, a ordenação das questões, e a introdução dada ao questionário.

3.1.6.2.4 Pesquisa documental

A investigação por meio de documentos disponíveis é uma técnica extremamente importante para o pesquisador, visto que se constitui em uma preciosa fonte de informações. Neste sentido, May (2004) afirma que os documentos passam a sedimentar práticas sociais e fornecem informações sobre as decisões tomadas por pessoas, bem como leituras particulares de eventos sociais que pode estar indisponíveis para o pesquisador.

O primeiro passo para o desenvolvimento deste tipo de investigação é identificar quais tipos de documentos buscar, onde se destacam os seguintes:

- Documentos escritos: documentos oficiais, publicações parlamentares, documentos jurídicos, fontes estatísticas, publicações administrativas e documentações particulares;
- Outros tipos: iconografia (imagens, desenhos, estampas), fotografia, objetos, canções folclóricas, vestuários e folclore em geral.

Por meio das contribuições de Yin (1984), a pesquisa documental em ciências sociais aplicadas parte de pressupostos nos quais as informações estariam detalhadas nos seguintes documentos: memorandos, comunicados, agendas, atas e minutas de encontros e reuniões, documentos internos da administração, estudos e análises formais a respeito da mesma realidade que está sendo pesquisada, além de clippings de imprensa e artigos de mídia sobre o objeto pesquisado.

Uma segunda questão, diz respeito aonde encontrar estes documentos. Neste caso, Marconi e Lakatos (1999) apresentam algumas fontes que podem contribuir, com destaque para: arquivos públicos, arquivos particulares e fontes estatísticas. Para o delineamento deste tipo de pesquisa, Gil (1996) recomenda algumas etapas, onde se destacam as seguintes:

- Determinar os objetivos da pesquisa;
- Elaboração de um plano de trabalho;
- Identificar as fontes de dados;
- Localizar e obter as fontes;
- Tratar os dados;
- Partir para a redação do trabalho.

O delineamento deste tipo de pesquisa como investigação científica pode considerar o fato de que o pesquisador não vai se ater aos documentos relativos ao objeto de estudo, mas sim utilizá-los como reforço para o seu trabalho.

3.1.6.2.5 A pesquisa bibliográfica

Um trabalho de pesquisa precisa de uma fundamentação teórica que implica na exigência de consulta e investigação em livros, artigos e *papers* que abordem o tema da pesquisa. Independentemente deste processo, o pesquisador poderá necessitar deste método de investigação em diversos momentos diferentes na

consolidação de seu trabalho. Neste caso, com base nos expostos de Marconi e Lakatos (1999), as principais fontes bibliográficas utilizadas são as seguintes:

- Imprensa escrita, na forma de jornais e revistas;
- Meios audiovisuais, como filmes, rádio, televisão;
- Material cartográfico;
- Publicação, tais como livros, teses, dissertações, monográficas e publicações avulsas.

O delineamento da pesquisa bibliográfica, proposta ao desenvolvimento de um trabalho científico, deve seguir um roteiro definido por Macedo (1994), com destaque para os seguintes pontos:

- Ter os parâmetros da pesquisa bem definidos, delimitando-se o assunto, o tema e o problema que serão trabalhados. Neste caso, Marconi e Lakatos (1999) chamam tal etapa de identificação, onde se realiza o reconhecimento do que for pertinente ao tema da pesquisa;
- Selecionar fontes bibliográficas e os locais onde elas poderão ser obtidas;
- Definir de que modo elas serão registradas, com base nos dados e informações obtidas – recomenda-se o fechamento dos textos;
- A partir destas informações, pode-se proceder a leitura do material, a seleção e a organização dos dados;
- Por fim, deve-se preparar um sumário do trabalho, no qual seja feito um esquema provisório e complementado por um rascunho inicial a ser revisado em termos de conteúdo e de forma.

Convém lembrar que o orientador desempenha um papel relevante nesta fase da pesquisa, indicando sugestões de livros, discutindo ideias desenvolvidas pelos autores e revisando o material produzido pelo acadêmico. Neste caso, é recomendável que a pesquisa bibliográfica nunca seja deixada para o final do trabalho, já que ela auxilia na definição dos resultados que podem ser esperados e das melhores técnicas para se atingir aos objetivos.

3.1.7 Análise e interpretação dos dados

A análise e interpretação dos dados caminham juntas na pesquisa, já que, de maneira geral, pode-se afirmar que este processo refere-se a um esforço de

sumarização dos dados para que haja a possibilidade de fornecimento das 55 respostas ao problema proposto. Neste caso, por intermédio das considerações de Dencker (2000), o objetivo deste procedimento é reunir as observações de maneira coerente e organizada, de modo que seja possível constituir respostas ao problema da pesquisa, além de dar um sentido amplo aos dados coletados, fazendo o elo entre o conhecimento já existente.

Os processos de análise e interpretação de dados devem ser considerados como o resultado final da pesquisa, configurando-se na construção do conhecimento com base nos objetivos propostos pela pesquisa. Neste caso, algumas etapas são necessárias, com destaque para as seguintes:

- Classificação dos dados;
- Codificação;
- Tabulação e;
- Análise estatística dos dados.

É sempre importante definir a forma de apresentação dos dados, considerando os dados quantitativos e qualitativos. Os quantitativos exigem a apresentação em tabelas, quadros e gráficos, para facilitar sua visualização e sua compreensão por parte do leitor, enquanto os qualitativos podem se consolidar por meio de uma análise descritiva.

3.1.7.1 Classificação

O processo de classificação dos dados consiste em dividir o conjunto de dados coletados em partes ordenadas e colocadas em locais específicos. Neste caso, assim como evidencia Dencker (2000), os dados devem ser colocados de modo que se consolidem as categorias de análise que permitam uma compreensão significativa dos conhecimentos ensejados.

Assim como descrito nas evidências de Gil (1995), inicialmente deve-se estabelecer um princípio de classificação, criando um conjunto exaustivo de categorias, com o cuidado para que estas sejam mutuamente exclusivas. Corroborasse, portanto, o que Marconi e Lakatos (1999) colocam como sendo um aspecto relevante, já que o número de categorias deve ser determinado pelas características significativas da realidade pesquisada, as quais devem ser diferentes e identificáveis.

Em outros termos, as categorias podem ser identificadas como “gavetas”, nas quais os dados são colocados, sendo diferenciados de maneira que não se coloque o mesmo dado na mesma “gaveta”. Este processo, além de metodologicamente rigorosa, permite o melhor tratamento dos dados, facilitando a compreensão posterior.

Um exemplo se configura quando o pesquisador estiver investigando o absenteísmo de uma empresa, apresentando aos respondentes uma série de perguntas que permitem respostas em diversas categorias, as quais abrangem as seguintes informações:

- Tempo de serviço;
- Idade;
- Sexo;
- Nível de instrução;
- Cargo ocupado.

Dentro da pergunta sobre “tempo de serviço”, por exemplo, podem ser colocadas as seguintes classes ou categorias de análise:

- Menos de 1 ano
- 1 a 5 anos
- 5 a 10 anos
- 10 a 15 anos
- 15 a 20 anos
- Mais de 20 anos.

Os objetivos da pesquisa são um lembrete para a definição da categoria já que, tecnicamente, a classificação é uma maneira de discriminação e seleção dos dados, com a meta de agrupá-los em classes, tendo em mente os objetivos do trabalho. Além destes princípios, Rauen (2002), destaca outros aspectos fundamentais à classificação:

- Deve-se utilizar somente um critério para a classificação dos dados;
- A soma das frequências dos dados em cada categoria deve ser igual ao total da população ou amostra pesquisada;
- As classes devem ser excludentes, adequadas ao problema investigado e interligadas;
- As classes não podem ser minuciosas ao ponto de não permitirem ao pesquisador uma visão do todo da população.

Desse modo, para Lakatos (1999) os dados podem ser classificados de modo quantitativo, focalizando uma grandeza ou quantidade do fator presente. Podem, também, classificar-se de modo qualitativo, baseando-se na presença ou ausência de uma determinada característica ou propriedade.

3.1.7.2 Codificação

Este processo pode ser definido como sendo a transformação de dados brutos em símbolos que permitem a tabulação. De acordo com Gil (1995), a alocação de códigos para cada classe ou categoria permite a consolidação de uma síntese dos dados, de modo a facilitar a compreensão, a otimização e a interpretação dos dados coletados.

Neste sentido, este procedimento pode ser realizado antes, ou mesmo depois, da aplicação do instrumento de coleta de dados, devendo ser sempre realizado após a definição das categorias de análise. Desse modo, com base nos expostos de Dencker (2000), codificar é a organização dos dados em classes ou categorias, atribuindo a cada uma um símbolo específico de acordo com os objetivos da pesquisa.

Como exemplo, pode-se verificar o seguinte:

- Tempo de serviço:
- 1 - 5 anos () 01
- 6 - 10 anos () 02
- 11 - 15 anos () 04
- 16 - 20 anos () 05
- Mais de 20 anos () 06

Os números de 01 a 06 referem-se ao código de cada resposta, facilitando o processo de tabulação. Contudo, torna-se relevante mencionar que as respostas apresentadas às perguntas devem ser mutuamente exclusivas e exaustivas, devendo, não permitindo a possibilidade de se marcar mais de uma resposta à determinada questão, não podendo relacionar outras alternativas de resposta, além das já arroladas.

3.1.7.3 Tabulação

O processo de tabulação é aquele que permite agrupar e contar os casos que estão nas várias categorias de análise, onde a operação essencial consiste na contagem para a determinação do número de casos das várias categorias.

São dois os tipos de tabulação. A tabulação simples, é a contagem das frequências das categorias de cada conjunto, ou seja, a determinação da incidência das respostas em cada categoria. Um exemplo, se configura a partir de um universo de 500 respondentes à questão sobre o tempo de serviço, tendo um total de 35 respostas até um ano de serviço, 105 para um a cinco anos, e assim por diante, identificado no quadro 8.

Quadro 8: Tabulação simples

TABULAÇÃO SIMPLES	
TEMPO DE SERVIÇO NA EMPRESA	FREQUÊNCIA
Menos de 1 ano	35
1 a 5 anos	105
6 a 10 anos	200
11 a 15 anos	120
16 a 20 anos	30
Mais de 20 anos	500

Fonte: Zapelini e Zapelini 2007

O segundo tipo consiste na tabulação cruzada, considerando a contagem de frequências que ocorrem em dois ou mais conjuntos de categorias. Neste caso, tal como indica Malhorta (2001), a tabulação cruzada descreve duas ou mais variáveis simultaneamente, combinando em uma só tabela as distribuições de frequência de duas ou mais variáveis. Um exemplo, configura-se no cruzamento das respostas obtidas na pergunta sobre tempo de serviço com as informações da pergunta sobre nível de escolaridade, ou com a pergunta que o pesquisador julgar necessária. Neste caso é importante, antes da tabulação cruzada, verificar cuidadosamente a existência de relações entre as variáveis.

O quadro 9 identifica um modelo deste tipo de tabulação.

Quadro 9: Tabulação cruzada

TABULAÇÃO CRUZADA		
Tempo de serviço na empresa	Sexo	Frequência
Menos de 1 ano	Masculino	8
	Feminino	27
1 a 5 anos	Masculino	43
	Feminino	63
	Total	140

Fonte: Zapelini e Zapelini 2007

A tabulação pode ser realizada de maneira manual, mecânica e eletrônica, utilizando-se de programas estatísticos que permitem uma tabulação rápida e precisa, permitindo vários graus de complexidade nas análises.

3.1.7.4 Análise estatística

Este método consiste na descrição dos dados e na avaliação das generalizações obtidas por meio dos dados, esclarecendo e descrevendo os dados levantados, tem como norte os seguintes aspectos:

- A tipicidade de um grupo;
- A variação dentro do grupo;
- As distribuições dentro do grupo em relação a determinadas variáveis;
- A relação das diferentes variáveis entre si;
- A descrição das diferenças entre dois ou mais grupos de indivíduos.

Nestes casos, a análise lança mão das medidas estatísticas, tais como a média, a mediana, a moda, o desvio padrão, o quartis, a amplitude, polígono de frequência, correlação, distribuição na curva normal, entre outros. Desse modo, de acordo com Dencker (2000), configuram-se dois tipos de análise.

A análise condicional busca identificar os fatores que determinam a ocorrência de um fenômeno ou situação, enquanto a funcional procura as relações que os vários fenômenos estabelecem entre si. Desse modo, a avaliação das generalizações obtidas com os dados passa a determinar se as conclusões obtidas com a pesquisa podem ser generalizadas, utilizando-se testes estatísticos que permitam esta consolidação.

As inferências estatísticas, tal como elencam Zapelini e Zapelini (2007) consistem na avaliação e na generalização dos resultados obtidos a partir de uma

amostra da população, realizada a partir do estudo das variáveis dentro dessa amostra, gerando conclusões sobre a população, utilizando-se dos seguintes instrumentos:

- **Moda:** Consiste no valor que surge com maior frequência, na amostra ou na população estudada;
- **Mediana:** Representa o valor que divide exatamente ao meio a distribuição, deixando 50% acima e abaixo do valor encontrado;
- **Média:** consiste no valor obtido, dividindo-se a soma de todos os valores observados na característica definida para a análise da população total;
- **Extensão (amplitude):** consiste na diferença entre o maior e o menor dentre os valores assumidos pela variável.
- **Quantis:** representam a divisão da população total estudada em n grupos de efetivos exatamente iguais, permitindo a obtenção de uma visão mais adequada da distribuição da população;
- **Desvios médios:** que consistem na média aritmética dos desvios das observações em relação a população total, multiplicando o número observado na classe pela diferença entre o valor da classe e a média.
- **Variância:** é a média aritmética dos quadrados dos desvios das observações em relação à média aritmética. Calculando-se a raiz quadrada da variância, tem-se o desvio padrão, que consiste na média quadrática dos desvios das observações em relação à média.

Há de se salientar, com base nos instrumentos apresentados, que muitos outros podem contribuir com qualquer trabalho de pesquisa. Porém, dentro do contexto estudado e tendo como base o objeto de estudo e os objetivos traçados para elucidar a problemática, a definição do mais adequado deve ser uma ação conjunta entre o pesquisador e o professor orientador.

3.1.8 Interpretação dos dados (Revisão do Plano de Negócio)

A interpretação dos dados consiste no processo de expressão do verdadeiro significado do material em termos de propósito do estudo. Neste caso, tal como elenca Dencker (2000), o processo de interpretação determina que o pesquisador faça as

ligações lógicas e comparações, enunciando os princípios que determinam as generalizações.

Este processo é, portanto, a fase final da pesquisa, onde os dados coletados são convenientemente tratados e analisados. Há de se salientar, contudo, que este processo pode ser facilmente dissociado da análise, como destaca Gil (1995), uma vez que esta pode ser considerada como uma preparação à interpretação.

O principal aspecto que deve ser considerado neste processo é a ligação entre as informações, dados empíricos coletados e a teoria subjacente aos mesmos, já que estas são essenciais para o estabelecimento das generalizações. Contudo, estes não podem ser consideradas como principal aspecto, já que é preciso ter em mente que os construtos passam pelas inferências da interpretação da mente humana e podem apresentar falhas.

Neste sentido, Dencker (2000) sugere ao pesquisador que ocorra a elaboração de modelos de análise de dados, ao invés de se procurar formas prontas. De igual modo, deve se encarar a interpretação dos dados como a busca de um sentido mais amplo aos resultados da pesquisa, procurando estabelecer a continuidade dos resultados de uma investigação com os de outro, tentando criar conceitos explicativos.

3.1.9 Conclusões e considerações finais

Neste momento são colocados os comentários e as reflexões que determinam a consecução dos objetivos do trabalho e, sobretudo, à resposta para a problemática elencada, abordando os pontos-chave do que se produziu em cada capítulo e realizando a articulação com o que se redigiu nas abordagens teóricas do trabalho. Desse modo, deve-se evitar citações de autores, valorizando a exposição do pesquisador sobre suas inferências e considerações sobre sua experiência com a pesquisa.

A conclusão deve ser baseada na proposta da pesquisa, deixando evidente uma consistência entre o objetivo e a conclusão resultante da análise dos dados. É o momento no qual a pesquisa ganha a marca do pesquisador, determinando a originalidade vinculada a um conhecimento novo, ou simplesmente a uma reformulação de conhecimentos já existentes.

Em linhas gerais, este item apresenta os resultados alcançados pelo estudo, podendo incluir sugestões práticas para o problema estudado e que determinem a

continuidade do estudo, além de depoimentos pessoais, limitações e dificuldades enfrentadas e recomendações de melhorias.

4 MODELOS DE TRABALHOS ACADÊMICOS

Neste momento, passa-se a identificar o padrão para a elaboração e apresentação dos principais tipos de trabalhos usualmente solicitados pelos professores da FUCAP, buscando padronizar as exigências em termos de qualidade e conteúdo. Entende-se, portanto, que tal padronização é valiosa e relevante no sentido de evitar interpretações dúbias e trabalhos desnecessários, pautando as características e os objetivos que permitam uma visão geral da relevância de cada trabalho. A partir do arcabouço determinado, os objetivos andragógicos variam de acordo com a percepção de cada professor, os quais podem incluir aspectos adicionais nas produções, respeitando os padrões mínimos exigidos dentro do contexto institucional.

4.1 POSITION PAPER

TÍTULO Acadêmico/a do curso de graduação em (Administração, Pedagogia, Ciências Contábeis ou Sistemas de Informação). E-mail:

Objetivo: no primeiro parágrafo do *position paper* o acadêmico deve deixar claro qual é o objetivo que pretende alcançar. Dica: usar verbos no infinitivo. Um exemplo ilustrativo é: “Neste *position paper* procura-se discutir a abordagem sobre as organizações a partir de metáforas, tendo como base o trabalho de Morgan (1996) que permitem vê-las como máquinas, organismos, cérebros, culturas, sistemas políticos, prisões psíquicas, fluxos de transformação e instrumentos de dominação.

Desenvolvimento

O *position paper* deve ser um texto com uma posição do aluno em relação aos argumentos apresentados sobre um determinado assunto.

NÃO É uma descrição ou resumo do texto.

Nesta parte do documento o aluno deve deixar claro qual é o seu posicionamento em relação aos conceitos/argumentos do autor do texto. O aluno deve fundamentar seu ponto de vista. O posicionamento não pode ficar no “achismo”, por isso, recomenda-se a utilização de outros artigos/textos reconhecidos cientificamente.

Antes de escrever, sugere-se que o aluno realize uma leitura exploratória, reflexiva e interpretativa do texto, identificando os termos chaves (construtos) utilizados pelo autor e refletindo sobre qual é a sua própria posição em relação ao assunto. Essa reflexão deve girar em torno da percepção da forma como o assunto foi apresentado pelo autor em termos de concordância e/ou discordância (o aluno pode concordar e/ou discordar em parte como pode concordar e/ou discordar na íntegra dos argumentos apresentados pelo autor). A partir do questionamento em termos de concordância e/ou discordância o aluno fundamenta o seu posicionamento.

O *position paper* deve conter, no máximo, 2 (duas) páginas. Fonte Arial, tamanho 12, espaçamento simples.

Conclusão (ou notas conclusivas)

Nesta última seção devem-se apresentar as principais posições assumidas no transcorrer do trabalho, destacando aquelas que o próprio aluno acredita ser mais relevantes. Aqui se deve deixar claro como o objetivo do trabalho foi alcançado.

Referências

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

4.2 ARTIGO

Um artigo, de acordo com a ABNT, pode ser definido como um texto que apresenta de modo organizado e sistemático um conjunto de ideias, métodos, técnicas, processos e resultados de uma área de conhecimento. Como tal, ele trata de um problema científico de pesquisa e é produzido como uma abordagem mais ou menos completa desse problema, podendo trazer uma contribuição original ao desenvolvimento desses conhecimentos, ou constituir-se numa revisão de contribuições e informações já publicadas.

4.2.1 Estrutura do artigo

Nesta seção apresentaremos o modelo de Artigo adotado pela Faculdade FUCAP, elaborado de acordo com a Norma da ABNT NBR 6022 de 2018 e normas complementares.

Logomarca oficial da Instituição UNIVINTE/FUCAP, abaixo da margem superior de 3cm. centralizada e abaixo nome do curso.

As margens superior e esquerda do artigo devem ter 3 cm e a lateral direita e inferior devem ter 2 cm.

Título e subtítulo, se houver, destacados em letras maiúsculas, centralizado, fonte *Times New Roman* ou *Arial* tamanho 12 em negrito. Espaço entre linhas 1,5. Logo após deixar uma linha em branco.



TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE XXX

TÍTULO DO ARTIGO CIENTÍFICO:
SUBTÍTULO DO ARTIGO CIENTÍFICO

Nome do (s) autor (s), fonte *Times New Roman* ou *Arial* tamanho 12 alinhado à direita. Breve currículo dos autores na nota de rodapé. Logo após deixar duas linhas em branco. Espaço entre linhas 1.5.

Nome Completo do Autor do Artigo¹

Nome Completo do Orientador do Artigo²

Resumo: O resumo apresenta-se duas linhas abaixo do nome dos autores, na própria língua do trabalho, com no máximo 250 palavras, fonte doze (12), justificado e em espaço simples. A palavra resumo deve estar grafada em negrito e seguida de dois pontos. As palavras-chave devem figurar logo abaixo do resumo, antecedidas pela expressão Palavras-chave, grafada em negrito e seguida de dois pontos, devem estar separadas entre si por ponto e finalizadas também por ponto, em texto justificado (sugere-se o mínimo de três palavras-chave e o máximo de cinco).

Palavras-chave: Palavra 1. Palavra 2. Palavra 3.

Abstract: Idem ao resumo, porém, com as informações traduzidas para o inglês.

Keywords: Word 1. Word 2. Word 3.

1 INTRODUÇÃO

A função da introdução é informar o leitor a respeito do conteúdo discutido no corpo do artigo. É a apresentação inicial do trabalho. Possibilita uma visão global do assunto tratado (contextualização), com definição clara, concisa e objetiva do tema e delimitação precisa das fronteiras do estudo em relação ao campo selecionado, ao problema e aos objetivos a serem estudados.

¹ Pequena biografia do autor (a) do artigo. As notas de rodapé são digitadas dentro das margens indicadas, devendo ficar separadas do texto por um traço de 5 cm a partir da margem esquerda e em fonte tamanho 10 (dez).

² Pequena biografia do orientador (a) do artigo.

Início da seção primária. Letra maiúscula, fonte 12, negrito. Entre o título das seções e o texto, deixar uma linha em branco. Espaço entre linhas de 1,5.

2 DESENVOLVIMENTO

Parágrafo com 1,25 cm. de recuo.

A palavra DESENVOLVIMENTO deverá ser substituída por expressão que indica o tema do artigo

O artigo deve ser escrito no programa Word for Windows e enviado em formato doc. (Estes não devem ser enviados em formato PDF).

Os originais devem ser redigidos na ortografia oficial e digitados em folhas de papel tamanho A4 (21cm x 29,7cm) na cor branca ou reciclado.

A fonte em tamanho 12 na cor preta (Times New Roman ou Arial), com exceção das notas de rodapé, citações longas, legenda, fonte das ilustrações e tabelas onde deve-se usar tamanho 10.

O espaçamento de 1,5 entre linhas deve ser adotado para todo o texto, com exceção de resumo, abstract, citações longas, notas de rodapé, referências, legenda, fonte das ilustrações e tabelas, entre uma referência e outra na lista de referências ao final do trabalho onde deve-se usar um espaço simples.

Para o parágrafo recuo de 1,25 cm a partir da margem esquerda.

As siglas quando utilizadas pela primeira vez no texto, devem ter sua forma completa do nome precedido da sigla, colocada entre parênteses.

Para a seção secundária subtítulo em maiúsculo, sem negrito e alinhado à esquerda.

2.1 SEÇÕES

O indicativo numérico de uma **seção** precede seu título, alinhado à esquerda, separado por um espaço de caractere. Deve-se adotar a numeração progressiva para as seções do texto. Destacam-se gradativamente os títulos das seções, utilizando-se os recursos de negrito, itálico, grifo ou caixa alta (NBR 6024, 2012).

Para a seção terciária subtítulo com a primeira letra maiúscula e em negrito.

2.1.1 Citações

Menção de uma informação extraída de outra fonte. “As citações diretas, no texto, de até três linhas, devem estar contidas entre aspas duplas”. (NBR 10520, 2002, p. 2).

Exemplos: “Não se mova, faça de conta que está morta.” (CLARAC, 1985, p. 72).

Exemplo de disposição e identificação das ilustrações, quadros, figuras, imagens e outros.

Mapa 1 – Brasil, Grandes Regiões e Unidades da Federação

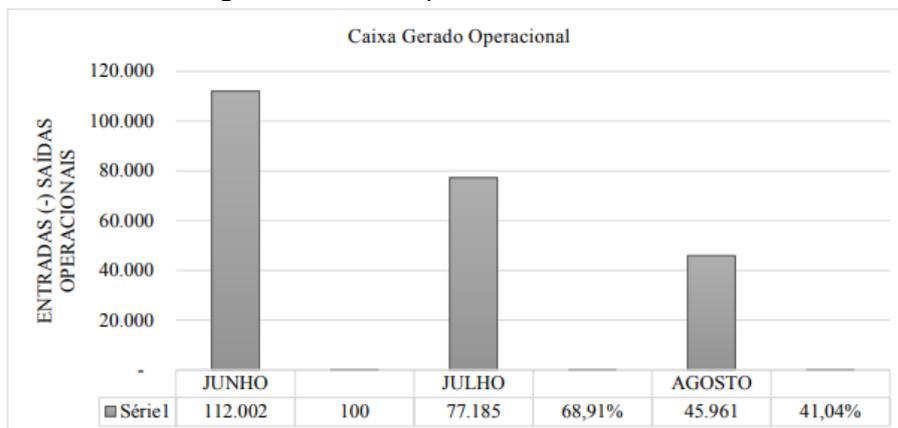


Fonte: IBGE (2020)

3.1 GRÁFICOS

Exemplo de apresentação de gráfico:

Gráfico 1 – Caixa gerado do fluxo operacional.



Fonte: Elaboração do autor , 2020

4 TABELAS

As tabelas são apresentadas conforme recomendado pelas Normas de Apresentação Tabular da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em seu topo deve constar o título, indicando a natureza, abrangência geográfica e temporal dos dados numéricos apresentados, precedido da palavra tabela, o número de ocorrência no texto e com alinhamento justificado. Abaixo, deve

ser indicada a fonte que poderá ser o próprio autor. Em caso de a tabela precisar ser separada em duas ou mais folhas, deverá constar, no final da primeira folha, a expressão “continua”, no início das demais folhas a expressão “continuação” e no início da última folha, a expressão “conclusão”. As expressões devem aparecer sempre entre parênteses, em tamanho 10, entre aspas duplas, com letras minúsculas e alinhadas à direita. Cada folha deve preservar as colunas indicadoras e seus respectivos cabeçalhos.

Apresentação de tabela:

Tabela 1 – Taxa de ocupação do hotel em análise no ano de 2019

Grupos de Idade	Taxa de ocupação em hotéis					
	Total		Sexo			
			Homens		Mulheres	
	Média	CV (%)	Média	CV (%)	Média	CV (%)
xxxxxx	62,7	0,2	74,7	0,2	51,7	0,4
	Turismo					
xxxxxx	63,2	0,3	74,7	0,3	53,1	0,5
xxxxxx	59,0	0,7	65,7	0,8	52,4	1,1
	Trabalho					
xxxxxx	62,3	0,3	74,9	0,3	50,3	0,5
xxxxx	55,0	0,6	64,7	0,7	44,8	1,0

Fonte: Elaboração do autor, 2020.

5 FÓRMULAS

As equações e fórmulas devem aparecer destacadas no texto, de modo a facilitar sua leitura. Na sequência normal do texto, é permitido o uso de uma entrelinha maior que comporte seus elementos (expoentes, índices e outros).

Apresentação de fórmula:

Exemplo 1

$$x^2 + y^2 = z^2$$

(1)

Exemplo 2

$$a_n = a_3 \cdot R^{n-2}$$

(2)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção, devem constar, de forma sucinta, os elementos desenvolvidos ao longo do artigo (ideias essenciais do referencial teórico, da metodologia, dos resultados, da análise etc.).

Encerra-se o artigo comparando-se esses dados ao objetivo que norteou todo o estudo, destacando-se as reflexões do autor.

O nome **referências** deve constar centralizado na folha, logo após o final da última seção. Para elaborar outras referências consulte NBR 6023, 2018.

REFERÊNCIAS

A lista de referências deverá ser ordenada conforme o sistema de ordem alfabética e não devem ser numeradas. Devem estar alinhadas a esquerda do texto em espaço simples e com um espaço simples entre as seguintes.

AMERICO, Luiz Fernando Krieger. **Economia e sustentabilidade**: o que é, como se faz. 2. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2009.

APÊNDICE

Os Apêndices devem ser identificados nesta ordem: a palavra Apêndice seguida de letras maiúsculas consecutivas, travessão e respectivo título, com o mesmo destaque tipográfico das seções primárias e centralizado. Utilizam-se letras maiúsculas dobradas, na identificação dos apêndices, quando esgotadas as 26 letras do alfabeto.

Exemplo de Identificação do apêndice: em letras maiúsculas, negrito, centralizado, em espaço simples.

APÊNDICE A - AVALIAÇÃO NUMÉRICA DE CÉLULAS INFLAMATÓRIAS TOTAIS AOS QUATRO DIAS DE EVOLUÇÃO

APÊNDICE B – TÍTULO

Texto. Texto. Texto. Texto. Texto. Texto. Texto ou imagem.

Exemplo de
Identificação do anexo:
em letras maiúsculas,
negrito, centralizado,
em espaço simples.



ANEXO A – TÍTULO

Os anexos devem ser identificados nesta ordem: a palavra Anexo seguida de letras maiúsculas consecutivas, travessão e respectivo título, com o mesmo destaque tipográfico das seções primárias e centralizado. Utilizam-se letras maiúsculas dobradas, na identificação dos anexos, quando esgotadas as 26 letras do alfabeto.

Texto. Texto. Texto. Texto. Texto. Texto. Texto ou imagem.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6024**: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6027**: informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6028**: informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 10520**: informação e documentação: citações em documento: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6022**: informação e documentação: artigo em publicação periódica técnica e/ou científica: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 5892**: informação e documentação: representação e formato de tempo: datas e horas: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2019.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. (2003). **Business research methods**. U. S.: McGraw-Hill Irwin.

DENCKER, Ada de Freitas M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 4. ed. São Paulo: Futura, 2000.

FEYERABEND, P. K. Consolando o especialista *In*: I. Lakatos; A. Musgrave (org.). **A crítica e o desenvolvimento do conhecimento**. São Paulo: Cultrix, EDUSP, 1979.

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1993.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1995.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1993.

MACEDO, L. **Ensaaios construtivistas**. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1994.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

OLIVEIRA, M. **Vygotsky: aprendizado e desenvolvimento, um processo sócio histórico**. São Paulo: Scipione, 1997.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002

ROESCH, S. M. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSENTAL, C.; FRÉMONTIER-MURPHY, C. **Introdução aos métodos quantitativos em ciências humanas e sociais**. Porto Alegre: Instituto Piaget, 2001.

RUIZ, J. A. **Metodologia da pesquisa: guia para eficiência nos estudos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

SORIANO, R. R. **Manual de pesquisa social**. Petrópolis: Vozes, 2004.

SOUZA, A. C.; FIALHO, F. A. P.; OTANI, N. **TCC: métodos e técnicas**. Florianópolis: Visual Books, 2007.

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

ZAPELINI, M. B; ZAPELINI, S. M. K. C. **Metodologia científica e da pesquisa para o curso de Administração**. Florianópolis: Faculdade Energia de Administração e Negócios, 2007.



FUCAP
UNIVINTES



EDITORA FUCAP

ISBN 978-65-87169-07-1



978-65-87169-07-1