

RELATÓRIOS COPPEAD

384

Maio de 2009

COMO ESCREVER UMA
MONOGRAFIA

Donaldo de Souza Dias
Mônica Ferreira da Silva

Relatórios COPPEAD é uma publicação do Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Coordenação

Prof. Mauricio Mittelman

Gerência de Publicações

Lucilia Silva

Revisão e Copidesque

Maria Emília Barcellos da Silva

Editoração Eletrônica

Lucilia Silva

Referenciação e Ficha Catalográfica

Ana Rita Mendonça de Moura

Dias, Donaldo de Souza.

Como escrever uma monografia / Donaldo de Souza Dias e Mônica Ferreira da Silva. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD, 2009.

72 p.; 27cm. – (Relatórios Coppead; 384)

ISBN 978-85-7508-071-9

ISSN 1518-3335

1. Metodologia científica. I. Silva, Mônica Ferreira da. II. Título. III. Série.

CDD – 001.4

Pedidos para a Biblioteca do COPPEAD

Caixa Postal 68514 – Ilha do Fundão

21941-972 – Rio de Janeiro – RJ

Telefone: 21-2598-9837

Telefax: 21-2598-9835

E-mail: biblioteca@coppead.ufrj.br

Site: www.coppead.ufrj.br

COMO ESCREVER UMA MONOGRAFIA

Donaldo de Souza Dias

Mônica Ferreira da Silva

RESUMO

Este Relatório Técnico apresenta o conhecimento necessário para o preparo de trabalhos acadêmicos, em particular monografias de cursos de graduação e de cursos de especialização *lato sensu*. Os cursos de graduação visam formar profissionais e acadêmicos nas áreas de atividade necessárias ao desenvolvimento brasileiro. Os cursos de pós-graduação *lato sensu* oferecem um conhecimento mais amplo em uma determinada área, porém sem o objetivo de aprofundá-lo. Ao término de um curso de graduação ou pós-graduação *lato sensu* o aluno necessita apresentar um trabalho final, a Monografia. Os cursos de pós-graduação *stricto sensu*, por outro lado, são aqueles em que a área tratada é conduzida com muita profundidade, em todas suas facetas, como ocorre nos cursos de mestrado e doutorado. O trabalho exigido ao fim de um curso de mestrado é a Dissertação, enquanto que para obter o título de doutor o aluno necessita defender uma Tese.

Na primeira parte do Relatório apresentaremos os conceitos de ciência e trabalho científico, planejamento da monografia e ciclo da pesquisa, necessários para o aluno entender a amplitude do trabalho que tem pela frente e como ele deverá organizá-lo para concluir com êxito sua tarefa. Todo trabalho científico segue um ciclo iniciado pela observação do fenômeno que o pesquisador pretende estudar. Descreveremos como este ciclo será utilizado para nortear a preparação da monografia. Na segunda parte do Relatório conduziremos o leitor pelas principais questões envolvidas na confecção da sua monografia, capítulo a capítulo, desde a introdução da monografia, suas referências teóricas, metodologia de pesquisa, coleta e análise de dados, redação do documento, até as conclusões da pesquisa. Na parte final do Relatório destacamos estruturas típicas de pesquisa comumente utilizadas e apresentamos excertos de trabalhos já aceitos, a fim de inspirar o leitor em sua jornada investigativa.

ABSTRACT

This Technical Report presents the necessary knowledge for preparing academic work, in particular monographs for undergraduate and graduate specialization courses. The undergraduate courses aim to form professionals and academics in the areas needed for Brazilian development. The graduate specialization courses offer a broader knowledge in one determined area without the objective of deepening it. At the end of an undergraduate or graduate specialization course the student needs to present a final work, the Monograph. The stricto sensu graduate courses, on the other hand, are those where the treated area is dealt with much depth, in all its facets, as it occurs in the master's and doctor's degree courses. The work demanded at the end of a master's degree course is the Dissertation, whereas to get a doctor's degree the candidate needs to defend a Thesis.

In the first part of the Report we will present the concepts of science and scientific work, monograph planning and research cycle, needed for the student to understand the scope of the work he has to undergo and how he will have to organize it in order to successfully conclude his task. All scientific work follows a cycle initiated by the observation of the phenomenon that the researcher intends to study. We will describe how this cycle will be used in order to guide the monograph preparation. In the second part of the Report we will lead the reader through the main questions involved in the confection of its monograph, chapter by chapter, from the monograph introduction, its theoretical references, research methodology, data collection and analysis, writing of the document, until the research conclusions. In the final part of the Report, we detach typical structures for commonly used research and present excerpts of already accepted works in order to inspire the reader in its research journey.

SUMÁRIO

PARTE I CONCEITOS BÁSICOS.....	5
CAPÍTULO 1 A MONOGRAFIA	6
<i>CIÊNCIA.....</i>	6
<i>TIPOS DE TRABALHOS CIENTÍFICOS.....</i>	7
CAPÍTULO 2 O PLANEJAMENTO DA MONOGRAFIA	9
<i>O PLANO DE TRABALHO.....</i>	9
CAPÍTULO 3 O CICLO DA PESQUISA.....	14
PARTE II A REALIZAÇÃO DA MONOGRAFIA	17
CAPÍTULO 1 A INTRODUÇÃO DA MONOGRAFIA	18
<i>O TEMA DA PESQUISA.....</i>	18
<i>TEMA, FONTES DE CONSULTA E QUADRO METODOLÓGICO.....</i>	19
<i>A PERGUNTA DA PESQUISA.....</i>	20
<i>O PRODUTO DA PESQUISA: “A Minha Monografia”.....</i>	21
<i>ASSOCIANDO TEMA, PERGUNTA E PRODUTO.....</i>	24
<i>EXEMPLOS DE INTRODUÇÕES DE TRABALHOS ACADÊMICOS.....</i>	25
CAPÍTULO 2 O REFERENCIAL TEÓRICO	26
<i>EXEMPLOS.....</i>	28
CAPÍTULO 3 A METODOLOGIA DA PESQUISA	30
<i>PERSPECTIVAS FILOSÓFICAS.....</i>	32
<i>PESQUISA QUALITATIVA E PESQUISA QUANTITATIVA.....</i>	32
<i>MÉTODOS QUALITATIVOS.....</i>	33
<i>MÉTODOS QUANTITATIVOS.....</i>	34
<i>EXEMPLOS.....</i>	36
CAPÍTULO 4 A COLETA DE DADOS	38
<i>A ENTREVISTA INFORMAL.....</i>	41
<i>ENTREVISTAS FORMAIS E QUESTIONÁRIOS.....</i>	41
<i>CUIDADOS COM RELAÇÃO AO CONTEÚDO DAS PERGUNTAS.....</i>	43
<i>A COLETA DE DADOS QUANTITATIVA.....</i>	44
<i>CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE COLETA DE DADOS.....</i>	44
<i>EXEMPLOS.....</i>	45
CAPÍTULO 5 A ANÁLISE DE DADOS	47
<i>A ANÁLISE DE DADOS NA PESQUISA QUALITATIVA.....</i>	47
<i>EXEMPLOS.....</i>	47
CAPÍTULO 6 AS CONCLUSÕES	53
CAPÍTULO 7 A REDAÇÃO DA MONOGRAFIA.....	57
<i>MODO DE PESQUISA E MODO DE APRESENTAÇÃO.....</i>	57
<i>A REDAÇÃO.....</i>	59
<i>NOTA SOBRE A REDAÇÃO DA PESQUISA QUALITATIVA.....</i>	61
<i>CUIDADOS DE ARMAZENAMENTO.....</i>	61
PARTE III ESTRUTURAS TÍPICAS E EXEMPLOS.....	63
<i>ESTRUTURA TÍPICA DE UM ESTUDO DE CASO.....</i>	64
<i>EXEMPLO DE SUMÁRIO DE PESQUISA.....</i>	67
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69

PARTE I CONCEITOS BÁSICOS

Nesta primeira parte, serão abordados alguns conceitos necessários para que você entenda a amplitude do trabalho que tem pela frente e como poderá organizá-lo a fim de concluir com êxito a sua empreitada.

CAPÍTULO 1

A MONOGRAFIA

Antes de iniciarmos a elaboração de sua monografia, é importante conhecer o que é Ciência, o que é um trabalho científico, o que diferencia um trabalho científico de outros tipos de contribuições literárias, quais os tipos de trabalhos científicos existentes e, enfim, o que vem a ser uma monografia.

Neste capítulo, apresentamos o conceito de Ciência e discutimos as diferenças entre alguns tipos de trabalhos científicos.

CIÊNCIA

Ciência é o processo de pesquisa que transforma *doxa* _ do grego, “o que se acredita verdadeiro” _ em *episteme* _ “o que é conhecido como verdadeiro”. Em sentido mais conceitual, Ciência seria a busca por entendimento do fenômeno estudado, a busca pelo conhecimento.

Segundo Kuhn (2005), “a Ciência não é uma aquisição estática e cumulativa de conhecimento” e, sim, um processo de destruição e reconstrução. O desenvolvimento do saber não se dá através de sobreposições de “tijolinhos de conhecimento”, mas através de revoluções científicas que ocorrem quando se tenta quebrar um modelo ou padrão aceito pela comunidade científica. Esse modelo é denominado *paradigma*.

Para ser aceito como *paradigma*, um modelo deve explicar um fenômeno de forma melhor que os paradigmas concorrentes. Um *paradigma* orienta a acumulação de fatos e a articulação da teoria, aumentando a eficiência das pesquisas científicas.

O processo guiado por um paradigma é denominado por Kuhn de “ciência normal” e, nele, o cientista busca compreender o mundo e ampliar a precisão e o alcance dos modelos aceitos por sua comunidade científica, porém, algumas vezes, o cientista se depara com uma nova regra que nega o *paradigma* existente. A essas quebras de paradigma, as quais servirão para construir um novo paradigma, Kuhn chama de “revoluções científicas” e é a partir dessas revoluções que a ciência evolui, reconstruindo-se.

Segundo Vergara (2000), “ciência é um processo. Um processo permanente de busca da verdade, de sinalização sistemática de erros e correções, predominantemente racional”. O pesquisador tem como função apontar não só os acertos que cometeu, mas também os erros em que incorreu a fim de ampliar o conhecimento do leitor sobre o processo de pesquisa que ele elaborou e percorreu.

É extremamente importante que se tenha um plano de trabalho e que se anote o que sai de acordo com o seu plano e o que não ocorreu como você esperava. Pirsig (1984) afirma que ao usar o método científico, “*anota-se tudo formalmente, de modo que a gente saiba onde está, onde estava, para onde está indo e para aonde quer ir... senão os problemas ficam tão complicados e a gente se perde, se confunde, esquece o que sabe e o que não sabe...*”.

Neste livro, mostraremos como elaborar seu plano de pesquisa e como esse plano pode ser executado.

TIPOS DE TRABALHOS CIENTÍFICOS

Sabendo o que é Ciência, podemos prever o que se espera de um trabalho científico. Pelo exposto, verificamos que um trabalho científico deve se apoiar em estudos anteriores. Não há como começar do zero e “reinventar a roda”. Qualquer trabalho científico deve apresentar as bases teóricas sobre as quais foi desenvolvido, ou seja, o conhecimento já existente sobre o assunto.

Existem alguns critérios utilizados para definir se um trabalho é científico ou não. Segundo Eco (2004), um trabalho pode ser dito científico quando obedece aos seguintes requisitos que demonstram a seriedade da pesquisa efetuada:

- focar um objeto (físico ou não) definido e reconhecível pelas outras pessoas que não o autor;
- ser original quanto ao que se diz sobre o objeto, ou dizer algo já conhecido, porém sob uma perspectiva diferente;
- ser útil, de alguma forma, à humanidade; e
- apresentar elementos que permitam a contestação ou a verificação de hipóteses, estimulando a continuação da pesquisa.

Vergara (2000) acrescenta alguns atributos necessários para que um trabalho científico se diferencie de outras manifestações do conhecimento, como a arte ou a religião. Segundo a autora, ele deve ser

- consistente: não falsear as teorias apresentadas no texto,
- coerente: a discussão que ele suscita deverá ser apresentada de forma lógica,
- profundo: deve buscar todas as facetas do problema estudado, e
- principalmente, receber a aceitação da comunidade científica à qual o pesquisador pertence.

Existem vários tipos de trabalhos científicos; alguns são utilizados para demarcar o fim de um curso *lato sensu* ou *stricto sensu*, a saber: teses, dissertações e monografias.

Vale ressaltar que um Curso *lato sensu* é aquele em que é oferecida uma vasta gama de conhecimentos sobre determinado assunto, porém sem pretensão de aprofundamento. O termo *lato* significa *amplo*. Nessa categoria, temos os cursos de especialização, de aperfeiçoamento e de extensão, conforme a classificação da instituição que os oferece. Já um curso *stricto sensu* é aquele em que o assunto nele abordado é tratado com muita profundidade, em todas as suas facetas como ocorre nos cursos de graduação, mestrado e doutorado.

O trabalho gerado ao fim de um doutorado é denominado **Tese**. O produto de um curso de mestrado é chamado **Dissertação**, e o termo utilizado para designar um trabalho de fim de curso de graduação ou de pós-graduação *lato sensu* (especialização, aperfeiçoamento ou extensão) é **Monografia**.

Vale ressaltar que uma monografia se distingue de uma tese de doutorado ou de uma dissertação de mestrado no que concerne à qualidade e aos cuidados empregados na confecção do produto apresentado ao final do processo de pesquisa científica.

O candidato a doutor deve mostrar seu profissionalismo, seriedade e maturidade ao empreender uma pesquisa. Para tanto, é preciso que realce em sua tese os vários testes efetuados, seja humilde ao fazer afirmativas e aponte os aspectos limitantes de sua investigação. O doutor deve mostrar que é capaz de reproduzir e estender o conhecimento sobre o tema.

Já em uma dissertação de mestrado, o candidato a mestre pode se limitar a aplicar uma teoria existente verificando como ela se comporta quando aplicada a um novo contexto. Ele deve ser capaz de reproduzir o conhecimento existente sobre o assunto escolhido.

Por fim, em uma monografia, o aluno pode, simplesmente, descrever um fenômeno tendo como base um modelo teórico. Para conhecer esse modelo teórico, o aluno deverá compilar (ler, resumir e organizar) diversos autores que tenham escrito sobre o assunto em questão. O termo *monografia* significa escrever sobre um só tema. Poderia, assim, ser escrita por vários autores. No entanto, algumas instituições de ensino requerem que cada aluno apresente uma monografia.

CAPÍTULO 2

O PLANEJAMENTO DA MONOGRAFIA

Elaborar uma *monografia* exige um planejamento cuidadoso. A primeira coisa a fazer quando se começa esse tipo de trabalho é definir o seu título e elaborar a versão inicial da introdução e do sumário do texto que pretendemos escrever. É necessário estabelecer de início o objetivo e o roteiro do estudo.

As versões iniciais da introdução e do sumário provavelmente serão revistas mais de uma vez durante a execução do trabalho, a fim de se adaptarem às contingências da pesquisa. Precisamos manter, a cada momento da tarefa, uma visão clara de aonde pretendemos chegar. É importante lembrar que a leitura da introdução e das conclusões da versão final da *monografia* deverá dar ao leitor uma ideia dos objetivos a que pretendíamos alcançar em nossa pesquisa e o nível em que fomos bem-sucedidos.

Para desenvolver uma monografia, deve-se conhecer a fundo o que já foi desenvolvido por outros estudiosos e quais foram os seus argumentos. É necessário descobrir o que ainda não foi coberto por eles. É essencial definir o tema (motivação da pesquisa), a pergunta (objetivo da pesquisa) e a relevância acadêmica e prática do estudo a que estamos empreendendo. Como detalharemos adiante, os dados disponíveis assumem um papel importante nesse processo.

Ao escrever a primeira versão da introdução, o pesquisador já deve estar em posição de visualizar o tema, a pergunta e os dados de sua pesquisa. A Figura 1 representa essa relação, em que o pesquisador estaria situado na intercessão daqueles três elementos. No capítulo 1 da segunda parte do livro, apresentaremos algumas dicas sobre como escolher seu tema e sua pergunta.

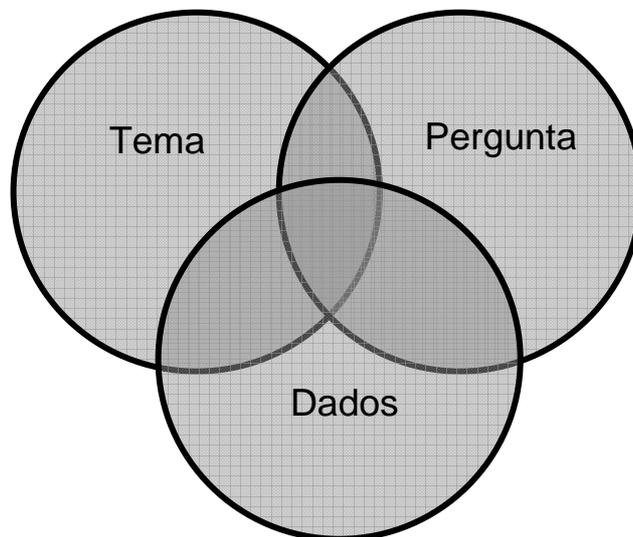


Figura 1 – Tema, Pergunta e Dados

O PLANO DE TRABALHO

Segundo Eco (2004), a redação do *sumário* como hipótese de trabalho, logo de início, permite uma definição clara do escopo da *monografia*, embora, no andamento

dos trabalhos, ele possa sofrer alterações. Entretanto, uma eventual reestruturação do sumário será mais bem elaborada se tivermos um ponto de partida como referência.

O sumário é a relação de capítulos e seções, com as suas respectivas subdivisões, compondo o esqueleto que preencheremos com os argumentos, dados, análises e tudo o mais que compreende o relatório final da monografia. Quanto mais minuciosa for a subdivisão do sumário, melhor será sua capacidade de explicitar o assunto e de ajudar o leitor a seguir o texto no momento da leitura.

O *plano de trabalho* compreende o *título*, o *sumário* e a *introdução*. Segundo Eco, o plano de trabalho pode ser comparado a um *road map* que governará o desenvolvimento do documento. É no *plano de trabalho* que estabelecemos a estrutura da nossa pesquisa, obedecendo ao princípio de concatenação de ideias e cumprimento da metodologia.

Iniciamos o planejamento pela escolha do título da monografia. Um bom título, incluindo um possível subtítulo, já é uma boa especificação do trabalho a ser realizado. A seguir, o título é formulado como pergunta (pergunta da pesquisa), em que se define o ponto específico a ser abordado. Essa pergunta constitui parte fundamental do trabalho.

Depois de formulada a *pergunta*, devem-se estabelecer as etapas do trabalho, na forma de itens do sumário e do futuro texto. Em seguida, faz-se um esboço da introdução, que será, na verdade, um comentário analítico do sumário, com o objetivo de permitir a fixação de ideias dentro de uma diretriz que, a princípio, não será alterada.

Essa introdução preliminar serve, também, para expor ao orientador as intenções do pesquisador. De fato, o que distingue esse primeiro esboço de introdução, daquela que constará da versão final da monografia, são promessas que, na versão final, serão muito menores, refletindo maior cautela e amadurecimento de ideias. Se a introdução preliminar não for possível de ser realizada, o pesquisador provavelmente não conseguirá prosseguir com o tema, não concretizando, portanto, a sua pesquisa.

Em resumo, o *plano de trabalho* que deverá consistir de:

- 1º. título (relacionado à pergunta de pesquisa);
- 2º. sumário (passível de ser reestruturado várias vezes, contendo um resumo de cada capítulo);
- 3º. introdução (definição de ideias ao longo de uma diretriz que não será alterada, exceto à custa de uma necessária reestruturação do sumário).

O objetivo da Introdução da versão final da monografia é ajudar o leitor a entender o que se pretende com o estudo, sem prometer o que não pode ser cumprido. O ideal de uma boa introdução é o leitor se contentar com ela e entender o que se pretende realizar na monografia.

No capítulo 1 da segunda parte deste livro, trataremos especificamente do conteúdo do capítulo de Introdução de sua monografia.

É importante enfatizar que o plano de trabalho e todas as etapas do processo devem ser continuamente reavaliados. Serão introduzidas possíveis correções como resultado das mudanças que ocorrerem durante o desenvolvimento dos trabalhos.

Existe uma diferença entre o sumário, descrito anteriormente, e o índice de um trabalho científico. O *sumário* aparece antes do texto, nomeando as principais

divisões, seções, itens e anexos do documento, na mesma ordem em que a matéria nele é apresentada no texto, com a respectiva exibição do número das páginas correspondentes. Já o *índice* aparece no final do documento, sendo constituído de uma enumeração detalhada de assuntos, nomes de pessoas, nomes geográficos, acontecimentos, com a indicação de sua localização no texto.

Esboce um título para sua monografia a partir do tema de seu interesse e da pergunta que deseja responder dentro desse tema. A seguir, rascunhe um sumário inicial para sua pesquisa. Esse seu roteiro será revisto no capítulo 1 da segunda parte quando você for elaborar o seu primeiro capítulo, ou seja, na introdução de sua monografia.

O exemplo a seguir, extraído de Dias (1984), apresenta uma possível organização do sumário. No próximo tópico, veremos quais são os conteúdos dos capítulos geralmente encontrados em uma monografia.

O sumário abaixo é a versão final do trabalho de pesquisa de uma tese de doutorado. Vale ressaltar que sofreu inúmeras modificações e lapidações ao longo da pesquisa.

Título: Especificação de Sistemas de Informação: fatores chave e situação em empresas brasileiras.

Sumário:

Capítulo I – A Pesquisa

1. Introdução
2. População
3. Coleta de dados
4. Pergunta da pesquisa

Capítulo II – Os Fatores Chave

1. Introdução
2. Planejamento de sistemas
 - 2.1 Teoria
 - 2.2 Pesquisa
 - 2.3 Modelo de referência
3. Interação usuário-analista
 - 3.1 Teoria
 - 3.2 Pesquisa
 - 3.3 Modelo de referência
4. Uso de métodos e técnicas
 - 4.1 Teoria
 - 4.2 Pesquisa
 - 4.3 Modelo de referência

5. Mudança organizacional

5.1 Teoria

5.2 Pesquisa

5.3 Modelo de referência

Capítulo III – A Metodologia da Pesquisa

1. Introdução

2. Hipóteses

2.1 Análise global

2.2 Análise da influência de fatores isolados na eficácia

3. Amostra

4. Questionários

4.1 Validade e teste piloto

5. Variáveis

6. Operacionalização das hipóteses

6.1 Análise global – “path analysis”

6.1.1 Hipótese 1

6.1.2 Hipótese 2

6.1.3 Hipótese 3

6.1.4 Hipótese 4

6.2 Influência de fatores isolados

6.2.1 Hipótese 5

6.2.2 Hipótese 6

6.2.3 Hipótese 7

6.2.4 Hipótese 8

Capítulo IV – Análise dos Resultados

1. Análise descritiva

2. Análise estatística

2.1 Estrato 1

2.2 Estrato 2

2.3 Estrato 3

2.4 Associação entre as variáveis que compõem os fatores estudados

2.5 Influência das variáveis de controle na eficácia

Capítulo V – Conclusão

Anexo A – Cópia dos Questionários

Anexo B – Respostas ao Questionário

Anexo C – Aditividade das Variáveis

Anexo D – Cálculo da Amostra

Bibliografia

CAPÍTULO 3

O CICLO DA PESQUISA

Todo trabalho científico segue um ciclo iniciado pela observação do fenômeno que o pesquisador pretende estudar. Neste capítulo, apresentaremos esse ciclo e relataremos como ele será utilizado para nortear a realização de sua monografia.

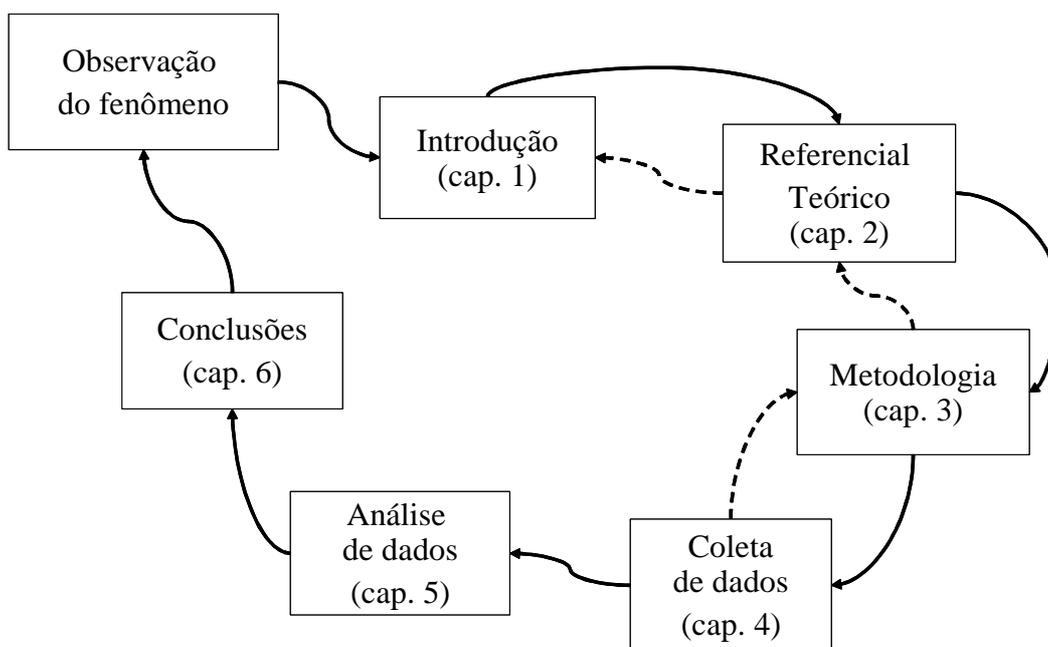


Figura 2 – O Ciclo da Pesquisa

O interesse por um tema de pesquisa vem da vivência direta ou indireta de um fenômeno. Por exemplo, o aluno pode decidir conhecer um pouco mais sobre *sistemas integrados de gestão* ao participar na implantação de um desses sistemas na empresa em que atua (vivência direta), ou ao ler um artigo que relata como foi a implantação de determinado sistema integrado de gestão em uma empresa à qual não tem acesso (vivência indireta).

A partir da observação (direta ou indireta) do fenômeno, o pesquisador se sente atraído a descobrir um pouco mais sobre ele. O primeiro passo para elaborar uma monografia é definir qual é o fenômeno que interessa ao aluno e o que ele pretende descobrir sobre esse fenômeno. Assim, no primeiro capítulo de sua monografia (a introdução), você deverá informar ao leitor qual é o tema de sua pesquisa e o que você pretende descobrir sobre esse tema, a sua *pergunta*.

O capítulo 1 da segunda parte do livro focalizará a introdução da monografia, que deverá abordar: a definição do problema da pesquisa; a descrição do estudo que será realizado; a justificativa de sua importância; os seus objetivos específicos com a apresentação da *pergunta da pesquisa*; e a organização do trabalho.

Com a definição do tema, você estará apto a ler e a organizar a teoria existente sobre o assunto. Você deve mostrar ao leitor que conhece bastante do assunto

escolhido, uma vez que você se propôs responder uma pergunta sobre esse assunto. Uma das contribuições de um trabalho científico é a forma pela qual seu autor organiza o conhecimento coletado. Cada pesquisador tem sua forma própria de classificar e de organizar a teoria existente. O segundo capítulo de sua monografia deverá conter uma compilação dos textos dos principais autores que já estudaram o tema que você escolheu. O capítulo 2 da segunda parte do livro orienta sobre como planejar as seções em que seu referencial teórico será dividido, como escolher o que deverá ser lido e o que pode ser dispensado, entre outras questões.

Após apresentar o referencial teórico ao leitor, vem o capítulo em que você deverá informá-lo como pretende responder a pergunta de sua pesquisa. Para orientá-lo sobre como fazer o capítulo que indica a metodologia utilizada em sua pesquisa, elaboramos o capítulo 3, apresentado na segunda parte do livro. Nele, discutimos a escolha do paradigma, o tipo de pesquisa, a importância de sustentar sua pesquisa com dados empíricos, entre outras questões.

Até o terceiro capítulo de sua monografia (caso siga a sugestão de capítulos da Figura 2), você terá definido o projeto da sua pesquisa. A execução da pesquisa propriamente dita – englobando coleta de dados, análise desses dados à luz da teoria e apresentação das conclusões – começa no quarto capítulo. Nesse capítulo de *coleta de dados*, você deverá descrever o que coletou sobre determinada ocorrência do fenômeno, a fim de que o leitor perceba o contexto em que você efetuou sua investigação.

No quinto capítulo da segunda parte do livro, tratamos de como você pode proceder à análise dos dados coletados, realçando a importância de uma associação entre a teoria compulsada no seu referencial teórico com a prática descrita no capítulo de *coleta de dados*.

No sexto capítulo de sua monografia, como será exposto no capítulo correspondente, apresentado na segunda parte do livro, você estará apto a realçar as suas principais contribuições e a sugerir novas pesquisas. A partir das limitações encontradas por você no decorrer do seu trabalho, aparecem ideias para novas pesquisas sobre o tema, instigando o leitor a iniciar um novo ciclo da pesquisa a partir das suas sugestões.

No sétimo capítulo da parte II, fazemos algumas considerações sobre a redação do trabalho final, que constituirão o produto “monografia”.

Encerramos o livro (parte III) apresentando uma estrutura típica (*template*) de um estudo de caso e exemplos de capítulos de diferentes monografias.

Cabe ressaltar que, no ciclo da pesquisa, podem ocorrer, e quase sempre ocorrem, retornos. Como pode ser observado na Figura 2, há um relacionamento entre *pergunta da pesquisa*, *referencial teórico*, *método de pesquisa escolhido* e *dados coletados*. Caso o pesquisador não obtenha os dados que havia planejado reunir, talvez tenha que rever a metodologia da sua pesquisa. Ao rever a metodologia, será interessante compilar material teórico que utilize metodologia similar para posterior comparação. Algumas vezes, a mudança ocorrida (na metodologia, nos dados ou no referencial) faz com que o aluno precise rever a sua *pergunta* ajustando-a ao novo contexto de pesquisa. Outras vezes, o aluno chega a mudar de tema e abandonar o ciclo inicial. Caso o aluno já tenha compilado bastante material teórico, é preferível adaptar a pergunta às condições concretas de metodologia e dados que conseguiu viabilizar.

Como visto, uma monografia, em geral, possui seis partes principais: introdução, referencial teórico, metodologia da pesquisa, coleta de dados, análise de dados e conclusões. Os capítulos da segunda parte do livro cobrem questões relativas a cada uma dessas partes orientando, passo a passo, a confecção de sua monografia. Ao fim dos capítulos, apresentamos exemplos de monografias já aprovadas e realçamos o que você estará apto a fazer com relação à sua monografia.

PARTE II

A REALIZAÇÃO DA MONOGRAFIA

Nesta segunda parte, conduziremos o leitor entre as principais questões envolvidas na confecção de sua monografia capítulo a capítulo, desde a introdução de sua monografia até as conclusões finais.

CAPÍTULO 1

A INTRODUÇÃO DA MONOGRAFIA

O primeiro capítulo da monografia deve dar uma ideia clara do que o pesquisador pretende alcançar com o seu trabalho e estimular o leitor a lê-lo. A introdução da monografia deve esclarecer qual o *tema* tratado e qual o *problema* que a pesquisa visa solucionar.

Para elaborar a introdução, o pesquisador se depara com três grandes decisões a serem tomadas:

1. a escolha do tema da pesquisa (qual a importância e viabilidade do assunto a ser abordado na monografia);
2. a pergunta da pesquisa (qual o problema específico, dentro do tema escolhido, que será pesquisado pelo autor);
3. o produto desejado (qual a contribuição que o autor espera agregar ao conhecimento existente com a monografia que pretende elaborar).

Neste capítulo, discutiremos o processo de tomada de cada uma dessas decisões e como estarão refletidas no capítulo de Introdução da sua monografia.

O TEMA DA PESQUISA

O autor deve, de início, escolher um tema para sua pesquisa, ou seja, o assunto sobre o qual deseja realizar sua contribuição. Usualmente, as decisões relativas ao tema da monografia e ao nível de contribuição para o conhecimento que o trabalho pretende gerar são tomadas de forma simultânea e não sequencial.

Um bom tema de monografia deve atender dois critérios principais: *importância* e *viabilidade*.

A *importância do tema*, também chamada de *relevância*, depende do grau de contribuição ao conhecimento que a pesquisa proporcionará. Um tema é importante se estiver ligado a uma questão que afete um segmento relevante da comunidade onde o autor da monografia atua.

Necessitamos, também, verificar se um determinado tema será viável de ser estudado. A *viabilidade da monografia* dependerá de fatores ligados ao próprio autor, tais como a sua capacitação acadêmica e as suas limitações pessoais em termos de tempo e possibilidade de dedicação ao trabalho pretendido, face às suas atividades e obrigações familiares, profissionais e pessoais.

Além disso, a viabilidade de qualquer projeto de pesquisa dependerá dos prazos imposto por terceiros, em especial, dos prazos oficiais da instituição a que o aluno está ligado. Não menos importante, é verificar os prazos do próprio orientador, caso este esteja para viajar, se ausentar do país ou, eventualmente, se aposentar.

Viabilidade envolve, também, uma avaliação comparativa entre o estágio atual de conhecimento sobre o tema pretendido e o estágio a que pretendemos atingir, isto é, a avaliação do tamanho da empreitada a que estamos nos candidatando, conforme veremos adiante. Caso nos falem informações e não seja possível coletar os dados

necessários, ou não tenhamos o arcabouço metodológico adequado para realizar o estudo pretendido, corremos o risco de não conseguir atingir nossos objetivos.

Além de atender aos dois critérios apontados, o tema da pesquisa deverá motivar e ser prazeroso, pelo menos para os públicos a seguir:

- *O próprio pesquisador.* Do contrário, ele poderá se desestimular ao longo do projeto. Se o aluno pretender trabalhar futuramente na área acadêmica, é recomendável que escolha um tema que o motive a realizar estudos posteriores.
- *O orientador da monografia.* Pelas mesmas razões, este deverá se sentir motivado a manter o aluno entre as suas prioridades, colaborando com ideias e sugestões. Naturalmente, para que isso seja possível, o tema da pesquisa deve envolver um assunto sobre o qual o orientador possua razoável conhecimento, inclusive sobre as possíveis dificuldades metodológicas do trabalho.
- *A instituição a qual o aluno pertence,* incluindo os futuros membros da banca examinadora. A escolha do tema deve levar em consideração a existência de profissionais, na sua e em outras instituições acadêmicas, que tenham interesse na área de conhecimento em que você pretende pesquisar.

Um cuidado a ser tomado é definir claramente o escopo da pesquisa, ou seja, os tópicos a serem efetivamente abordados e aqueles tópicos que, embora façam parte do escopo mais amplo do tema, ficarão explicitamente de fora do estudo. Não se devem criar falsas expectativas nos leitores, em especial, na banca examinadora. Deve-se esclarecer aquilo que estará sendo efetivamente coberto, o que poderá ser muito útil para que outros pesquisadores e avaliadores entendam até onde o pesquisador pretende avançar no conhecimento sobre o tema.

TEMA, FONTES DE CONSULTA E QUADRO METODOLÓGICO.

Eco (2004) estabelece cinco regras básicas para conduzir o iniciante na escolha do tema da sua pesquisa. Discutiremos a seguir cada uma delas:

O tema deve refletir os interesses do candidato. O pesquisador deve ter em mente que passará por um longo período de tempo trabalhando e envolvido com o tema a ser escolhido. Caso o assunto não lhe seja agradável, logo a convivência com o tema tornar-se-á de difícil gerenciamento, prejudicando, com certeza, a qualidade da pesquisa a realizar.

As fontes de consulta devem estar acessíveis. A barreira imposta pela falta de acesso à consulta pode inviabilizar também todo o processo pela incapacidade de se estabelecer um acervo teórico que suporte a análise. Por outro lado, a dificuldade em se obterem os dados necessários também pode inviabilizar todo o processo. Por vezes, determinadas empresas ou organizações refutam o fornecimento de seus dados proprietários por razões de ordem comercial ou estratégica. Algumas organizações só o fazem mediante a assinatura de um documento da instituição acadêmica assumindo o compromisso de que o uso desses dados permaneça confidencial, isto é, sem nenhuma referência à sua fonte quando da sua divulgação. Se tal documento não puder ser fornecido ou for de difícil obtenção, o andamento da pesquisa poderá ficar comprometido.

As fontes de consulta devem ser manejáveis, ou seja, devem estar ao alcance cultural do candidato. O pesquisador deve ter os conhecimentos necessários para analisar o conteúdo obtido nas fontes de consulta que serão exploradas. Por vezes, os originais das obras que tratam do tema escolhido podem estar em uma língua estrangeira, indicando a necessidade de o pesquisador ter habilidade naquela língua. A incapacidade dessas leituras pode prejudicar a qualidade do produto final elaborado.

O quadro metodológico da pesquisa deve estar ao alcance da experiência do candidato. O pesquisador deve se familiarizar com o método de pesquisa adotado pela instituição a que está vinculado e escolher um tema que seja factível dentro da metodologia empregada. Esse quesito também deve ser considerado com relação ao domínio dos métodos de tratamento dos dados a serem levantados. Assim, sugere-se que o iniciante domine essas duas vertentes.

O professor escolhido como orientador deve ser adequado. O orientador deve possuir as competências na área de conhecimento do tema a ser definido, para permitir uma orientação que resulte em um trabalho de qualidade e contribuição para a Ciência. O grau de domínio desse aspecto influirá na intensidade do direcionamento do pesquisador no alcance de seu objetivo final. Vale realçar, também, que um bom relacionamento pessoal entre orientador e orientado facilitará enormemente o trabalho: afinal, um trabalho de cunho intelectual será gerado a partir desse convívio, e a afinidade de ideias pode auxiliar a viabilizar a tarefa.

Salomon (2004) propõe algumas fontes de inspiração para um pesquisador encontrar temas instigantes: observação direta do fenômeno, reflexão acerca do fenômeno, dúvida sobre algo tido como senso comum, experiência pessoal, analogia com fenômeno de outra área, participação em seminários, leitura de revistas da área etc.

Antes de encerrarmos esta seção, faz-se oportuno registrar um cuidado especial na preparação de uma monografia. Esse fator está relacionado com a amplitude e a profundidade da pesquisa. Trabalhos muito abrangentes abrem espaço para críticas durante sua defesa devido à possibilidade de que algumas omissões venham a acontecer devido à amplitude da investigação. Dessa forma, há a necessidade de se limitar o escopo da pesquisa, de maneira a torná-la gerenciável, com um nível adequado de profundidade, a fim de evitar críticas da banca que vai avaliar a monografia. Quanto mais se restringir o campo de estudo, melhor e com mais segurança se trabalhará dentro do espaço de tempo concedido.

A PERGUNTA DA PESQUISA

Para que um trabalho científico tenha sucesso, Vergara (2000) realça a importância da definição do “tema da pesquisa” e da formulação do “problema da pesquisa” (ou pergunta da pesquisa). O tema apresenta caráter mais geral, e é de onde provém a pergunta da pesquisa, ou seja, de onde provém o problema a ser pesquisado. Um mesmo tema pode suscitar diversas perguntas a serem trabalhadas. Por exemplo, dentro do tema “Adoção de Tecnologia”, temos as possíveis perguntas a seguir:

- Como o perfil psicológico influencia a adoção de determinada tecnologia?

- O quanto a diferença sexual impacta a adoção de um sistema de informações em uma organização?
- Quais os impactos do treinamento na adoção de uma tecnologia?

Vergara sugere que o problema específico a ser investigado na pesquisa seja redigido sob a forma de *pergunta*. Esse formato exhibe quatro vantagens:

1. evita digressões estereis ou confusas em torno do tema, pois uma pergunta usualmente é mais direta do que uma redação afirmativa;
2. evidencia a distinção entre o tema mais amplo e o problema específico da pesquisa;
3. torna mais claro, para o autor e para o leitor, aquilo a que se pretende dar resposta com a pesquisa;
4. permite que, ao final da pesquisa, se valide se foi atingido o objetivo. Basta ler de novo a pergunta e verificar se a pesquisa forneceu a ela uma resposta adequada.

Todas as considerações feitas anteriormente sobre a importância e sobre a viabilidade do tema valem também para a pergunta da pesquisa.

A autora propõe ainda que se definam claramente os seguintes objetivos para o trabalho:

objetivo final: trata-se de dar resposta ao problema estudado e, quando a pergunta da pesquisa for clara e concisa, esse objetivo deriva diretamente dela;

objetivos intermediários: são as etapas necessárias para alcançar o objetivo final. Em outras palavras, correspondem àquelas perguntas mais específicas, intermediárias, cujas respostas permitirão responder à pergunta maior da pesquisa.

Existem três caminhos para se definir o objetivo de sua pesquisa: a partir de dados existentes, a partir de *perguntas* colocadas pelo pesquisador, ou, simultaneamente, a partir das *perguntas e dados*.

Quando se parte de dados já existentes, a intenção do pesquisador deve ser chegar a uma melhor descrição do fenômeno ou à sugestão de novas variáveis relevantes. Nesse tipo de abordagem, os objetivos da pesquisa se situarão no domínio de descrição do fenômeno ou de sugestão de variáveis relevantes.

Quando se parte de perguntas já levantadas na literatura ou propostas pelo próprio autor, o objetivo do pesquisador torna-se responder ou entender tais perguntas. Esse método parte da teoria para a formulação de perguntas e, destas, para a obtenção de dados.

O PRODUTO DA PESQUISA: “A Minha Monografia”

O aluno deve definir qual a sua intenção e ambição com relação à pesquisa que o levará à realização da sua monografia. Espera-se, nas monografias de graduação e pós-graduação *lato sensu*, que o aluno contribua para o crescimento do acervo de conhecimento sobre o tema estudado através do teste de teorias e modelos existentes na literatura.

Trata-se, também, de decidir se a ênfase do trabalho será em uma *aplicação prática* (possibilidade de implantação imediata dos resultados e conclusões do trabalho) ou na *geração de novos conhecimentos* (revisão crítica de trabalhos existentes ou contribuição ao estoque de conhecimentos da área estudada).

A aplicação prática encontra bastante apelo entre muitos estudantes, uma vez que se volta para a solução de problemas reais, o que torna possível mostrar claramente a sua relevância. Entretanto, existem algumas armadilhas que podem levar ao insucesso na busca de solução para problemas práticos. Dentre elas, enfatizamos a possível carência de conhecimentos do pesquisador sobre a natureza do problema estudado e dos seus fundamentos teóricos.

Por outro lado, para se modificar o nível de conhecimento sobre a realidade, é necessário conhecer muito bem o estágio do conhecimento existente sobre essa realidade. As informações que necessitam ser buscadas dependerão, fundamentalmente, do conhecimento acumulado sobre o tema estudado até o momento. Bento e Ferreira (1982) propõem a existência de quatro níveis de informação sobre um determinado tema:

- *informações sugestivas*. Resultam da decisão do pesquisador em buscar ideias sobre um determinado assunto, do qual ainda se conhece muito pouco. O objetivo do pesquisador se prende a buscar melhor entendimento e descrição do fenômeno, identificação das suas variáveis mais relevantes e formulação de hipóteses para estudos futuros. Os meios em geral utilizados para alcançar tal fim são pesquisas bibliográficas, levantamento de opiniões e estudo intensivo de um ou mais casos reais;
- *informações preditivas*. A partir do momento em que já existe um volume razoável de informação sobre um determinado fenômeno, torna-se apropriado identificar, no caso de um estudo quantitativo, possíveis associações entre variáveis. De modo a cumprir esse objetivo, parte-se de hipóteses, para cuja validação ou refutação, podemos empregar diversas técnicas, como: pesquisas de campo (*surveys*), entrevistas, questionários, observação e análise de registros documentais;
- *informações decisivas*. A partir do momento em que fatores explicativos já foram sugeridos e a sua associação foi confirmada, podemos verificar a existência de relações de causa e efeito entre eles. Esse tipo de relação vai além da simples associação entre variáveis, uma vez que pressupõe que uma variável se modifica no tempo em função de outra variável. Além disso, uma relação de causa e efeito implica que, caso a experiência seja repetida em outras organizações, a presença da referida causa deverá levar ao mesmo efeito, eventualmente atenuado ou ampliado pela existência de fatores moderadores. A busca de informações decisivas parte de experimentos, que poderão ser refutados ou aceitos através de técnicas estatísticas;
- *informações sistêmicas*. O acúmulo de informações decisivas sobre um determinado problema pode permitir que se busque entendê-lo dentro de um contexto mais amplo, no sistema de fenômenos a que ele pertence. A partir desse momento, torna-se possível propor, consciente e organizadamente, um modelo ou sugestões que modifiquem o *status* ou a situação em estudo, gerando um entendimento mais amplo do fenômeno.

Esses níveis de informação compõem uma *escada de informações* (Figura 3) na qual não é possível alcançar um degrau superior sem antes ter sido galgado o imediatamente inferior.

Entendida a sequência acima, fica claro que o pesquisador, ao decidir o seu nível de contribuição, precisa entender em que estágio se encontra o conhecimento acumulado em sua área de interesse. Não adianta ser ambicioso demais e tentar obter informações que estiverem afastadas mais de um degrau daquelas já obtidas por outros pesquisadores. Também não adianta ser modesto demais e não contribuir para o aumento do nível de informação relativamente ao que já foi alcançado por outros.

A revisão da literatura sobre o tema estudado é muito importante e deverá permitir ao pesquisador entender o estágio atual de conhecimento acumulado em sua área, além de tomar conhecimento de possibilidades de pesquisa com base em trabalhos de autores que o precederam, assim como permitir que ele avalie adequadamente as dificuldades metodológicas que poderá vir a enfrentar. A colaboração do orientador é fundamental neste momento.

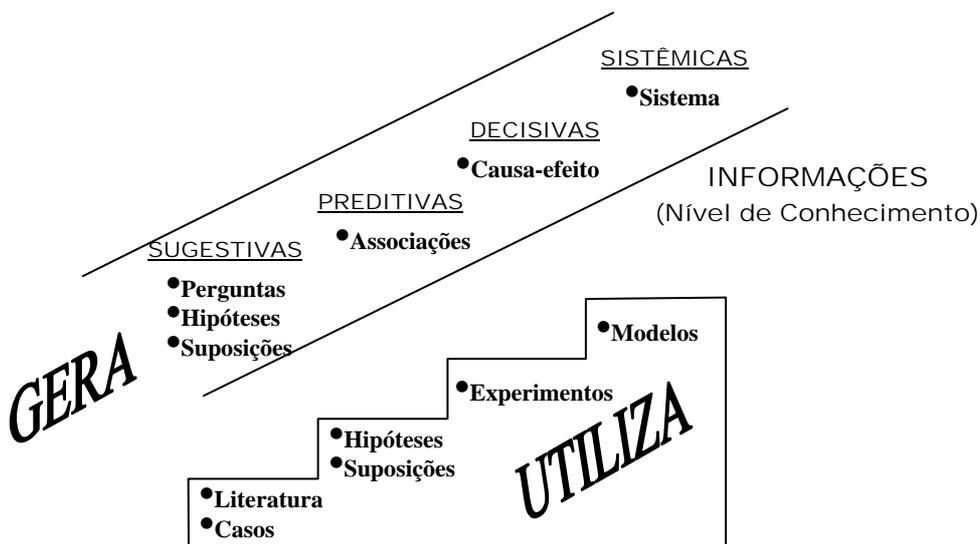


Figura 3 - Escada de Informações (adaptado de Bento e Ferreira, 1982)

É importante observar que, às vezes, o orientador pode sugerir um tema de pesquisa que seja de seu interesse específico, relacionado a uma pesquisa maior já em andamento, ou em vias de ser iniciada, para a qual o estudo do aluno contribuirá como uma parte de um trabalho maior. A vantagem desse caminho é o aluno encontrar um professor motivado e com conhecimento sobre o assunto. Por outro lado, existem duas desvantagens que não devem ser ignoradas: a primeira é a de o aluno poder acabar por aceitar um tema que não lhe interessa muito, apenas para atender ao que supõe ser o desejo do orientador; a segunda é a de isso poder prorrogar o trabalho do aluno para dele se extraírem mais dados que interessarão somente ao projeto maior do professor, mas, talvez, nada agregue ao trabalho do aluno.

Vale a pena aqui uma observação sobre a forma como a monografia será escrita. Afinal, o produto da pesquisa não é para consumo apenas do autor. Por essa razão, é importante que ele busque um estilo de redação que, sem perder o rigor acadêmico e científico, seja capaz de motivar o leitor à leitura do trabalho até o fim. Dessa forma, poderá o pesquisador vir a contar com mais sugestões e colaborações para a continuação das suas pesquisas, além de, provavelmente, aumentar as chances de a sua pesquisa vir a ser útil a outros.

ASSOCIANDO TEMA, PERGUNTA E PRODUTO

A escolha do tema norteia o processo de pesquisa, definindo a sua viabilidade e a sua importância. Assim, a definição do tema da monografia e a elaboração da pergunta da pesquisa devem merecer uma maior atenção por parte do pesquisador.

Uma monografia formulada a partir de um tema mal escolhido e de uma pergunta mal elaborada pode ter dificuldades em garantir os requisitos necessários para ser aprovada pela comunidade científica a qual pertence. Como colocado por Vergara (2000), *“se a definição adequada de um problema, por si só, não garante o êxito de uma produção científica, a definição inadequada, certamente, garante seu insucesso”*.

Salomon (2004) reafirma a importância dessa dedicação inicial em definir tema, pergunta e produto: *“todo o desenvolvimento da monografia depende, obviamente, da escolha do assunto: se for feliz, terá mais condições de êxito; se infeliz, estará fadado ao fracasso”*.

Para que tenhamos consciência de aonde desejamos chegar em nossa pesquisa, Booth, Colomb e Williams (2000) sugerem um exercício que visa combinar tema, pergunta e produto. Tendo como base o que você deseja pesquisar, complete as seguintes lacunas:

Estou estudando sobre ____ (o tema, o assunto que desperta meu interesse), a fim de descobrir ____ (o que não sei sobre o tema, minha pergunta), pois ____ (por que desejo pesquisar esse par tema/pergunta, qual o fundamento lógico, a relevância).

O exemplo abaixo, extraído da pesquisa de Silva e Dias (2004), mostra como associar os três elementos de uma pesquisa:

Estou estudando sobre a intenção de uso de um SI a fim de descobrir como o brasileiro reage quanto à aceitação de um sistema de informações em que a alta gerência da organização expressa a sua expectativa com relação a essa aceitação, pois quero descobrir quais considerações devem ser feitas pela organização quando da elaboração e introdução de um novo sistema de informações.

Após completar as lacunas propostas, você estará apto a iniciar seu capítulo de introdução. Esse exercício será apenas um resumo inicial da sua pesquisa, mas permite que você vá aprimorando e lapidando os objetivos da sua monografia. O capítulo de introdução da monografia deverá se estender mais nesses pontos (tema, pergunta e produto), a fim de deixar claro para o leitor as contribuições que você pretende oferecer. Uma possível organização para a Introdução da sua monografia é a seguinte:

- 1.1.- Descrição do problema e sua importância
- 1.2.- Objetivo geral da pesquisa
- 1.3.- Relevância da pesquisa
- 1.4.- Organização do texto

No item 1.1, você trataria do tema que o motivou a pesquisar. No item 1.2, apresentaria a pergunta da sua pesquisa e quais as contribuições pretendidas; no item 1.3, realçaria a importância e justificativa teórica e prática de seu estudo. Por fim, no item 1.4, indicaria ao leitor o que ele encontraria nas próximas páginas de seu trabalho.

Além de aprimorar a sua introdução, reveja o título e o sumário sugeridos no capítulo 2 da primeira parte deste livro (O Planejamento da Monografia). Sua monografia começa a se concretizar.

EXEMPLOS DE INTRODUÇÕES DE TRABALHOS ACADÊMICOS

Os exemplos abaixo apresentam algumas formas de organizar o capítulo de introdução.

I. - Título: *Excelência na Gestão Organizacional e a Performance da Gestão do Conhecimento: a visão das grandes empresas no Brasil* (Spiller, 2006)

INTRODUÇÃO

1.1 - Definição do Problema	1
1.2 - A Pergunta da Pesquisa	3
1.3 - Objetivos do Estudo	7
1.4 - Justificativas para a Realização do Estudo	8
1.5 - Delimitação do Estudo	10
1.6 - Relevância do Estudo	11
1.7 - Organização do Estudo	12

II. - Título: *Fatores Humanos e sua Influência na Intenção de Uso de Sistemas de Informação* (Silva, 2006)

INTRODUÇÃO

1.1 A Pergunta da Pesquisa	1
1.2 Objetivos	5
1.3 Delimitação do Estudo	6
1.4 Relevância do Estudo	6
1.5 Organização do Estudo	8

III. - Título: *Integração Organizacional e Tecnologia da Informação: um estudo na indústria farmacêutica* (Carneiro, 2004)

INTRODUÇÃO

1.1 Formulação da Situação Problema	4
1.2 Colocação do Problema e Justificativa	7
1.3 Relevância do Estudo	7
1.4 Organização do Estudo	9

CAPÍTULO 2

O REFERENCIAL TEÓRICO

O *referencial teórico* é o alicerce para o desenvolvimento de uma monografia. Através dele, vamos encontrar o tema e levantar as hipóteses que deverão ser testadas ou as suposições a verificar no decorrer do trabalho. Ele compreende o levantamento bibliográfico que dará suporte ao estudo. Por isto é também chamado de *revisão bibliográfica*. Ele deve conter o que segue:

- uma compilação dos textos dos principais autores que estudaram o tema da monografia;
- a identificação das contribuições mais importantes que estes autores fizeram ao tema;
- os pontos em que os pesquisadores anteriores não foram capazes de apresentar contribuições e que poderão ser explorados para o aumento do conhecimento sobre o tema.

Conforme vimos anteriormente, no que se refere à busca do tema, o pesquisador deverá atentar para os critérios de cientificidade, viabilidade e contribuição ao conhecimento em sua área de estudos. Em decorrência do tema estabelecido, surge então a pergunta da pesquisa, que estabelece o desafio a ser explorado e delimita o campo de trabalho a ser pesquisado.

A definição da pergunta da pesquisa envolve as seguintes etapas:

1. Revisão bibliográfica
2. Identificação da pergunta específica da pesquisa
3. Escolha das hipótese/suposições de trabalho
4. Operacionalização destas hipóteses ou suposições

Durante a revisão bibliográfica, várias perguntas poderão ser relacionadas ao tema escolhido, porém devemos eleger como pergunta específica aquela para a qual podemos obter dados e que tenha o maior interesse para o pesquisador. Todo esse trabalho será, portanto, resultado de consulta a livros, artigos, trabalhos já elaborados e pesquisas anteriores realizadas na área de concentração do pesquisador.

Uma vez definida a pergunta específica o pesquisador passa a um novo estágio da revisão bibliográfica, a busca das hipóteses ou suposições. Vergara (2000) define

Hipóteses, ou suposições, são a antecipação da resposta ao problema. Se este é formulado sob a forma de pergunta, a hipótese ou a suposição o são sob a forma de afirmação. A investigação é realizada de modo que se possa confirmar ou, ao contrário, refutar a hipótese, ou a suposição.

Vergara associa a definição de hipótese a instrumento do método quantitativo. Já para o método qualitativo, Vergara acredita ser mais apropriado o estabelecimento de suposições. Hipóteses serão provadas ou negadas com dados numéricos, e suposições avaliadas através de argumentos e teorias.

A Figura 4 apresenta o relacionamento entre a revisão bibliográfica, a pergunta, as hipóteses/suposições e a possibilidade de obtenção de dados para a pesquisa. No estágio de busca de hipóteses/suposições, já tendo decidido qual a pergunta específica do estudo, o investigador identifica a contribuição que outros pesquisadores já fizeram ao tema e verifica em que pontos eles não foram capazes de apresentar

contribuições. A partir daí poderá optar por continuar a linha de pensamento já existente, estendendo ou completando os esforços anteriores, ou propor uma abordagem nova ao tema.

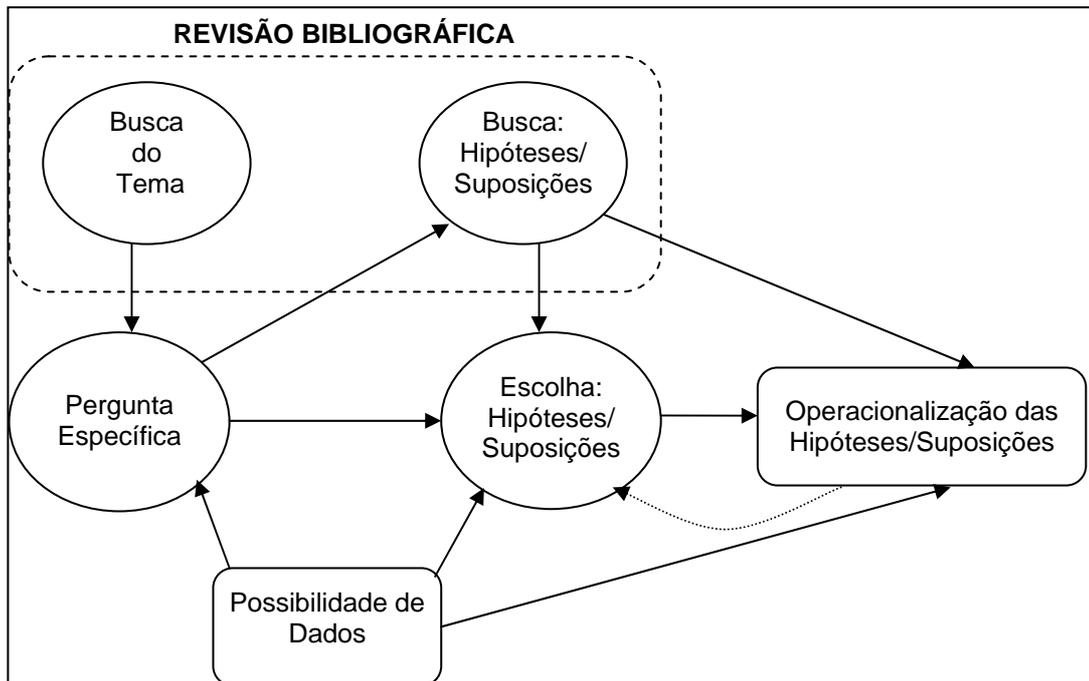


Figura 4 - Pesquisa Bibliográfica, Pergunta, Hipóteses/Suposições e Possibilidade de Dados – adaptado de Bento e Ferreira (1982)

No estágio de busca de hipóteses ou suposições, a revisão bibliográfica será orientada em função da pergunta específica. O desenvolvimento de hipóteses ou suposições pode ser obtido através de:

- Diálogo com o orientador ou com outros pesquisadores da área.
- Análise de problemas semelhantes em diferentes circunstâncias.
- Análise de situações análogas em outras áreas de conhecimento.
- Visualização de possíveis soluções para o problema.

O intercâmbio com pesquisadores mais experientes a respeito de nossas preocupações sobre a pesquisa em andamento permitirá a emulação de sugestões que, certamente, serão úteis para a realização do trabalho.

Testar uma hipótese ou avaliar uma suposição é observar a forma pela qual, na prática, ela poderá ser considerada como falsa ou verdadeira. Esse processo poderá acontecer através do desenvolvimento de duas etapas.

Em um primeiro momento, devemos definir qual a prática que estamos considerando, ou seja, como assumimos ou definimos que um determinado fenômeno acontece. Isso poderá ser alcançado pela fragmentação da realidade que se deseja estudar.

Em um segundo momento, definimos uma regra de medida, isto é, como o fenômeno será interpretado. Em outras palavras, descrevemos o fenômeno em termos da população envolvida, bem como da variabilidade¹ que ele pode apresentar.

A operacionalização de uma hipótese ou suposição é a transformação dos conceitos existentes nas hipóteses/suposições em fenômenos passíveis de medição ou de avaliação. Caso isto venha a se mostrar inviável, devemos conduzir novas escolhas de hipóteses ou suposições.

Cada pesquisador deverá achar o caminho mais adequado à situação do seu estudo. Entretanto, não basta definir as hipóteses ou suposições, há que colocá-las em bases operacionalizáveis. O pesquisador poderá encontrar no referencial teórico coligido modelos ou instrumentos para medir as variáveis quantitativas e métodos para trabalhar os dados qualitativos coletados. Entretanto, poderão ser encontradas dificuldades, seja pela dificuldade em se obterem dados, seja pela utilização de variáveis para avaliar hipóteses ou suposições, que levem à necessidade de buscar hipóteses ou suposições alternativas.

EXEMPLOS

Seguem exemplos para ilustrar o que foi apresentado acima – eles mostram a articulação dos elementos apresentados no capítulo. Lembramos que, nem sempre, são requeridas perguntas intermediárias na elaboração de monografias.

Exemplo 1 (Dias, 2002)

- Tema: Motivação para o uso de microcomputadores,
- Pergunta da pesquisa: O nível educacional do usuário influencia as suas atitudes em relação aos microcomputadores?
- Método utilizado: Quantitativo
- Hipótese: Há diferença na utilidade percebida no uso de microcomputadores entre estudantes de graduação, pós-graduação e escola elementar.
- Hipótese: Há diferença na facilidade percebida no uso de microcomputadores entre estudantes de graduação, pós-graduação e escola elementar.
- Hipótese: Há diferença no prazer percebido no uso de microcomputadores entre estudantes de graduação, pós-graduação e escola elementar.

Exemplo 2 (Spiller, 2004)

- Tema: Inteligência competitiva na indústria de distribuição de combustíveis no Brasil: um estudo de caso,
- Pergunta da pesquisa: As empresas pertencentes à amostra escolhida demonstram interesse e preocupação a respeito da adoção de práticas pertinentes à *Inteligência Competitiva*?
- Método utilizado: Qualitativo.
- Suposição: As empresas adotam métodos e técnicas dirigidos especialmente para as atividades de *Inteligência Competitiva*.

¹ Variabilidade refere-se às gradações que o fenômeno apresenta que sejam relevantes para o estudo em questão.

- Suposição: As empresas investem em recursos materiais e tecnológicos visando à obtenção de dados, informações e conhecimentos sensíveis.

Exemplo 3 (Chao, 2004)

- Tema: Fatores motivacionais relativos ao uso de tecnologia por diretores de arte em agências de propaganda.
- Pergunta central da pesquisa: Como diretores de arte de agências de propaganda do Rio de Janeiro lidam com a tecnologia oferecida pelos microcomputadores no seu ambiente de trabalho?
- Método utilizado: Qualitativo.
- Pergunta intermediária 1: Quais foram as principais mudanças causadas pela introdução do computador nas agências de propaganda?
 - Suposição: O número de profissionais alocados no Estúdio foi reduzido drasticamente.
 - Suposição: O trabalho do diretor de criação foi alterado pelo advento do computador.
- Pergunta intermediária 2: Quando e como os diretores de arte começaram a usar computador?
 - Suposição: O primeiro contato com os computadores ocorreu no ambiente de trabalho.
- Pergunta intermediária 3: Que grau de prazer os diretores de arte sentem ao usar computador?
 - Suposição: Os diretores de arte que começaram a usar computador antes de ingressar na vida profissional sentem mais prazer em trabalhar com ele.
- Pergunta intermediária 4: Que grau de facilidade os diretores de arte têm em usar computador como ferramenta de cunho profissional?
 - Suposição: Os diretores de arte que aprenderam a usar os computadores mais jovens têm maior facilidade em lidar com ele.
- Pergunta intermediária 5: Que grau de utilidade os diretores de arte atribuem ao computador no ambiente de trabalho?
 - Suposição: A utilidade percebida é o principal fator motivacional para o uso de computador.

CAPÍTULO 3

A METODOLOGIA DA PESQUISA

A Figura 5 apresenta o relacionamento entre o tema, a pergunta, as hipóteses ou suposições, o método e os dados da pesquisa. Embora aquela figura mostre uma execução sequencial das etapas do ciclo de pesquisa, na fase inicial de nosso estudo, temos de considerar simultaneamente a pergunta da pesquisa e a disponibilidade de dados para escolher o método mais adequado para realizar a pesquisa. A pergunta da pesquisa, a disponibilidade de dados e o nível de conhecimento existente sobre o tema ajudam a definir o método de pesquisa mais apropriado (qualitativo, quantitativo, experimento etc.) para realizar nossa investigação. Ajudam, ainda, a dar uma ideia da viabilidade da pesquisa que se pretende realizar.

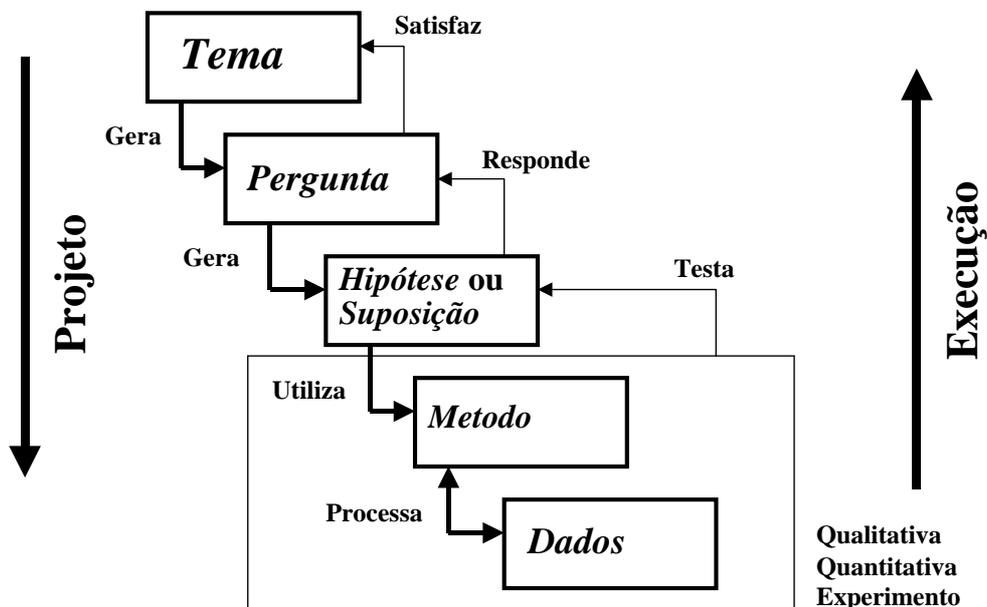


Figura 5 – Metodologia da Pesquisa

O tema, pergunta e hipóteses/suposições da pesquisa já foram abordados anteriormente. No próximo capítulo discorreremos sobre a coleta dos dados a serem utilizados no estudo realizado para a elaboração da monografia.

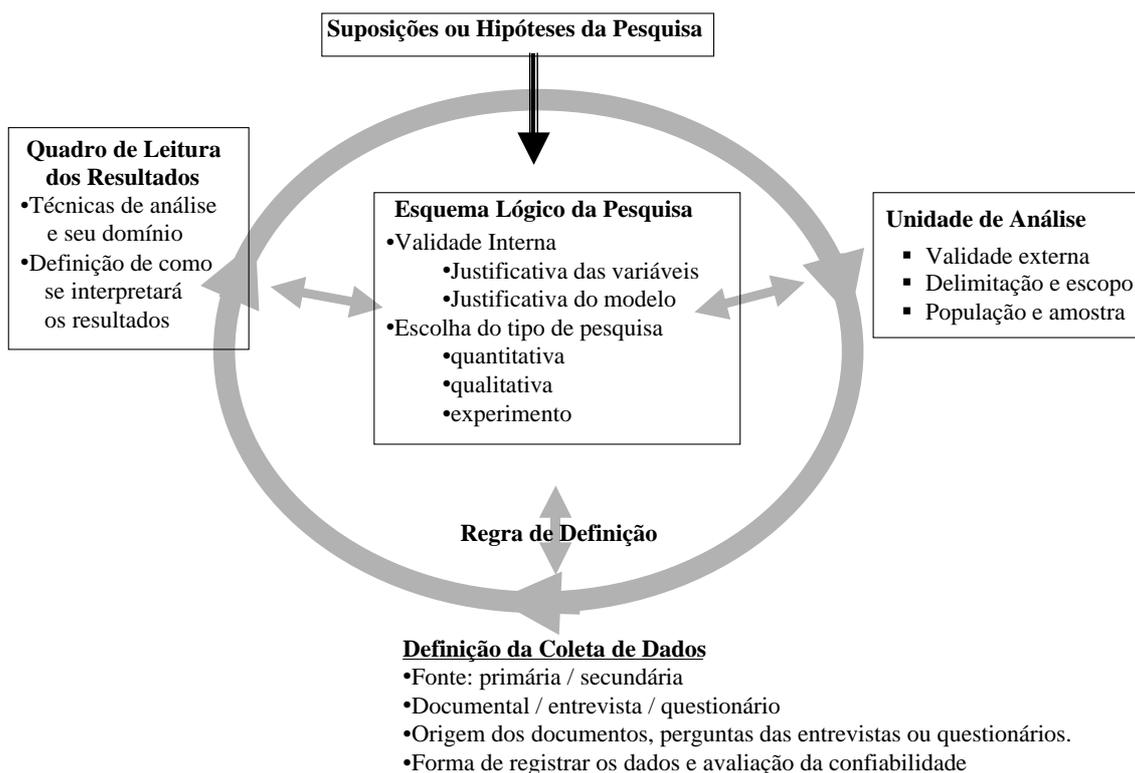
Neste capítulo, concentramo-nos na discussão do processo utilizado para a execução de uma pesquisa, usualmente denominado de *metodologia da pesquisa*.

Os métodos da pesquisa podem ser classificados de várias maneiras, entretanto, uma das distinções mais comuns está entre métodos qualitativos e os quantitativos de pesquisa. Esclarecemos que, quando falamos no texto em *suposições*, estamos falando de um termo utilizado principalmente em pesquisas qualitativas. Por outro lado, quando falamos em *hipóteses* estamos falando de um termo utilizado principalmente em pesquisas quantitativas e experimentos. Testar uma hipótese é algo que está intrinsecamente ligado à utilização de procedimentos estatísticos.

O processo de definição da metodologia de pesquisa é composto de quatro etapas principais: (a) a unidade de análise, (b) o esquema lógico da pesquisa, (c) a definição da coleta de dados e (d) o quadro de referência para a leitura de resultados.

Braga e Gouvêa (2003) representam esse processo através do modelo apresentado na Figura 6. No modelo é explicitada a recorrência entre aquelas etapas, nas quais o pesquisador vai redefinindo os pontos abordados conforme vai avançando no processo de estruturação de sua metodologia.

Figura 6 - Definição da metodologia de pesquisa



(Fonte Braga e Gouvêa, 2003)

Descrevemos a seguir essas etapas.

1. *Unidade de Análise* – Representa a *população* a ser estudada e a *amostra* dessa população que será utilizada. A unidade de análise determina o grau de generalização da pesquisa, ou seja, o quanto ela será válida externamente. Assim, para definir a *validade externa* da pesquisa o leitor precisa conhecer em que *população* (ou *universo*) ela foi aplicada e que *amostra* dessa população foi estudada.

Yin (1989) define *validade externa* como o estabelecimento do domínio para o qual as conclusões de um estudo podem ser generalizadas. O autor diferencia validade externa de confiabilidade, que, segundo ele, é a demonstração de que as operações de um estudo, como, por exemplo, os procedimentos de coleta de dados, podem ser repetidos com os mesmos resultados.

2. *Esquema lógico da pesquisa* – Define como será avaliada a unidade de análise e que método será utilizado para avaliá-la. A qualidade do esquema lógico é avaliada pela *validade interna* da pesquisa.

Por exemplo, em uma pesquisa qualitativa, a validade interna pode avaliar a qualidade da estrutura textual, a correção do conteúdo do texto, o valor social da mensagem e o seu significado político.

Em uma pesquisa quantitativa, a validade interna avalia se o esquema lógico apresenta uma boa definição das variáveis que serão medidas e se as relações que serão verificadas entre essas variáveis estão consistentes com os dados a serem utilizados.

3. *Coleta de dados* – Define como as informações sobre a unidade de análise serão obtidas, como veremos no próximo capítulo.
4. *Quadro de referência para leitura dos resultados* – Em uma pesquisa quantitativa seria, por exemplo, a forma como os dados serão tratados, permitindo aceitar ou refutar a hipótese da pesquisa relativa à unidade de análise.

PERSPECTIVAS FILOSÓFICAS

Toda pesquisa é baseada em algumas suposições subjacentes sobre o que constitui pesquisa válida e que métodos de pesquisa são apropriados.

Positivismo

Positivistas geralmente assumem que a realidade é objetiva e pode ser descrita por propriedades que são independentes do observador (pesquisador) e de seus instrumentos de avaliação. Os estudos positivistas geralmente tentam testar teorias numa tentativa de aumentar a compreensão sobre os fenômenos. Em linha com isso, usualmente classificamos uma pesquisa como positivista, se há evidência de proposições formais, medidas quantificáveis de variáveis, teste de hipóteses e a possibilidade de inferências sobre um fenômeno a partir de uma amostra de uma determinada população.

Interpretativismo

O interpretativismo assume que o acesso à realidade somente pode ser feito através de construções sociais, tais como a língua, a consciência e os significados compartilhados. Os estudos interpretativos geralmente tentam compreender os fenômenos através dos significados que as pessoas lhes atribuem e os métodos interpretativos de pesquisa visam produzir uma compreensão do contexto do fenômeno em estudo. Eles buscam entender, também, o processo pelo qual o fenômeno influencia o seu contexto e como, por ele, é influenciado. A pesquisa interpretativa não define previamente variáveis dependentes e independentes, mas foca na complexidade que emerge da situação estudada.

PESQUISA QUALITATIVA E PESQUISA QUANTITATIVA

A pesquisa qualitativa envolve o uso de dados qualitativos, tais como entrevistas, documentos e dados de observação participante, para a compreensão e explicação dos fenômenos. As pesquisas qualitativas podem ser encontradas em muitas disciplinas e campos, usando uma variedade de enfoques, métodos e técnicas.

Os métodos qualitativos da pesquisa foram desenvolvidos nas Ciências Sociais para permitir aos pesquisadores estudarem fenômenos sociais e culturais. Os dois principais exemplos de métodos qualitativos são os estudos de caso e a etnografia. As origens dos dados qualitativos incluem observação, entrevistas, questionários, documentos, e impressões/reações do pesquisador.

As pesquisas quantitativas foram desenvolvidas originalmente nas Ciências Naturais para estudar fenômenos naturais. Exemplos de métodos quantitativos bem aceitos em Ciências Sociais incluem pesquisa empírica (*surveys*), experimentos de laboratório e campo, métodos formais (ex: econometria) e métodos numéricos (ex: modelos matemáticos).

Uma motivação para se fazer pesquisa qualitativa vem da observação de que, se há uma coisa que distingue os seres humanos em relação ao mundo natural, é a habilidade de falar. Os métodos de pesquisa qualitativa são projetados para ajudar os pesquisadores a compreender as pessoas e os contextos sociais e culturais em que elas vivem. O objetivo de compreender um fenômeno do ponto de vista dos participantes e de seu contexto social e institucional fica prejudicado quando os dados textuais são quantificados.

MÉTODOS QUALITATIVOS

A escolha do método de pesquisa influencia a maneira pela qual o pesquisador coleta os dados. Diferentes métodos de pesquisa implicam diferentes habilidades, suposições e práticas de pesquisa. Os dois métodos de pesquisa qualitativa que apresentamos aqui são os mais utilizados no preparo de uma monografia: o estudo de caso e a etnografia.

O Estudo de Caso

O termo *estudo de caso* tem múltiplos significados. Pode ser usado para descrever uma unidade específica de análise (o estudo de uma organização) ou descrever um método da pesquisa. A nossa discussão se orientará para o uso do estudo de caso como um método da pesquisa. O *estudo de caso* é o método qualitativo mais usado.

Yin (1989) caracteriza o estudo de caso da seguinte maneira:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que estuda um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.

O estudo de caso é particularmente adequado ao trabalho monográfico. O método de estudo de caso pode ser positivista ou interpretativo, dependendo das suposições filosóficas subjacentes do pesquisador. Yin defende a pesquisa de estudo de caso positivista.

A Etnografia

A pesquisa etnográfica vem da disciplina da Antropologia social e cultural, na qual um pesquisador necessita ficar um tempo significativo no campo de estudos. Em geral realizada por antropólogos, ela mergulha nas vidas das pessoas estudadas e procura colocar os fenômenos observados em seu contexto social e cultural.

MÉTODOS QUANTITATIVOS

Os métodos quantitativos de pesquisa mais utilizados na academia são: a *survey*, também chamada pesquisa empírica, e o experimento.

A Survey (Pesquisa Empírica)

Uma *survey* geralmente é realizada quando um pesquisador ou uma instituição necessita realizar uma investigação que envolva uma grande quantidade de dados quantitativos.

Após definidos o objetivo e a metodologia a ser utilizada na pesquisa, desenvolvemos o projeto para realizar a nossa *survey*. Isso envolverá várias atividades relacionadas: (i) definir regras para localizar os possíveis respondentes; (ii) projetar as amostras apropriadas; (iii) estabelecer o método de coleta de dados; (iv) desenhar e pré-testar o questionário a ser utilizado nas entrevistas que serão realizadas; (v) estabelecer o plano de análise dos dados coletados. Deve ser feito, ainda, um plano para resolver os casos de não resposta.

Embora um projeto de pesquisa empírica possa ser bem concebido, o trabalho preparatório seria inútil se ela fosse executada imprópriamente. Antes das entrevistas, as organizações estudadas e seus respondentes devem ser convidados a participar da pesquisa e informados, através de uma comunicação formal, da finalidade da pesquisa. Em muitas *surveys*, deve ser dada, também, informação ao respondente a respeito da natureza voluntária ou imperativa da pesquisa e informar como as suas respostas serão utilizadas.

Quando as entrevistas terminarem e os questionários estiverem devidamente preenchidos, devem ser processados de forma a agregar totais, médias e outras estatísticas que possam ser úteis para a finalidade da pesquisa. Decisões serão necessárias com relação a como tratar dados faltantes e não respondidos.

Quando um arquivo, devidamente depurado, for produzido, o pesquisador poderá processar no computador os cálculos estatísticos definidos no seu esquema lógico da pesquisa.

Um ponto destacado por Castro (1978) é o uso de ferramentas para a condução da pesquisa e a elaboração da monografia. Castro realça que a paixão pelas ferramentas não deve ter importância decisiva na seleção do tema, embora a adequação do assunto aos gostos do pesquisador seja condição importante para aumentar a probabilidade de conclusão do trabalho.

Algumas vezes, o pesquisador se deixa fascinar por determinada técnica e passa a utilizá-la indiscriminadamente, personificando o ditado “para quem só tem martelo, todo parafuso é prego”. Uma boa monografia pode ser realizada com emprego de técnicas elaboradas, inclusive acrescentando-lhe qualidade, mas a existência da técnica, por si só, não garante uma monografia de boa qualidade. Havendo uma técnica mais simples aplicável, evidencia-se a falta de procura por otimização de recursos, que pode desmerecer o pesquisador. A criatividade deve presidir tanto a escolha do tema quanto a escolha dos caminhos a percorrer para chegar aos resultados. O emprego de caminhos simples e engenhosos pode acrescentar qualidade ao trabalho.

○ Experimento

O experimento tem como base a observação do fenômeno em um ambiente controlado. O pesquisador elabora um cenário de pesquisa, define as variáveis a serem observadas e os sujeitos a serem analisados (o grupo experimental e o grupo de controle).

Quando não há grupo de controle que permita verificar se as diferenças medidas possam ser atribuídas ao acaso ou a um efeito placebo, fala-se em pré-experimento.

Quando o fenômeno não permite o controle de todas as variáveis em estudo ou quando o grupo de controle não se origina do mesmo grupo de onde foram selecionados os sujeitos do grupo experimental, denomina-se quasi-experimento.

EXEMPLOS

Exemplo de Estudo de Caso

Este exemplo contempla a dissertação de Dias (2007) cujo tema é adoção de tecnologia.

"A pergunta da pesquisa

O tema geral desta pesquisa é a aceitação de tecnologia, tomando como base o modelo TAM (Technology Acceptance Model). A tecnologia escolhida para estudo é o software DOSVOX. Essa ferramenta é um sistema operacional para portadores de deficiência visual que traduz dígitos em sons. A investigação foca nos usuários do DOSVOX dentro e fora do Instituto Benjamin Constant. De um ponto de vista mais específico, buscou-se examinar os motivos que influenciaram a adoção dessa tecnologia, ou melhor, como a tecnologia influencia na vida dos portadores de deficiência visual. Assim, a pergunta central da pesquisa é:

Como os fatores motivacionais influenciam a intenção de uso de uma ferramenta de software para portadores de deficiência visual?

Com objetivo de entender o segmento dos respondentes com relação às percepções investigadas no modelo, foram formuladas as seguintes perguntas:

Pergunta 1: Qual a expectativa social e profissional dos usuários portadores de deficiência visual?

Pergunta 2: Quais as mudanças decorrentes da introdução do computador na vida de um portador de deficiência visual?

Pergunta 3: Como a ferramenta DOSVOX é percebida, de forma geral, pelos portadores de deficiência visual?

Pergunta 4: Como a pressão social impacta na utilização de uma ferramenta de software para portadores de deficiência visual?

Pergunta 5: Como a facilidade de uso impacta na utilização de uma ferramenta de software para portadores de deficiência visual?

Pergunta 6: Como a utilidade percebida impacta na utilização de uma ferramenta de software para portadores de deficiência visual?

Tipo de pesquisa

Quanto a seus fins e meios, é uma pesquisa exploratória de estudo de caso, no sentido de ser uma investigação empírica executada no local onde ocorre certo fenômeno, para a obtenção de dados primários por meio da realização de entrevistas abertas.

O universo desta pesquisa é formado pelos usuários do DOSVOX e que, em sua maioria, estão relacionados ao Instituto Benjamin Constant instalado no Rio de Janeiro.

Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos desta pesquisa são portadores de deficiência visual que utilizam o software DOSVOX.

Nesta pesquisa, foram entrevistados dez portadores de deficiência visual, sendo cinco homens e cinco mulheres. Nove freqüentam o Instituto Benjamin Constant no Rio de Janeiro e um se encontra em Brasília, onde ocupa um cargo em uma instituição pública.

A escolha do local foi determinada pela dificuldade de conseguir entrevistados que estivessem ativamente envolvidos com o software DOSVOX. Esses usuários já haviam passado pelo treinamento em Braille, e estavam dispostos a usar a tecnologia para facilitar sua atualização e inserção no mercado de trabalho. Alguns entrevistados apresentaram algum tipo de rejeição ao Braille, acreditando que ferramentas tecnológicas mais rápida e eficiente atenderiam suas necessidades. “

Exemplo de *Survey*

O exemplo abaixo foi extraído do trabalho de Dias et al. (2005). São apresentados a questão da pesquisa, o tipo de pesquisa conduzida e o modelo de referência que embasa o trabalho. Apresentamos, também, o universo investigado e a amostra na qual a pesquisa foi aplicada.

Assim como a pesquisa anterior, esta também tem como tema a adoção de tecnologia. Perceba que um mesmo tema pode ser tratado com métodos diferentes.

“Esta pesquisa enfoca como os portadores de deficiência do Rio de Janeiro reagem à adoção das ferramentas de tecnologia, mais especificamente quanto aos softwares DOSVox e Motrix. A pergunta da pesquisa pode ser formulada como:

Como a facilidade percebida afeta a intenção de uso de uma ferramenta de software diretamente e indiretamente através de influência sobre a utilidade percebida?

O modelo de referência da pesquisa foi o modelo parcimonioso TAM. A presente pesquisa, quanto aos meios de investigação utilizados, foi conduzida a partir de um *survey* baseado em questionário utilizado em pesquisas anteriores. Este *survey* foi aplicado em uma amostra de usuários DOSVox e Motrix a fim de verificar as relações entre os fatores pesquisados.

O universo pesquisado abrange os portadores de deficiência, ou seja, pessoas com alguma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais na vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social.

A amostra foi composta por usuários dos softwares DOSVox e Motrix. Para aplicação correta do modelo comportamental com relação a determinado objeto, é necessário especificar um único objeto. No caso desta pesquisa, a amostra foi montada tendo como objeto de estudo um software de apoio a pessoas portadoras de deficiência. Caso a deficiência fosse visual, o software utilizado foi o DOSVox. Por outro lado, se a deficiência fosse motora, o software em questão foi o Motrix. “

CAPÍTULO 4

A COLETA DE DADOS

Conforme enfatizamos anteriormente, existe uma forte ligação entre a *pergunta da pesquisa*, o *método de pesquisa* e a *disponibilidade de dados* para que o pesquisador possa conduzir o seu estudo com sucesso. É fundamental termos em mente, desde o início de nosso trabalho, que necessitamos ter acesso a dados que permitam testar nossas suposições ou hipóteses para chegar às respostas que buscamos em nossa pesquisa. Na parte da coleta de dados é inevitável que a prática tome um lugar importante – mais uma vez, fatores como custo e tempo não podem ser ignorados – devem ser considerados ao lado de aspectos como volume e validade das informações.

Segundo Triviños (1995), um dado é tudo aquilo que o pesquisador procurará para fundamentar o estudo de algum fenômeno. Nessa busca pela fundamentação e pela obtenção dos dados, podem ocorrer algumas situações indesejáveis e de difícil solução para o prosseguimento da pesquisa.

Uma das possíveis ocorrências é a pressa na elaboração dos mecanismos da captura de dados em virtude de um calendário apertado a ser cumprido pelo pesquisador. Tenta-se eliminar etapas para ganhar tempo e erros são introduzidos no processo. Outro exemplo de situação indesejável nessa etapa da investigação pode ser decorrente de uma falha de avaliação sobre a disponibilidade dos dados, ou seja, pode ser que os dados se tornem inacessíveis em virtude de obstáculos interpostos pelas fontes que os detêm.

Chamando a atenção para as observações de Leite (1978), transcritas a seguir, quando, nos momentos iniciais da pesquisa, avaliamos a obtenção das informações de que necessitamos:

- A visualização de todo o trabalho é necessária à execução da tese, a fim de que se possa saber quais dados, de fato, são relevantes ao tema;
- A coleta de dados irrelevantes em nada ajuda a execução da tese, pelo contrário, atrapalha-a;
- É necessário verificar, antecipadamente, e com a máxima precaução, se todos os dados necessários podem ser obtidos com as restrições físicas, temporais e financeiras a que o pesquisador está sujeito.

Os dados de que necessitamos podem ser de dois tipos: *dados primários* e *dados secundários*. Os dados primários são aqueles que coletamos diretamente na fonte em que são gerados. Exemplos de dados primários seriam a observação direta do fato que estamos estudando ou a coleta de dados junto a pessoas que vivenciaram a situação em questão. Já os dados secundários são aqueles que, já tendo sido coletados e registrados por outrem, se encontram à disposição do pesquisador em livros, revistas, relatórios, páginas na internet, arquivos digitais, etc.

Leite (1978) também efetua uma classificação desses dois grandes conjuntos de dados, denominando de *dados primários* àqueles que são obtidos pela experiência do pesquisador através da sua ação no campo, utilizando “sondagens, entrevistas e questionários que podem ser aplicados pelo correio, por telefone ou através de contato pessoal”. Já os *dados secundários* são geralmente obtidos através da

“consulta a estatísticas e publicações de órgãos governamentais, entidades de classe ou organizações privadas” ou também de bases de dados já estabelecidas em função de pesquisas anteriormente realizadas.

A utilização de *dados secundários* na pesquisa, se essa for a melhor solução para o tema e questão em estudo, requer que o pesquisador se assegure da sua existência e possibilidade de acesso. A coleta de *dados primários* exige técnicas que dependem do nível de participação e controle do pesquisador no processo de coleta. *Participação* é o nível de envolvimento do observador na situação sendo observada. *Controle* é o grau com que a observação é padronizada e manipulável, com o devido rigor científico, é claro, pelo pesquisador.

Através de um esquema de duas dimensões, apresentado no Quadro 1, Mann (1983) chega a quatro tipos diferentes de observações possíveis: *observação não participante* (observação de pássaros); *observação participante*; *observação em laboratório*; e *entrevista/questionário*. Diferentes métodos de pesquisa (estudo de caso, experimento, pesquisa de campo, etnografia etc.), com necessidades diferentes de intervenção, recomendarão graus adequados de participação e de controle do pesquisador na fase de coleta de dados. Em geral, podemos usar várias técnicas de coleta de dados, com objetivo de enriquecer nossa análise, ainda que algumas técnicas possam ser incompatíveis com o tipo de dado que estamos coletando.

	PARTICIPAÇÃO		
<i>Mínimo</i>	Observação de Pássaros	Observação Participante	<i>Máximo</i>
CONTROLE	Observação em Laboratório	Entrevista e Questionário	
<i>Máximo</i>			

Quadro 1 - Controle vs. Participação na Coleta de Dados
(Fonte: Mann, 1983)

Ao se analisar o Quadro 1, não se deve imaginar que a coleta de dados sempre se situe nos extremos – máximo e mínimo – de participação e controle. Em geral, a gradação intermediária de participação e controle em coleta de dados é o que usualmente acontece nas pesquisas que realizamos.

Detalhamos a seguir os quatro tipos de participação e controle sugeridos.

- Não controlada e não participante (“Observação de pássaros”)

Nesta técnica de observação, o fato observado não tem conhecimento de estar sob observação. Dessa forma, o pesquisador não introduz nenhuma alteração no comportamento da situação. Por outro lado, ele também não pode controlar o observado, mesmo que queira obter alguma informação adicional – somente o desenrolar normal da situação serve como material para a coleta de dados. Essa técnica é muito usada para pesquisar fenômenos naturais.

Há duas dificuldades na condução deste tipo de pesquisa:

- 1) pode ser difícil observar o fato sem se ser percebido;
- 2) pode ser ilegal ou não ético observar pessoas, seus comportamentos e atos, registrá-los sistematicamente fazendo anotações para posterior análise, sem que a elas tenham conhecimento a respeito.

- Controlada e não participante (“Observação em laboratório”)

Nesta técnica de observação, o pesquisador também não interfere diretamente na situação estudada enquanto a observa. No entanto, a situação a ser focada é previamente preparada. O pesquisador, embora não participante, tem controle sobre a situação a ser observada.

A técnica de observação em laboratório se presta melhor à observação de comportamentos e reações em grupos e experimentos relativamente pequenos – simplesmente porque é difícil organizar grandes experimentos em torno de uma situação pré-formatada.

Segundo Mann, a observação em laboratório engloba a observação de atores em um ambiente criado pelo observador com o propósito específico de um experimento. Esse método pode ser aplicado por sociólogos ou psicólogos e é adequado para estudos em situações específicas de curta duração, pois, há limitação nessa técnica, devido a não ser viável a manutenção da experiência por um longo tempo. Além disso, há de se ter cuidado quanto a restrições éticas relacionadas aos tipos de experimentos realizados.

- Pouco controle e grande participação (“Observação participante”)

Neste caso, o observador praticamente se comporta como se fosse um membro do grupo que pretende observar. A técnica de observação participante se mostra particularmente útil quando a situação a ser observada 1) é pouco conhecida; 2) não é claramente visível para observadores externos; 3) é intencionalmente escondida do público.

Entretanto, participar de um grupo de pessoas sem se identificar como um observador externo envolve uma questão ética e, além disso, pode pôr todo o trabalho a perder caso os membros efetivos do grupo venham a descobrir que vinham sendo observados sem seu conhecimento e sintam-se enganados. Por outro lado, se o grupo for informado da presença do observador poderá vir a modificar o seu comportamento, e a pesquisa poderá ser prejudicada.

Esta técnica é muito usada em etnografia.

- Participação controlada (“Entrevista” e “Questionário”)

Enquanto as técnicas anteriores são usualmente utilizadas para observar comportamentos e reações, a entrevista e o questionário são adequados basicamente à coleta de opiniões. Por essa razão, conforme (Selltiz *et al.*, 1987), esses instrumentos somente se prestam à obtenção de material que uma “pessoa possa relatar e esteja disposta a fazê-lo”. Para o autor, as técnicas de observação descritas anteriormente são dirigidas para a descrição e entendimento de comportamentos. Questionários e entrevistas servem mais para se obterem informações sobre as percepções, os sentimentos, as crenças, as motivações ou os planos de uma pessoa.

Embora possa parecer, a princípio, que o pesquisador detém o controle total da situação (ele seleciona as perguntas que quer ver respondidas e, se assim o desejar, pode selecionar as alternativas padrão para as respostas), na realidade ele acaba tendo de conseguir aproximação com o respondente para obter a sua boa vontade. Este, por sua vez, caso imagine que as suas respostas poderão ter consequências pessoais, sociais ou profissionais, poderá se sentir tentado a não revelar a verdade. Vale lembrar que o termo *entrevista* pode ser utilizado para designar trabalhos diversos, como a

matéria que um repórter elabora ou os relatos contidos em um texto que contém opiniões de pessoas. Contudo, o tipo de *entrevista* que interessa às Ciências é aquela que efetivamente contribui para que se teste e valide uma teoria ou proposição.

Triviños (1995) apresenta uma maneira de classificar os métodos de coleta, aproximando-os de uma aglutinação em torno do método da pesquisa, apesar de dizer que “não podemos afirmar categoricamente que os instrumentos que usamos para realizar a coleta de dados sejam diferentes na pesquisa qualitativa daqueles que são empregados na investigação quantitativa”.

Segundo Triviños, o pesquisador qualitativo deve considerar que o seu garimpo por dados deve envolver a sua participação pessoal e a de quem deseja retirar as informações desejadas, como o caminho mais adequado para consecução do seu objetivo. Nesse sentido, os instrumentos mais indicados para uma pesquisa qualitativa seriam: a entrevista semi-estruturada, a entrevista aberta ou livre, o questionário aberto, a observação livre, o método clínico e o método de análise de conteúdo.

A ENTREVISTA INFORMAL

Na entrevista informal há bastante liberdade com relação às perguntas e às respostas. O pesquisador inicia com uma pergunta introdutória ou um tema instigante e permite que o entrevistado faça suas digressões. Caberá ao entrevistador, contudo, retornar ao tema principal tão logo perceba que a conversa está deixando de ser pertinente.

Uma das vantagens da entrevista informal é que, como ela se parece com uma conversa, tudo tende a fluir de forma natural. Outra vantagem é que o pesquisador não coloca um limite às respostas, e estas poderão ir além daquilo que ele, em sua concepção provavelmente limitada sobre o assunto, poderia supor ser possível.

Uma grande desvantagem desta técnica, no entanto, é que ela carece de padronização, ou seja, é possível que dois pesquisadores diferentes, ao entrevistar a mesma pessoa, obtenham resultados distintos. Além disso, o pesquisador, com seu ritmo, entonação, expressões e gestos, pode vir a influenciar, ainda que inadvertidamente, a resposta do entrevistado.

Outra desvantagem desse procedimento encontra-se no fato de que, uma vez que não são definidas respostas padrão, pode-se tornar extremamente difícil estabelecer categorias para classificar os dados coletados. Além disso, as pessoas podem se sentir inibidas ou constrangidas a falar sobre determinado tema ou a falar a verdade, por receio de eventuais consequências à sua reputação pessoal ou à sua segurança profissional.

Em função de suas características, a entrevista informal se presta melhor a estudos exploratórios, em que ainda haja pouca informação acumulada e sistematizada sobre um determinado fenômeno.

ENTREVISTAS FORMAIS E QUESTIONÁRIOS

Na entrevista formal e questionário, o pesquisador seleciona as perguntas e define as respostas possíveis para cada pergunta (em alguns casos, as perguntas do questionário podem conter espaço para observações adicionais do entrevistado).

Caso se tenha tido o devido cuidado na seleção dos respondentes e na coleta das respostas, os dados obtidos poderão receber tratamento estatístico. Com a entrevista

formal e o questionário, pode se perder a riqueza de detalhes, embora se ganhe capacidade de teste e validação de hipóteses e modelos.

Há cuidados que devemos tomar na preparação do roteiro de entrevistas e questionários a fim de maximizar as possibilidades de se obter boas entrevistas. Mann (1975) sugere o que segue:

- pedir apenas as informações necessárias;
- assegurar-se de que as perguntas podem ser respondidas;
- assegurar-se de que as perguntas serão respondidas honestamente;
- assegurar-se de que as perguntas serão respondidas e não recusadas.

○ pesquisador deve resistir à tentação de incluir perguntas adicionais apenas porque serem interessantes. As perguntas somente devem ser incluídas se forem efetivamente relevantes para o estudo em questão. Também devem ser evitadas perguntas que possam exigir considerável esforço mental ou de memória por parte dos entrevistados.

Quanto à honestidade nas respostas, ela poderá não ser obtida caso o assunto abordado seja de alguma forma delicado para o respondente. Também podem não ser fidedignamente respondidas aquelas perguntas que o respondente, caso não entenda a sua relevância para o estudo, possa considerar exageradas.

Especificamente quanto ao entendimento das perguntas, deve ser tomado cuidado no uso de termos e expressões técnicas, bem como na própria redação das perguntas. Todos os respondentes devem entender o que lhes está sendo perguntado. Perguntas duplas (ou seja, duas perguntas numa só, ligadas por alguma conjunção, tal como “e” ou “mas”) devem ser evitadas, posto que não permitem respostas independentes para as suas questões-componentes.

Com relação ao questionário, a entrevista formal apresenta como principais vantagens 1) a facilidade de se adaptar o roteiro para coletar informações adicionais durante a entrevista, caso necessário; 2) o fato de se poder observar a reação do respondente no momento da entrevista, sendo o contato entrevistado-entrevistador muito importante para essa prática; 3) as dificuldades eventuais com a falta de educação formal das pessoas consultadas podem ser mais facilmente contornadas; 4) essa técnica é a mais adequada para a obtenção de informações de assuntos complexos, emocionalmente carregados ou para verificar os sentimentos subjacentes a determinada opinião apresentada.

Por seu turno, as vantagens dos questionários se prendem ao fato de 1) serem de aplicação mais fácil e custo mais baixo; 2) exigirem menos habilidade para sua aplicação; 3) poderem ser aplicados a um grande número de pessoas simultaneamente; 4) as pessoas em geral terem mais confiança no anonimato de um questionário do que no de uma entrevista; 5) não provocarem tensão no respondente, uma vez que permitem mais tempo a ele para pensar na sua resposta à questão formulada.

Destacamos algumas razões que aumentam a taxa de aceitação de um questionário enviado pelo correio ou *internet* e de um pedido de entrevista: 1) a existência de uma organização (profissional, de classe ou acadêmica, nesta ordem) que apoie formalmente a pesquisa na correspondência enviada; 2) a atração do assunto para o respondente; 3) o tamanho do questionário ou a duração da entrevista (não devem ser muito longos). Para questionários, ainda devemos considerar a

facilidade de preenchimento, a aparência (*lay-out*) e a adequação para o respondente do meio de coleta utilizado.

CUIDADOS COM RELAÇÃO AO CONTEÚDO DAS PERGUNTAS

Com relação ao conteúdo das perguntas feitas a pessoas em entrevistas ou questionários, Selltitz (1987) destaca alguns tipos, cada um dos quais merece cuidados especiais:

Conteúdo dirigido principalmente para a verificação de “fatos”. Nesse caso, a questão é garantir a veracidade das respostas para que haja realmente fatos a estudar. As pessoas podem falsear a verdade inadvertidamente (por exemplo, falhas de memória) ou intencionalmente.

Uma forma de se lidar com esse tipo de problema é comparar a opinião de várias pessoas para verificar se elas parecem coerentes entre si, sendo que as contradições nas descrições, eventualmente surgidas, podem ser importantes para futuras pesquisas. Deve-se procurar descobrir pessoas que estejam em condições de conhecer os fatos. Uma forma de verificação da exatidão do fato é a comparação das descrições fornecidas por várias pessoas. Se possível, as afirmações devem ser verificadas através de análises e registros estatísticos.

Huber & Power (1985) citam quatro razões primárias para explicar porque respondentes produziram respostas incorretas, em especial quando se trata de dados retrospectivos: suas limitações perceptuais e cognitivas resultam em erros inadvertidos; eles não possuem informações cruciais sobre os eventos de interesse; eles foram questionados através de procedimentos ou instrumentos não apropriados; eles estão motivados a fazê-lo.

Conteúdo dirigido principalmente à verificação de crenças quanto a fatos. Em algumas pesquisas, o pesquisador não está em busca da verdade objetiva, mas da forma como as pessoas a percebem. A maneira de formular as perguntas deve buscar suscitar as percepções das pessoas.

Conteúdo dirigido principalmente para a verificação de sentimentos. Talvez seja difícil preparar respostas fechadas para investigar sentimentos, uma vez que sentimentos exigem maior liberdade para serem descritos, como também se tornar difícil garantir que o pesquisador e os respondentes atribuirão o mesmo valor e significado a cada uma das perguntas e respostas padronizadas.

A técnica mais comum em questionários para pesquisar os sentimentos é a inclusão de itens que se referem diretamente a diferentes reações emocionais possíveis. Em entrevistas, a melhor maneira para conhecer sentimentos é fazer perguntas que deem à pessoa grande liberdade de resposta.

Crenças dão frequentemente indicações claras dos sentimentos de uma pessoa, sendo o inverso também verdadeiro.

Conteúdo dirigido principalmente à descoberta de padrões de ação. Nesses casos, devemos investigar padrões éticos sobre o que *deve* ser feito, bem como questões práticas sobre o que é *possível* fazer. Não basta indagar sobre o que é feito, mas também sobre as possíveis ações do respondente em função de diferentes situações práticas.

Vale lembrar que, qualquer resposta, no entanto, terá um cunho de incerteza em função de seu caráter de expectativa sobre o que o respondente julga que faria em determinada situação, no futuro.

Os dois componentes básicos das definições de ação adequada são padrões éticos do que deve ser feito e considerações práticas sobre o que é possível fazer. A predição pessoal pode ser uma questão de palpite, a menos que esteja solidamente baseada em comportamento passado. Diferenças interessantes têm sido encontradas entre as respostas a perguntas de *deve* e de *futuro*. Perguntas do tipo “*É desejável?*” são em geral respondidas sob um ponto de vista social ou moral; e as do tipo “*Você votaria?*” são em geral respondidas por meio da preferência pessoal.

Conteúdo dirigido principalmente a comportamento temporal. Pode-se eventualmente levantar o comportamento passado e utilizar-se este para prever o comportamento futuro. Dessa forma, a indagação sobre casos concretos e situações específicas pode dar ao respondente um melhor contexto sobre o qual basear sua resposta.

A forma como uma pessoa se comportou anteriormente em determinada situação é, na ausência de provas contrárias, uma indicação de seu comportamento futuro em situações semelhantes. A experiência tem mostrado que são obtidas respostas mais validas sobre o comportamento passado ou presente de uma pessoa, usando-se perguntas específicas e não gerais.

A COLETA DE DADOS QUANTITATIVA

Praticamente todas as pesquisas empíricas feitas na academia usam algum método científico de amostragem. Os métodos de amostragem são bem fundamentados na teoria estatística e na teoria da probabilidade.

O tipo de amostra usado na pesquisa empírica depende dos objetivos e do escopo da *survey*, incluindo o método de coleta de dados, o tema da pesquisa e o tipo de respondente utilizado. Os tipos de amostra variam de *amostras aleatórias* obtidas da população total estudada a *amostras altamente complexas*, que envolvem estágios múltiplos ou a seleção estratificada em vários agrupamentos das unidades a estudar.

Projetar o questionário de uma *survey* representa um dos estágios mais críticos no processo de desenvolvimento de uma pesquisa empírica. É o questionário que faz a ligação entre o dado coletado e as informações de que necessitamos. A menos que os conceitos sejam claramente definidos e as perguntas fraseadas de maneira não ambígua, os dados resultantes poderão resultar em medidas inadequadas ou tendenciosas.

Selecionar os respondentes apropriados para a nossa amostra é um elemento-chave no planejamento da *survey*. Para as pesquisas que envolvem dados de natureza factual, a amostra deve ser formada por pessoas conhecedoras do assunto tema do nosso estudo.

CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE COLETA DE DADOS

A esta altura da leitura, o candidato a pesquisador deve estar considerando a dificuldade (ou impossibilidade?) em obter a “verdade” através dos dados coletados para a sua monografia. Temos que reconhecer esta dificuldade, mas não podemos nos deixar abater por ela.

O que a Ciência pretende é que o pesquisador faça o maior esforço possível para pesquisar um problema que seja importante, utilizando métodos adequados com os dados da melhor qualidade que conseguir. Para isso, ele deve estar sempre atento em seguir corretamente os preceitos do método científico e utilizar a técnica de coleta de dados mais adequada à situação em estudo, fazendo as ressalvas necessárias no corpo da monografia para reconhecer eventuais limitações do seu trabalho.

Não se deve esquecer do preceito Socrático “por mais que eu saiba, sei que nada sei” e de que pesquisar é como “colocar um anão nos ombros de um gigante para ver um pouquinho mais longe”.

EXEMPLOS

Exemplo 1

Este exemplo mostra a definição da amostra para coleta de dados da pesquisa quantitativa descrita na Parte 2, Capítulo 2, Exemplo 1, que pretende avaliar se o nível educacional do usuário influencia as suas atitudes em relação a microcomputadores (Dias, 2002).

Os dados para esse estudo foram recolhidos usando um questionário administrado pessoalmente

- ⇒ a cinquenta e três profissionais matriculados em curso de pós-graduação em Gestão de Negócios. Os respondentes tinham, principalmente, posições gerenciais (83%) em quarenta e três empresas, que variavam de pequenas empresas a grandes companhias, situadas na região do Rio de Janeiro. A idade média desses respondentes era de trinta e seis anos, com onze anos de experiência profissional, em média. Todos os participantes possuíam curso de graduação;
- ⇒ a quarenta e seis estudantes de graduação em Administração de Negócios em uma universidade particular situada na região do Rio de Janeiro. A idade média desses respondentes era de vinte e dois anos, sendo que 45% dos estudantes possuíam microcomputadores em casa;
- ⇒ a trinta e nove alunos de escolas elementares, matriculados do 4^o ao 8^o grau, estudando em escolas privadas (82%) e públicas situadas na cidade de Rio de Janeiro. Esses estudantes usavam regularmente microcomputadores na escola, em casa ou em casas dos parentes.

Exemplo 2

Em pesquisa quantitativa realizada para verificar “que fatores afetam a percepção dos gerentes brasileiros com relação à utilidade da tecnologia da informação”, Dias (2000) coletou dados junto a 55 gerentes participantes de um curso de especialização em Gestão de importante escola de negócios brasileira. Os respondentes trabalhavam em 43 organizações, que variaram de pequenas empresas a grandes corporações, localizadas no Estado do Rio de Janeiro.

O questionário utilizado tinha quinze afirmativas, apresentadas de forma randômica, cobrindo as quatro variáveis estudadas na pesquisa, usando escala de sete pontos, variando de (1) discordo totalmente a (7) concordo plenamente, conforme apresentado no Quadro 2.

Favor marcar o seu nível de concordância ou discordância com as sentenças a seguir, relativas ao uso de computadores em seu ambiente de trabalho, na escala de sete pontos cujos valores variam de *discordo totalmente* (1) a *concordo plenamente* (7).

	<i>Discordo</i>	<i>Concordo</i>
- Eu me esqueço do tempo quando estou usando o computador	1 2 3	4 5 6 7
- Usar um computador agiliza a execução de minhas tarefas	1 2 3	4 5 6 7
- Eu me sinto motivado em realizar atividades que utilizem computador	1 2 3	4 5 6 7
- Eu acho que é fácil usar um computador para executar o meu trabalho	1 2 3	4 5 6 7
- O uso de computadores é divertido	1 2 3	4 5 6 7
- Usar computadores melhora minha produtividade no trabalho	1 2 3	4 5 6 7
- Usar computador facilita a execução de minhas tarefas	1 2 3	4 5 6 7
- É excitante usar computadores	1 2 3	4 5 6 7
- Usar computadores aumenta a qualidade do meu trabalho	1 2 3	4 5 6 7
- Fico angustiado ao executar uma tarefa que demande o uso de computador	1 2 3	4 5 6 7
- Eu acho fácil usar computadores	1 2 3	4 5 6 7
- É agradável usar computadores no meu trabalho	1 2 3	4 5 6 7
- Eu acho os computadores úteis para o meu trabalho	1 2 3	4 5 6 7
- Eu acho que deveríamos usar computadores o máximo possível	1 2 3	4 5 6 7
- Usar computadores aumenta o meu prestígio	1 2 3	4 5 6 7

Quadro 2 – O Questionário da Pesquisa (Fonte: Dias, 2000)

CAPÍTULO 5

A ANÁLISE DE DADOS

A etapa de análise de dados costuma ser um momento bastante estimulante para o pesquisador. É o momento em que ele vai descobrir se suas suposições ou hipóteses serão confirmadas. Essa análise deve ser feita partindo-se das afirmações mais simples para as mais complexas, até se chegar ao resultado obtido para as proposições mais gerais da pesquisa.

Podemos obter algumas afirmações, parciais e descritivas, relativamente aos fenômenos observados, em paralelo aos resultados principais obtidos. Podemos, também, discutir os resultados expressos pelas variáveis medidas separadamente. O pesquisador não deve deixar de registrar as análises parciais, mesmo que elas não venham a fazer parte do relatório escrito da pesquisa, pois poderão fazer parte de artigos futuros.

A ANÁLISE DE DADOS NA PESQUISA QUALITATIVA

Embora uma clara distinção entre coleta de dados e análise de dados seja feita usualmente na pesquisa *quantitativa*, tal distinção é problemática para muitos pesquisadores *qualitativos*.

Na pesquisa qualitativa, por exemplo, supõe-se que as pressuposições do pesquisador afetam a coleta de dados (as perguntas feitas aos informantes podem determinar, muitas vezes, o que eles responderão). Assim, a análise pode afetar os dados, e isso pode comprometer a análise de maneira significativa. Consequentemente, é talvez mais exato falar de *modalidades de análise* do que de *análise de dados* na pesquisa qualitativa. Essas modalidades da análise correspondem a maneiras diferentes de recolher, analisar e interpretar dados qualitativos. O ponto comum é o fato de que todas as modalidades qualitativas de análise estão orientadas principalmente para a análise textual (verbal ou escrita).

EXEMPLOS

Apresentamos a seguir alguns exemplos de análises de dados feitas em trabalhos acadêmicos para dar uma ideia dos diversos caminhos que podem ser seguidos ao se analisarem os resultados de uma pesquisa.

Exemplo 1

Iniciaremos pela pesquisa qualitativa realizada junto a empresas distribuidoras de combustíveis (Spiller, 2004), cujas perguntas e suposições foram relacionadas no Exemplo 2 apresentado na Parte II, Capítulo 2:

Suposição: *As empresas adotam métodos e técnicas dirigidos especialmente para as atividades de Inteligência Competitiva.*

“Os executivos entrevistados reconhecem a importância da adoção de métodos e técnicas de Inteligência Competitiva nas cinco empresas entrevistadas. Entretanto, somente em duas empresas há a formalização da adoção de métodos e técnicas. Em outras duas, as práticas formais e estruturadas foram erradicadas por falta de recursos orçamentários e por falta de interesse da Direção. Na quinta empresa o processo é informal.”

“As atividades de *Inteligência Competitiva* são, em geral, eventuais e principalmente levadas a efeito por terceiros contratados. Mesmo assim, os executivos acreditam haver alinhamento entre as ações de *Inteligência Competitiva* e o planejamento estratégico das suas empresas. Verificou-se não haver categorização das fontes de informação, nem sistemática própria para a exploração das fontes de informações. Somente em uma empresa foi mencionada a existência de alguns produtos de *Inteligência Competitiva* e ferramentas de busca. Assim, a suposição se confirma, porém o uso de métodos e práticas de *Inteligência Competitiva* é eventual, informal e descentralizado.”

Suposição: As empresas investem em recursos materiais e tecnológicos visando à obtenção de dados, informações e conhecimentos sensíveis.

“Somente em uma das empresas há investimentos em recursos materiais e tecnológicos. Nas demais, os investimentos são financeiros, dirigidos à contratação de serviços. Em três empresas, os executivos consideram que o volume de recursos investido é insuficiente. Em outra há divergência de opiniões, pois depende da expectativa a respeito dos resultados da *Inteligência Competitiva*, especialmente ao ser considerado não haver sobra de recursos. Somente em uma delas o volume é considerado adequado, possivelmente em decorrência da falta de formalização e estruturação das atividades.”

Baseados nestas informações, os autores responderam da seguinte maneira à pergunta da pesquisa:

- ❖ *As empresas pertencentes à amostra escolhida demonstram interesse e preocupação a respeito da adoção de práticas pertinentes à Inteligência Competitiva?*

“A resposta é afirmativa quanto à preocupação e interesse, porém os esforços empregados em *Inteligência Competitiva* carecem de organização, sistematização e investimentos”.

Exemplo 2

Em pesquisa qualitativa visando entender o que motiva os gerentes brasileiros a usar microcomputadores em seu ambiente de trabalho e gerar recomendações para aumentar o nível de motivação e satisfação com o uso desta tecnologia no ambiente de trabalho, Dias (2005) realizou um estudo qualitativo com 22 participantes de um Curso de especialização em Gestão de Negócios de importante escola de Administração brasileira. Os participantes foram divididos em seis grupos de trabalho, sendo pedido a cada grupo para (1) discutir as suas experiências no uso desta tecnologia em suas empresas, levando em consideração resistências pessoais ao uso de computadores, situações em que essa tecnologia é utilizada de maneira compulsiva pelos funcionários e os motivadores para o uso de computadores na execução de tarefas; (2) proposta de ações que deveriam ser tomadas para a implantação de microcomputadores em seus ambientes de trabalho, que pudessem levar a um uso mais eficaz dessa tecnologia.

As principais ações sugeridas no estudo e os fatores motivacionais a eles atribuídos aparecem no Quadro 3. Ali podemos verificar que as ações sugeridas pelos grupos de trabalho consideram, principalmente, aspectos de utilidade e facilidade de uso.

Ação	Fator motivacional
Desenvolver sistemas amigáveis.	facilidade uso/prazer
Participação do usuário no desenvolvimento.	utilidade/facilidade uso
Realizar treinamento intensivo do usuário.	facilidade uso
<i>Vender</i> o sistema para os usuários.	utilidade
Facilitar o acesso aos microcomputadores.	facilidade uso
Responder às necessidades dos usuários.	utilidade
Usar tecnologia atualizada.	utilidade/prazer
Usar tecnologia alinhada ao negócio da empresa.	utilidade

Quadro 3 - Ações para a implantação bem-sucedida de microcomputadores (Fonte: Dias, 2005)

Exemplo 3

Segue trecho da análise de dados feita por Dias (2002) na pesquisa quantitativa realizada com uma amostra de 138 alunos de pós-graduação, graduação e colégios, cuja pergunta e hipóteses aparecem no Exemplo 1 apresentado na Parte II, Capítulo 2:

Uma análise fatorial confirmou que as variáveis *utilidade*, *facilidade de uso* e *prazer* constituíam três construtos distintos. Ela confirmou a existência de três fatores que explicaram 63,5 % da variância total para os 138 entrevistados. As escalas usadas tiveram boa confiabilidade interna (coeficiente alfa de Crombach): Utilidade $\alpha = 0,81$; Facilidade de Uso $\alpha = 0,82$; Prazer $\alpha = 0,70$.

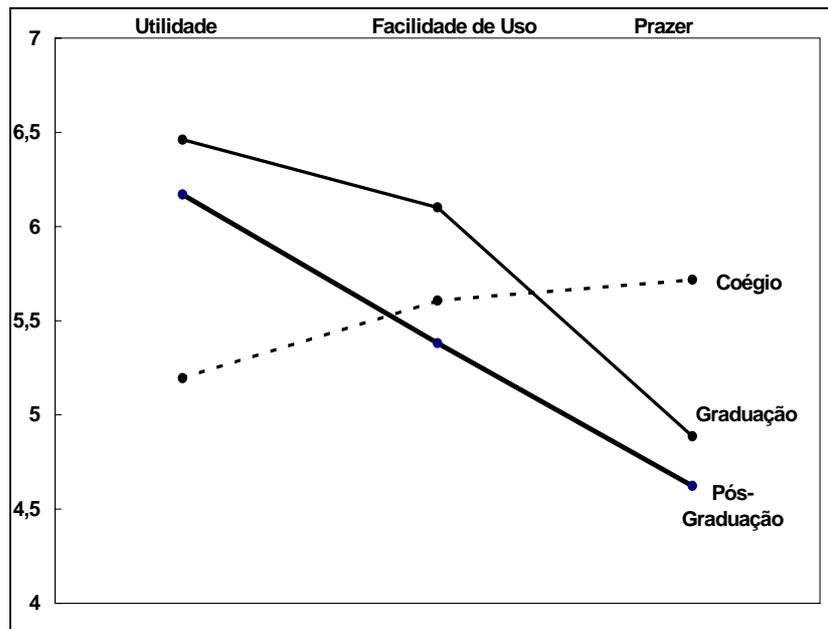


Figura 7 – Nível de motivação para os três estratos da amostra (Fonte: Dias, 2002)

A Figura 7 mostra o perfil motivacional para os alunos de pós-graduação, graduação e colégio no uso de microcomputadores.

Foi encontrada uma diferença estatística significativa entre *prazer*, *facilidade de uso* e *utilidade* para os três tipos de usuários (pós-graduação, graduação e colégio). Os alunos de pós-graduação e graduação foram os mais motivados pela utilidade dos microcomputadores. Os estudantes de escolas elementares valorizaram principalmente os aspectos lúdicos daquela tecnologia.

Exemplo 4

Apresentamos a seguir os resultados da pesquisa quantitativa realizada por (Dias, 2000) para verificar “que fatores afetam a percepção dos gerentes brasileiros com relação à utilidade da tecnologia da informação”, citada no capítulo anterior.

Os coeficientes representando os efeitos diretos das diversas variáveis sobre a utilidade estão apresentados na Figura 8, que documenta a rede dos relacionamentos causais significantes entre as variáveis da pesquisa. Quanto mais o gerente tem resistência pessoal à tecnologia da informação, mais difícil ele acha usá-la. Encontramos um coeficiente $\beta = -0,70$ com grau de significância $p \leq 0,001$ para esta relação. Por outro lado, a percepção da utilidade dessa tecnologia é diretamente influenciada pelo prazer em usá-la ($\beta = 0,32$; $p \leq 0,05$) e pela percepção de que ela é fácil de ser usada ($\beta = 0,39$; $p \leq 0,05$).

A influência da resistência ao uso de tecnologia por parte dos gerentes, sobre a percepção de sua utilidade, acontece apenas indiretamente, através da influência negativa da resistência sobre a facilidade de uso.

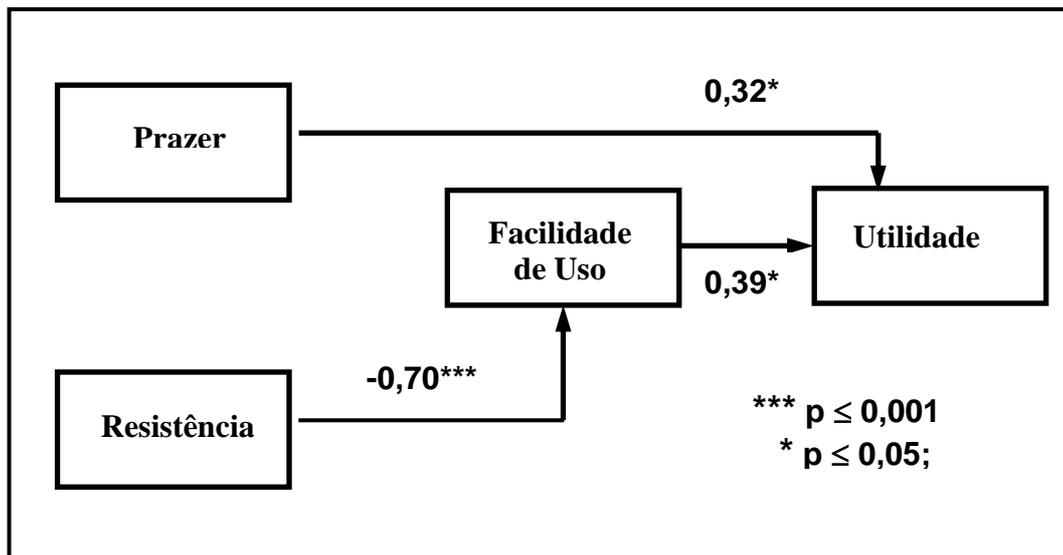


Figura 8 - Modelo motivacional do uso da tecnologia da informação
(Fonte: Dias, 2000)

A pesquisa aqui descrita oferece várias contribuições para o entendimento dos aspectos motivadores e das resistências que os gerentes brasileiros têm com relação ao uso da tecnologia da informação em seu ambiente de trabalho.

O estudo confirmou a existência e o inter-relacionamento de três motivadores citados na literatura: utilidade, facilidade de uso e prazer. Os gerentes afirmaram que usam esta tecnologia, principalmente, porque acham que ela aumenta a qualidade do seu trabalho, acelera a execução das tarefas sob a sua responsabilidade e melhora a sua produtividade. O estudo também mostrou a importância de os computadores serem fáceis de usar.

Embora os gerentes tenham mostrado menos unanimidade com relação ao prazer em usar computadores, esse fator motivador mostrou claramente a sua importância. O prazer age como motivador intrínseco, enquanto a utilidade é claramente um motivador extrínseco – algo que fazemos para atingir os objetivos que são colocados pela organização. A competitividade com que são realizados os negócios hoje em dia e a ênfase na obtenção de mais eficiência na operação das empresas levam a um cuidado especial com o aspecto da utilidade da tecnologia da informação nas organizações.

O modelo da pesquisa mostrou que quanto mais o gerente tem resistência pessoal à tecnologia da informação, mais difícil ele acha usá-la. Por outro lado, a percepção da utilidade dessa tecnologia é diretamente influenciada pelo prazer em usá-la e pela percepção de que ela é fácil de ser usada. Supomos que, se conseguirmos maneiras de diminuir o sentimento inconsciente de rejeição à tecnologia da informação existente

em certos gerentes, poderemos gerar mais prazer em seu uso e uma sensação de maior facilidade de uso. A conjugação desses dois efeitos levaria, certamente, a uma crescente conscientização da utilidade da tecnologia da informação por parte destes gerentes.

CAPÍTULO 6

AS CONCLUSÕES

Na conclusão da pesquisa, devemos colocar aquilo que nosso trabalho produziu para o leitor. A Conclusão deve apresentar: (i) a integração entre os objetivos, suposições, hipóteses e resultados obtidos na pesquisa; (ii) as implicações desses resultados para a teoria e a prática; e (iii) recomendações para estudos futuros sobre o tema.

Apresentamos a seguir alguns trechos de conclusões de trabalhos de pesquisa à guisa de ilustração:

Exemplo 1

Pesquisa quantitativa realizada por Dias (2002) com alunos de pós-graduação, graduação e colégios, cuja pergunta e hipóteses aparecem no Exemplo 1 apresentado na Parte II, Capítulo 2:

“A pesquisa comparou as motivações para o uso de microcomputadores entre classes diferentes de usuários e mostrou que há diferenças significativas na motivação para o seu uso entre alunos de pós-graduação, em sua maioria constituída de gerentes (83%), alunos de graduação, e alunos de colégio na amostra estudada. Os estudantes de escolas elementares têm maior prazer em usar microcomputadores do que os gerentes e os alunos de graduação em Administração. Os alunos de pós-graduação e graduação percebem uma maior utilidade no uso dos microcomputadores e disseram usá-los principalmente porque eles melhoram a qualidade de seu trabalho e permitem que realizem as tarefas de maneira mais fácil e rápida. Os estudantes de graduação em Administração de Negócio pensam ser mais fácil usar microcomputadores do que os de pós-graduação que, em sua maioria gerentes e com mais idade, acham mais difícil usar microcomputadores para executar suas tarefas diárias.”

Exemplo 2

Trabalho qualitativo de Spiller e Dias (2004), realizado junto a empresas distribuidoras de petróleo, cujas perguntas e suposições foram relacionadas no exemplo 2, apresentado na Parte II, Capítulo 2:

“Os resultados obtidos na presente pesquisa levam a concluir que há interesse e preocupação por parte dos executivos entrevistados a respeito da adoção de práticas pertinentes à *Inteligência Competitiva* (IC), aspecto reforçado pelo fato de que, em duas das cinco organizações pesquisadas, a função de IC encontra-se formalizada no organograma. Em outra organização os executivos preparam-se para formalizar as atividades de IC. Todavia, em dois casos, a função de IC foi abandonada formalmente, permanecendo a função a ser desempenhada informalmente e de modo isolado por algumas áreas das organizações. A falta de interesse da Direção de uma empresa, associada às limitações orçamentárias, nesta e em outra organização, motivaram a erradicação da função sob o aspecto formal.”

“A eventualidade das práticas, associada à sua terceirização, indica que a percepção da importância da IC não se desenvolveu ainda, o que é reforçado pela interpretação de que os recursos dirigidos à IC são insuficientes, o que é acentuado pelo sentimento dominante de que os concorrentes investem mais.”

“A despeito dos fatos citados, os entrevistados, em sua maioria, julgaram haver alinhamento entre as ações de IC e o planejamento estratégico de suas empresas. Os esforços de IC carecem, portanto, de atenção, organização, sistematização e investimentos.”

Exemplo 3

Apresentamos a seguir as principais conclusões da pesquisa qualitativa realizada por Chao (2004) em seu estudo realizado junto a diretores de arte de agências de propaganda do Rio de Janeiro, cujas perguntas e suposições foram relacionadas no exemplo 3 apresentado na Parte II, Capítulo 2.

“Alterações profundas, causadas pelo advento de ferramentas tecnológicas relacionadas a microcomputadores, foram verificadas no âmbito da direção de arte em propaganda. O mercado de tecnologia vem lançando computadores cada vez mais potentes, com preços cada vez mais baixos, enquanto os custos de mão de obra em geral estão-se tornando cada vez mais altos. Um dos efeitos dessa vantagem comparativa é o desemprego, frente à automatização de tarefas manuais. Na produção de *lay-outs* houve um grande número de demissões durante a transição do processo artesanal realizado em grupo para o processo informatizado concentrado em poucas pessoas.”

“No processo antigo, o diretor de arte concebia as peças publicitárias, mas não fazia tarefas de execução. Essa incumbência era dos profissionais do Departamento de Arte, também chamado de Estúdio, cujo trabalho era direcionado pelo diretor de arte. Inicialmente, os microcomputadores foram instalados no Estúdio e lá, associados a programas gráficos, impressoras de alta qualidade e dispositivos de conversão de imagens analógicas em arquivos digitais, passaram a permitir a concretização dos *lay-outs* com o uso de apenas uma pequena fração do anteriormente grande número de recursos humanos desse setor.”

“Após esse primeiro momento de informatização das atividades desempenhadas pelo Estúdio, os computadores entraram no Departamento de Criação, e grande parte das tarefas dos profissionais do Estúdio passou a ser cumprida pelos próprios diretores de arte, que, hoje em dia, se encarregam tanto da criação conceitual das peças quanto da realização de ações operacionais para a sua materialização.”

“Por outro lado, um ponto positivo no advento de microcomputadores é justamente a possibilidade de se encarar a realidade negativa das demissões como uma oportunidade de empreender, visto que a gradativa redução dos preços dos computadores os torna cada vez mais acessíveis, e o mercado publicitário apresenta uma forte demanda de serviços e produtos terceirizados.”

“Na literatura especializada sobre tecnologia foram encontradas afirmações de que o seu avanço, associado a uma orientação cada vez mais voltada para o cliente, tem sido decisivo para o aumento da sofisticação e das expectativas dos clientes. A presente pesquisa confirma essa relação — a introdução de computadores no processo produtivo permitiu o aumento do grau de experimentação criativa e elevou sensivelmente a qualidade de apresentação dos *lay-outs* feitos nas agências, que, atualmente, são praticamente iguais às peças finais. Os clientes, por sua vez, internalizaram a existência desses novos patamares de qualidade e passaram a exigir *lay-outs* cada vez mais semelhantes aos produtos finais.”

“A rapidez com que os trabalhos hoje vêm sendo realizados também modificou as expectativas dos clientes em relação aos prazos de apresentação dos *lay-outs*. Além disso, como o computador tornou o processo de execução de mudanças muito mais ágil, os clientes também mudaram seu comportamento na etapa de aprovação dos trabalhos. A conjunção desses fatores resultou numa diminuição geral dos prazos de criação, construção, alteração e finalização das peças publicitárias.”

“O aumento do nível de estresse no ambiente de trabalho, diante da instituição dessa expectativa de ação quase instantânea trazida pelo uso da tecnologia e à qual se junta o crescente enxugamento das estruturas de pessoal, está intimamente ligado ao considerável aumento da carga horária dos profissionais de direção de arte, cujo expediente hoje em dia frequentemente avança noite a dentro e engloba também os fins de semana. Alguns entrevistados chegaram a associar a questão da falta de tempo à opinião de que o computador pode limitar o processo de criação — opinião esta que estaria relacionada também a uma percepção de risco de banalização estética das peças desenvolvidas, em virtude de certa tendência de acomodação aos recursos gráficos compartilhados por todos os usuários da mesma tecnologia.”

“Ficou patente o acirramento da incerteza quanto ao futuro após o advento da informatização. Devido ao alto grau de cobrança na profissão e à característica volátil da própria criação publicitária, que requer o constante acompanhamento das tendências mais atuais de comportamento, essa incerteza já existia antes, mas aumentou consideravelmente com a intensificação do ritmo de trabalho que ocorreu com a introdução do computador. Tudo isso reflete a fragmentação dos laços entre empregador e empregado no contexto das agências de propaganda e confirma a ênfase no chamado “capitalismo flexível”, verificada no mundo empresarial atual (SENNETT, 2001).”

Com relação aos fatores motivacionais para o uso de ferramentas de informática no trabalho de direção de arte em agências de propaganda, Chao observa:

“Os fatores motivacionais extrínsecos, pressão social e utilidade percebida pelo usuário, prevalecem sobre os fatores motivacionais intrínsecos, prazer percebido pelo usuário e facilidade de uso. Além disso, constatou-se que a pressão do ambiente de trabalho para o uso de computadores foi o fator motivacional mais influente dentre os quatro avaliados.”

“Esses resultados estão diretamente associados ao fato de que as ferramentas tecnológicas relacionadas a microcomputadores são de uso obrigatório nessa atividade por determinação do mercado: não só os clientes querem trabalhos mais imediatos e refinados, como também o processo posterior de produção gráfica exige insumos digitais. Assim, a forma artesanal de construção de *lay-outs* e artes finais analógicas foi eliminada do contexto atual.”

“Verificou-se que o prazer foi o fator motivacional menos influente de todos. Isso pode ser explicado pela evidência de que a motivação dos entrevistados em relação à profissão que escolheram não passa necessariamente pelo uso de computador. Todos enfatizaram a classificação do computador como ferramenta de trabalho, sendo que o trabalho de direção de arte é composto basicamente de dois aspectos: conceituação e execução. O primeiro aspecto, essencialmente de criação, não requer o uso de computador. Ao contrário, alguns entrevistados afirmam que o computador, nessa etapa do trabalho, pode atrapalhar mais do que ajudar. Somente no segundo aspecto,

o da materialização das ideias concebidas pela dupla de criação, é que o computador aparece como elemento de uso mandatório, por força das circunstâncias recentes de evolução tecnológica. Nesse caso, existe um consenso de que o computador não é apenas uma mera ferramenta; ele é efetivamente a principal ferramenta desse processo.”

CAPÍTULO 7

A REDAÇÃO DA MONOGRAFIA

Neste capítulo, abordaremos algumas sugestões relativas à redação da monografia e cuidados que deverão ser tomados no armazenamento das suas versões intermediárias e no manuseio do material de apoio utilizado.

MODO DE PESQUISA E MODO DE APRESENTAÇÃO

Devemos ter sempre em mente que, ao realizarmos uma pesquisa, temos dois momentos, com diferentes objetivos: o momento de pesquisa, quando estamos ocupados principalmente com a lógica de execução da pesquisa, denominado **modo de pesquisa** e de redação da pesquisa que deve se adequar à lógica de leitura daquele a quem ela se destina, o leitor. Denominamos este momento de **modo de apresentação**. É importante notar que esses dois momentos ocorrem em grande parte do trabalho de forma simultânea, embora, na fase final da tarefa, tenhamos nossa atenção voltada principalmente para o modo de apresentação.

Conforme relatamos anteriormente, o modo de pesquisa se inicia com a escolha do tema, seguindo-se a revisão bibliográfica, a identificação da pergunta, a escolha das suposições ou hipóteses e as suas operacionalizações através do método de pesquisa.

○ término da pesquisa se dá com a preparação do seu relatório final: monografia, dissertação ou tese. O relatório final deve ser escrito sob a ótica dos seus futuros leitores. Em geral, esta é uma das tarefas difíceis da pesquisa, pois, nesse momento, o autor já se encontra cansado das etapas anteriores e está ansioso por terminar o trabalho. Entretanto, lembramos que os melhores escritores e pensadores da História procuraram escrever as suas obras de forma clara e inteligível para que seus leitores pudessem lê-las e delas tirar proveito.

○ relatório final da pesquisa inclui: uma introdução, na qual aparece o objetivo da pesquisa; a revisão bibliográfica, que aborda os principais aspectos teóricos e práticos do tema estudado; a pergunta da pesquisa e a descrição do método de pesquisa adotado; a análise dos resultados obtidos; e as conclusões da pesquisa, contendo sugestões para pesquisas futuras sobre o assunto.

A introdução deve ser redigida de modo a colocar a pesquisa em perspectiva. Ela deve estimular o leitor a conhecer mais detalhes sobre o problema, o método de trabalho utilizado e os resultados que a pesquisa poderá produzir.

A revisão bibliográfica considera a história da pergunta de pesquisa até o ponto em que começa nosso trabalho de pesquisa. Partimos de pesquisas realizadas por autores que nos precederam, enfatizando os pontos principais que foram abordados em nossa pesquisa. Ela costuma ser uma fase bastante trabalhosa e, em alguns momentos, pode parecer que não vai ter fim. É nesse momento que o pesquisador pode descobrir que pouco conhece sobre a área de estudo que escolheu para pesquisar, mas, se ela for bem feita, a revisão bibliográfica torna-se um alicerce indispensável para uma pesquisa de qualidade.

As etapas do método de pesquisa utilizado devem ser claramente descritas. Os modelos, construtos, variáveis e a unidade de análise utilizada para representar o objeto alvo da nossa pesquisa devem ser apresentados na descrição do método de

pesquisa. Os resultados e conclusões são apresentados ao final do trabalho, seguidos das referências bibliográficas.

Os objetivos do item *Referências Bibliográficas* são os seguintes: tornar reconhecível as obras a que nos referimos no texto; facilitar a localização dessas obras pelo leitor; demonstrar competência e disciplina no ato de documentar o material consultado durante a pesquisa.

A verdadeira contribuição do trabalho, delineada no modo de pesquisa, deve estar contida nos capítulos de introdução e conclusão. Uma monografia bem escrita deve dar uma ideia clara do seu conteúdo e resultados a um leitor mais apressado que resolva ler apenas a sua introdução e conclusão. Ao escrever a introdução e a conclusão, o pesquisador deve ser capaz de se fazer entender tanto por um leitor leigo, quanto por seus colegas pesquisadores.

Os autores Smeltzer e Gilsdorf (2001); Sheppard, Nayyar, e Summer (2000); apresentam diretrizes que podem ajudar autores de monografias na tarefa de gerar um texto de qualidade a tempo e eficientemente. Seguem algumas sugestões baseadas nesses autores:

- Comece logo o trabalho. Esse não parece ser um princípio muito profundo, entretanto muitos autores sentem uma tremenda dificuldade em começar a escrever um trabalho. Algumas pessoas têm dificuldade em começar pela introdução do trabalho, outras não conseguem fazer de início um resumo adequado de suas ideias.

Sugestão: Não é, em geral, necessário começar pelo começo do trabalho. Autores experientes, muitas vezes, começam a escrever a partir de um tópico específico. É claro que devemos ter definido o assunto (tema) e escopo (pergunta) do nosso trabalho antes de começar a escrevê-lo, mas não necessitamos ter todas as informações necessárias para começar a escrevê-lo.

- Organize-se. Ter um computador e aprender a usá-lo para preparar a monografia é um ponto importante. São necessárias medidas de segurança (descritas adiante) para não perder o trabalho já realizado. Encontre o lugar mais adequado para realizar o trabalho (*onde poderei me concentrar de maneira adequada?*).

Sugestão: Obtenha os recursos necessários e organize o seu tempo para escrever a monografia. Que dias da semana você poderá trabalhar na monografia? Você tem de escolher blocos de tempo adequados (3 ou 4 horas, pelo menos, de cada vez) para ter uma boa capacidade de concentração. É bom planejar os blocos de tempo disponíveis e alterná-los nas distintas tarefas: revisão bibliográfica, metodologia da pesquisa, coleta de dados, etc. Permanecer em uma tarefa muito tempo é ineficiente e cansativo.

Sugestão: Faça o roteiro (*outline*) do seu trabalho. O roteiro inicial não será completo, mas ele será desenvolvido e aprimorado à medida que o seu trabalho evoluir. No início ele conterá apenas alguns itens lançados em uma folha de papel. Ele vai-se completando à proporção que você trabalha na revisão bibliográfica, metodologia e análise dos dados da sua monografia.

Sugestão: Suas minutas (*drafts*) não precisam ser perfeitas. Você as vai melhorando com o andamento do trabalho. Provavelmente a maneira mais

segura de você atrasar o término do trabalho será insistir em que uma sentença fique perfeita antes de trabalhar na próxima.

- Não tente resolver todos os problemas do tema escolhido de uma vez. Faça uma boa pesquisa, mas não se esqueça de se relacionar bem com o seu orientador e com os futuros membros da banca que vão avaliar o trabalho.

Sugestão: Tenha sempre em mente que você deve obter o seu diploma num intervalo adequado de tempo. Se encontrar variáveis que está estudando já trabalhadas por outros pesquisadores, que tal aproveitar resultados obtidos por outros (com as devidas citações, é claro) para enriquecer o seu trabalho?

- Não procrastine! *Não deixe para amanhã o que pode fazer hoje.* Minimize as interrupções para o cafezinho e os papos com os colegas (e família – lembre-se que você assumiu o compromisso de fazer uma monografia!). Procrastinação envolve pequenos rituais que você faz antes de iniciar um trabalho. Representam, em geral, uma fuga ao próprio trabalho que tem de ser realizado. Anote as pequenas tarefas que o afastam do trabalho em pauta (*padrões de procrastinação*) e tente evitá-las.

Sugestão: Defina uma data limite para o término do trabalho. Você deve alocar uma quantidade de tempo para cada atividade planejada. Se alocar tempo em demasia, vai gastar o tempo previsto. Segundo a lei de Parkinson (1978), a duração de uma tarefa se expande até ocupar o tempo alocado para ela. Se você alocar três horas para escrever um texto, vai gastar três horas. Se alocar quatro horas para escrever o mesmo texto, vai gastar quatro horas.

A REDAÇÃO

Conforme já enfatizamos anteriormente, a monografia deve ser escrita didaticamente, de forma que possa ser lida e consultada por diversos estudiosos, versados, ou não, sobre o tema. A sua finalidade é demonstrar as suposições ou hipóteses elaboradas inicialmente e não provar que se sabe tudo sobre o tema abordado.

O autor necessita coragem durante a redação da monografia. Uma vez expostas as opiniões de outros pesquisadores, expressas as dificuldades, esclarecidos certos temas, o autor deve estar seguro para escrever com confiança. O autor deve

- utilizar uma linguagem referencial, em que as coisas são chamadas por seu nome mais comum, que não se preste a equívocos;
- evitar períodos longos, cansativos e pouco claros;
- abrir parágrafos com frequência;
- escrever de forma impessoal;
- não usar ironias ou exclamações;
- pensar o orientador como primeiro leitor e principal crítico do trabalho;
- preparar todas as versões no formato final, o que poupará muito trabalho ao final da sua tese.

É importante seguir normas estabelecidas para a citação e referência da bibliografia utilizada. Isso facilitará o trabalho de elaboração da monografia e permitirá aos futuros leitores identificar mais facilmente o material a que o autor se

refere. Adicionalmente, trata-se essa prática de um respeito à etiqueta erudita e mostra que o autor está familiarizado com os padrões de trabalho científico.

Existem várias formas de se citar e referenciar a bibliografia utilizada em um trabalho acadêmico. No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) regula o assunto (ABNT NBR6023, 2002; ABNT NBR10520, 2002). Sugerimos a consulta às normas específicas adotadas na instituição de origem do autor da monografia. Julgamos as normas de citação e referência adotadas na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) totalmente adaptadas para a citação e referência bibliográfica em trabalhos monográficos. A UFRJ adota um conjunto de normas específicas para elaboração de teses e dissertações (Universidade, 2008) e outro mais conciso para elaboração de trabalhos de conclusão de curso de graduação ou de curso de especialização (Universidade, 2007). Ambos com base nas normas da ABNT.

Em geral, citamos muitos textos acadêmicos em uma monografia: obras importantes sobre o tema abordado; relacionadas aos construtos e variáveis envolvidas em nossa pergunta de pesquisa; relacionadas ao método de pesquisa utilizado etc. Podemos citar um texto que será objeto de nosso estudo e, em seguida, interpretado, ou textos que servirão de apoio à nossa busca pela solução do problema abordado na monografia.

Devemos dar preferência a utilizar e citar, no trabalho, fontes primárias de informação, isto é, textos escritos por autores que criaram a teoria envolvida em nosso tema de estudo ou realizaram pesquisas importantes sobre o assunto. Devemos utilizar com muita parcimônia fontes secundárias de informação, isto é, aquelas que citam o trabalho dos autores que estamos estudando ou os resultados das pesquisas por eles realizadas.

A inclusão no trabalho de trechos de textos escritos por outros autores sem a devida citação à fonte original será considerada plágio. Eco (2004) sugere dez regras gerais para citações:

- os textos objeto de análise devem ser citados com razoável amplitude;
- os textos de literaturas críticas só devem ser citados quando, com sua autoridade, corroboram ou confirmam nossa afirmação;
- a citação pressupõe que a ideia do autor citado seja por nós compartilhada, a menos que ela seja precedida ou seguida de expressões críticas;
- o autor e a fonte impressa de todas as citações devem ser claramente reconhecíveis;
- as citações de fontes primárias devem ser colhidas de preferência da edição mais conceituada;
- citações pequenas (duas a três linhas) podem ser inseridas no corpo do parágrafo entre aspas; segue exemplo para citações maiores:

Se uma citação é mais longa, isto é, se ela é superior a três linhas, deve ser colocada em parágrafo separado com entrada de texto bem definida, como aqui exemplificado, utilizando espaços e tipo menores do que o usado no restante do trabalho.

- Podemos utilizar traduções para citações de obra estrangeira; entretanto, quando se estuda a obra literária de um autor estrangeiro, as citações devem

ser na língua original; nesse caso, podemos colocar a tradução da citação entre parênteses ou em nota separada;

- a alusão a um autor ou obra na citação deve ser clara;
- as citações têm que ser fieis, isto é, transcrever as palavras como estão no texto citado;
- citações devem ser averiguáveis pelo leitor.

Quanto às notas de rodapé, elas não devem ser excessivas. Devem ser utilizadas apenas para:

- indicar fontes de citações;
- acrescentar ao assunto discutido indicações bibliográficas de reforço;
- sinalizar ligações internas e externas do texto, através de referências cruzadas;
- introduzir uma citação de reforço que atrapalharia a leitura do trabalho;
- ampliar as afirmações que se fez no texto;
- comentar ou corrigir eventuais afirmações do texto;
- reconhecer a ajuda de colaboradores.

É importante que o autor verifique as normas da sua instituição de ensino. As notas são menos precisas do que a bibliografia. Nelas não nos preocupamos em citar a primeira edição, mas apenas tornar determinável o texto de que se fala, reservando para a bibliografia as informações completas.

As referências *Autor* (data), conforme utilizado neste livro, permitem simplificar o texto e eliminar notas uma vez que se evita repetir várias vezes as referências a livros.

É recomendado:

- não fornecer referências e fontes para noções de conhecimento geral;
- não atribuir a um autor uma ideia que ele apresenta como de outro;
- utilizar a forma apropriada para citar fontes secundárias;
- notas de agradecimento são simpáticas e bem-vindas.

NOTA SOBRE A REDAÇÃO DA PESQUISA QUALITATIVA

Assim como há diferentes métodos qualitativos e diferentes enfoques para a análise de dados qualitativos, há muitos estilos e enfoques de escrita para a pesquisa qualitativa. Por exemplo, muitos pesquisadores qualitativos erram em deixar toda a tarefa de escrever o texto da pesquisa para o final dos trabalhos.

“Escrever é pensar” – escrever ajuda realmente o pesquisador a pensar e o ajuda a descobrir como a “história se desenvolve”. O pesquisador deve começar a escrever o mais cedo possível, quando realiza uma pesquisa qualitativa.

Um problema comum para pesquisadores qualitativos em trabalhos monográficos é a maioria dos tipos de pesquisa qualitativa conduzir à coleta de uma massa considerável de dados; pode ser difícil para eles escreverem os resultados da sua pesquisa dentro das restrições de espaço e tempo de seus trabalhos monográficos.

CUIDADOS DE ARMAZENAMENTO

○ manuseio do material bibliográfico utilizado é importante durante o modo de pesquisa. Toda a bibliografia utilizada na pesquisa deve ser mantida à mão, com os

trechos importantes devidamente assinalados, para evitar buscas desnecessárias quando da redação da monografia.

Caso não tenhamos a possibilidade de arquivar em nossa biblioteca todos os livros e trabalhos analisados que consideramos importantes, devidamente anotados, podemos fazer uso de um computador para armazenar as cópias dos arquivos de trabalho, citados no capítulo 2 da parte II (*Referencial Teórico*) deste livro, e das várias versões intermediárias de nosso trabalho.

Será necessário manter sempre cópias de segurança em computador do texto, de dados fonte, resultados intermediários ou finais da monografia. A perda total ou de parte do trabalho realizado será minimamente um grande transtorno, porém provavelmente poderá gerar uma catástrofe em nossos planos de produzir uma monografia de qualidade.

A gravação de cópias de segurança de textos e resultados intermediários e finais em dispositivos digitais como *CDs* ou *pen-drivers* é fundamental para a segurança do trabalho pretendido.

PARTE III

ESTRUTURAS TÍPICAS E EXEMPLOS

Nesta parte, destacamos a estrutura típica de um estudo de caso e apresentamos excertos de monografias já aceitas a fim de inspirar o leitor em sua jornada investigativa.

ESTRUTURA TÍPICA DE UM ESTUDO DE CASO

Segue uma sugestão de como apresentar um estudo de caso. Vale ressaltar que, em um trabalho científico, o pesquisador possui liberdade quanto a como estruturar sua pesquisa de forma apresentá-la ao leitor. No entanto, há que manter os critérios de cientificidade descritos na parte I desse livro.

Descreveremos apenas a parte textual (o corpo da sua monografia). Os componentes da parte pré-textual (capa, agradecimentos, resumo etc) deve ser feito em conformidade com a instituição acadêmica que acolherá seu trabalho.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO
1.1	OBJETIVOS
1.2	RELEVÂNCIA
2	REFERENCIAL TEÓRICO
2.1	PRIMEIRA SEÇÃO
3	METODOLOGIA DE PESQUISA
3.1	TIPO DE PESQUISA
3.2	SELEÇÃO DOS SUJEITOS
3.3	COLETA E ANÁLISE DE DADOS
3.4	LIMITAÇÕES DO MÉTODO
4	DESCRIÇÃO DO CASO
4.1	CASO A
5	ANÁLISE DO CASO
5.1	CASO A
6	CONCLUSÃO
6.1	CONTRIBUIÇÕES
6.2	LIMITAÇÕES DA PESQUISA
6.3	TRABALHOS FUTUROS
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVOS

Nesta parte, você deve salientar qual o fenômeno a ser investigado e quais os objetivos principais e secundários ao pesquisar esse fenômeno.

Esta monografia visa responder à qual pergunta? É importante que o aluno deixe claro a pergunta da pesquisa.

1.2 RELEVÂNCIA

Por que é importante estudar esse tema? Qual a relevância acadêmica e prática de investigar tal assunto?

A relevância fica diminuída quando apenas o próprio autor da monografia parece considerá-la importante. Preferencialmente, a relevância deve ser levantada a partir da

leitura de outros autores. Cite outros autores que consideram importante o estudo de tal tema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PRIMEIRA SEÇÃO

Faça uma compilação dos principais autores sobre o tema estudado. Nesta fase é importante o apoio de seu orientador indicando o que é essencial e o que é secundário.

A forma pela qual você estruturará esse capítulo já será uma de suas contribuições. Cada pesquisador, dentro de um mesmo tema, possui uma forma única de organizar o conhecimento compulsado.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Nesta seção, é importante que você indique para o leitor o tipo de pesquisa que implementou para a consecução da sua investigação.

Você pode utilizar a classificação proposta no capítulo 3 da parte II deste livro. Quanto aos objetivos: sua pesquisa é exploratória, descritiva ou explicativa? Por quê? Quanto aos meios: bibliográfica, documental etc.

3.2 SELEÇÃO DOS SUJEITOS

Deixe claro aqui por que é importante a opinião das pessoas que você escolheu para entrevistar dentro daquele tema. Informe ao leitor, por exemplo, quantos foram entrevistados, quais seus cargos e há quanto tempo atuam nos mesmos.

3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Como foi feita a coleta dos dados? A partir de documentação direta (observação do fenômeno ou entrevistas) ou indireta (leitura de dados sobre o fenômeno)?

Como foram interpretados os resultados obtidos?

3.4 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Quais as limitações do método utilizado?

4 DESCRIÇÃO DO CASO

4.1 CASO A

Geralmente, é mais fácil separar a descrição e a análise dos casos. A descrição trata do que foi encontrado durante a pesquisa, é como se fosse a foto do fenômeno estudado. É isenta de comentários ou sugestões por parte do pesquisador.

É também sugerido que o aluno descreva caso a caso. Se o pesquisador levantou dados referentes a três empresas, por exemplo, sugerimos que faça três seções: CASO A, CASO B e CASO C.

5 ANÁLISE DO CASO

5.1 CASO A

Nesta parte, o pesquisador deve associar a teoria levantada no referencial teórico com a prática descrita no capítulo anterior. Aqui o aluno realça se o que foi encontrado na prática está de acordo, ou não, com a literatura.

O pesquisador pode e deve fazer comentários analíticos quanto ao que está diferente do que prega a teoria, realçando se tal diferença foi prejudicial, ou não, para aquele caso.

É interessante salientar, também, o que está em consonância com o referencial teórico e verificar se essa concordância surtiu os efeitos benéficos desejados, ou não.

Novamente, sugerimos que, se existem vários casos, que a análise de cada caso seja feita em separado. Contudo, caso o pesquisador julgue pertinente, pode haver quadros, tabelas ou argumentações comparativos ao final do capítulo de análise.

6 CONCLUSÃO

6.1 CONTRIBUIÇÕES

Quais os principais resultados obtidos a partir da análise dos dados? No capítulo anterior, o pesquisador fez uma análise minuciosa; aqui, apenas resume os principais pontos. Cabe ao pesquisador filtrar o que considera mais importante.

6.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

O que poderia ter sido feito de forma diferente para melhorar a coleta ou a análise dos dados?

6.3 TRABALHOS FUTUROS

Aqui, o pesquisador propõe novas perguntas a partir dos resultados obtidos e das limitações a que sua investigação esteve sujeita estimulando a continuação da pesquisa sobre seu tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

É obrigatório listar os trabalhos utilizados ao longo de sua monografia para que o leitor possa ter acesso às fontes que serviram de inspiração para sua pesquisa.

EXEMPLO DE SUMÁRIO DE PESQUISA

Segue exemplo de Sumário de Pesquisa baseado no trabalho de Chao (2004) visando exemplificar o modo de apresentação de uma monografia. Esse trabalho versou sobre o tema “Fatores motivacionais relativos ao uso de tecnologia por diretores de arte em agências de propaganda” e buscava responder a seguinte pergunta de pesquisa: *Como diretores de arte de agências de propaganda do Rio de Janeiro lidam com a tecnologia oferecida pelos microcomputadores no seu ambiente de trabalho?*

SUMÁRIO

1. Introdução

- 1.1. Objetivo da pesquisa e sua relevância
- 1.2. Descrição do estudo
- 1.3. Organização do manuscrito

2. Revisão bibliográfica

- 2.1. Fatores motivacionais e uso de tecnologia
 - 2.1.1. Motivação humana
 - 2.1.2. Impactos da tecnologia
 - 2.1.3. Pesquisas sobre motivação e microcomputadores
- 2.2. Agências de propaganda
 - 2.2.1. Publicitários e diretores de arte
 - 2.2.2. Breve história da propaganda no Brasil
 - 2.2.3. Os departamentos de uma agência de propaganda
- 2.3. Tecnologia em agências de propaganda

3. Metodologia da pesquisa

- 3.1. A pergunta da pesquisa
- 3.2. Tipo de pesquisa
- 3.3. Unidade de análise
- 3.4. Coleta e tratamento de dados
- 3.5. Roteiro de entrevista

4. Análise dos resultados

- 4.1. Mudanças decorrentes do uso de computadores
 - 4.1.1. Aumento da velocidade
 - 4.1.2. Grande número de demissões
 - 4.1.3. Mudanças no trabalho
 - 4.1.4. Aumento da qualidade
 - 4.1.5. Possibilidade de ousar mais
 - 4.1.6. “Engessamento” da criação
 - 4.1.7. Aumento da incerteza
- 4.2. Tempo de experiência profissional e de uso de computador

4.3. Influência na motivação

4.3.1. Aspectos lúdicos do uso de microcomputadores

4.3.2. Facilidade de uso dos computadores

4.3.3. Utilidade dos computadores nas agências de propaganda

5. Conclusão

5.1. Consequências da tecnologia na publicidade

5.2. Fatores motivacionais para o uso de microcomputadores

5.3. Sugestões para pesquisas futuras

Referências bibliográficas

Anexo – Resumo das Entrevistas

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT NBR6023. **Norma NBR6023**: informação e documentação – Referências - Elaboração. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/>>, 2002.

ABNT NBR10520. **Norma NBR10520**: informação e documentação – Citações em documentos - Apresentação. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/>>, 2002.

BENTO, Alberto M.; FERREIRA, Maria Regina D. **A prática da pesquisa em ciência social**: uma estratégia de decisão e ação. Rio de Janeiro, UFRJ/COPPEAD, jun. 1982. (Relatório COPPEAD, n. 89)

BOOTH, W.C.; COLOMB, G.G.; WILLIAMS, J.M. **A arte da pesquisa**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BRAGA, Ataíde; GOUVÊA, Sérgio. **O método da pesquisa**. Trabalho da Disciplina Metodologia de Pesquisa, UFRJ-COPPEAD, Rio de Janeiro, 2003. Não Publicado.

CARNEIRO, Teresa Cristina Janes. **Integração organizacional e tecnologia da informação**: um estudo na indústria farmacêutica. 2004. Tese (Doutorado em Administração)-UFRJ-COPPEAD, Rio de Janeiro, 2004.

CASTRO, C.M. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill, 1978.

CHAO, Michelle Cinn-Yi. **Fatores motivacionais para o uso de tecnologia**: um estudo junto a diretores de arte de agências de propaganda do Rio de Janeiro. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração)-UFRJ-COPPEAD, Rio de Janeiro, 2004.

DIAS, Angélica da Silva; SILVA, Mônica Ferreira da; DIAS, Donaldo de Souza; SCHMITZ, Eber. Motivational measures of TAM factors: an investigation of handicapped users in Rio de Janeiro. In: BALAS 2005, Madri. **Anais...** Madri, Espanha, 2005.

DIAS, Angélica Fonseca da Silva. **Fatores Motivacionais para a Adoção de Tecnologia**: um estudo de caso com portadores de deficiência visual no Rio de Janeiro. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Informação) – NCE, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

DIAS, Donaldo de Souza. **Especificação de sistemas de informação**: fatores-chave e situação em empresas brasileiras. 1984. Tese (Doutorado em Administração)-UFRJ-COPPEAD, Rio de Janeiro, 1984.

DIAS, Donaldo de Souza. **An overview of motivation for using microcomputers**. In: MEHDI KHOSROW-POUR. Encyclopedia of Information Science and Technology. Hershey, PA: Idea Group Reference, 2005. v. 4.

DIAS, Donaldo de Souza. Motivation for using information technology. In: SZEWAZAK, Edward; SNODGRASS, Coral (Eds.). **Human Factors in Information Systems**. Hershey, PA: IRM Press, 2002.

_____. **Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação**: um estudo entre gerentes. RAC – Revista de Administração Contemporânea, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 51-66, maio/ago. 2000.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 2004.

HUBER, George P.; POWER, Daniel J. Retrospective reports of strategic-level managers: guidelines for increasing their accuracy. **Strategic Management Journal**, v. 6, n. 2, p. 171-180, 1985.

KUHN, Thomas S., **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 2005.

LEITE, José Alfredo A. **Metodologia de elaboração de teses**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1978.

MANN, Peter H. **Métodos de investigação sociológica**. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1983.

PARKINSON, Cyrill Northcote. **A lei de Parkinson**: na sociedade, na política, nos negócios. São Paulo: Pioneira, 1978.

PIRSIG, Robert M. **Zen e a arte da manutenção de motocicletas**: uma investigação sobre valores. Tradução Celina Cardim Cavalcanti. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1984.

SALOMON, D. V. **Como fazer uma monografia**. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

SELLTIZ, C.; JAHODA, M.; DEUTSCH, M.; COK, S. M. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: E.P.U, 1987.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter**: as conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SHEPPARD, Jerry P.; NAYYAR, Praveen R.; SUMMER, Charles E. Managing your doctoral program: a practical orientation. **Production and Operation Management**, v. 9, n. 4, p. 414-437 Winter 2000.

SILVA, Mônica Ferreira da. **Fatores humanos e sua influência na intenção de uso de sistemas de informação**. 2006. Tese (Doutorado em Administração)-UFRJ-COPPEAD, Rio de Janeiro, 2006.

SILVA, Mônica Ferreira da; Dias, Donaldo de Souza. Intenção de uso de tecnologia de informação: um estudo sobre a influência do contexto social em uma empresa do setor acadêmico brasileiro. In: CLADEA, 39., 2004, Puerto Plata. **Anais...** Puerto Plata, RD, 2004.

SMELTZER, Larry R.; GILSDORF, Jeanette W. How to use your time efficiently when writing. **Business Horizons**, nov./dec. 2001.

SPILLER, Eduardo S.; DIAS, Donaldo S. Inteligência Competitiva na indústria de distribuição de combustíveis no Brasil: um estudo de casos. In: Workshop Internacional sobre Inteligência Empresarial e Gestão do Conhecimento na Empresa, 5., 2004, Recife. **Anais...** Recife, 2004.

SPILLER, Eduardo S. **Excelência na gestão organizacional e a performance da gestão do conhecimento: a visão das grandes empresas no Brasil**. 2006. Tese (Doutorado em Administração)-UFRJ-COPPEAD, Rio de Janeiro, 2006.

TRIVIÑOS, Augusto N. Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1995.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Manual para Elaboração e Normalização de Trabalhos de Conclusão de Curso**. 3. ed. Rio de Janeiro: SiBI, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Manual para Elaboração e Normalização de Dissertações e Teses**. 3. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: SiBI, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. Rio de Janeiro: Atlas, 2000. 90p.

YIN, Robert K. **Case study research: design and methods**. Newbury Park: SAGE, 2003.

FONTES ADICIONAIS DE LEITURA

BANVILLE, C.; LANDRY, M. Can the field of mis be disciplined? In: Galliers, R. (Ed.). **Information systems research**. Oxford: Blackwell Scientific Publications, cap. 4, p. 61-92, 1992.

BEAD, M. **A arte da tese**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1996.

CHAU, P.Y.K. On the use of construct reliability. in: mis research: a meta-analysis, **Information & Management**, v. 35, n. 4, p. 217-227, 1999.

DAVIS, G.B. & PARKER, C.A. **Writing the doctoral dissertation**. 2. ed. Hauppauge, NY: Barron's, 1997. 154 p.

DUVERGER, M. **Métodos de las ciencias sociales**. Barcelona: Ed. Ariel, 1978. p. 309-329.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1988.

GOODE, W. & HATT, P. **Métodos em pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Editora Nacional, 1979.

GRAHAM, R.J. Anthropology and O.R.: the place of observation in management science process. **Journal of the Operational Research Society**, v. 35, n. 6, p. 527-536, June 1984.

HINKIN, T.R. A brief tutorial on the development of measures for use in survey questionnaires. **Organizational Research Methods**. Thousand Oaks: Sage Periodicals Press, n. 1, p. 104-121, Jan. 1998.

IGBARIA, M.; PARASURAMAN, S. A path analytic study of individual characteristics, computer anxiety and attitudes toward microcomputers. **Journal of Management**, v. 15, n. 3, p. 373-388, 1989.

LANGLEY, A. Strategies for theorizing from process data. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 4, p. 691-710, 1999.

MYERS, M.D. Qualitative research in information systems. **MISQ Discovery**. Disponível em: <<http://www.auckland.ac.nz/msis/isworld/index.html>>. Acesso em: 15 maio 2002.

NEWSTED, P., HUFF, S.; MUNRO, M. MIS survey research. **MISQ Discovery**. Disponível em : <<http://www.acs.ucalgary.ca/~newsted/surveys.html>>. Acesso em: 15 maio 2002.

SANTOS, U.W.B. **Métodos qualitativos para pesquisa em administração**. 1994. Dissertação (Mestrado)-PUC-RJ, Rio de Janeiro, 1994. p. 32-87.

SEKARAN, U. **Research for business**. New York: John Wiley, 1992.

STRAUB, D.W. Validating instruments in mis research. **MIS Quarterly**, v. 13, n. 2, p. 147-169, 1989.

TIOLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

