

O uso da tecnologia no tratamento estatístico em pesquisas na área de secretariado executivo

The use of technology in statistical treatment on research in the executive secretariat area

Patricia Stafusa Sala Battisti ¹
Débora Andrea Liessem Vigorena ²
Vanessa Stafusa Sala Denuzi ³
Deborah Cristina Knie ⁴

Resumo

O objetivo deste estudo é investigar os procedimentos de coletas de dados de natureza quantitativa a fim de apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para esse procedimento. Nesse sentido, este estudo é importante para ampliar as opções do pesquisador no tratamento e análise de dados. Para apoiar essa investigação foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a complementaridade do uso de instrumentos de pesquisa quantitativa e qualitativa para detalhar aqueles de natureza quantitativa e o uso da tecnologia no tratamento estatístico de dados. Esse estudo é de natureza descritivo-exploratória, uma vez que se busca conhecer as escolhas metodológicas atuais de instrumentos de tendência quantitativa em artigos de periódicos e anais de eventos da área secretariado (2011 e 2012), a fim de mapear seu uso e apontar aqueles que fazem uso de tecnologia para a pesquisa. Diante das informações levantadas, este trabalho apresenta o uso do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) como uma alternativa de *software* estatístico para incitar as pesquisas na área. Os resultados obtidos com a análise dos artigos apontam que o uso desse tipo de *software* ou

¹ Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná-UNIOESTE, Mestrado em Linguística Aplicada pela Universidade Estadual de Campinas, Doutoranda em Administração na Universidade Positivo-UP, Professora do Curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE, Brasil. Contato: patriciasala5@hotmail.com

² Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná-UNIOESTE, Especialização em Gestão de Pessoas-UFPR, Mestrado em Administração pela Universidade Federal do Paraná-UFPR, Doutoranda em Administração na Universidade Positivo-UP, Professora do Curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE, Brasil. Contato: d_vigorena@yahoo.br

³ Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná-UNIOESTE, Licenciada em Língua Inglesa pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná-UTFPR, Especialista em Linguística Aplicada ao Ensino de Línguas Estrangeiras pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Mestrado em Desenvolvimento Regional e Agronegócio pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná-UNIOESTE, Brasil. Contato: va_sala@hotmail.com

⁴ Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná-UNIOESTE, *campus* de Toledo-Paraná, Brasil. Contato: debycknie@hotmail.com

qualquer outro que ofereça um pacote mais amplo de opções de tratamento estatístico é raro. Sendo assim, foram apresentadas as vantagens em se utilizar o SPSS em estudos da área de secretariado como forma de aprofundar a análise de variáveis nos mais diversos fenômenos investigados.

Palavras-chave: Método quantitativo. Tratamento Estatístico. Pesquisa em Secretariado.

Abstract

The purpose of this paper is to investigate data collection procedures of quantitative nature in order to present possible technological tools for this procedure. In this sense, this study is important to widen the options of the researcher concerning data treatment and analysis. To support this investigation, a bibliographical survey about the complementarity of the use of quantitative and qualitative research instruments was accomplished, to detail the ones of quantitative nature and the use of technology in the statistical treatment of data. This study has a descriptive and exploratory nature, since it seeks to know the current methodological choices of quantitative tendency instruments in articles of periodicals and annals of events in the secretariat area (2011 and 2012), in order to map its use and point out the ones which make use of technology for the research. In view of the information collected, this paper shows the use of SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) as an alternative of statistical software to encourage research in the area. The results obtained with the analysis of the articles show that the use of this kind of software or any other that offers a wider package of options for statistical treatment is rare. In this respect, the advantages of using the SPSS for studies in the secretariat area were presented as a way of deepening the analysis of variables in the several phenomena investigated.

Keywords: Quantitative method. Statistical Treatment. Research on Secretariat.

1 Introdução

Nos últimos anos, observa-se grande esforço dos pesquisadores na área de secretariado executivo para aprimorar seus métodos de pesquisa no intuito de colaborar para o amadurecimento conceitual da área (DURANTE, 2012). Entre os vários cuidados para a confiabilidade da pesquisa, encontram-se a devida precisão e escolha metodológica. É por meio da metodologia que o pesquisador orienta o processo da investigação, na medida em que a escolha dos instrumentos e a forma de análise irão abordar o problema de pesquisa de forma distinta (YIN, 2005). Pesquisadores de outras áreas, como por exemplo, Fonseca (2002), Lincoln; Guba (2005), Creswell (2007), Ferrera de Lima; Desbiens (2009) e Oliveira (2010), vêm apontando a interação entre as pesquisas quantitativas e qualitativas para aumentar o “nível de *credibilidade* e *validade* aos resultados da pesquisa, evitando-se, assim, o reducionismo por uma só opção de análise” (OLIVEIRA, 2010, p. 39).

Dando continuidade às reflexões desenvolvidas em trabalhos anteriores, em que se discutiram apenas os instrumentos de coleta de dados de tendência qualitativa, o objetivo deste artigo é investigar os procedimentos de coletas de dados em pesquisas de abordagem **quantitativa**, como base para a complementaridade entre as abordagens citadas, para, a partir daí, apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para essa prática.

O *corpus* selecionado para discutir essa temática compõe-se de artigos contidos em revistas brasileiras de Secretariado indexadas no *webqualis* da CAPES (2013), no período de 2011 a 2012. Foram selecionadas para análise a Revista de Gestão e Secretariado (Revista do

Sinsesp/SP), Secretariado Executivo em Revista (Revista da UPF de Passo Fundo/RS), Revista Expectativa (Unioeste, de Toledo/PR). Além disso, foram selecionados os artigos de três eventos nacionais de reconhecida representatividade: XVIII CONSEC (Congresso Nacional de Secretariado – Belo Horizonte – MG, em 2012), V ENESEC (Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado - Macapá – AP, em 2012) e o II ENASEC (Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo - Passo Fundo - RS, em 2011). Entende-se que as fontes selecionadas são difusoras da visão acadêmica, fornecendo, portanto, um quadro representativo dos métodos utilizados na área. Essa pesquisa tem caráter descritivo-exploratório e pretende, primeiramente, conhecer as escolhas metodológicas dos autores a fim de mapear os instrumentos de pesquisa e apontar aqueles que fazem uso de tecnologia para a pesquisa e, por último, fornecer uma alternativa de *software* estatístico para dar apoio ao desenvolvimento de análises dos dados coletados.

Dessa forma, o trabalho está estruturado em sete tópicos, incluindo essa introdução. O tópico 2 traz uma discussão da aplicabilidade dos métodos quantitativo e qualitativo, visando evidenciar a possível complementaridade entre eles, para, em seguida, no tópico 3, focar os instrumentos de coleta de dados de tendência quantitativa propriamente dita. O tópico 4 insere a tecnologia como possibilidade para o tratamento de dados como uma ferramenta de pesquisa. Os procedimentos metodológicos, apresentados no tópico 5, descrevem as etapas utilizadas para conhecer e mapear as escolhas metodológicas atuais do campo de secretariado, a fim de que seja possível, no tópico 6, apresentar os resultados tanto da pesquisa mencionada quanto da seleção de um pacote estatístico para ilustrar essa ferramenta. No tópico 7 são apresentadas as considerações finais, em que se destacam os resultados, contribuições para a área e sugestões para pesquisas complementares.

2 A discussão da aplicabilidade dos métodos quantitativo e qualitativo

Em geral, os passos citados ao elaborar uma pesquisa científica vão desde a definição de um problema de pesquisa e o estabelecimento de seus objetivos, passando pelo planejamento da pesquisa, no qual já se decide quanto aos instrumentos de coleta de dados mais adequados ao tipo de pesquisa que se pretende conduzir, até sua análise, resultados e considerações finais sobre o tema levantado (BARBETTA, 2008; GIL, 2008).

Em linhas bastante gerais, quando a abordagem pretendida é conhecer experiências particularizadas, em que seja significativo observar o indivíduo em seu contexto natural (Creswell, 2007) ou quando é relevante captar o significado que o investigado atribui às coisas (Godoy, 1995), utiliza-se um enfoque qualitativo. Nessa abordagem, os instrumentos de coleta de dados mais utilizados são: documentação, entrevista, entrevista em profundidade, história de vida, observação direta ou observação participante e *focus group*. Para maior detalhamento deste tipo de pesquisa no secretariado, cf., por exemplo, Maçaneiro (2011) e Vigorena; Battisti (2011) e para explicação destes instrumentos nas pesquisas sociais, em geral, cf. Cervo; Bervian; Silva (2007); Martins (2004); Oliveira (2010); Roesch (2009); Godoi; Bandeira-De-Mello; Silva (2006); Thiollent (1997); Vergara (2005) e Yin (2005).

Já quando se quer obter generalizações acerca de um fenômeno, através de amostras consideradas representativas da população estudada, escolhe-se a pesquisa de abordagem quantitativa. Nessa abordagem, por sua vez, os instrumentos de coleta de dados mais utilizados são: “questionários, testes standardizados, entrevistas e observações” (RICHARDSON et al., 2008, p. 72). Roesch (2009), que se dirige ao público da administração, também destaca os mesmos instrumentos para a pesquisa quantitativa. Pode-se observar que alguns instrumentos são os mesmos nas duas abordagens, porém, como salientam Richardson et al. (2008), é a forma de elaboração e aplicação que vai variar nas duas abordagens. Antes de esmiuçar os instrumentos de pesquisa quantitativa citados, é

preciso tecer algumas considerações sobre essa separação entre abordagens qualitativas e quantitativas. Ainda que para fins didáticos essa separação entre as abordagens seja útil, na pesquisa em si, defende-se a utilização desses instrumentos de forma conjunta para enriquecer a análise. A proposta de Stablein (2001) ao examinar a metodologia em estudos organizacionais é pertinente também para os estudos secretariais, e para tanto, o autor propõe abandonar a linha divisória entre abordagem quantitativa e qualitativa. Segundo ele, essa distinção está enraizada entre representações numéricas e não-numéricas e embora o tipo da coleta de dados seja consequência das escolhas metodológicas na construção da pesquisa, promover a interlocução entre as metodologias e tipos de coletas enriquece os estudos da área administrativa. Stablein (2001) argumenta que as metodologias não são excludentes, mas complementares.

Ferreira de Lima e Desbiens (2009, p.128), ao analisar estudos sobre desenvolvimento regional, vão nesta mesma direção ao defenderem essa prática e concluírem que, apesar da questão epistemológica envolvida, “os métodos qualitativos e quantitativos parecem complementares” e que, embora vários pesquisadores queiram cada vez mais melhorar os métodos quantitativos, uma característica importante parece “escapar”: o humano, “o papel dos sentimentos dos parceiros, a ação das instituições, os movimentos políticos, os autores culturais, são todos elementos difíceis de quantificar, mas são perceptíveis em campo”.

Essa ideia de complementaridade presente nestes autores pode ser entendida na medida em que o ponto forte apontado em uma abordagem é o ponto fraco da outra, e vice-versa. Ou seja, enquanto critica-se a pesquisa qualitativa por sua falta de representatividade e sua “excessiva” aproximação entre sujeito e objeto, a abordagem quantitativa ganha relevância como a abordagem que melhor pode explicar os fenômenos investigados nesses casos; por outro lado, a abordagem qualitativa pode não ser capaz de fornecer generalizações para estabelecer afirmações universalistas, mas pode ser mais aprofundada para conhecer determinada realidade (MARTINS, 2004).

Ainda que essa discussão seja recente nos estudos secretariais, Duffy, em 1987, já trouxe à tona os benefícios da interatividade entre dados de tendência quantitativa e qualitativa, sintetizados a seguir em termos de possibilidades de:

- a) reunir controle dos vieses (através do método quantitativo) com o entendimento das perspectivas dos agentes envolvidos no fenômeno (métodos qualitativos);
- b) associar a identificação de variáveis específicas (métodos quantitativos) com uma visão global do fenômeno (pelos métodos qualitativos);
- c) completar um conjunto de fatos e causas associados (métodos quantitativos) com uma visão de natureza dinâmica da realidade;
- d) enriquecer constatações obtidas sob condições controladas com dados obtidos dentro do contexto natural de sua ocorrência;
- e) reafirmar a validade e a confiabilidade das descobertas pelo uso de técnicas diferenciadas.

Apresentou-se a possibilidade de se adotar uma complementaridade entre as abordagens, também denominada de método misto por autores como Creswell (2007), por exemplo. Entende-se que o método misto fornece uma multiplicidade de olhares sobre o objeto de pesquisa, que só aumenta as perspectivas de análise. Porém, o objetivo deste estudo é enfatizar a adoção do método quantitativo, conhecendo seus instrumentos de coleta de dados e a possível utilização da tecnologia disponível para seu tratamento estatístico.

3 A Pesquisa Quantitativa e seus Instrumentos de Coleta de Dados

A abordagem quantitativa nas pesquisas científicas era predominante até o início da década de 1970. Teve origem no positivismo, que propunha que as propriedades do mundo externo ao homem deveriam ser medidas através de métodos objetivos (ROESCH, 2009).

Dessa forma, a pesquisa quantitativa, segundo Richardson et al. (2008), caracteriza-se pela utilização da quantificação, tanto na coleta de informações, quanto em seu tratamento por meio de técnicas estatísticas, simples ou complexas. Estes autores acrescentam que essa abordagem é geralmente utilizada quando se busca classificar a relação entre variáveis e a relação de causalidade entre fenômenos.

Segundo Terence e Escrivão Filho (2006, p.7), a pesquisa quantitativa “preocupa-se em medir (quantidade, frequência e intensidade) e analisar as relações causais entre as variáveis”, e acrescentam que “permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente”.

A pesquisa quantitativa tem como características principais (Denzin; Lincoln, 2005; Neves, 1996; Hayati; Karami; Slee, 2006 apud Terence; Escrivão Filho, 2006):

- a) a finalidade de enumerar ou medir fenômenos;
- b) a utilização da teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa;
- c) o exame destas variáveis através de métodos experimentais ou semi-experimentais;
- d) a análise dos dados através de um instrumento estatístico;
- e) a confirmação das hipóteses da pesquisa;
- f) a utilização de uma amostra que representa a população total pesquisada;
- g) a utilização de instrumentos para coleta de dados, como questionários aplicados a partir de entrevistas individuais.

As principais técnicas para a coleta de dados em pesquisas quantitativas são “questionários, testes standardizados, entrevistas e observações” (RICHARDSON et al., 2008, p. 72). Este tipo de coleta é considerado fonte de dados primários, pois são elaborados para atender o objetivo específico da pesquisa em andamento.

O questionário é apontado por vários autores como o principal método de coleta de dados quantitativos e será, portanto, o mais explorado neste estudo. Possui o objetivo de mensurar algo, portanto, sua elaboração requer planejamento quanto à operacionalização de cada variável que será medida, bem como, a ordem, o tipo das questões e a forma de abordagem dos respondentes.

Barbetta (2008) descreve os passos na elaboração do questionário, sintetizados abaixo:

- a) Separar as variáveis que serão levantadas. Por exemplo, supondo que o objetivo seja “avaliar o nível de satisfação dos funcionários com o trabalho que exercem na empresa”(p. 32), a variável seria: “nível de satisfação com o trabalho”;
- b) fazer uma revisão bibliográfica para encontrar formas confiáveis de mensurar essa variável, por exemplo, “em levantamentos de dados socioeconômicos, podemos consultar os modelos de questionários utilizados pelo IBGE, os quais já foram bastante estudados e testados”;
- c) estabelecer uma forma de mensuração das variáveis. Nas variáveis quantitativas utilizar medidas bem estabelecidas (meses, horas, etc.). Nas variáveis qualitativas deve haver uma lista completa de alternativas, incluindo opções como “outros”, “não sei responder”. No exemplo citado por Barbetta (2008), pode-se medir a satisfação por uma escala de 1 a 5, sendo “1- completamente insatisfeito” até “5- completamente satisfeito”;
- d) podem-se elaborar uma ou mais perguntas para cada variável. O nível de satisfação, por exemplo, pode ser quanto à qualidade no trabalho, quanto ao salário, quanto à segurança, quanto à autonomia, ao reconhecimento, etc;
- e) verificar a clareza da pergunta e se ela não deixa margem para mais de uma interpretação;

- f) verificar se a pergunta não induz a uma resposta que queremos obter. Por exemplo: cada vez mais pessoas antenadas com os cuidados à saúde estão preferindo nossos produtos de beleza a qualquer outra marca. Você usa nossos produtos de beleza? () sim () não.
- g) verificar se a resposta da pergunta não é óbvia, utilizando apenas respostas dicotômicas (por exemplo, respostas “sim” ou “não”), quando uma escala seria mais adequada para perceber algumas diferenças.

Também nessa elaboração, deve-se pensar qual a maneira mais conveniente de aplicação do questionário para obter melhores resultados na pesquisa. O questionário é recomendado quando não se deseja a intervenção do pesquisador, por exemplo, em um questionário que tenha questões mais íntimas ou reveladoras, respeitando a privacidade e o anonimato do respondente. No entanto, se houver a necessidade de clarificar as perguntas ou incentivar a participação dos respondentes, recomenda-se o questionário em forma de entrevista, na qual o pesquisador vai assinalando as respostas e exemplificando o que for necessário.

Outro procedimento fundamental é fazer o que Barbetta (2008, p.41-43) chama de pré-testagem do questionário. Ou seja, escolher alguns indivíduos com perfil da população que se queira investigar e testar o questionário com esses indivíduos. Deve-se evitar ambiguidade, respostas imprevisíveis, invariabilidade das respostas, e não ocupar tempo demais do entrevistado, o que pode afetar a participação. Outro cuidado fundamental é com a amostragem, definida como “o processo de seleção da amostra” e a amostra, que “parte dos elementos de uma população”. A população na estatística é o “conjunto de elementos para os quais desejamos que as conclusões da pesquisa sejam válidas”. Ou seja, por economia de recursos ou tempo, quando se tem uma população para conhecer, utiliza-se apenas uma amostra (uma parte) para efetuar a pesquisa.

Babbie (1999) defende que os procedimentos de amostragem, se bem conduzidos, são até mais confiáveis que utilizar toda a população pesquisada. Nesse sentido, a pesquisa se torna bem mais demorada quando se utiliza toda a população, o que dificulta controlar os acontecimentos que ocorrem durante esse período. E, por último, esse autor ressalta que grande quantidade de entrevistas necessita de mais supervisão, treinamento, relatórios, e pode ocasionar mais erros do que em uma amostra, mais fácil de controlar.

Segundo Babbie (1999), para garantir a precisão da amostragem probabilística é fundamental que a amostra seja muito bem escolhida, ou seja, que a amostra seja realmente representativa daquela população. Em outras palavras, a amostra deve refletir também a variação (heterogeneidade) existente na população como um todo. Assim, o princípio básico da amostragem probabilística é que todos os membros da população devem ter a mesma oportunidade de serem selecionados pela amostra, conhecidas como amostras MIPSE (método de igual probabilidade de seleção). No entanto, se esta amostra não é representativa da população, pode-se concluir erroneamente determinada característica, sendo válida apenas para uma pequena parte e não inferida para toda a população. Por essa razão, é necessário um plano de amostragem.

Sobre os principais tipos de desenhos de amostragem probabilística, destacam-se as definições atribuídas por Babbie (1999):

- 1) a amostragem aleatória simples consiste em numerar os elementos da moldura, atribuindo um número para cada elemento da lista, em sequência, sem saltar nenhum e usar uma tabela de números aleatórios para selecioná-los;
- 2) a amostragem sistemática é preferida quando se tem a lista, pois consiste em através de um número inicial aleatório, selecionar um intervalo de amostragem através da razão amostral. Supondo uma lista de 10 mil elementos, na qual se deseja uma amostra de 1000, sorteia-se o número 8; hipoteticamente, serão selecionados em um intervalo

de amostragem de 10 números, em uma razão amostral de 1/10, assim o 8, 18, 28, 38, 48, 58, e assim por diante, seriam selecionados.

3) a amostragem estratificada é um método para garantir um maior grau de representatividade, reduzindo o erro amostral. Na prática, ao invés de selecionar a amostra geral de determinada população, divide-se a população em estratos homogêneos. Babbie (1999) exemplifica que ao pesquisar os alunos de determinada universidade, pesquisa-os por intermédio da divisão em turmas, por gênero, por nota, etc. e em cada subconjunto ou estrato seleciona-se o número adequado de pesquisados.

4) a amostragem por conglomerados (*clusters*) em múltiplas etapas é utilizada quando não é possível ou não é muito prático compilar uma lista extensiva dos elementos da população que se quer pesquisar. Assim, inicia-se por elementos da população já agrupados. No intuito de pesquisar as igrejas dos EUA, por exemplo, inicia-se pelas igrejas específicas e depois amostra-se cada uma das listas fornecidas para formar o total do que se deseja pesquisar.

Embora a amostragem probabilística seja mais confiável, quando essa amostragem é muito cara ou quando a representatividade exata não é o mais importante, utiliza-se a amostragem não-probabilística. Essa amostragem não pressupõe que cada elemento tenha a mesma condição de ser escolhido para compor a amostra. Seguem os principais métodos da amostragem não-probabilística:

1) amostragem intencional ou por julgamento: esta é uma situação característica do pré-teste, no qual a amostragem é elaborada intencionalmente já com conhecimento prévio da população no qual se visa testar o questionário. Também pode ser utilizada para oferecer um corte de determinada população já testada anteriormente.

2) amostragem por cotas: nessa amostragem descrevem-se as características da população que se deseja pesquisar e em uma determinada célula colhem-se dados daquelas características do público-alvo e os elementos dessa célula recebem um peso à sua porção na população, para representarem a população total.

3) a confiança em sujeitos disponíveis consiste em entrevistar pessoas que estão passando no local de interesse para a pesquisa. Embora seja mais fácil e menos dispendioso, esse tipo de abordagem raramente consegue produzir informações com valor genérico.

Quanto às entrevistas, em geral, são associadas às pesquisas de abordagem qualitativa. Porém, as entrevistas estruturadas ou fechadas podem ser classificadas como abordagem quantitativa quando “existem perguntas e respostas pré-formuladas” (RICHARDSON et al., 2008, p. 208). Neste caso, a diferença entre o questionário e a entrevista estruturada está mais relacionada à possibilidade de intervenção do pesquisador, do que diferença na elaboração das questões. Dessa forma, todas as recomendações anteriores para o questionário são válidas também para a entrevista estruturada.

Um último cuidado é recomendado por Roesch (2009) ao alertar o entrevistador a não influenciar nas respostas sob pena de introduzir viés ou distorções no resultado. No entanto, há algumas vantagens em relação ao questionário: a) o entrevistador pode esclarecer o objetivo da pesquisa com mais ênfase do que uma carta ou *email*, por exemplo; b) pessoas com escolaridade baixa, ou com dificuldades de leitura, também conseguem participar c) o entrevistador pode esclarecer a dúvida *in loco* e d) o entrevistador pode manter o controle sobre a sequência das questões.

Os testes estandardizados também são úteis como instrumentos de coleta de dados de natureza quantitativa, pois já foram testados em relação à confiabilidade das escalas utilizadas. Segundo Roesch (2009), os testes têm o objetivo de medir como ou o quê um determinado indivíduo pensa. São bastante utilizados em testes seletivos em organizações. Como exemplo, os testes de personalidade, em que não há respostas certas ou erradas, e é

possível medir características humanas, sem grande possibilidade de influência do entrevistador. Outro teste que pode ser citado é o desenvolvido por Gifford Pinchot para avaliar o perfil intraempreendedor na empresa.

Finalmente, apresenta-se um último instrumento de natureza quantitativa, a observação sistematizada, assim denominada para se diferenciar da observação participante. Esse tipo de instrumento é utilizado quando se pretende uma “descrição precisa dos fenômenos ou teste de hipótese” (GIL, 2008, p.104). Esse plano de observação será feito *in loco*, porém será necessária a elaboração prévia de uma planilha. Deve-se estudar de antemão o que será importante pesquisar. Gil (2008) alerta que o objetivo da pesquisa deve estar bem definido antes de planejar a observação. Em geral, busca-se observar ações ou atividades do cotidiano da empresa, por exemplo, produções verbais que são feitas durante o trabalho e como os atores se relacionam em determinadas situações. Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998) sugerem utilizar essa técnica em forma de *checklist*. Supondo que se deseje entender como o líder X do setor A influencia no desempenho da equipe, o pesquisador deveria desenvolver o *checklist* por meio de um cuidadoso planejamento e no momento da observação, apenas assinalar o comportamento observado, conforme algumas sentenças ilustradas abaixo.

Quadro 1 – Exemplo de *Checklist* para observação sistemática

O comportamento do líder X em reuniões:	SIM	NÃO
Explica os objetivos da reunião		
Expõe as metas de maneira clara.		
Motiva os colaboradores a participar.		
Usa material de apoio de forma eficaz.		

Fonte: as autoras com base em Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998)

Pinheiro et. al. (2006), ao tratar de pesquisa mercadológica, exemplificam esse método ao fazer os registros colocando o pesquisador em pontos estratégicos para anotar determinadas situações pré-estabelecidas. Segundo os autores, o elemento mais marcante dessa técnica é a possibilidade de entender como o sujeito se comporta em determinada situação.

O formulário é destacado como um instrumento auxiliar para técnicas de observação ou levantamento que consiste em um inventário ou lista, cujo preenchimento é feito pelo próprio pesquisador ou por alguém por ele treinado. Uma vantagem desse tipo de instrumento em relação ao questionário é que pode ser aplicado a grupos heterogêneos, inclusive analfabetos, pelo fato de ter a assistência direta do pesquisador. Além disso, é possível comportar perguntas mais complexas (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007). Vergara (2004) considera o formulário um meio-termo entre a entrevista e o questionário, uma vez que é apresentado por escrito como o questionário, mas é o pesquisador que marca a resposta correspondente ao que o pesquisado respondeu oralmente. Pode envolver uma grande quantidade de informantes, oferecendo representatividade à população estudada.

Além dos instrumentos de coletas de dados primários citados, é importante comentar sobre a coleta em dados já levantados para outro fim, os chamados dados secundários. Entre eles, podem-se destacar dados oriundos de publicações oficiais, tais como: IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), IPARDES (Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social) ou outros equivalentes em outros estados, PNAD (Pesquisa Nacional de Amostras por domicílios), INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira). Estes

institutos e órgãos de pesquisa podem colaborar sobremaneira para enriquecer a pesquisa e trazer dados relevantes de comparação, além disso, como ressalta Barbetta (2008), podem-se reduzir drasticamente o tempo e os custos com a pesquisa.

Além deles, também podem ser utilizados, como sugere Roesch (2009), indicadores de desempenho organizacional, indicadores de entidades representativas dos setores produtivos, controles gerenciais, taxas de rotatividade, taxas de absenteísmo, controle de estoques, índice de produtos desenvolvidos e/ou com defeito, índice de rejeição de produtos pelos clientes, entre outros. Ou como exemplifica Barbetta (2008), pode-se pesquisar o tempo de serviço e nível de instrução dos funcionários no setor de recursos humanos.

4 O Uso da Tecnologia no Tratamento de Dados Quantitativos

Uma vez recolhidos os dados com rigor metodológico, isto é, por meio das técnicas apresentadas, passa-se à codificação e à tabulação dos mesmos (gráficos, mapas, quadros estatísticos). Somente, então, serão analisados e interpretados em função das perguntas formuladas no início ou das hipóteses levantadas.

Esse processo de tratamento de dados pode ser apoiado por meio de *softwares* estatísticos que permitem realizar comparações entre as variáveis analisadas ou mesmo buscar relações de causa e consequência entre elas. O uso correto da tecnologia facilita tanto na coleta dos dados quanto no tratamento e análise dos resultados, possibilitando maior aplicabilidade e margem de segurança.

Os recursos tecnológicos que podem ser complementares para o uso da pesquisa quantitativa são bastante diversos, desde uma simples planilha eletrônica ao uso de *softwares* específicos para diferentes tipos de análise.

O uso da tecnologia se propaga em cada etapa da pesquisa quantitativa. Na coleta de dados, por exemplo, as técnicas tradicionais (questionários, entrevistas, observação, etc.) continuam a ser adotadas. No entanto, “novos recursos da informática e da comunicação nos colocam diante da necessidade de explorar adequadamente suas potencialidades, propiciando inovações nos procedimentos de investigação social” (STEREN DOS SANTOS, 2009, p.121).

As tradicionais pesquisas bibliográfica e documental têm seu caráter modificado com a expansão dos *sites* de busca e de portais que apresentam os dados já compilados. Creswell (2007) aponta os benefícios do acesso à informação nos diferentes bancos de dados computadorizados, sejam eles *on-line* ou dispostos em CD-ROM, em que a consulta aos catálogos, periódicos e aos trabalhos de conferência podem ser acessados com maior rapidez e facilitando o acesso e o cruzamento de informações existentes.

A construção dos instrumentos de pesquisa para a coleta de dados e suas formas de aplicabilidade também podem ser adaptados com ferramentas existentes como *Google Docs*, *SurveyMonkey* e as demais enquetes eletrônicas que podem ser enviadas via correio eletrônico ou até mesmo disponibilizadas em redes sociais para facilitar o acesso e o retorno dos respondentes. Para Steren dos Santos (2009, p. 138), “as enquetes eletrônicas autorrespondidas por indivíduos ou agentes coletivos, que possuem endereço eletrônico ou *sites*, podem ser uma forma muito produtiva de coletar dados, com baixo investimento em termos de tempo e recursos financeiros”.

Já na etapa do processamento e análise dos dados, por se tratar de pesquisa quantitativa, é natural que o foco da tecnologia se direcione para os conceitos estatísticos. Segundo Bruni (2012, p.1), a estatística é a “ciência que tem por objetivo a coleção, a análise e a interpretação de dados qualitativos ou numéricos a respeito de fenômenos coletivos ou de massa.” E nessa junção de estatística e tecnologia, surge uma gama de *softwares* que contribui para o sucesso da pesquisa, como por exemplo, os *softwares Assistat, Epidata, Igest, Stata,*

Maple, *SPSS*, *SAS*, entre outros. A utilização dessas ferramentas contribui para o delineamento da pesquisa e facilita o cruzamento entre as diversas variáveis e permite a checagem de consistência das informações agregadas.

5 Procedimentos Metodológicos

Este estudo é de natureza descritivo-exploratória, uma vez que o objetivo foi investigar os procedimentos de coletas de dados em pesquisas de abordagem quantitativa, para, a partir daí, apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para essa prática.

Nesse sentido, utilizou-se referencial bibliográfico sobre a adoção das abordagens qualitativas e quantitativas, evidenciando diferenças e complementaridades entre elas. Na sequência, foram detalhadas algumas técnicas de coleta de dados de natureza quantitativa e o uso de tecnologias no tratamento dos dados.

Após o levantamento bibliográfico, buscou-se complementar essa investigação por meio de observação sistemática de artigos atuais da área de secretariado executivo, publicados entre os anos de 2011 e 2012, em 3 periódicos da área ranqueadas na webqualis da Capes (2013): *Revista de Gestão e Secretariado* (Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo); *Secretariado em Revista* (UPF/RS) e *Revista Expectativa* (Unioeste/Toledo/PR). Como o secretariado, enquanto área, não existe na Capes, a seleção dos periódicos foi realizada com base na busca da palavra-chave “secretariado” no sistema webqualis e pelo número do ISSN (*International Standard Serial Number*). Revistas em que o secretariado aparece esporadicamente foram desprezadas para que os artigos de outras áreas não comprometessem o resultado da investigação.

Além disso, foram incluídos trabalhos publicados em anais de três eventos importantes da área: XVIII CONSEC (Congresso Nacional de Secretariado – Belo Horizonte – MG, em 2012), V ENESEC (Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado - Macapá – AP, em 2012) e o II ENASEC (Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo - Passo Fundo - RS, em 2011).

De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007), a pesquisa exploratória busca maior aproximação entre os fenômenos e, com isso, permite uma nova percepção sobre os elementos investigados. De forma complementar, a pesquisa descritiva permite elencar características e propriedades dos fenômenos da realidade investigada.

Este estudo adota uma perspectiva temporal de caráter transversal, pois foi selecionado um período específico para análise dos trabalhos, 2011 a 2012. A seleção desse período justifica-se pelo interesse em contemplar, nesta pesquisa, trabalhos recentes na área de secretariado executivo.

A observação sistemática ocorreu entre os meses de março e maio de 2013, totalizando para análise 130 trabalhos, dos quais 68 foram publicados em periódicos e 62 em anais de eventos. Os artigos analisados foram enquadrados entre as abordagens qualitativa, quantitativa e mista, considerando-se o tema, objetivo geral e procedimentos metodológicos.

Os resultados obtidos nessa observação servirão de subsídio para apontar o uso que se faz dos instrumentos de coleta de dados de tendência quantitativa e a utilização de tecnologia específica para o tratamento estatístico.

6 Discussão e Resultados

Para ilustrar a distribuição dos artigos analisados, em relação à natureza dos instrumentos de coleta de dados adotados pelos autores, foi elaborada a tabela 1 que apresenta essas informações em relação aos periódicos e aos trabalhos em eventos, na qual os

instrumentos observados na análise dos artigos foram classificados em três tipos: mistos, qualitativos ou quantitativos.

Tabela 1 – Natureza dos instrumentos de coleta de dados observados nos periódicos e eventos

Identificação	Mistos		Qualitativos		Quantitativos		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Artigos em Periódicos	18	26	38	56	12	18	68	100
Artigos em Anais de Eventos	17	27	37	60	08	13	62	100
TOTAL	35	27	75	58	20	15	130	100

Fonte: as autoras (2013)

De acordo com a tabela 1, pode-se verificar que na maioria dos artigos investigados, tanto em periódicos quanto em eventos da área de secretariado executivo, predominou o uso de instrumentos de coleta de dados de natureza qualitativa (58%). Em seguida, são citados os mistos (27%) e quantitativos, representando apenas 15%, respectivamente.

Ainda durante esse levantamento, buscou-se investigar as temáticas presentes nos trabalhos, a fim de refletir sobre os possíveis instrumentos a serem utilizados dependendo da natureza da pesquisa. Foram agrupados, seguindo os eventos da área, em quatro grandes temas: 1) perfil, competências e atuação profissionais 2) Gestão, assessoria, empreendedorismo e consultoria; 3) Ensino e Pesquisa e 4) Língua Materna e estrangeira.

Dentre todos os trabalhos que mencionaram fazer uso de tecnologia para tratamento dos dados, a maioria utilizou os aplicativos *Excel* e *Google docs*. Apenas um deles menciona ter utilizado um software estatístico. O *software* em questão foi o SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

A menção do uso do SPSS em apenas um dos artigos é indício de que esta ferramenta é bastante desconhecida entre os pesquisadores da área. Nesse sentido, este trabalho apresentará como resultado as vantagens do uso do SPSS para melhor sistematização e ampliação de possibilidades de análise dos dados, considerando a abrangência dos temas identificados. O SPSS é um dos pacotes estatísticos mais empregados para a análise de dados em ciências sociais e áreas correlatas, além de ser considerado um dos mais completos que existem atualmente para análise estatística de dados e com uma interface bastante “amigável” (STEREN DOS SANTOS, 2009; BRUNI, 2012).

O método quantitativo, tanto no momento da coleta dos dados quanto no tratamento desses, se caracteriza pelo uso da quantificação através de técnicas estatísticas, sejam elas simples ou complexas. (DIEHL, 2004; RICHARDSON et. al., 2008). Assim, a estatística se destaca como uma ferramenta primordial nesse tipo de pesquisa; no entanto, para Dancey e Reidy (2006), é importante que o uso da estatística não fique somente voltado às fórmulas matemáticas, mas sim, que seja aplicada a partir de seu conhecimento conceitual e dentro de um contexto.

O SPSS pode ser utilizado para executar análises estatísticas, para manipular dados e gerar diversas tabelas e gráficos que resumam os dados. As análises que podem ser executadas vão desde simples estatísticas descritivas como média, desvio padrão e tabelas de frequência, até métodos avançados de inferência estatística como análise de variância, modelos de regressão, análise multivariada e outros. Dispõe ainda de ferramentas para recodificação e criação de novas variáveis, assim como a combinação de diferentes bancos de dados (SOBRAL, 2013).

Obviamente, o uso da tecnologia implica aprender a trabalhar com ela, ou seja, os aplicativos disponíveis no mercado precisam ser incorporados à prática do pesquisador. Contudo, para Mendes (2005), “o tempo gasto em formação será sempre muito menor do que

seria necessário para analisar os mesmos dados sem o auxílio da aplicação informática”. Assim, o SPSS, no caso, auxilia no tratamento dos dados com maior velocidade e menor esforço.

Existem muitas funções que podem ser utilizadas; no entanto, o primeiro passo é investir tempo no planejamento da pesquisa. Visto que o objeto de trabalho da estatística é formado pelo conjunto dos dados que será analisado (Bruni, 2012), o planejamento deve se moldar pelas decisões que poderão ser tomadas a partir dos dados que serão disponibilizados. Esses dados referem-se a fatores que podem ser medidos, conhecidos como variáveis. “Uma variável é simplesmente algo que pode variar, isto é, pode assumir valores ou categorias diferentes”, elas podem ser quantitativas, categóricas ou por tipo, como por exemplo, dados de perfil (gênero, idade, escolaridade); participantes de um evento, preferência de produtos, entre outros (DANCEY e REIDY, 2006, p. 25).

Antes de lançar os dados no pacote estatístico SPSS, é preciso que haja um planejamento da pesquisa. Esse planejamento deve identificar as variáveis que serão quantificadas para a elaboração do instrumento de pesquisa e os níveis ou pontos de escalas que serão utilizados para obter informações mais precisas dos respondentes, como por exemplo, optar pelo uso de escalas ordinais, nominais, de razão ou intervalares.

Após essa etapa, a tabulação dos dados pode ser feita diretamente no *software* ou pode ser importado de outros aplicativos, como o *Microsoft Excel* e *Access*. Na figura 1, pode-se observar a interface do *software* para a entrada de dados. Aparentemente o SPSS se assemelha com a planilha eletrônica do Microsoft Excel, mas na prática o funcionamento se distingue. O SPSS apresenta em guias separadas a visualização dos dados e a visualização das variáveis (BRUNI, 2012).

Figura 1 - Janela Editor de Dados (*Data Editor*)

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

Fonte: Margotto (2012)

Cabe ressaltar que as principais vantagens do SPSS, são assim elencadas por Sobral (2013):

- está disponível em diferentes plataformas: *Windows*, *Macintosh* e *Unix*;
- lê arquivos de dados de uma variedade de formatos: *Excel*, *access*, *dBase*, *lotus*, *ascii*, *SAS* e vários outros;
- fornece uma interface que torna a análise estatística mais intuitiva para todos os níveis de usuários. Os menus permitem executar análises complexas sem digitar uma única linha da sintaxe de comando;
- o editor de dados (data editor) do SPSS oferece uma janela eficiente para a entrada e o manuseio de dados. Com o visualizador de resultados (*output viewer*) é

possível manusear a saída com maior flexibilidade. As tabelas e os gráficos poder ser criados e editados.

Para Mendes (2005, p.1), o SPSS tem muitas potencialidades “tornando a estatística muito mais apetecível, estimulando mesmo os mais resistentes para este universo”, podendo resumir dados matemáticos através de procedimentos adequados, detectando tendências e padrões. Dessa maneira, faz uma combinação da análise dos dados com os recursos tecnológicos, oportunizando que o pesquisador não fique “horas intermináveis a registrar dados e a fazer cálculos, e dos erros que geralmente se cometem durante estas operações”, possibilitando a aplicação de técnicas estatísticas mais complexas e adequadas.

Diante de todas as vantagens elencadas sobre o SPSS, sugere-se que autores da área de secretariado executivo possam utilizá-lo em futuras pesquisas. Quanto aos temas elencados no início deste tópico, aqueles que mais pareceram propensos ao uso desse software são: “Perfil, competências e atuação profissionais” e “Ensino e Pesquisa”.

Em geral, exceto em estudos de casos, esses temas de estudo caracterizam-se por quantificar e generalizar dados, o que implica em fazer mais uso dos instrumentos quantitativos. Geralmente o que se encontra nesses trabalhos são análises de variáveis isoladas. Sendo assim, o SPSS permite realizar uma gama de possibilidades de correlação entre as variáveis como, por exemplo, gênero, faixa etária e preferência por determinado produto. Outra possibilidade que o SPSS oferece é avaliar a relação de causa e efeito entre os fenômenos como, por exemplo, avaliar o quanto o estágio extracurricular contribui na formação do profissional.

7 Considerações Finais

O objetivo deste estudo foi investigar os procedimentos de coletas de dados em pesquisas de abordagem quantitativa como base para a complementaridade entre as abordagens citadas, para, a partir daí, apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para essa prática.

Nessa perspectiva, partiu-se da investigação de bibliografia que defende a utilização das duas abordagens como uma multiplicidade de olhares sobre o objeto de pesquisa, proporcionando um enriquecimento de perspectivas e não como abordagens excludentes.

Após essa discussão, foi realizado um recorte sobre a utilização dos instrumentos de coleta de dados de natureza quantitativa. Destacou-se o uso da estatística nesse tipo de abordagem e, portanto, foi necessário especificar conceitos-chave para melhor compreender o processo de investigação.

A partir daí, pesquisaram-se trabalhos recentes na área de secretariado executivo, no intuito de verificar se esses estudos faziam uso de instrumentos de natureza quantitativa descritos no referencial teórico e, ao mesmo tempo, investigar se os autores usavam alguma ferramenta tecnológica para o tratamento estatístico.

Os resultados apontam que se faz pouquíssimo uso da abordagem quantitativa (15%) e o uso de tecnologia no tratamento estatístico é pouco expressivo. Diante disso, a contribuição desta pesquisa foi fornecer um caminho para se iniciar trabalhos nessa abordagem, apresentando uma ferramenta estatística que alie pesquisas quantitativas à tecnologia existente.

É importante ressaltar que o espaço deste artigo não permite conhecer todas as possibilidades do SPSS, mas simplesmente incitar pesquisadores em secretariado a procurar espaços dentro das instituições para um estudo sistematizado dessa ferramenta. A aproximação de pesquisadores em relação ao SPSS pode acontecer por meio da oferta de cursos de extensão na universidade ou inserido em disciplinas como: estatística, pesquisa

aplicada ao secretariado, metodologia da pesquisa e estágio supervisionado. Além disso, essa ferramenta poderia ser foco de investigação em grupos de estudo da área.

Em relação a estudos futuros, sugere-se compreender a aplicabilidade do SPSS mais direcionada à investigação de fenômenos tratados nos trabalhos de conclusão de curso do Secretariado, elencando temáticas propícias para esse tratamento de dados, como por exemplo, na área de *marketing*, em que muitas vezes são feitas pesquisas de levantamento de campo que objetivam compreender o perfil do consumidor.

Referências

ALVES-MAZZOTI, A.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de Survey**. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte, Editora UFMG, 1999.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2008.

BRUNI, Adriano Leal. **SPSS: guia prático para pesquisadores**. São Paulo: Atlas, 2012.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR – CAPES. **Webqualis**. Disponível em: < <http://qualis.capes.gov.br/webqualis/principal.seam>>. Acesso em 8 jun. 2013.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, XVIII, 2012, Belo Horizonte/MG. **Anais...** Belo Horizonte/MG. Disponível em: www.fenassec.com.br. Acesso em: 2 jun.2013.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto**. Tradução de Luciana de O. da Rocha. 2. ed. Porto Alegre, RS: Artmed, 2007.

DANCEY, C.P. ; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia**. Tradução de Lorí Viali. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). **Handbook of qualitative research**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2000.

DIEHL, Astor Antonio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DUFFY, M. E. **Methodological triangulation: a vehicle for merging quantitative and qualitative research methods**. In: *Journal of Nursing Scholarship*, vol. 19, 3, p. 130-133, 1987.

DURANTE, D. G. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. IN: _____ (org). **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF, 2012.

ENCONTRO ACADÊMICO NACIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, 2011. **Anais...** Passo Fundo/RS, 2, 2011. CD-Rom.

ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE SECRETARIADO, V, Macapá/AP, 2012. **Anais...** Macapá/AP, 2012. CD-Rom.

FERRERA DE LIMA, J.; DESBIENS, Y. **L'approche quantitative et qualitative dans les études du développement regional.** Informe GEPEC, vol. 13, n.1, jan./jun. 2009.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 2, n. 1, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/3#.UebDjEHU8Yk> Acesso em: 18 abr. 2013.

GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 2, n. 2, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/4#.UebDpkHU8Yk> Acesso em: 23 abr. 2013.

GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 3, n. 1, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/5#.UebDw0HU8Yk> Acesso em: 25 abr. 2013.

GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 3, n. 2, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/6#.UebD2EHU8Yk> Acesso em: 01 mar. 2013.

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. da (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos.** São Paulo: Saraiva, 2006.

_____. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. In: **RAE - Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, FGV, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. Competing paradigms in qualitative research. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). **Handbook of qualitative research.** 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2005.

MAÇANEIRO, M. B.; Diversidade metodológica em estudos organizacionais: análise dos trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste – Unicentro. In: **Secretariado Executivo em Revista.** Passo Fundo, p. 112-129, n. 7, 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2334/1488> Acesso em: 20 mar. 2013.

MARGOTTO, Paulo R. **Estatística Computacional: uso do Spss (Statistical Package For The Social Sciences): o Essencial.** Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS)/SES/DF, Brasília, 2012.

MARTINS, Heloísa Helena T. de Souza. Metodologia qualitativa de pesquisa. In: **Educação e Pesquisa.** São Paulo: USP, v. 30, n. 2, p. 289-300, maio/ago. 2004.

MENDES, Suzana. **SPSS: o outro lado da Estatística**. Esc. Sup. de Tecnologia do Mar. Jan, 2005. Disponível em: <http://www.estm.ipleiria.pt/files/f1166.1.pdf>. Acesso em 02 jul. 2013.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

PINHEIRO, R. M. et al. **Comportamento do consumidor e pesquisa de mercado**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

REVISTA EXPECTATIVA. Vol. 10 Num. 10. Cascavel: EDUNIOESTE, 2001.

REVISTA EXPECTATIVA. Vol. 11 Num. 11. Cascavel: EDUNIOESTE, 2001.

RICHARDSON, R. J. et. al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROESCH, Sylvia M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SECRETARIADO EXECUTIVO EM REVISTA. Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo: vol.7 ano 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/issue/view/308> Acesso em 04 abr. 2013.

SECRETARIADO EXECUTIVO EM REVISTA. Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo: vol.8 ano 2012. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/issue/view/312> Acesso em 10 abr. 2013.

STABLEIN, Ralph. Dados em estudos organizacionais. In: CLEGG, S.; HARDY, C. NORD, W. R. (org.). **Handbook de estudos organizacionais: reflexões e novas direções**. Vol 2. São Paulo: Atlas, 2001

SOBRAL, Ana Paula B. Aula Prática SPSS. Instituto de Ciência e Tecnologia – UFF, 2013. Disponível em: < <http://pt.scribd.com/doc/73469532/Aula-Pratica1>>. Acesso 02 jul. 2013.

STEREN DO SANTOS, Tania. **Do artesanato intelectual ao contexto virtual: ferramentas metodológicas para a pesquisa social**. In: Sociologias, Porto Alegre, ano 11, nº 21, jan./jun. 2009, p. 120-156.

TERENCE, A. C. F; ESCRIVÃO FILHO, E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 26, 2006, Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de outubro de 2006. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR540368_8017.pdf>. Acesso em: 09 de jul. 2013.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação em organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VIGORENA, D. A. L.; BATTISTI, P. S. S. Procedimentos de coleta de dados em trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Unioeste/PR. In: **Secretariado Executivo em Revista**. Passo Fundo, p. 95-111, n. 7, 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2329/1483>. Acesso em: 20 mar. 2013.

YIN, Robert k. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.