

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

GT 1 - Desenvolvimento científico do campo secretarial
Tema 2: Pesquisa em Secretariado

QUESTIONÁRIO *ONLINE* COMO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS EM PESQUISA EM SECRETARIADO: DESENHO, REFINAMENTO E VERSÃO FINAL

Natália Roth da Silva Taxweiler

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), nataliaroth@gmail.com

Maria Lúcia Vasconcellos

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), marialuciabv@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

As esferas acadêmicas, empresariais e políticas têm fomentado debates significativos acerca da importância da pesquisa científica, uma vez que essa possui correlação direta com a formação do conhecimento e o processo de desenvolvimento da inovação (SANCHES; SCHMIDT; DIAS, 2014). Na área do Secretariado Executivo (SE), a pesquisa científica está se fortalecendo cada vez mais, em busca de consolidação (MARTINS *et al.*, 2012, apud SANCHES, 2014).

Sob essa ótica da importância da disseminação do conhecimento, este trabalho se localiza no tema 'Pesquisa em Secretariado', com ênfase no quadro metodológico de pesquisa qualitativa, explorando procedimentos para a construção de um instrumento de coleta de dados. A relevância desse tópico decorre da necessidade de sistematizar o processo de construção de um instrumento como esse, sobretudo na modalidade questionário *online*. A partir dessa problemática, propõe-se a seguinte questão norteadora: como construir um instrumento de coleta de dados em todas as suas etapas, em alinhamento com os objetivos de uma pesquisa em desenvolvimento?

Para responder a esse questionamento, esta apresentação visa descrever as etapas do processo, estabelecendo sua consonância com dois dos objetivos específicos de uma dissertação de mestrado em andamento, junto ao Programa de Pós-graduação em Estudos da Tradução (PPGET)¹, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Essa pesquisa intitula-se 'A competência tradutória no contexto da internacionalização dos programas de pós-graduação de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)'. O recorte apresentado no VII Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC) corresponde à face empírica da investigação.

Em termos metodológicos, no contexto da pandemia de COVID-19, a implementação do questionário junto a participantes precisa ser, forçosamente, na modalidade remota. Para atender a esse requisito, apresentaremos o instrumento no formato *online*, o qual, além de responder ao contexto pandêmico, objetivará alcançar os participantes envolvidos de maneira mais rápida e prática. O universo da pesquisa é composto por 11 participantes voluntários, que atuam como Secretários Executivos (SEs) lotados em variados setores da UFSC.

Esta apresentação está estruturada em 5 tópicos: o primeiro apresenta esta Introdução; o segundo, o Referencial Teórico, trazendo a base conceitual; o terceiro tópico expõe os Procedimentos Metodológicos utilizados para desenvolver a proposta; o quarto, os Resultados

¹ <https://ppget.posgrad.ufsc.br/>

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

Obtidos e; finalmente, as Considerações Finais se encerram com as reflexões e impressões do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO PARA A CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Pode-se definir pesquisa como "o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos" (GIL, 2002, p. 17). A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema ou quando essa se encontra desorganizada [...] e é desenvolvida por meio do encontro dos conhecimentos disponíveis e da utilização de técnicas, métodos e outros procedimentos científicos (GIL, 2002).

No contexto das ciências sociais empíricas, um dos caminhos para pesquisar o comportamento humano é "perguntar às pessoas sobre o que fazem (fizeram) e pensam (pensaram)" (GÜNTHER, 2003, p. 1). Esse levantamento de dados por amostragem, "assegura melhor representatividade e permite generalização para uma população mais ampla" (ibid., p. 1). Nesse cenário, a definição dos instrumentos para "perguntar às pessoas" é fundamental. Segundo publicação do Instituto de Pesquisas e Inovações Educacionais (EDUCATIVA)² (BARBOSA, 1998), existem cinco técnicas utilizadas com frequência para coleta de dados e informação qualitativa: Questionários; Entrevistas; Observação direta; Registros institucionais e Grupos focais. Cada uma delas apresenta pontos fortes e pontos fracos, dentre os quais destacamos, para fins desta apresentação, os aspectos relativos ao instrumento *questionário*.

Com relação aos pontos fortes, o questionário garante o anonimato, apresenta questões objetivas de fácil pontuação, garante a uniformidade das respostas por meio de questões padronizadas, deixa em aberto o tempo para os respondentes refletirem, permite uma fácil conversão dos dados em representações gráficas, e, finalmente, tem um custo baixo. Como pontos fracos são elencados: eventual baixa taxa de respostas, inviabilidade de comprovação ou esclarecimento das respostas, dificuldade de análise de questões abertas, eventual presença de itens ambíguos (BARBOSA, 1998).

De acordo com Günther (2003, p. 1), "o questionário é o instrumento principal para o levantamento de dados por amostragem" e pode ser definido como "um conjunto de perguntas sobre um determinado tópico que não testa a habilidade do respondente, mas mede sua opinião, seus interesses, aspectos de personalidade e informação biográfica" (YAREMKO *et al.*, 1986, p. 186, apud GÜNTHER, 2003, p. 2). Gil (2002, p. 116) define regras práticas para a elaboração de um questionário:

- a) as questões devem ser preferencialmente fechadas, mas com alternativas suficientemente exaustivas para abrigar a ampla gama de respostas possíveis;
- b) devem ser incluídas apenas as perguntas relacionadas ao problema proposto;
- c) não devem ser incluídas perguntas cujas respostas possam ser obtidas de forma mais precisa por outros procedimentos;
- d) devem-se levar em conta as implicações da pergunta com os procedimentos de tabulação e análise dos dados;
- e) devem ser evitadas perguntas que penetrem na intimidade das pessoas;
- f) as perguntas devem ser formuladas de maneira clara, concreta e precisa;
- g) deve-se levar em consideração o sistema de

² <http://www.educativa.org.br/>

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

referência do entrevistado, bem como seu nível de informação; h) a pergunta deve possibilitar uma única interpretação; i) a pergunta não deve sugerir respostas; j) as perguntas devem referir-se a uma única ideia de cada vez; l) o número de perguntas deve ser limitado; m) o questionário deve ser iniciado com as perguntas mais simples e finalizado com as mais complexas; n) as perguntas devem ser dispersadas sempre que houver possibilidade de "contágio"; o) convém evitar as perguntas que provoquem respostas defensivas, estereotipadas ou socialmente indesejáveis, que acabam por encobrir sua real percepção acerca do fato; p) na medida do possível, devem ser evitadas as perguntas personalizadas, diretas, que geralmente se iniciam por expressões do tipo "o que você pensa a respeito de...", "na sua opinião..." etc., as quais tendem a provocar respostas de fuga; q) deve ser evitada a inclusão, nas perguntas, de palavras estereotipadas, bem como a menção a personalidades de destaque, que podem influenciar as respostas, tanto em sentido positivo quanto negativo; r) cuidados especiais devem ser tomados em relação à apresentação gráfica do questionário, tendo em vista facilitar seu preenchimento; s) o questionário deve conter uma introdução que informe acerca da entidade patrocinadora, das razões que determinaram a realização da pesquisa e da importância das respostas para atingir seus objetivos; t) o questionário deve conter instruções acerca do correto preenchimento das questões, preferencialmente com caracteres gráficos diferenciados.

Essas regras práticas são seguidas na elaboração do questionário aqui apresentado, cuja construção é detalhada na seção abaixo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo apresenta abordagem qualitativa uma vez que a pesquisa utiliza a análise e faz a interpretação dos dados estudados (CRESWELL, 2009). O universo desta pesquisa é composto por 11 participantes voluntários, que atuam como SEs lotados em uma IFES, ligados à área administrativa. Com o objetivo de extrair dados diretamente vinculados aos objetivos específicos de uma pesquisa de mestrado em andamento, foi utilizada uma técnica padronizada de coleta de dados, o questionário. Esse, na sua primeira versão, foi composto por 12 questões aplicadas no formato *online*, por meio da ferramenta *Google forms*. A escolha desse instrumento justifica-se pelo contexto pandêmico, trazendo facilidade para alcançar os participantes e pelos pontos fortes elencados na seção 2; quanto aos pontos fracos e para minimizar a dificuldade de análise das questões abertas, a análise será realizada por meio dos procedimentos da Análise de Conteúdo (AC).

A elaboração de um questionário consiste basicamente em "traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos" (GIL, 2002, p. 116). Em consonância com essa premissa, a primeira etapa para o desenho do questionário foi realizar a definição dos itens (perguntas), os quais estão diretamente vinculados aos objetivos específicos da pesquisa de mestrado em andamento, transcritos abaixo:

- (i) Descrever o perfil profissional dos servidores Técnico-administrativos em Educação que atuam nas secretarias dos Programas de Pós-graduação com notas 6 e 7 (avaliação quadrienal da CAPES);
- (ii) Identificar as demandas de tradução dos programas de pós-graduação nível 6 e 7 no campo de estudo.

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

O Quadro 1 descreve os itens desenvolvidos em sincronia com os objetivos (i) e (ii) mencionados acima.

Quadro 1 – Itens a serem utilizados para a coleta de dados por meio do questionário

ITENS
Faixa etária, sexo, escolaridade, formação, tempo de experiência na função, cargo, demandas de tradução do setor, par linguístico mais utilizado no setor em que atua, proficiência em línguas estrangeiras e conhecimentos sobre tradução.

Fonte: Elaborado pelo autores (2021).

Para situar o respondente, o questionário deve conter uma breve introdução apresentando a pesquisa e ressaltando a importância da contribuição do participante (GÜNTHER, 2003). Conforme as premissas da base conceitual aqui adotada, uma primeira versão do questionário foi pilotada por voluntários. A etapa piloto foi desenvolvida com vistas a um duplo objetivo: (i) verificar se as instruções das perguntas estavam claras, sem margem para dúvidas; (ii) verificar se os dados gerados realmente contribuiriam para a pesquisa em questão. Os resultados dessa etapa levaram a algumas modificações na primeira versão, levando à versão final.

Os procedimentos para a construção do questionário foram adaptados a partir da proposta do Grupo de Pesquisa PACTE³ (2017), desdobrando-se em Passos que contemplam tanto o desenvolvimento do instrumento, quanto a evolução de sua construção. Esses passos estão descritos no Quadro 2:

Quadro 2: Desenvolvimento e evolução do instrumento (questionário)

PASSOS	DESCRIÇÃO
Passo 1: geração de itens para o questionário	Este passo consiste em gerar itens para compor o questionário, a partir da revisão da literatura da área, no caso, literatura de formação de tradutores, sobretudo Kelly (2005).
Passo 2: seleção e classificação dos itens	Este passo consiste em, dentre os itens gerados no Passo 1, selecionar e classificar aqueles que estão apropriados para compor o questionário e que poderão gerar dados alinhados aos objetivos da pesquisa.
Passo 3: seleção da escala apropriada	Este passo consiste em selecionar uma escala para cada pergunta do questionário, que seja apropriada para gerar tanto dados qualitativos quanto dados quantitativos. Para a presente pesquisa não foram utilizadas escalas, mas foram apresentadas opções a serem selecionadas pelos respondentes, o que se mostrou apropriado para a natureza dos dados que se pretendia coletar.
Passo 4: refinamento do questionário	Este passo consiste em submeter uma primeira versão do questionário a voluntários que não precisam ter, necessariamente, o mesmo perfil dos futuros participantes da pesquisa; os voluntários não precisam responder o questionário , apenas verificar a clareza das instruções de cada questão e a formulação das escalas, a partir dos comentários dos voluntários. No caso da presente pesquisa, o refinamento do questionário foi realizado pela pesquisadora e pela orientadora em várias sessões virtuais na Plataforma <i>Google Meet</i> .

³ *Process of Acquisition of Translation Competence and Evaluation*. Mais informações sobre o PACTE em: <https://grupsderecerca.uab.cat/pacte/en>

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

Passo 5: pré-testagem do questionário (piloto)	Este passo consiste em pilotar o questionário, já no <i>Google Forms</i> , junto a voluntários cujo perfil se assemelha aos participantes reais da pesquisa; neste passo, os voluntários devem responder o questionário , simulando uma participação real. No caso desta pesquisa, os voluntários foram Secretários Executivos lotados em uma IFES, ligados à área administrativa.
Passo 6: análise dos resultados do estudo piloto e revisões a partir dos comentários dos participantes.	Neste passo, o pesquisador deve analisar os resultados gerados pelo <i>Google Forms</i> para verificar se o questionário, enquanto instrumento de coleta de dados, está realmente oferecendo os dados necessários para alcançar os objetivos específicos do projeto; perguntas que não gerarem dados relevantes devem ser eliminadas; se necessário, o pesquisador poderá introduzir novas perguntas no questionário. Na presente pesquisa, esse passo gerou novos encontros virtuais entre pesquisadora e orientadora para decisões quanto à versão final.
Passo 7: elaboração da versão final do questionário.	Nesta etapa, a partir dos procedimentos anteriores, o pesquisador elabora, então, a versão final do questionário a ser submetida aos participantes da pesquisa.

Fonte: Adaptado de Hurtado Albir (2017).

A seguir, serão apresentados os Resultados e Discussões do procedimento de elaboração do questionário.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As etapas de desenho, refinamento e pilotagem do questionário *online* possibilitaram atingir os objetivos propostos de: (i) verificar se as direções das perguntas estavam claras, sem margem para dúvidas; (ii) verificar se os dados gerados realmente contribuiriam para a pesquisa em questão.

Durante a etapa de refinamento do questionário, desenvolvida pela pesquisadora em conjunto com a sua orientadora, foi possível realizar uma primeira revisão das questões e opções, levando-se em conta a literatura utilizada para a construção dos itens, os padrões para a elaboração de questionários e os objetivos específicos da pesquisa em andamento.

A etapa seguinte, de pilotagem do instrumento, guiou as principais contribuições para a elaboração da versão final do questionário. Essas contribuições surgiram a partir de dois momentos: i) sugestões expressamente escritas propostas pelos voluntários; e ii) dados coletados a partir das respostas dos voluntários. As sugestões propostas pelos voluntários contribuíram para a melhoria na redação das questões; a inclusão de novas questões e/ou opções de respostas e exclusão de questões desnecessárias, considerando-se os objetivos da pesquisa; e reformular perguntas para garantir sua clareza e eliminar margens para dúvidas. Como exemplo, podemos citar a questão 1, a qual perguntava a faixa etária dos participantes. As opções de respostas continham a mesma faixa etária em dois itens, deixando o respondente em dúvida sobre qual resposta marcar. Após sugestão do voluntário, as respostas foram alteradas, como verificado na versão final.

Já os dados coletados a partir das respostas ao questionário, oportunizaram à pesquisadora refletir sobre: (i) as respostas e sua validade para produzir os dados necessários para atingir os objetivos da pesquisa; (ii) a necessidade da elaboração de novas perguntas e/ou exclusão de questões; (iii) a necessidade de padronizar respostas para a obtenção sistemática dos dados; (iv) a sistematização dos dados e; (v) as necessidades dos participantes da pesquisa. Como exemplo temos a questão 6 da versão piloto "No caso de ter formação de Ensino Superior, em qual curso?". Notou-se que as respostas não estavam padronizadas, o que geraria

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

dificuldades na sistematização dos dados. A partir disso, decidiu-se incluir opções de respostas padronizadas, como é verificado na versão final.

Finalmente, cumpre destacar que a construção do questionário seguindo as etapas sugeridas (Quadro 2), contribuiu para atingir os objetivos desta apresentação, conforme destacado nas Considerações Finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta apresentação teve como objetivo responder ao seguinte questionamento: como construir um instrumento de coleta de dados em todas as suas etapas, em alinhamento com os objetivos de uma pesquisa em andamento. Para tanto, o trabalho foi organizado da seguinte maneira: apresentou-se uma breve introdução do contexto no âmbito da pesquisa em secretariado; em seguida, exibiu-se a Fundamentação Teórica, a fim de situar o leitor em relação aos conceitos do tema proposto; na sequência, apresentou-se a metodologia utilizada para a construção de um instrumento de coleta de dados (o questionário *online*); e, por fim, discutiram-se os resultados do estudo.

As etapas de desenho, refinamento e pilotagem do questionário *online* possibilitaram atingir os objetivos propostos de: (i) verificar se as direções das perguntas estavam claras, sem margem para dúvidas; (ii) verificar se os dados gerados realmente contribuiriam para a pesquisa em questão.

Nesse sentido, cumpre salientar que o presente estudo alcançou o objetivo proposto, tendo em vista que o desenvolvimento de todas as etapas de construção do questionário contribuíram para a elaboração da sua versão final, essa com a finalidade de coletar dados para atingir dois objetivos específicos da pesquisa de mestrado em andamento da presente pesquisadora.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, F. B. **Instrumentos de Coleta de Dados em Projetos Educacionais**. Belo Horizonte: Instituto de Pesquisas e Inovações Educacionais - Educativa, 1998.

CRESWELL, J. W. **Research design: qualitative, quantitative and mixed approaches**. 3. ed. London: Sage Publications, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GÜNTHER, H. **Como elaborar um questionário**. Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais, nº 01. Brasília, DF: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental, 2003.

HURTADO ALBIR, A. **Researching Translation by PACTE group**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, v. 127, 2017.

SANCHES, F. C.; SCHMIDT, C. M.; DIAS, A. H. Os avanços da pesquisa em secretariado executivo: uma análise nos periódicos científicos nacionais. **Revista Capital Científico - Eletrônica (RCCe)**, v. 12, n. 4, p. 78–94, 2014.