

Questionário online como instrumento de coleta de dados nas pesquisas da área secretarial: desenho, refinamento, pré-testagem e versão final

Online questionnaire as a data collection instrument in secretariat research: design, refinement (fine-tuning) and final version

Natalia Roth da Silva Taxweiler¹ , Maria Lúcia Vasconcellos² 

¹ Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Brasil, Mestranda em Estudos da Tradução (UFSC), Secretária-executiva na Secretaria de Relações Internacionais (UFSC), e-mail: nataliaroth@gmail.com

² Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Brasil, Pós-doutora pela Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), Professora Titular no Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução (UFSC), e-mail: marialuciabv@gmail.com

RESUMO

A comunidade acadêmica da área de Secretariado Executivo tem envidado esforços para o seu estabelecimento enquanto conhecimento científico. Apesar de notórios avanços, essa área ainda enfrenta diversos desafios para a sua consolidação como campo disciplinar, o que se faz urgente e necessário, uma vez que as pesquisas bem estruturadas dependem do conhecimento e uso adequado de métodos e técnicas de pesquisa. A pouca familiaridade de pesquisadores da área com a pesquisa científica tem sido demonstrada em recentes estudos. Nesse contexto, evidenciou-se a necessidade de explorar os procedimentos para a construção de um instrumento de coleta de dados, sobretudo na modalidade questionários online. A partir dessa problemática, este trabalho - recorte de uma dissertação de mestrado em andamento, junto ao Programa de Pós-graduação em Estudos da Tradução (PPGET), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) -, visa descrever as etapas do processo de construção de um instrumento de coleta de dados, estabelecendo sua consonância com dois dos objetivos específicos da dissertação. São descritas as etapas de desenho, refinamento e pré-testagem de um questionário online que contribuirão para a elaboração da versão final do instrumento. Os dados coletados com o questionário servirão como base para a elaboração de um plano de capacitação para os Técnicos-administrativos em Educação (TAEs) que atuam junto às secretarias de Programas de Pós-graduação da UFSC.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Metodologia Científica. Instrumento de coleta de dados.

ABSTRACT

The academic community of the Executive Secretariat field has been making efforts to be established as scientific knowledge. Despite notorious advances, this field still faces several challenges to its consolidation as a disciplinary field, which is urgent and necessary since well-structured research depends on the knowledge and use of research methods and techniques. The unfamiliarity of researchers in the field with scientific research has been shown in recent studies. In this context, the need to explore the procedures for the construction of a data collection instrument became evident, particularly in the form of online questionnaires. Based on this problematic, this study - a part of a master's thesis in progress at the Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução (PPGET) (Graduate Program in Translation Studies), of the Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) aims at describing the steps in the process of construction of a data collection instrument establishing its consonance with two of the thesis's specific objectives. The study describes the stages of design, refinement and pre-testing of an online questionnaire, which contributed centrally to the final version of the instrument. The data collected with the questionnaire will serve as the basis for the development of a training plan for the Servidores Técnico Administrativos (TAEs) (Technical-administrative Staff) who work in the Secretaries of Graduate Programs at UFSC.

Keywords: Executive Secretariat. Scientific method. Data Collection Instrument.

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 vem crescendo ao longo dos últimos anos e está se fortalecendo cada vez mais (BÍSCOLI; BILERT, 2013; MONTEIRO; CROTTI; SANTOS, 2016; DURANTE, 2017). Tem-se notado esforços da comunidade acadêmica para a consolidação e popularização do conhecimento científico da área (GARCIA *et al.*, 2017). Como resultado desses esforços, podemos citar um crescimento da sua produção acadêmica, a criação e manutenção de eventos, tais como o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC), e a criação da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC) (DURANTE, 2017).

Apesar do notório avanço, o campo secretarial ainda enfrenta desafios para a sua consolidação como campo de conhecimento, tais como estes citados por VALE *et al.* (2020, p. 240): “i) deficitário arcabouço teórico; ii) baixa motivação para a pesquisa; iii) ausência de programas *stricto sensu* na área; e iv) produção acadêmica ainda em fase de consolidação científica”. Nesse sentido, a sua evolução “depende da realização de pesquisas científicas bem estruturadas, relevantes e reconhecidas pela comunidade acadêmica” (DURANTE, 2017, p. 202).

Cruz e Correia (2020) mencionam que nos últimos anos tem se observado um interesse pela relação da área secretarial com a pesquisa, a fim de compreendê-la sob uma perspectiva mais científica. Inclusive, um estudo realizado a partir da análise da produção científica dos docentes dos Cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo das Universidades Públicas do Brasil, apontou que 28,2% dessas produções estão incluídas nas categorias ‘Pesquisa em Secretariado’ e ‘Aspectos Acadêmicos’ (CRUZ; CORREIA, 2020).

O desenvolvimento de “pesquisas bem estruturadas” depende do conhecimento e uso adequado de métodos e técnicas de pesquisa. Um estudo de Durante e Pontes (2015) constatou que as informações metodológicas apresentadas em artigos publicados na Revista de Gestão e

Secretariado¹ (GeSec), muitas vezes estavam incompletas, revelando pouca familiaridade dos pesquisadores com a pesquisa científica. Nesse estudo (DURANTE; PONTES, 2015), verificou-se que o questionário foi a técnica de coleta de dados mais utilizada, revelando ainda mais a necessidade do conhecimento dessa ferramenta entre pesquisadores da área, o que evidencia a necessidade de melhor estruturação metodológica das pesquisas secretariais.

Outras evidências da natureza incompleta de informações metodológicas também foram encontradas em uma pesquisa inicial de artigos publicados em 7 periódicos²: GeSec (Qualis³ B2), Capital Científico (Qualis B3), Revista Expectativa (Qualis B3⁴), Revista Espacios (Qualis C), Secretariado Executivo em Revista (Qualis B5), Revista de Ciências Humanas (Qualis B5) e Business Management Review (Qualis B2). Essa pesquisa considerou os artigos publicados entre os anos de 2010 e 2020. Foram identificados 30 artigos que abordam diretamente temas relacionados à pesquisa em secretariado executivo. Os títulos desses artigos continham as seguintes palavras: Produção Acadêmica, Pesquisa, Periódicos, Pesquisa Bibliométrica, Produção Científica, Conhecimento Científico, Produção Intelectual, Produção Bibliográfica, Cientificidade e Pós-graduação. Foi encontrado apenas um artigo⁵ na Revista Capital Científico, que abordou o tema de Metodologia de Pesquisa. E dois artigos do periódico *Secretariado Executivo em Revista* abordando os temas Procedimentos de coleta de dados⁶ e Metodologia⁷.

¹ A revista é uma publicação interdisciplinar que visa ampliar a discussão e disseminação da temática de Secretariado e áreas correlatas, resultante de pesquisas acadêmicas e profissionais. *Website*: <https://www.revistagesec.org.br/>

² Os 7 periódicos citados estão entre os mais recorrentes no último quadriênio de avaliação da CAPES (2013-2016) em relação às publicações de produções científicas dos pesquisadores da área de Secretariado Executivo das instituições públicas do Brasil (CRUZ; CORREIA, 2020). Por conta disso, foram escolhidos para a consulta.

³ O Qualis, Qualis-Periódicos ou Qualis/CAPES, é um sistema brasileiro de avaliação de periódicos, mantido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), que relaciona e classifica os veículos utilizados para a divulgação da produção intelectual dos programas de pós-graduação do tipo "stricto sensu" (mestrado e doutorado), quanto ao âmbito da circulação (local, nacional ou internacional) e à qualidade (A, B, C), por área de avaliação. Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Qualis>.

⁴ O Qualis B3 refere-se à área de avaliação Administração pública e de empresas, ciências contábeis e turismo.

⁵ DURANTE D. G.; PEREIRA, W. C. R. Pesquisa em secretariado: influência da disciplina de metodologia do trabalho científico. *Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)*, Guarapuava, v. 14, n. 1, p. 60-76, jan./mar. 2016.

⁶ 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. *Revista do Secretariado Executivo*, Passo Fundo, p. 95-111, n. 7, 2011.

⁷ 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. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 112-129, n. 7, 2011.

Diante desse contexto e sob a ótica da importância do conhecimento de metodologia científica para o campo de SE, verificou-se a necessidade de explorar os procedimentos para a construção de um instrumento de coleta de dados, sobretudo na modalidade questionário online. A partir dessa problemática, propõe-se, no contexto do recorte de uma dissertação de mestrado em andamento, 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, este trabalho descreve as etapas do processo de construção de um questionário online, estabelecendo o seu alinhamento com dois dos objetivos específicos da dissertação de uma dissertação em andamento: (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) e (ii) identificar as demandas de tradução dos programas de pós-graduação nível 6 e 7 no campo de estudo.

Em termos metodológicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, descritiva e com abordagem qualitativa. A descrição da construção do questionário será baseada na literatura de Barbosa (1998); Günther (2003); Marconi e Lakatos (2003); Dillman (2007); Saunders, Lewis e Thornhill (2009); Gil (2017) e Hurtado Albir (2017.) Cumpre esclarecer que, devido à pandemia de COVID-19⁸, a implementação do questionário junto aos participantes ocorreu, em função das circunstâncias, na modalidade remota, com o apoio da ferramenta disponibilizada pelo *Google, Google Forms*, a qual, além de responder ao contexto pandêmico, objetivou alcançar os potenciais participantes de maneira mais rápida e prática.

Este artigo está estruturado em 5 seções: a primeira apresenta esta Introdução; a segunda, o Referencial Teórico, trazendo a base conceitual; a terceira seção expõe os Procedimentos Metodológicos utilizados para desenvolver o trabalho; a quarta, os Resultados Obtidos e; finalmente, as Considerações Finais encerram o artigo com as reflexões e impressões sobre a proposta metodológica de construção do questionário e esclarece as contribuições para a área pretendida.

⁸ Histórico da pandemia de COVID-19: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PESQUISA EM SECRETARIADO

Até 2009, a produção científica em secretariado era bastante escassa, sendo essa uma grande preocupação de professores e pesquisadores da área espalhados por todo o Brasil (DURANTE, PONTES, 2015). Assim, em 2010, no ENASEC, surgiu a ideia de fundar uma associação de pesquisa que viesse lutar para que o Secretariado fosse reconhecido como área de conhecimento científico (ABPSEC, 2010-2020). Como resultado, em 2013, foi constituída a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC, 2010-2020).

Desde então, o Secretariado Executivo vem ocupando cada vez mais um espaço no universo acadêmico e científico, porém ainda muito timidamente comparado a outras áreas já consolidadas. Algumas iniciativas vêm sendo realizadas para a ascensão científica da área, tais como a criação da ABPSEC já mencionada acima; a realização de eventos acadêmicos e científicos, em âmbito nacional e internacional; a criação de periódicos específicos da área conceituados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); a manutenção dos cursos superiores em Secretariado Executivo; e a realização de concursos públicos em universidades públicas para a contratação de professores graduados na área (BÍSCOLI; BILERT, 2013; SANCHES; SCHMIDT; DIAS, 2014; DURANTE, 2017).

Tais ações resultaram no aumento significativo da produção científica em secretariado, nas formas de artigos de eventos e de periódicos, livros, dissertações e teses (LEAL; SANTOS; MORAES, 2018). Com o crescimento da produção científica, torna-se importante sistematizar o que está sendo produzido, “de forma a justificar a demarcação teórico-metodológica da área a partir do histórico da pesquisa, bem como disponibilizar o ‘estado do conhecimento’ em Secretariado” (DURANTE; PONTES, 2015, p. 26).

A fim de se obter uma evolução teórica e conceitual e maior credibilidade na pesquisa no campo secretarial, faz-se necessário uma boa estruturação da pesquisa científica, ressaltando-se aqui a pesquisa metodológica e a utilização adequada de instrumentos de coleta de dados (VIGORENA; BATTISTI, 2011). Ainda na graduação, espera-se o exercício da pesquisa científica com a finalidade de expandir os domínios de conhecimentos das áreas de estudo (DURANTE; PEREIRA, 2016). Entretanto, percebe-se que há uma lacuna quando se

trata de conhecimento acerca de metodologia e utilização de técnicas de pesquisa para aplicação em pesquisas científicas na área de secretariado executivo.

Em corroboração a essa afirmativa, um estudo com discentes em Secretariado da Universidade Federal do Ceará (UFC) identificou que o conhecimento sobre metodologia é uma das principais dificuldades dos estudantes para a realização de pesquisa (DURANTE; PEREIRA, 2016). Durante e Pontes (2015) constaram, em seu estudo com artigos publicados na Revista GeSec, que as informações metodológicas em muitos desses artigos estavam incompletas, revelando pouca familiaridade dos pesquisadores com a pesquisa científica.

Diante desse cenário, entende-se que este momento é oportuno para aprofundar o conhecimento acerca de técnicas de pesquisa que possam contribuir para o desenvolvimento científico na área secretarial, tendo em vista que o uso apropriado de procedimentos metodológicos vem se tornando uma condição imposta para a credibilidade da cientificidade das pesquisas. A próxima subseção apresenta as técnicas de pesquisa usuais, explorando especificamente o questionário enquanto ferramenta para coleta de dados.

2.2 AS TÉCNICAS DE PESQUISA

A pesquisa científica apresenta contribuições importantes para as mais diferentes áreas e setores, pois analisa os problemas da sociedade e busca descobrir respostas e soluções. Isso motiva as diferentes áreas do conhecimento ao desenvolvimento sistemático da pesquisa (SANCHES; SCHMIDT; DIAS, 2014).

Pode-se definir pesquisa como "o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos" (GIL, 2017, p. 1). 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, 2017).

Toda pesquisa requer o levantamento de dados de diversas fontes, independente das técnicas e métodos empregados. A técnica é definida como um conjunto de processos ou normas utilizados pela ciência; é a parte prática de utilização dessas normas ou processos; e toda ciência se utiliza de incontáveis técnicas para atingir seus propósitos (MARCONI;

LAKATOS, 2003). Nesse sentido, para que uma pesquisa tenha maior credibilidade, a definição das técnicas de coleta de dados é fundamental. Essa é a etapa da pesquisa em que “se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, afim de se efetuar a coleta dos dados previstos” (MARCONI; LAKATOS, p. 165, 2003).

Segundo publicação do Instituto de Pesquisas e Inovações Educacionais (EDUCATIVA)⁹ (BARBOSA, 1998), existem cinco técnicas utilizadas com frequência para coleta de dados e informação qualitativa: Questionários; Entrevistas; Observação direta; Registros institucionais e Grupos focais. O quadro 1 faz um comparativo entre essas técnicas de coleta de dados.

Quadro 1 - Comparativo entre técnicas de Coleta de Dados

| Técnica de coleta de dados | Pontos fortes | Pontos fracos |
|--|--|---|
| Questionário | <ul style="list-style-type: none">- Garante o anonimato- Questões objetivas de fácil pontuação- Questões padronizadas garantem uniformidade- Deixa em aberto o tempo para as pessoas pensarem sobre as respostas- Facilidade de conversão dos dados para arquivos de computador- Custo razoável | <ul style="list-style-type: none">- Baixa taxa de respostas para questionários enviados pelo correio- Inviabilidade de comprovar respostas ou esclarecê-las- Difícil pontuar questões abertas- Dá margem a respostas influenciadas pelo “desejo de nivelamento social- Restrito a pessoas aptas à leitura- Pode ter itens polarizados/ambíguos |
| Entrevista | <ul style="list-style-type: none">- Flexibilidade na aplicação- Facilidade de adaptação de protocolo- Viabiliza a comprovação e esclarecimento de respostas- Taxa de resposta elevada- Pode ser aplicada a pessoas não aptas à leitura | <ul style="list-style-type: none">- Custo elevado- Consome tempo na aplicação- Sujeita à polarização do entrevistador- Não garante o anonimato- Sensível aos efeitos no entrevistado- Características do entrevistador e do entrevistado- Requer treinamento especializado- Questões que direcionam a resposta |
| Observação Direta | <ul style="list-style-type: none">- Capaz de captar o comportamento natural das pessoas- Minimiza influência do “desejo de nivelamento social”- Nível de intromissão relativamente baixo- Confiável para observações com baixo nível de inferência | <ul style="list-style-type: none">- Polarizada pelo observador- Requer treinamento especializado- Efeitos do observador nas pessoas- Pouco confiável para observações com inferências complexas- Não garante anonimato- Observações de interpretação difícil- Não comprova/esclarece o observado- Número restrito de variáveis |
| Registros Institucionais (Análise Documental) | <ul style="list-style-type: none">- Baixo custo- Tempo de obtenção reduzido- Informação estável | <ul style="list-style-type: none">- Dados incompletos ou desatualizados- Excessivamente agregados- Mudanças de padrões no tempo- Uso restrito (confidencialidade)- Dados difíceis de recuperar |

⁹ <http://www.educativa.org.br/>

| | | |
|--------------------|---|---|
| Grupo Focal | <ul style="list-style-type: none">- Baixo custo e resposta rápida- Flexibilidade na aplicação- Eficientes para obter informações qualitativas a curto prazo- Eficiente para esclarecer questões complexas no desenvolvimento de projetos- Adequado para medir o grau de satisfação das pessoas envolvidas | <ul style="list-style-type: none">- Exige facilitador/moderador com experiência para conduzir o grupo- Não garante total anonimato- Depende da seleção criteriosa dos participantes- Informações obtidas não podem ser generalizadas |
|--------------------|---|---|

Fonte: Barbosa (1998).

Como mostra o Quadro 1, cada uma das técnicas apresenta pontos fortes e pontos fracos, dentre os quais destacaremos, na subseção a seguir, os aspectos relativos ao instrumento *questionário*.

2.2.1 Questionário como instrumento de coleta de dados

No contexto das ciências sociais empíricas, o questionário configura-se como um dos caminhos para pesquisar o comportamento humano, por meio de perguntas às pessoas sobre o que fazem e pensam (GÜNTHER, 2003). Essa técnica de levantamento de dados por amostragem, "assegura melhor representatividade e permite generalização para uma população mais ampla" (GÜNTHER, 2003, p. 1).

Com relação aos seus 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).

Segundo Saunders, Lewis e Thornhill (2009), existem alguns tipos de questionários: eletrônicos, os quais utilizam a internet ou intranet e são denominados de 'questionários de administração própria'¹⁰ (preenchidos pelos próprios respondentes); questionários enviados pelos correios e os questionários entregues à mão. A escolha do tipo de questionário adequado para determinada pesquisa pode variar a depender dos seguintes aspectos:

¹⁰ Self-administered questionnaires.

a) características de quem se deseja coletar os dados; b) importância de alcançar uma determinada pessoa como respondente; c) importância das respostas dos respondentes não serem contaminadas ou distorcidas; d) tamanho da amostra necessária para sua análise, levando em consideração a taxa de resposta provável; e e) tipos de perguntas que você precisa fazer para coletar seus dados¹¹ (SAUNDERS; LEWIS; THORNHILL, 2009, p. 363, tradução nossa¹²).

O questionário aplicado nesta pesquisa se enquadra no tipo eletrônico, uma vez que está no formato online. Esse tipo de questionário possui algumas vantagens em detrimento aos outros tipos de questionários, de acordo com Saunders, Lewis e Thornhill (2009). Essas vantagens são listadas aqui: a) maior controle de resposta já que a maioria dos usuários lê e responde em seu próprio computador pessoal; b) maior confiabilidade dos dados respondidos, uma vez os respondentes raramente vão responder o questionário para agradar ou porque acreditam que certas respostas são mais socialmente desejáveis; c) pode abranger um número alto de participantes; d) tempo menor para a finalização das respostas; e) não é necessário o envolvimento do entrevistador durante as respostas; f) facilidade de automatizar a entrada de dados; g) normalmente não contém implicações financeiras e; h) praticamente todos os dados coletados por questionários serão analisados por um computador.

Günther (2003, p. 1) afirma que "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 biográfica¹³" (YAREMKO *et al.*, 1986, p. 186).

Gil (2017, p. 95) define regras práticas para a elaboração de um questionário:

a) as questões devem ser preferencialmente fechadas, mas com alternativas suficientemente exaustivas para abranger 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

¹¹ Characteristics of the respondents from whom you wish to collect data; importance of reaching a particular person as respondent; importance of respondents' answers not being contaminated or distorted; size of sample you require for your analysis, taking into account the likely response rate; types of question you need to ask to collect your data; number of questions you need to ask to collect your data.

¹² Todas as citações são traduzidas pelas autoras desta pesquisa a menos que outra autoria seja indicada. As citações na língua original estão nas notas de rodapé.

¹³ A set of questions on a given topic that do not test the respondents' ability, but rather measure their opinions, interests, and personality problems, as well as provide biographical information.

levar em consideração o sistema de 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 raízes 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.

Dentre as regras práticas elencadas por Gil (2017), salientamos a regra (b): “devem ser incluídas apenas as perguntas relacionadas ao problema proposto”. É essencial alinhar as perguntas do questionário aos objetivos da pesquisa na qual ele é utilizado como instrumento de coleta de dados; caso esse cuidado não seja tomado, o questionário pode acabar por conter questões soltas, vagas ou generalistas, que não irão gerar dados capazes de atender aos objetivos da pesquisa em questão. Em complemento às regras mencionadas por Gil, Saunders, Lewis e Thornhill (2009) mencionam a importância de: (i) realizar uma revisão cuidadosa da literatura; (ii) discutir suas ideias com colegas e outras partes envolvidas e; por fim, (iii) compreender as organizações nas quais as pesquisas são aplicadas (para pesquisas que envolvam organizações).

Para fins específicos de elaboração das questões do questionário, é preciso definir as variáveis que serão coletadas dos participantes, a fim de garantir que as perguntas de pesquisa sejam respondidas. Segundo Dillman (2007) existem 3 tipos de variáveis: de opinião; comportamental e de atributo. O Quadro 2 apresenta as variáveis e suas definições.

Quadro 2 - Variáveis de dados

| Variável | Definição |
|-----------------------|---|
| Opinião | Como os entrevistados se sentem sobre algo ou o que eles pensam ou acreditam ser verdadeiro ou falso. |
| Comportamental | Dados sobre o que as pessoas (ou suas organizações) fizeram no passado, fazem agora ou farão no futuro. |
| Atributo | Dados sobre as características dos respondentes. |

Fonte: Dillman (2007).

Tendo estabelecido os requisitos para a coleta dos principais dados, Hurtado-Albir (2017) propõe a construção de um questionário de forma completa e sucinta, dividido em 7 etapas, como mostrado no Quadro 3.

Quadro 3 - Etapas para a construção de um questionário

| ETAPAS |
|--|
| Etapa 1: geração de itens para o questionário. |
| Etapa 2: seleção e classificação dos itens. |
| Etapa 3: seleção da escala apropriada. |
| Etapa 4: refinamento do questionário. |
| Etapa 5: pré-testagem do questionário ou Etapa Piloto. |
| Etapa 6: análise dos resultados do estudo piloto e revisões a partir dos comentários dos participantes. |
| Etapa 7: elaboração da versão final do questionário. |

Fonte: Hurtado Albir (2017).

Apesar de não mencionado nos Quadros 2 e 3, é importante informar que “a maioria dos questionários eletrônicos devem ser acompanhados de uma carta de apresentação ou e-mail, explicando ao respondente os objetivos da pesquisa¹⁴” (SAUNDERS; LEWIS; THORNHILL, 2009, p. 389).

Em relação ao Quadro 3, uma das principais etapas é a aplicação do pré-teste ou etapa piloto. Essa etapa “poderá evidenciar possíveis erros (incluindo-se aqui erros ligados à geração de dados inócuos, como mencionado acima) permitindo a reformulação da falha no questionário definitivo” (MARCONI, LAKATOS, p. 165, 2003).

A etapa piloto e as demais etapas, bem como os procedimentos adotados neste trabalho, são descritos 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). Quanto aos objetivos, classifica-se como descritivo, pois tem como “objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno” (GIL, 2017, p. 26). Uma das principais características do

¹⁴ Most self-administered questionnaires are accompanied by a covering letter or email, which explains the purpose of the survey.

método descritivo está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário (GIL, 2017).

Este trabalho busca descrever as etapas do processo de desenvolvimento de um instrumento de coleta de dados em consonância com uma dissertação de mestrado em andamento. Para o desenvolvimento de sua fundamentação teórica, utilizou-se pesquisa bibliográfica, desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos (GIL, 2017).

A elaboração do questionário seguiu a orientação de Gil (2017, p. 95), buscando "traduzir os objetivos específicos da pesquisa (no qual o questionário se insere como instrumento de coleta de dados) em itens bem redigidos". Em consonância com essa orientação, a primeira etapa para o desenho do questionário consiste em realizar a definição dos itens diretamente vinculados aos objetivos específicos da pesquisa de mestrado em andamento, mencionados na seção introdutória e descritos no Quadro 4 abaixo.

Ao mesmo tempo que são definidos os itens, é possível estabelecer as variáveis que se encaixam nesses itens. Assim, baseando-se na proposta de Dillmann (2007) (cf. Quadro 2) e levando em consideração os objetivos específicos da dissertação em andamento, o Quadro 4 apresenta as variáveis utilizadas para a coleta dos dados, a sua vinculação com cada objetivo específico e a geração dos itens.

Quadro 4 – variáveis da dissertação em andamento

| Variável | Objetivos específicos | Itens |
|-----------------------|--|--|
| Atributo | 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). | faixa etária, sexo, escolaridade, formação, tempo de experiência na função, cargo, par linguístico mais utilizado no setor em que atua, proficiência em línguas estrangeiras |
| Comportamental | Identificar as demandas de tradução dos programas de pós-graduação nível 6 e 7 no campo de estudo. | demandas de tradução do setor |
| Opinião | 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). | conhecimentos sobre tradução |

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os procedimentos para a construção do questionário foram adaptados a partir da proposta de Hurtado Albir (2017), já que essa desdobra-se em Etapas bem definidas que contemplam tanto o desenvolvimento do instrumento, quanto a evolução de sua construção. Essas etapas estão descritas no Quadro 5:

Quadro 5 - Desenvolvimento e evolução do instrumento (questionário).

| ETAPAS | DESCRIÇÃO |
|--|---|
| Etapa 1: geração de itens para o questionário | Esta etapa consiste em gerar itens para compor o questionário, a partir da revisão da literatura da área, no caso específico da dissertação, literatura de formação de tradutores. Nessa etapa, buscou-se estabelecer os itens desenvolvidos em alinhamento com os objetivos específicos (i) e (ii) já mencionados na introdução. Tais itens estão divididos em variáveis de atributo, comportamental e opinião (Quadro 4). |
| Etapa 2: seleção e classificação dos itens | Esta etapa consiste em, dentre os itens gerados na Etapa 1, selecionar e classificar aqueles que estão apropriados para compor o questionário e que poderão gerar dados alinhados aos objetivos da pesquisa. Logo que os itens foram selecionados, eles se transformam nas perguntas do questionário. |
| Etapa 3: seleção da escala apropriada | Esta etapa 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 de múltipla escolha a serem selecionadas pelos respondentes e perguntas abertas, o que se mostrou apropriado para a natureza dos dados que se pretendia coletar. |
| Etapa 4: refinamento do questionário | Esta etapa 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. 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> . Durante essa etapa, 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. |
| Etapa 5: pré-testagem do questionário ou Etapa Piloto | Esta etapa, também conhecida como Etapa Piloto, consiste em pilotar o questionário , já no <i>Google Forms</i> , junto a voluntários cujo perfil se assemelha aos participantes reais da pesquisa; nesta etapa, os voluntários devem responder o questionário , simulando uma participação real. No caso desta pesquisa, os voluntários foram servidores Técnico-Administrativos em Educação da UFSC, que possuem o cargo de Secretários Executivos. Neste caso específico, os voluntários também verificaram a clareza das instruções de cada questão (etapa 4), além de responder o próprio questionário. |
| Etapa 6: análise dos resultados do estudo piloto e revisões a partir dos comentários dos participantes. | Nesta etapa, o pesquisador deve analisar os resultados gerados (neste caso pela ferramenta <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 da pesquisa; perguntas que não gerarem dados relevantes devem ser eliminadas; se necessário, o pesquisador poderá introduzir novas perguntas no questionário. Na presente pesquisa, este passo gerou novos encontros virtuais entre pesquisadora e orientadora para análise dos dados gerados e análise das sugestões dos voluntários e, por conseguinte, para decidir quanto à versão final. |
| Etapa 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 reais da pesquisa. |

Fonte: Adaptado de Hurtado Albir (2017).

Cumprе salientar a necessidade de uma seção introdutória do questionário, visando situar o respondente, apresentando a pesquisa e a pesquisadora, bem como ressaltando a importância da contribuição do participante (GÜNTHER, 2003). O Quadro 6 apresenta o modelo elaborado para a dissertação em andamento, adaptado de Saunders, Lewis e Thornhill (2009).

Quadro 6 - Modelo de introdução ao questionário.

Olá, meu nome é **(nome do pesquisador)**. Sou **(pesquisador X, mestrando, doutorando)** e responsável pela pesquisa **(título da pesquisa)**.
Você está sendo convidado a participar deste estudo por ser um **(informar aqui o perfil do respondente/onde atua)**.
Esta pesquisa tem como objetivo **(objetivo da pesquisa)**. Pressupõe-se que **(hipótese levantada sobre a pesquisa)**.
Para alcançar esse objetivo, terei que coletar alguns dados com o intuito de elaborar um perfil dos participantes e também identificar demandas de tradução existentes nas secretarias dos PPGs **(informar aqui os objetivos específicos que serão alcançados)**.
Você responderá a um questionário com **(estilo do questionário. Ex. perguntas fechadas e abertas)** que colherá informações sobre **(informar os dados que serão colhidos – itens)**. Você poderá tirar eventuais dúvidas ou fazer questionamentos a qualquer momento por meio do **(informar contato de e-mail ou telefone)**. Comprometo-me aqui a cumprir a **(informar a legislação pertinente. Ex. Resolução prevista pelo Comitê de Ética da organização)**. Por último, agradeço a participação e solicito que retorne o questionário preenchido até **(informar prazo para devolução)**.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

A seguir, serão apresentados os Resultados e Discussões do procedimento de elaboração do questionário. Como poderá ser observado, o capítulo 4 dará ênfase à etapa de pré-testagem do questionário, que diz respeito à etapa piloto, por ser essa uma fase fundamental para a garantia do sucesso do instrumento enquanto coleta de dados significativos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

As etapas de desenho, refinamento e pré-testagem contribuíram para a elaboração da versão final do questionário. Em específico, as etapas de Refinamento e pré-testagem possibilitaram: (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.

A etapa 5 (mostrada no Quadro 5), de pré-testagem do instrumento, gerou 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.

Para ilustrar as contribuições, nas figuras abaixo, serão apresentados exemplos de questões da versão Piloto e das consequentes modificações na Versão final. Como exemplo inicial, podemos citar a questão 1 do questionário, a qual perguntava a faixa etária dos participantes. As opções de respostas da versão piloto continham a mesma faixa etária em dois itens, deixando o respondente em dúvida sobre qual resposta marcar. A Figura 1, abaixo, possibilita a visualização do questionário antes (à esquerda da Figura 1) e após (à direita) as sugestões advindas da pré-testagem. Após sugestão de um dos voluntários da etapa piloto, as respostas foram alteradas para a versão final, como verificado abaixo.

Figura 1 – Versão Piloto e Versão Final

| VERSÃO PILOTO | VERSÃO FINAL |
|---|---|
| 1. Você se enquadra em qual faixa etária? * | 1. Você se enquadra em qual faixa etária? |
| <input type="radio"/> 20 a 30 anos | <input type="radio"/> 20 a 29 anos |
| <input type="radio"/> 30 a 40 anos | <input type="radio"/> 30 a 39 anos |
| <input type="radio"/> 40 a 50 anos | <input type="radio"/> 40 a 49 anos |
| <input type="radio"/> 50 a 60 anos | <input type="radio"/> 50 a 59 anos |
| <input type="radio"/> Mais de 60 anos | <input type="radio"/> 60 anos ou mais |

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

A Figura 2 apresentava a seguinte questão na versão piloto: “No caso de ter formação de Ensino Superior, em qual curso?”. Notou-se que essa pergunta, na forma como está redigida, gerou respostas não padronizadas, o que causaria dificuldades na sistematização dos dados. A partir disso, decidiu-se incluir opções de respostas padronizadas, as quais foram desenvolvidas a partir do estabelecimento de um padrão, ou seja, “de uma norma determinada e aprovada consensualmente pela maioria, ou por uma autoridade, que é usada como base para estabelecer uma comparação¹⁵”.

¹⁵ PADRÃO. In: DICIONÁRIO brasileiro da língua portuguesa. Michaelis on-line, 2021. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 11 out. 2021.

Essas respostas padronizadas podem ser verificadas na versão final do questionário, como mostra na Figura 2.

Figura 2 – Versão Piloto e Versão Final

| VERSÃO PILOTO | VERSÃO FINAL |
|--|--|
| <p>4. No caso de ter formação de Ensino Superior, em qual curso?</p> <p>Sua resposta _____</p> | <p>4. No caso de ter formação de Ensino Superior (graduação), assinale a opção que se enquadra para você.</p> <p><input type="radio"/> Secretariado Executivo</p> <p><input type="radio"/> Administração de Empresas</p> <p><input type="radio"/> Administração Pública</p> <p><input type="radio"/> Letras Bacharelado</p> <p><input type="radio"/> Letras Licenciatura</p> <p><input type="radio"/> Outro: _____</p> |

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Como mostra o cotejo apresentado na Figura 2, a versão final inclui uma série de opções possíveis, de tal forma a facilitar, para o pesquisador, uma sistematização das respostas, o que possibilita análise tanto quanti, quanto qualitativa dos dados. Além disso, por sugestão de um respondente voluntário, a questão também foi reformulada para melhor entendimento dos participantes, nos seguintes termos: foi especificada a ‘formação de ensino superior’, incluindo, entre parênteses, a palavra *graduação*.

Como apresentado na Figura 3, que apresenta na versão piloto à esquerda a pergunta “com relação às demandas do setor em que você atua, há demandas ligadas a políticas de internacionalização que possam demandar atividades de tradução?”, também teve a pergunta reformulada. Um dos voluntários sugeriu que na questão fosse incluída uma introdução sobre o conceito “políticas de internacionalização”, levando em consideração que nem todos poderiam ter familiaridade com o tema. Segue, abaixo, a modificação realizada na Versão Final.

Figura 3 – Versão Piloto e Versão Final

| VERSÃO PILOTO | VERSÃO FINAL |
|---|---|
| <p>8. Com relação às demandas do setor em que você atua, há demandas ligadas a políticas de internacionalização que possam demandar atividades de tradução? *</p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p> | <p>10. O Relatório de Atividades de 2020 da Secretaria de Relações Internacionais (SINTER) (https://arquivos.ufsc.br/70968154136e46492a34/) apresenta algumas ações de internacionalização. Essas ações estão listadas a seguir: 1. Oferta de cursos de extensão e disciplinas em outros idiomas; 2. Mobilidade presencial e virtual para docentes, TAEs e alunos; 3. Acordos de Cooperação; 4. Seção de Tradução da SINTER (websites institucionais, documentos, demandas de comunicação, disciplinas); 5. Programas de extensão do Núcleo Institucional de Línguas e Tradução da SINTER; e 6. Eventos internacionais. Dentre essas ações, você percebe alguma demanda que possa requerer atividades de tradução? *</p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p> |

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Como mostra o cotejo apresentado na Figura 3, foi inserida na versão final uma explicação do conceito de “políticas de internacionalização”.

Na Figura 4, apresentada abaixo, a pergunta 10 da versão piloto (à esquerda) questiona o nível de proficiência em língua estrangeira dos participantes e oferece as opções. Um dos respondentes comentou em relação às opções de resposta: “podem ter colegas que não tem qualquer noção de outra língua, então talvez tenha que ter a opção “nenhuma”. Considerando a pertinência do comentário, foi incluída na versão final (à direita) a opção “nenhuma das opções acima”.

Figura 1 – Versão Piloto e Versão Final

| VERSÃO PILOTO | VERSÃO FINAL |
|--|---|
| <p>10. Informe o seu nível de proficiência na língua estrangeira do par de línguas informado em P11 segundo o Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas (https://www.britishcouncil.org.br/quadro-comum-europeu-de-referencia-para-linguas-cefr/): *</p> <p><input type="radio"/> A1 - Iniciante</p> <p><input type="radio"/> A1 - Básico</p> <p><input type="radio"/> B1 - Intermediário</p> <p><input type="radio"/> B2 - Usuário independente</p> <p><input type="radio"/> C1 - Proficiência operativa eficaz</p> <p><input type="radio"/> C2 - Domínio Pleno</p> | <p>13. Informe, segundo a sua percepção, o seu nível de proficiência na língua estrangeira do par de línguas informado na pergunta 12, segundo o Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas (https://www.britishcouncil.org.br/quadro-comum-europeu-de-referencia-para-linguas-cefr/): *</p> <p><input type="radio"/> A1 - Iniciante</p> <p><input type="radio"/> A2 - Básico</p> <p><input type="radio"/> B1 - Intermediário</p> <p><input type="radio"/> B2 - Usuário independente</p> <p><input type="radio"/> C1 - Proficiência operativa eficaz</p> <p><input type="radio"/> C2 - Domínio Pleno</p> <p><input checked="" type="radio"/> Nenhuma das opções acima.</p> |

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Esse tipo de sugestão mencionado na Figura 4 deixa claro que, muitas vezes, proposições simples não são percebidas pelo pesquisador, por isso, ressalta-se a importância do pré-teste.

Na Figura 5, o texto da pergunta 12, na versão piloto (à direita), foi alterado com o intuito de deixar claro ao respondente que ele deveria selecionar as opções que **Mais refletissem** (destaque em amarelo na Figura) a sua opinião. Essa alteração foi realizada por sugestão de um participante, que comentou: “Na questão 12 todas as opções me parecem importante. Há, no entanto, uma ordem de importância para mim que não foi possível expressar na resposta”.

Figura 2 - Versão Piloto e Versão Final

| VERSÃO PILOTO | VERSÃO FINAL |
|---|--|
| <p>12. O que você acha que é necessário para "fazer uma tradução"? Marque quais opções refletem sua opinião. *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Domínio da língua estrangeira<input type="checkbox"/> Domínio da língua portuguesa<input type="checkbox"/> Capacidade de analisar textos (compreensão) e produzir textos (reexpressão)<input type="checkbox"/> Capacidade de identificar e solucionar os problemas básicos da tradução<input type="checkbox"/> Capacidade de pesquisa e busca de recursos e documentação<input type="checkbox"/> Capacidade de manejo de programas específicos de apoio a tradução<input type="checkbox"/> Conhecimento de técnicas e procedimentos apropriados para traduzir<input type="checkbox"/> Conhecimento bicultural e temático<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre as diferenças entre o par de línguas com que trabalha<input type="checkbox"/> Compreensão da importância da finalidade da tradução | <p>16. O que você acha que é necessário para "fazer uma tradução"? Marque as opções que MAIS refletem sua opinião. *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Conhecimento da língua estrangeira<input type="checkbox"/> Conhecimento da língua portuguesa<input type="checkbox"/> Capacidade de analisar textos (compreensão) e produzir textos (reexpressão)<input type="checkbox"/> Capacidade de identificar e solucionar os problemas básicos da tradução<input type="checkbox"/> Capacidade de pesquisa e busca de recursos e documentação<input type="checkbox"/> Capacidade de manejo de programas específicos de apoio a tradução<input type="checkbox"/> Conhecimento de técnicas e procedimentos apropriados para traduzir<input type="checkbox"/> Conhecimento bicultural e temático<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre as diferenças entre o par de línguas com que trabalha<input type="checkbox"/> Conhecimento da finalidade da tradução |
| <p>Responda: Qual/quais das opções acima constitui novidade para você? *</p> <p>Sua resposta</p> | <p>Responda: Dentre os conhecimentos/capacidades elencados acima, qual/quais você diria desconhecer? *</p> <p>Sua resposta</p> |

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Além da alteração mencionada acima, a pergunta elaborada após a questão 12, “Qual/quais das ações acima constitui novidade para você? não ficou clara, de acordo com um dos participantes, que comentou: “de acordo com a pergunta 12 a ‘novidade’ seria em relação ao desconhecimento do respondente em relação às opções apresentadas?”. Diante desse comentário, para que a redação da questão ficasse mais clara, a pergunta foi reformulada para

o seguinte texto: “Dentre os conhecimentos/capacidade elencados acima, qual/quais você diria desconhecer?”. Na Figura 5 é possível verificar as alterações à direita.

Refletindo sobre as modificações apresentadas nas Figuras acima, é possível notar que as sugestões propostas pelos voluntários trouxeram diversas contribuições para a elaboração da versão final do questionário, aferindo a validade e provável confiabilidade das perguntas. O Quadro 7 lista as contribuições geradas após a aplicação da versão piloto.

Quadro 7 – Contribuições da Etapa Piloto para a Versão Final do questionário

| |
|---|
| Modificação/inclusão ou exclusão de questões e/ou opções, considerando-se os objetivos da pesquisa |
| Padronização das respostas com o intuito de favorecer a sistematização dos dados |
| Melhoria na redação dos textos com o intuito de garantir sua clareza e eliminar margens para dúvidas. |

Fonte: elaborado pelas autoras (2021).

Como mostrado no Quadro 7, resumidamente, os dados coletados a partir das respostas ao questionário oportunizaram à pesquisadora refletir sobre: (i) a validade das perguntas para gerar dados necessários para atingir os objetivos da pesquisa; (ii) a necessidade da elaboração de novas perguntas e/ou exclusão de outras e; (iii) a necessidade de padronizar perguntas para facilitar a sistematização dos dados.

Finalmente, cumpre ressaltar que a construção do questionário seguindo as etapas sugeridas contribuiu para uma coleta de dados que tivesse validade para atingir os objetivos da pesquisa de mestrado em andamento, conforme destacado nas Considerações Finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de uma discussão da importância do conhecimento de metodologia científica para o campo de SE, este artigo teve como objetivo explorar os procedimentos para a construção de um instrumento de coleta de dados, sobretudo na modalidade questionário online. Neste estudo foi possível observar que existe uma lacuna na pesquisa em secretariado, no que se refere ao conhecimento e aplicação de técnicas de pesquisa. No contexto dessa lacuna, buscamos contribuir para a consolidação da pesquisa em SE, em termos de sugestão de procedimentos para construção de instrumentos de coleta de dados.

A partir da problemática apresentada, foram descritas as etapas do processo de construção de um questionário online, como recorte de uma dissertação de mestrado em

andamento. Para tanto, o trabalho foi organizado da seguinte maneira: apresentou-se, no momento inicial, uma breve introdução sobre o estado atual da pesquisa em secretariado; em seguida, discutiu-se a Fundamentação Teórica, a fim de informar ao leitor os conceitos que embasam o trabalho; na sequência, foram apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração do questionário online; e, por fim, discutiram-se os resultados do estudo, com ênfase na contribuição da etapa de pré-testagem para a construção de um instrumento válido de coleta de dados.

O desenvolvimento criterioso e cuidadoso das etapas contribuiu para a elaboração da versão final do questionário nos seguintes aspectos: (i) modificação/inclusão/exclusão de novas questões e/ou opções, considerando-se os objetivos da pesquisa; (ii) padronização das respostas com o intuito de favorecer a sistematização dos dados e, por fim, (ii) melhoria na redação dos textos com o intuito de garantir sua clareza e eliminar margens para dúvidas.

Foi possível atestar que as direções das perguntas estavam claras, sem margem para dúvidas e que os dados gerados realmente contribuiriam para a pesquisa em questão, trazendo confiabilidade e validade ao instrumento. Assim, consideramos que esta proposta de sistematizar a construção de um questionário *em etapas* pode servir de modelo para auxiliar pesquisadores da área de secretariado na aplicação de técnicas de pesquisa.

No que se refere às limitações, cumpre lembrar que, considerando-se o fato de que o questionário elaborado como ilustração constitui um recorte de uma dissertação de mestrado em andamento, sua validade só poderá ser realmente aferida ao término da pesquisa em questão; entretanto, tal situação não diminui o valor de uma proposta sistematizada de construção desse instrumento.

Finalmente, cumpre observar que este trabalho se concentrou na construção das etapas sistematizadas do instrumento de coleta de dados, trazendo um norte ao leitor; porém, por outro lado, não restou espaço para trazer aqui os aspectos, em detalhe. Para aqueles interessados em uma orientação mais precisa para cada etapa, sugerimos a leitura de Saunders, Lewis e Thornhill (2009). As autoras esperam que este trabalho possa servir como estímulo para investigações futuras, no sentido de explorarem temas relacionados às técnicas de pesquisa em trabalhos científicos na área de Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS

- ABPSEC. **Nossa história. Como surgiu a Associação?** São Paulo, 2010-2020. Disponível em: https://abpsec.com.br/?page_id=462. Acesso em: 10 fev. 2022.
- BARBOSA, F. B. **Instrumentos de Coleta de Dados em Projetos Educacionais**. Belo Horizonte: Instituto de Pesquisas e Inovações Educacionais - Educativa, 1998.
- BÍSCOLI, F. R. V.; BILERT, V. S. S. A evolução do Secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 12, n. 1, p. 09-42, 2013.
- CRESWELL, J. W. **Research design: qualitative, quantitative and mixed approaches**. 3. ed. London: Sage Publications, 2009.
- CRUZ, L. W. R.; CORREIA, A. E. G. C. Apontamentos sobre o Campo do Secretariado Executivo no contexto brasileiro: identidade científica e reconhecimento. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26, n. 2, p. 58-82, maio/ago. 2020.
- DILLMAN, D.A. **Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method** 2ed. Hoboken, NJ: Wiley, 2007.
- DURANTE, D. G.; PONTES, E.S. Produção intelectual em Secretariado executivo: estudo na revista de Gestão e Secretariado (GeSec). **Revista de Gestão e Secretariado (GeSec)**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 23-47, jan./abr. 2015.
- DURANTE D. G.; PEREIRA, W. C. R. Pesquisa em secretariado: influência da disciplina de metodologia do trabalho científico. **Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)**, Guarapuava, v. 14, n. 1, p. 60-76, jan./mar. 2016.
- DURANTE, D. Produção científica em secretariado executivo: características e relevância dos trabalhos publicados no encontro nacional acadêmico de secretariado. In: CHUSSY, K.; ERIVALDO, P. **O Conhecimento Científico em Secretariado**: reflexões sobre a produção acadêmica da área secretarial. João Pessoa: Ideia, 2017.
- GARCIA, M. C. *et al.* Uma investigação da produção científica dos graduados em secretariado executivo pela Universidade Federal do Ceará no período de 2010 a 2015. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 119-137, jan./abr. 2017
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- 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.

LEAL, F. G.; SANTOS, S. S.; MORAES, M. C. B. “Conhece-te a ti mesmo”: um olhar para o campo de pesquisa em secretariado executivo no Brasil. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 17, n.1, jan./jun., 2018.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.

MONTEIRO, C.; CROTTI, K.; SANTOS, C. Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo - ENASEC: um estudo bibliométrico. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 7, n. 3, p. 123-149, set./dez. 2016.

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.

SAUNDERS, M.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. **Research methods for business students.** 5. ed. Londres: Pearson Education, 2009.

VALE, J. C. *et al.* Os desafios do secretário executivo como sujeito pesquisador. **Revista Gestão e Secretariado (GeSec)**, São Paulo, SP, v. 11, n. 1, jan./abr., p. 226-244, 2020.

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. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 95-111, n. 7, 2011.

YAREMKO, R. K. *et al.* **Handbook of research and quantitative methods in psychology.** Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1986.