

Diversidade metodológica em estudos organizacionais: análise dos trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste – Unicentro

Marlete Beatriz Maçaneiro*

Resumo

Este estudo teve o objetivo geral verificar quais são os métodos de abordagem e as estratégias de investigação que melhor caracterizam os estudos de trabalho de conclusão de curso (TCCs), do curso de Secretariado Executivo, analisando o delineamento efetivamente utilizado pelos acadêmicos desse curso da Unicentro. A metodologia deste artigo utilizou os tipos de pesquisa exploratória e descritiva no contexto da abordagem qualitativa, adotando-se o método de estudo de caso. Foram utilizadas as fontes de evidências de documentação e de registros em arquivos, com tratamento, análise e interpretação das evidências por meio da técnica de análise de conteúdo. Como resultado, foi realizado o mapeamento dos TCCs apresentados ao curso pelos alunos concluintes no período de 2007 a 2010, analisando-se os aspectos de inserção em área específica do secretariado executivo, identificação do delineamento metodológico, em comparação com os pressupostos da pesquisa científica. Além disso, realizou-se, nas considerações finais, a proposição de metodologia que melhor oriente a condução dos

TCCs com o objetivo de direcionar a consecução de trabalhos de pesquisa.

Palavras-chave: Metodologia científica. Secretariado executivo. Trabalho de conclusão de curso.

Introdução

A pesquisa científica é a atividade básica da ciência na sua indagação e construção da realidade. Pode-se defini-la como uma atividade de investigação planejada, que utiliza métodos e técnicas em busca de soluções para problemas propostos (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007; RODRIGUES, 2006). Nesse sentido, este estudo aborda os aspectos inseridos no delineamento da pesquisa científica de cursos de graduação, discutindo os pressupostos metodológicos de trabalhos acadêmicos. Mais especificamente, realiza análise de conteúdo dos trabalhos de conclusão do curso (TCCs)

* Universidade Estadual do Centro-Oeste. E-mail: marlete.beatriz@yahoo.com.br

do curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro), no sentido de verificar as bases metodológicas e estratégias utilizadas pelos acadêmicos. Ressalta-se que este estudo foi elaborado por meio de projeto de pesquisa institucional, desenvolvido no período de 2010 a 2011, e se configura como parte integrante do relatório final deste projeto.

Os seus resultados poderão contribuir para o aprimoramento dos estudos de pesquisa não só da instituição foco do estudo, mas também de outras envolvidas com esse contexto. Nesse sentido, ressalta-se que o resultado deste estudo não deverá ser tomado como algo prescritivo ou normativo, mas, sim, como um trabalho reflexivo, sugestivo de direcionamento na condução de pesquisas, tanto de professores nas disciplinas relacionadas, quanto, e principalmente, dos acadêmicos em seu delineamento metodológico.

Nesse sentido, de acordo com Minayo, Deslandes e Gomes (2007), a metodologia articula-se com a teoria e com a realidade empírica, incluindo simultaneamente a teoria da abordagem (o método) e os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas).

O método deriva da metodologia e trata do conjunto de processos pelos quais se torna possível conhecer uma determinada realidade, produzir determinado objeto ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos. Dessa forma, o **método** nos leva a identificar a forma pela qual alcançamos determinado fim ou objetivo (OLIVEIRA, 1997, p. 57 - grifo do autor).

Para alcançar esses objetivos de pesquisa, Creswell (2007) destaca que

as principais estratégias empregadas nas ciências sociais dizem respeito às abordagens quantitativas, qualitativas e de métodos mistos, que são definidas a partir do delineamento da investigação. A quantitativa é aquela que proporciona descrição numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população no estudo de amostra, e também testa o impacto de um tratamento sobre um resultado, sendo possível inferir generalização estatística acerca da população. Já a qualitativa se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007). O método misto é também encontrado na literatura como multimétodo, convergência, integrado e combinado. É uma técnica nova, que ainda está se desenvolvendo, empregando coleta de dados associada às duas formas (quantitativa e qualitativa) (CRESWELL, 2007). Lincoln e Guba (2006) afirmam que, dentro de cada paradigma, as metodologias (estratégias) podem ser utilizadas de forma mista, e o avaliador pode combinar com responsabilidade as abordagens qualitativa e quantitativa.

Assim, em que situações se deve utilizar cada tipo de estratégia de pesquisa? Yin (2005, p. 23) ressalta três condições, que consistem: “[...] (a) no tipo de questão de pesquisa proposta, (b) na extensão de controle que o pesquisador tem sobre eventos comportamentais atuais e (c) no grau de enfoque em acontecimentos contemporâneos em oposição a acontecimentos históricos.” Essas con-

dições podem indicar o melhor método a ser adotado para o desenvolvimento da pesquisa, pois esses se diferenciam não só pela sistemática pertinente a cada um, mas, sobretudo, pela forma de abordagem do problema. Portanto, o uso de uma metodologia ou de outra dependerá muito do tipo de problema e dos objetivos da pesquisa. Enfatiza-se que o método precisa estar apropriado ao tipo de estudo a ser realizado e à natureza do problema de pesquisa (MARTINS, 2005; RICHARDSON, 1989).

No Projeto Político Pedagógico do curso de Secretariado Executivo (UNICENTRO, 2004a, 2009) é previsto que o aluno desenvolva atividades de pesquisa e estágio na forma de TCC. O objetivo é integrar o saber acadêmico à prática profissional, incentivando o reconhecimento de habilidades e competências adquiridas fora do ambiente acadêmico, mas que estejam em constante interação com a teoria. Conforme descrito no Regulamento de Estágio Supervisionado do curso (UNICENTRO, 2004b, p. 1), a caracterização do estágio, considerado como TCC, ocorre em dois momentos: “I – a ação da investigação teórica através da revisão da literatura que fundamenta o objeto de investigação; II – as ações de Campo de Estágio, por meio de diagnóstico, pesquisa de campo, interpretação e proposição de situações reais de trabalho.” Essa ação de pesquisa teórico-prática é considerada como TCC e é realizada com base em atividade de pesquisa e intervenção na realidade existente, com o propósito da resolução de problemas em uma organização pública ou privada.

No cotidiano da interação pedagógica com os acadêmicos de cursos de graduação, percebe-se grande dificuldade na construção do delineamento dos TCCs e pesquisas, desde a definição e conceitualização, até os procedimentos práticos da realização do estudo. Além disso, na análise preliminar dos trabalhos finais apresentados ao curso de Secretariado Executivo também se percebem diversidades na caracterização metodológica dos estudos, assim como a falta de um delineamento metodológico mais bem explorado, que contemple o caminho a ser seguido. De acordo com Vigorena e Battisti (2011, p. 2):

Para que esse estágio seja frutífero tanto no quesito da elaboração de um trabalho acadêmico quanto no de oferecer melhorias na empresa estagiada, a metodologia constitui-se na parte crucial do desenvolvimento, pois é por meio de sua especificação que se vislumbra como a abordagem será feita e por meio de quais métodos. É por meio da metodologia que o estudante-pesquisador se orienta no processo de investigação e, ainda, é possível avaliar se os procedimentos metodológicos escolhidos são confiáveis e se a trajetória percorrida por ele pode ser bem sucedida e trazer soluções.

Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa é verificar quais são os métodos de abordagem e as estratégias de investigação que melhor caracterizam os estudos de TCCs do curso de Secretariado Executivo, analisando o delineamento efetivamente utilizado pelos acadêmicos desse curso da Unicentro. Para tanto, os objetivos específicos foram: realizar mapeamento dos TCCs apresentados ao curso pelos alunos concluintes no período de 2007 a 2010, descrevendo os dados

básicos dos estudos; identificar a abordagem metodológica no que se refere ao delineamento dos estudos, analisando-os em comparação com os pressupostos da pesquisa científica; propor e detalhar a metodologia que melhor oriente a condução dos TCCs, com o objetivo não de fixar normas estanques, mas de proporcionar uma direção na condução desses trabalhos de pesquisa.

Este artigo segue com o referencial teórico no segundo capítulo, composto pela discussão em torno do método científico, as abordagens quantitativa e qualitativa e suas estratégias e técnicas. No terceiro capítulo é apresentada a metodologia adotada neste estudo, seguida da apresentação e análise dos dados coletados. Por fim, apresentam-se as considerações finais e a proposição de um delineamento metodológico que oriente os trabalhos de investigação.

Referencial teórico

O método científico

O trabalho científico, da maneira como é concebido atualmente, surgiu a partir da necessidade imposta pela competitividade no campo de trabalho. Exige do homem reflexão, capacidade de expor suas ideias e habilidade para compor seus projetos vinculados ao cotidiano profissional (MATIAS-PEREIRA, 2007). No campo de secretariado executivo, a pesquisa científica pode ter os objetivos de: gerar conhecimento sobre a assessoria organizacional; aumentar a eficiência e a eficácia de organizações; melhorar a qualidade de vida no traba-

lho; auxiliar na produção de produtos e serviços com maior valor agregado para a empresa e consumidores; promover o desenvolvimento social. Portanto, segundo Appolinário (2009), é necessário que o acadêmico de curso de graduação compreenda minimamente como essa forma de conhecimento funciona e como influencia a vida cotidiana, pois está presente em todos os âmbitos da experiência humana.

Ressalta-se que neste artigo serão definidos e caracterizados os tipos de abordagens, estratégias e técnicas que podem ou normalmente são utilizados nos TCCs. Inicialmente, são importantes algumas definições utilizadas no contexto do conhecimento científico para discussão dos pressupostos metodológicos em estudos organizacionais.

Em um contexto geral, a metodologia está preocupada com a lógica, as potencialidades e as limitações dos métodos de pesquisa, sendo o estudo dos métodos. A sua finalidade é ajudar o pesquisador a compreender em termos mais amplos o processo de investigação científica (GRIX, 2002; MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007; MATIAS-PEREIRA, 2007).

Já o método científico pode ser definido como o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permite alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista, ou seja, é o conjunto de técnicas ou procedimentos usados para coletar e analisar os dados (MARCONI; LAKATOS, 2007; GRIX, 2002).

A classificação das pesquisas quanto aos seus objetivos pode ser definida como pesquisa exploratória, descritiva e explicativa. A exploratória tem por objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema para torná-lo mais explícito ou para constituir hipóteses (GIL, 2007). De acordo com Cervo e Bervian (2002) e Hair Jr. et al. (2005), tais estudos objetivam a familiarização com o fenômeno, quando há pouca teoria disponível, ou para a obtenção de nova percepção e para descobrir novas ideias. A pesquisa descritiva, como o próprio nome já define, descreve as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Apresenta relato detalhado envolvendo sua configuração, estrutura, atividades, mudanças e relacionamentos com outros fenômenos. Também procura ilustrar a complexidade da situação e os aspectos nela envolvidos, apresentando informações sobre fenômenos pouco estudados (GIL, 2007; GODOI; BANDEIRA-DE-MELO; SILVA, 2006). Já a pesquisa explicativa procura identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos; é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas (GIL, 2007).

Além dessa classificação, podem-se também mencionar outros objetivos da pesquisa que estão ligados ao desenvolvimento dos TCCs, como, por exemplo, a avaliação formativa e a proposição de planos. Para Roesch (1999, p. 74), o propósito da avaliação formativa “[...] é melhorar ou aperfeiçoar sistemas ou processos. A avaliação formativa nor-

malmente implica um diagnóstico do sistema atual e sugestões para sua reformulação”. Similarmente, a proposição de planos ou sistemas para solucionar problemas organizacionais, pode ser realizada para burocratizar e controlar sistemas, ou mesmo para aplicar-lhes maior flexibilidade.

Com essas definições preliminares, percebe-se que os estudos científicos são desenvolvidos em um contexto de investigação que pressupõe escolhas metodológicas pelos pesquisadores. Essas escolhas são derivadas das suas concepções teóricas e vinculadas à questão de pesquisa que se pretende responder e ao tipo de investigação que será desenvolvida. Essas escolhas são oriundas de posições epistemológicas diferentes, que levam ao emprego de uma metodologia também diferente, assim como a diferentes visões do mesmo fenômeno social (GRIX, 2002).

De acordo com Grix (2002), há duas abordagens de pesquisa de posições epistemológicas opostas: a positivista (quantitativa) e a interpretativista (qualitativa). Ambas as abordagens podem, por exemplo, escolher os métodos de pesquisa semelhantes para realizar a pesquisa, mas iriam dar ênfase a diferentes técnicas e fontes. Seria analisar os dados de forma diferente, dependendo das posições epistemológicas tomadas como pressuposto.

Portanto, na medida em que as escolhas são realizadas em termos dessas abordagens, variam também os procedimentos metodológicos, que podem ser considerados como as estratégias de cada projeto de pesquisa e as técnicas

utilizadas para a coleta e a análise dos dados. As técnicas de pesquisa são os procedimentos mais focalizados que operacionalizam as estratégias, mediante emprego de instrumentos apropriados (SEVERINO, 2002).

Seguem o detalhamento e a caracterização de ambas as abordagens, como pressupostos metodológicos inerentes ao desenvolvimento de qualquer projeto de pesquisa.

A abordagem quantitativa e suas estratégias e técnicas

A abordagem quantitativa deriva do positivismo, que defende a análise da realidade social de forma objetiva, por instrumentos padronizados. “Existe uma crença entre os positivistas de que é pelas técnicas estatísticas cada vez mais sofisticadas que conseguimos atingir a objetividade” (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007, p. 23). São pesquisas cujo propósito está orientado pela necessidade de verificar hipóteses previamente formuladas e identificar a existência ou não de relações entre variáveis. Variáveis são as características ou as dimensões que o pesquisador define como relevantes para a pesquisa (LIMA, 2008; APPOLINÁRIO, 2009).

Lima (2008) define as seguintes características para os estudos quantitativos:

- a) objetividade e rigor no processo;
- b) uso de instrumento estruturado e previamente testado;
- c) representatividade estatística da população;
- d) uso de *softwares* para o processamento dos dados;

- e) uso de sofisticadas técnicas estatísticas;
- f) as conclusões permitem a generalização dos resultados.

Segundo Richardson (1989), a abordagem quantitativa caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. Mais especificamente, o método de pesquisa na abordagem quantitativa prefere como estratégias os experimentos de laboratório (estudo experimental), experimentos de campo, que testam o impacto de um tratamento sobre um resultado; e pesquisas de levantamento (*survey*), proporcionando descrição numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população no estudo de amostra. Essas estratégias buscam grandes quantidades de dados empíricos que se possam analisar estatisticamente para descobrir regularidades subjacentes (WEBER, 2004; CRESWELL, 2007).

Como instrumentos de coleta de dados (técnicas), a abordagem quantitativa utiliza-se de testes, observação simples e, principalmente, questionário. A análise dos dados é realizada por meio de métodos estatísticos e comparação com outros estudos, além da análise de conteúdo, análise de tendência e estatística não paramétrica e paramétrica.¹

A abordagem qualitativa e suas estratégias e técnicas

A abordagem qualitativa surgiu na Antropologia e na Sociologia, ganhando espaço nos últimos trinta anos nas áreas

da psicologia, educação e administração. Em ciências sociais, preocupa-se com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, dentre outros. Os pesquisadores dessa abordagem não se preocupam em quantificar e em explicar, e, sim, em compreender, pois entram em contato direto e prolongado com o(s) informante(s), com o ambiente e a situação investigada (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007; MARCONI; LAKATOS, 2007).

Ainda que a pesquisa qualitativa esteja relacionada à subjetividade, devem ser consideradas também as questões de validade de confiabilidade. A validade diz respeito ao estabelecimento de medidas operacionais, tais como a utilização de múltiplas fontes de evidências e a possibilidade de generalização analítica. A confiabilidade refere-se à necessidade de documentar os procedimentos adotados no estudo. A fim de ampliar a confiabilidade sugere-se a padronização das anotações de campo (uso de diário de campo), com uma verificação da segurança dos dados e dos procedimentos (YIN, 2005; FLICK, 2004).

Salienta-se que nos estudos qualitativos os sujeitos são escolhidos de forma proposital, em função dos conhecimentos que detêm sobre as questões de interesse da pesquisa. Neste caso, a interação entre o pesquisador e os sujeitos pesquisados é essencial. Por isso, em lugar dessa atitude se constituir em falha ou risco comprometedora da objetividade, como ocorre na pesquisa quantitativa, é condição de aprofundamento da investigação.

O trabalho de campo deve ser realizado a partir de referenciais teóricos e também de aspectos operacionais (YIN, 2005; MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007).

Portanto, a pesquisa preponderantemente qualitativa prevê a coleta dos dados a partir de interações sociais do pesquisador com o fenômeno pesquisado (APPOLINÁRIO, 2009). Nesse sentido, os tipos de estratégias que normalmente adotam uma abordagem qualitativa são: a fenomenologia, a *grounded theory*, o estudo etnográfico, o estudo de caso e a pesquisa-ação.

A abordagem qualitativa utiliza como instrumentos de coleta de dados (técnicas) a observação participante e a não participante; a entrevista estruturada, semiestruturada e não estruturada; a documentação; dados visuais; registros em arquivos, dentre outros.

Para a análise de dados, busca a essência dos fenômenos, sendo a interpretação realizada de acordo com o contexto. Utiliza a análise documental, a análise por triangulação de dados, a análise de conteúdo e a análise do discurso. Minayo, Deslandes e Gomes (2007) especificam que a análise qualitativa de dados subdivide-se em três procedimentos: ordenação dos dados, classificação dos dados, e análise propriamente dita. Portanto, a análise qualitativa não é uma mera classificação de opinião dos informantes, e sim uma descoberta dos códigos sociais a partir das falas, símbolos e observações. O foco principal é a exploração do conjunto de opiniões e representações sociais, não precisando abranger a totalidade das falas e expressões dos interlocutores, porque, em geral,

grupos com as mesmas características costumam ter pontos em comum.²

Portanto, as estratégias de investigação ou metodologias fornecem direção específica para procedimentos em projetos de pesquisa. De acordo com Oliveira (1997), a partir da definição da estratégia (método), parte-se para as técnicas que acompanham o método, configurando-se como o suporte físico, os instrumentos que auxiliam o pesquisador em sua investigação.

Procedimentos metodológicos deste artigo

Considerando-se a natureza do problema a ser verificado, foram utilizados os tipos de estudo exploratório e descritivo no contexto da abordagem qualitativa de pesquisa, adotando-se o método de estudo de caso. Foi exploratório por ser considerado um assunto sobre o qual há pouco conhecimento, por isso não elabora hipóteses a serem testadas, restringindo-se a definir objetivos e buscar mais informações (CERVO; BERVIAN, 2002). O estudo também foi descritivo por apresentar um relato detalhado, envolvendo sua configuração, estrutura, mudanças e relacionamentos com outros fenômenos. Além disso, procura ilustrar a complexidade da situação e os aspectos nela envolvidos, apresentando informações sobre assuntos pouco estudados (GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA, 2006).

Neste estudo de caso foram utilizadas as fontes de evidências de documentação e de registros em arquivos,

pois parte essencial nesta pesquisa foi a análise dos trabalhos de conclusão de curso, a regulamentação própria vigente, bem como arquivos que se configuraram como fontes de informação para o estudo.

Por fim, o tratamento, análise e interpretação das evidências foram realizados por meio da técnica de análise de conteúdo. Segundo Bardin (2004), a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas que visa obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos, a descrição do conteúdo das mensagens, indicadores, quantitativos ou não, que permitam a inferência de conhecimentos relativos ao objeto de estudo.

Apresentação e análise dos dados coletados

Este estudo tem como foco os trabalhos de conclusão de curso do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste, Campus de Guarapuava. O curso está em funcionamento desde fevereiro de 2001, aprovado pela resolução nº 069/2000-COU, de 22 de dezembro de 2000.

Uma vez que o objetivo deste estudo é analisar o delineamento metodológico efetivamente utilizado pelos acadêmicos desse curso no período de 2007 a 2010, utilizaram-se como base os aspectos inseridos no Projeto Político Pedagógico (PPP) em vigor até o ano de 2010. Nele previa-se a realização do Estágio Supervisionado proposto no sentido de articulação entre o ensino e a pesquisa. Mais especificamente, a regulamentação de estágio curricular supervisionado era caracterizada como pesquisa teórica e

ações de campo de estágio, por meio de diagnóstico, pesquisa empírica, análises, interpretações e proposições de intervenções nas situações reais de trabalho. O objetivo era incentivar o exercício da observação e do senso crítico, atuando como prolongamento das atividades de ensino e como instrumento de iniciação científica à pesquisa orientada.

Para tanto, os projetos naquele período foram realizados dentro de uma das linhas de formação do curso vigente no PPP de 2005, que se constituíam em linhas de pesquisa e formação, quais sejam: Secretariado Executivo, Administração e Comunicação (UNICENTRO, 2005). Nesse sentido, a Tabela 1 apresenta os trabalhos desenvolvidos nessas linhas, com o número total de 116, desenvolvidos por acadêmicos do curso

de Secretariado Executivo da Unicentro desde sua implantação, ou seja, no período de 2004 a 2010.

Desse número, percebe-se que 36 trabalhos (cerca de 31%) foram realizados na área de Secretariado Executivo, 72 (cerca de 62%) na área de Administração e 8 (cerca de 7%) na área de Comunicação. Portanto, a área de Administração concentrou o maior número de TCCs, o que pode ser justificado pelo fato de o PPP vigente naquele período concentrar carga horária maior nessa área, em detrimento da área específica do secretariado executivo. Esse resultado corrobora com o verificado por Vigorena (2006), em outra instituição de ensino, com os percentuais de 34,44%, 61,11% e 4,45%, respectivamente para as áreas acima.

Tabela 1 - Número total de TCCs desenvolvidos no período de 2004 a 2010

Áreas	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Secretariado Executivo	5	7	2	5	5	7	5
Administração	13	18	9	12	9	4	8
Comunicação	2	2	1	-	1	-	1
Total	20	27	12	17	15	11	14

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

No entanto, cabe salientar que no curso de Secretariado Executivo da Unicentro muitos dos trabalhos realizados na área de administração e comunicação têm relação específica com a área de secretariado executivo, com recorte teórico e empírico voltado para as demandas das assessorias executivas. É importante ressaltar também que nos anos de 2004 e 2005 a realização dos trabalhos ocorria de forma individual e nos anos seguintes passou a ser em equipe de até três alunos. Esse fato levou a que o número de TCCs fosse reduzido, dependendo da

quantidade de componentes que havia em cada equipe.

Desse total de 116 trabalhos desenvolvidos até o ano de 2010, este estudo fez a análise do período de 2007 a 2010, perfazendo uma amostra de 57 TCCs, aproximadamente 49% da população de objetos de estudo. O detalhamento por tema desses TCCs encontra-se na Tabela 2. Para esse detalhamento foi utilizado o agrupamento pela classificação realizada por Nonato Júnior (2009, p. 191-192), categorizada por áreas em que a produção do conhecimento em secretariado se concentra.

Tabela 2 - Detalhamento por áreas da amostra de TCCs utilizados para análise – período de 2007 a 2010

Teorias/Áreas	2007	2008	2009	2010	Total
Teorias profissionais					
Técnicas do trabalho secretarial	1				1
Tecnologia secretarial					
Documentação, correspondência e registro		1	1		2
Arquivística, classificação e catalogação	3	1	1	1	6
Organização & métodos secretariais				1	1
Secretariado em setores públicos					
Política, organização e sindicalização secretarial					
Línguas estrangeiras no trabalho secretarial					
Teorias organizacionais					
Gestão secretarial					
Sistemas gerenciais de informação e computação		1			1
Gestão dos recursos da informação nas assessorias			2		2
Assessorias de recursos humanos	4	5		1	10
Gestão de eventos, cerimonial e protocolo	1	1	3		5
Desenvolvimento gerencial em secretariado					
Assessoria de marketing	5		1	4	10
Assessoria estratégica	1	1			2
Empreendedorismo secretarial					
Assessoria em gestão internacional	2			1	3
Assessoria financeira e contábil					
Gestão da qualidade em assessoria executiva		1			1
Teorias conceituais					
Formação intelectual do assessor					
Educação em secretariado		3		2	5
Assessoria científica			1	2	3
Teorias de pesquisa e publicação nas assessorias			1		1
Metodologia científica para estudos secretariais					
História do secretariado					
Ética e responsabilidade social em secretariado		1			1
Direito e legislação em secretariado					
Identidade e cultura profissional					
Teorias de extensão acadêmica nas assessorias					
Paradigmas científicos & secretariado					
Secretariado & filosofia					
Teorias interdisciplinares					
Dimensões psíquicas e emocionais do secretariado					
Processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos			1		1
Assessoria em outras ciências e profissões					
Ciências da informação & secretariado					
Consultoria e assessoria					
Sociologia e assessoria					
Economia e assessoria					
Linguística e assessoria					
Assessoria holística					
Assessoria em gestão de saúde					
Assessoria jurídica					
Assessoria em comunicação social				1	1
Atividades do setor em trabalhos de campo					
Assessoria em gestão ambiental				1	1
A atuação das assessorias em áreas correlatas					
Total	17	15	11	14	57

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

Pelo apresentado na Tabela 2, percebe-se grande concentração de trabalhos realizados nas áreas das teorias organizacionais (60%), seguidas pelas teorias profissionais (17%) e teorias conceituais (17%), ficando por último as áreas das teorias interdisciplinares (6%). Esse resultado remete ao alertado por Nonato Júnior (2009, p. 193), quando menciona que “[...] o saber das assessorias está presente em todas aquelas áreas demonstradas na tabela anterior. Se nos limitarmos a analisar apenas questões operacionais em Secretariado, estaremos impedindo seu avanço acadêmico e intelectual”. Portanto, o mapeamento apresentado na Tabela 2 revela maior número de trabalhos executados nos campos operacionais das organizações,

em detrimento das questões conceituais e interdisciplinares.

Tendo esse detalhamento dos TCCs por área de conhecimento, partiu-se para a análise de conteúdo da metodologia utilizada pelos trabalhos do período de 2007 a 2010. Essa análise teve por base a análise temática, em que, segundo Bardin (2004, p. 99), o conceito central é o tema, que compõe núcleos de sentido da comunicação, “cuja presença ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objectivo analítico escolhido.”

A ênfase da análise recaiu sobre a frequência da aparição no texto das palavras/expressões definidas como categorias de análise (unidades de registro) para este estudo, constantes da Tabela 3.

Tabela 3 - Mapeamento da metodologia utilizada nos TCCs – período de 2007 a 2010

Categorias de análise	2007	2008	2009	2010	Total
Abordagem					
Qualitativa	7	11	6	9	33
Quantitativa	2	-	-	-	2
Qualitativa com dados quantitativos	6	4	4	5	19
Tipo de pesquisa quanto aos objetivos					
Pesquisa explicativa	1	-	-	1	2
Pesquisa exploratória	6	2	3	4	15
Pesquisa descritiva	7	-	7	9	23
Avaliação formativa	4	-	-	-	4
Proposição de planos	4	1	4	-	9
Intervenção profissional	-	-	1	-	1
Estratégias de pesquisa					
Estudo de caso	5	5	9	9	28
Estudo experimental	1	-	-	-	1
Levantamento (survey)	-	-	-	4	4
Técnicas de coleta de dados					
Documental	11	13	8	11	43
Observação	11	13	10	12	46
Entrevista	2	9	3	9	23
Questionário	8	6	5	6	25
Diário de campo	-	1	7	4	12
Dados visuais (análise de fotografia)	-	1	4	-	5
Técnicas de análise de dados					
Análise comparativa de tendência	1	-	-	-	1
Análise de conteúdo	4	10	2	4	20
Análise documental	-	3	5	1	9
Triangulação de dados	-	-	-	2	2
Estatística não-paramétrica	-	-	1	1	2

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

Em relação à abordagem de pesquisa utilizada nos TCCs, percebe-se que cerca de 58% mencionam a utilização da abordagem qualitativa; 4%, quantitativa; 33% a utilização da qualitativa com levantamento de dados quantitativos e 5% dos trabalhos não mencionam a utilização de nenhuma abordagem. Ressalta-se que os trabalhos que mencionam a utilização da abordagem quantitativa usam técnicas qualitativas, tais como entrevista e observação, assim como realizam a análise de forma qualitativa. Esse aspecto também pode ser mensurado no sentido da característica dos estudos de TCCs analisados, visto que são realizados em consonância com o trabalho de estágio supervisionado, ou seja, são trabalhos eminentemente qualitativos, que somente podem usar técnicas de coleta e análise de dados quantitativos. Isso porque o aluno-pesquisador entra em contato direto e prolongado com o(s) informante(s), com o ambiente e a situação investigada, sendo a interação essencial para a consecução dos trabalhos (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007; MARCONI; LAKATOS, 2007). Nesse sentido, os TCCs possuem as características definidas no contexto da abordagem qualitativa.

No que se refere ao tipo de pesquisa quanto aos objetivos, muitos trabalhos não mencionam esse delineamento e, neste item, um mesmo trabalho pode estar inserido em mais de um tipo. No entanto, ressalta-se que alguns TCCs mencionam a utilização da pesquisa exploratória como método, em temas que já possuem inúmeras publicações, fato que vai contra a caracterização desse tipo de

pesquisa. Além disso, os trabalhos que mencionaram a utilização da pesquisa explicativa não possuíam a característica desse tipo, a qual procura identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos, sendo a que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas (GIL, 2007).

Quanto às estratégias de pesquisa, percebe-se uma lacuna nesse sentido, pois somente cerca de 58% dos trabalhos analisados mencionam a utilização de uma estratégia. Além disso, o trabalho em que consta a utilização de pesquisa experimental não justifica a execução de uma pesquisa dessa natureza. Por outro lado, pode-se considerar que todos os TCCs estão configurados como estudos de caso, pois, segundo Creswell (2007), estudos de caso são definidos como a análise de um caso delimitado no tempo e/ou lugar, por meio de extenso material de várias fontes de informação para fornecer uma imagem em profundidade do caso. Nesse caso, o pesquisador despende tempo prolongado no local, pessoalmente em contato com as atividades (STAKE, 2000).

Nas técnicas de coleta de dados observaram-se os seguintes percentuais de utilização de cada técnica: pesquisa documental em 75% dos trabalhos, observação em 81%, entrevista em 40%, questionário em 44%, diário de campo em 21% e dados visuais em 9%. No caso desses percentuais, podem ser comparados com um estudo semelhante realizado por Vigorena e Battisti (2011, p. 2), que teve como objetivo

[...] analisar as escolhas das técnicas de coletas de dados feitas pelos acadêmicos concluintes do Curso de Secretariado Executivo da Unioeste, em trabalhos de natureza de tendência qualitativa, através de uma análise comparativa entre os trabalhos dos anos de 2000, 2001, 2009 e 2010, respectivamente os dois primeiros e os dois últimos anos com trabalhos de conclusão em forma de estágio, apresentado no formato de Relatório.

Naquele trabalho, a documentação ficou com percentual abaixo do esperado, pois, segundo as autoras, em média, apenas 26,56% dos trabalhos a utilizaram; também, em média, 14,3% dos trabalhos utilizaram as entrevistas como forma de coleta de dados. Outro procedimento de coleta bastante citado e que representou o maior percentual naquele trabalho (média de 39,44%) nos trabalhos analisados foi a observação direta, seguida da observação participante (média de 19,7%) (VIGORENA; BATTISTI, 2011, p. 11).

Portanto, pode-se considerar que as técnicas de pesquisa são mais exploradas neste estudo do que no realizado por Vigorena e Battisti (2011). No entanto, ressalta-se que neste estudo houve alguns trabalhos que não mencionaram as técnicas de coleta de dados (um em 2007 e um em 2008), as quais se configuram como essenciais a sua elucidação em trabalhos de pesquisa. Para estudos de caso recomenda-se o uso extensivo de múltiplas fontes de informações para fornecer detalhes em profundidade (EISENHARDT, 1989; CRESWELL, 2007; YIN, 2005; STAKE, 2000).

Quanto às técnicas de análise de dados, os percentuais apresentaram-se da seguinte forma: 35% usaram análise de

conteúdo; 16%, análise documental; 4% mencionaram ter usado a triangulação de dados; 4%, a estatística não-paramétrica e 2%, a análise comparativa de tendência. Neste item ressalta-se também que vários trabalhos não mencionaram sobre as técnicas de análise de dados (dez em 2007, dois em 2008, três em 2009 e seis em 2010), perfazendo um percentual de 37% dos trabalhos.

A partir dessas análises, podem-se verificar algumas lacunas no delineamento da pesquisa nos trabalhos de TCCs do curso de Secretariado Executivo da Unicentro. No próximo tópico serão resgatadas essas questões para, então propor uma sequência metodológica a esses tipos de trabalhos.

Considerações finais e proposta metodológica

O método científico no delineamento do trabalho de pesquisa não é apenas usado no contexto acadêmico, mas também no campo da assessoria. Portanto, na área de secretariado executivo, em que a assessoria se coloca como campo de trabalho e estudos, o método científico pode ser usado como uma maneira de se apropriar de melhor formação profissional (instrumento de profissionalização). Isso porque tudo que é visto na teoria deve ser questionado no contexto prático, por meio do desenvolvimento de pesquisas empíricas e teóricas.

Nesse sentido, o principal objetivo desta pesquisa foi verificar quais são os métodos de abordagem e as estratégias de investigação que melhor caracterizam os estudos de TCCs do curso de

Secretariado Executivo, analisando o delineamento efetivamente utilizado pelos acadêmicos da Unicentro. Para tanto, foi realizado o mapeamento dos TCCs apresentados ao curso pelos alunos concluintes no período de 2007 a 2010, descrevendo os dados básicos dos estudos. Além disso, foi identificado o delineamento metodológico, analisando-o em comparação com os pressupostos da pesquisa científica.

Uma primeira constatação foi de que a área de administração concentra o maior número de TCCs (cerca de 62% de todos os desenvolvidos desde o início do curso). Mas deve ser considerado que muitos desses trabalhos têm relação específica com a área de secretariado executivo, com recorte teórico e empírico voltado para as demandas das assessorias executivas.

Nesse sentido, o estudo realizou análise detalhada, utilizando a classificação realizada por Nonato Júnior (2009, p. 191-192), categorizada por áreas em que a produção do conhecimento em Secretariado se desenvolve. O resultado foi de grande concentração de trabalhos realizados nas áreas das teorias organizacionais (60%), seguidas pelas teorias profissionais (17%) e teorias conceituais (17%), ficando por último as áreas das teorias interdisciplinares (6%). Essa concentração pode estar limitando o conhecimento em questões operacionais das organizações, em detrimento às questões conceituais e interdisciplinares envolvidas na área de Secretariado.

Tendo esse mapeamento das áreas em que os trabalhos foram realizados, partiu-se para a análise do delineamento

metodológico dos mesmos. Em relação à abordagem de pesquisa utilizada nos TCCs, ainda que a maioria mencione a utilização da abordagem qualitativa (58%) e qualitativa com dados quantitativos (33%), outro percentual menciona a utilização da abordagem quantitativa (4%) e outros trabalhos não mencionam a utilização de nenhuma abordagem (5%). Nesse aspecto, ressalta-se que, pela particularidade dos estudos de TCCs, são trabalhos que possuem a característica eminentemente qualitativa, pois somente podem usar técnicas de coleta e análise de dados quantitativos. No que se refere ao tipo de pesquisa quanto aos objetivos, alerta-se para o cuidado de não se mencionar a pesquisa exploratória como método em temas que já possuem inúmeras publicações, fato que vai contra a característica deste tipo de pesquisa. Quanto às estratégias de pesquisa, verificou-se que somente cerca de 58% dos trabalhos mencionam a utilização de uma estratégia, ficando bem abaixo do esperado. Nas técnicas de coleta de dados, pode-se considerar que foram bem exploradas pelos trabalhos analisados, com quase a totalidade mencionando a utilização de mais uma técnica. Por fim, quanto às técnicas de análise de dados, verificou-se que 37% dos trabalhos não mencionaram quais técnicas foram usadas.

Nesse sentido, salienta-se que a presença das categorias de análise nos trabalhos de TCC é significativa e funciona como um indicador da utilização do delineamento metodológico. No entanto, na análise de conteúdo alguns elementos ausentes podem desencadear resultados

importantes ao estudo. De acordo com Bardin (2004, p. 102), “[...] a ausência de elementos (relativamente a uma certa provisão) pode, nalguns casos, veicular um sentido [...]. Com efeito, para certos tipos de mensagens, como para certos objectivos de análise, a ausência constitui a variável importante”. Portanto, a ausência de abordagens, estratégias e até de técnicas essenciais à condução dos trabalhos de TCCs pode levar a certas dificuldades na realização dos trabalhos de pesquisa, deixando de existir um certo rigor metodológico necessário no campo da pesquisa.

É nesse sentido que se pretende, nestas considerações finais, propor a metodologia que melhor oriente a condução dos TCCs, com o objetivo de direcionar a realização desses trabalhos de pesquisa. Tendo em vista o referencial teórico inicialmente utilizado neste estudo e as orientações específicas dos regulamentos do curso, esta autora considera que a metodologia que melhor contribui para o desenvolvimento dos TCCs é a da abordagem qualitativa, adotando-se a estratégia de estudo de caso e/ou de pesquisa-ação e podendo fazer uso de várias fontes de evidências, tanto dados qualitativos como quantitativos.

É uma pesquisa no contexto da abordagem qualitativa, por ser um estudo que objetiva compreender processos e interações que permeiam o problema de pesquisa na visão dos atores inseridos no campo de estudo. Além disso, a população estudada (uma organização) não se caracteriza em número suficiente para extração de amostra válida em estudos quantitativos. Nesses casos, a pesquisa

qualitativa, por meio de estudo de caso, é a mais indicada em detrimento de outros métodos utilizados nas áreas das ciências sociais (GODOY; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA, 2006).

De acordo com Stake (2000, p. 236, tradução nossa), “um estudo de caso é um processo de investigação sobre o caso e o produto daquela investigação.” O estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que se focaliza em entender a dinâmica presente dentro de cenários individuais, podendo envolver casos únicos ou múltiplos. Além disso, estudos de caso podem empregar níveis múltiplos de análise dentro de um único estudo, combinando métodos de coletas de dados como entrevistas, questionários, observações, documentação e arquivos digitais. As evidências tanto podem ser qualitativas como quantitativas, ou ambas, o que não diferencia as várias estratégias de pesquisa. A suposição desse tipo de investigação é de que a coleta de diversos tipos de dados garante melhor entendimento do problema de pesquisa (EISENHARDT, 1989; YIN, 2005).

Além do estudo de caso, pode ser também explorada a estratégia de pesquisa-ação, já que “[...] é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo” (THIOLLENT, 1996, p. 14). No entanto, ressalta-se que essa estratégia possui uma caracterização diferenciada, visto que resulta do envolvimento integral do pesquisador com os membros de uma

organização em torno de um assunto que é de interesse de ambos. Portanto, somente os trabalhos que sigam os pressupostos dessa estratégia é que podem se intitular como tais.

Além dessas possíveis estratégias, os trabalhos também podem estar relacionados aos tipos de pesquisa quanto aos objetivos. Nesse caso, os diversos tipos podem ser utilizados, tais como a pesquisa exploratória, a descritiva, a explicativa, a avaliação formativa, a proposição de planos e a intervenção profissional. No entanto, deve-se considerar sempre a sua definição aliada ao tipo de trabalho que esteja sendo realizado.

Por fim, uma vez que esses trabalhos são permeados por múltiplas fontes de evidências, na análise a utilização da triangulação de dados é fator essencial, além de poderem ser usadas técnicas de análise de forma mais aprofundada, como análise de conteúdo, estatística não-paramétrica ou até paramétrica (para levantamento de dados quantitativos), análise do discurso, dentre outras formas mencionadas pelos autores.

Com isso, entende-se que os objetivos propostos para o presente artigo foram atingidos. Ressalta-se que não se pretendeu a fixação de normas estanques, mas sim a proposição de um direcionamento na condução de trabalhos de pesquisa no contexto do curso de Secretariado Executivo, ou seja, tal proposição não deve ser tomada como algo prescritivo, normativo, mas como algo reflexivo, como uma sugestão metodológica sobre a qual todo projeto de pesquisa nas ciências sociais deve estar atento.

Methodology diversity in organizational studies: analysis of the Final works from the Executive Secretary course of Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro)

Abstract

This study aimed to ascertain what are the general methods of approach and research strategies that best characterize the Finals Papers studies, of the Executive Secretary course analyzing the design used by students of this course UNICENTRO. The methodology of this article used the types of exploratory and descriptive research in the context of a qualitative approach, adopting the method of case study. We used the sources of evidence documentation and records on files with treatment, analysis and interpretation of evidence by the technique of content analysis. As a result, we performed the mapping of the Finals Papers submitted by students finishing the course in the period 2007 to 2010, analyzing aspects of inclusion in a specific area of the Executive Secretary, identification of the methodological design, analyzing them in comparison with the assumptions of the scientific research. In addition, there was, in concluding remarks, the proposition of a methodology that best guides the conduct of the Finals Papers in order to drive the achievement of research.

Key words: Scientific methodology. Executive Secretary. Final paper.

Notas

- ¹ Para melhor caracterização e definição das estratégias e técnicas de coleta e análise de dados na abordagem quantitativa consultar Maroco (2003); Hair Jr. et al. (2005); Babbie (2005); Malhotra (2006); Creswell (2007); Marconi e Lakatos (2007); dentre outros.
- ² Para um detalhamento maior de definições das estratégias e técnicas de coleta e análise de dados na abordagem qualitativa consultar Eisenhardt (1989); Richardson (1989); Bardin (2004); Flick (2004); Yin (2005); Godoi, Bandeira-de-Mello e Silva (2006); Denzin e Lincoln (2006); Creswell (2007); Minayo, Deslandes e Gomes (2007); dentre outros. possibilidades da multiforme atividade humana e porque em cada campo dessa atividade é integral o repertório e gêneros do discurso, que cresce e se diferencia à medida que se desenvolve e se complexifica um determinado campo.

Referências

APPOLINÁRIO, F. *Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa*. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

BABBIE, E. *Métodos de pesquisas de survey*. 3. ed. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2005.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. *Metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CRESWELL, J. W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. *O planejamento da pesquisa qualitativa – teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. *The Academy of Management Review*, v. 14, n. 4, p. 532-550, oct. 1989.

FLICK, U. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

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.

GRIX, J. Introducing students to the generic terminology of social research. *Politics*, v. 22, n. 3, p. 175-186, 2002.

HAIR JR., J. F. et al. *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LIMA, M. C. *Monografia: a engenharia da produção acadêmica*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LINCOLN, Y. S.; GUBA, E. G. Controvérsias paradigmáticas, contradições e confluências emergentes. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. *O planejamento da pesquisa qualitativa – teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p.169-191.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. *Metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MAROCO, J. *Análise estatística com a utilização do SPSS*. 2. ed. Lisboa: Sílabo, 2003.

MARTINS, J. S. *Projetos de pesquisa: estratégias de ensino e aprendizagem em sala de aula*. Campinas: Armazém do Ipê, 2005.

MATIAS-PEREIRA, J. *Manual de metodologia da pesquisa científica*. São Paulo: Atlas, 2007.

MINAYO, M. C. de S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. (Org.). *Pesquisa social: teoria método e criatividade*. 25. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

- NONATO JÚNIOR, R. *Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das Ciências da Assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- OLIVEIRA, S. L. de. *Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Pioneira, 1997.
- RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.
- RODRIGUES, A. de J. *Metodologia científica*. São Paulo: Avercamp, 2006.
- ROESCH, S. M. A. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 22. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- STAKE, R. E. Case studies. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (ed.). *Handbook of qualitative research*. 2. ed. Thousand Oaks (CA): Sage, 2000.
- THIOLLENT, M. *Metodologia da pesquisa-ação*. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1996.
- UNICENTRO – UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE. *Projeto político pedagógico do curso de Secretariado Executivo*. Documento interno. Guarapuava, 2005.
- _____. *Resolução nº 039/2004-COU/UNICENTRO*, de 13 de dezembro de 2004. Aprova o Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Secretariado Executivo. Guarapuava, 2004a.
- _____. *Resolução nº 054/2004-CEPE/UNICENTRO*, de 26 de abril de 2004. Aprova o Regulamento de Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo. Guarapuava, 2004b.
- _____. *Resolução nº 26-COU/UNICENTRO*, de 20 de janeiro de 2009. Altera dispositivos do Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Secretariado Executivo. Guarapuava, 2009.
- VIGORENA, D. A. L. Análise das áreas escolhidas para o estágio curricular no curso de Secretariado Executivo Bilíngue: um estudo de caso. *Revista Expectativa*, Toledo, v. 5, n. 5, p. 173-185, 2006.
- 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: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2. *Anais...*, Passo Fundo: UPF, 2011.
- WEBER, Ron. The rhetoric of positivism versus interpretivism: a personal view. *MIS Quarterly*, v. 28, n. 1, p. iii-xii, mar. 2004.
- YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 20.