

A técnica do questionário na pesquisa educacional

Prof. Galdino Chaer
Prof. Rafael Rosa Pereira Diniz
Prof.^a Dr.^a Elisa Antônia Ribeiro

Resumo - O presente trabalho almeja discutir o emprego do questionário enquanto técnica de coleta de dados, recorrentemente empregada nas pesquisas que envolvem o levantamento de uma grande quantidade de dados, como também o seu emprego nas pesquisas de cunho qualitativo. Aqui, decidiu-se pelo recorte espacial de estudo dessa técnica, especificamente, orientado para trabalhos de conclusão de curso de graduandos dos cursos tecnológicos de instituição de ensino superior privada. Este trabalho pretende demonstrar a importância da pesquisa na construção do conhecimento e destacar a urgência de se socializar e divulgar o conhecimento científico entre os discentes de nível superior como forma de conhecer, participar e intervir na realidade. Soma-se a isso, a partir da identificação percebida pelos autores quando da orientação de trabalhos de conclusão de curso, a necessidade de apontar a relevância da escolha adequada da técnica de coleta de dados para o alcance dos resultados esperados. Pretende, ainda, mostrar que o questionário é uma técnica bastante viável e pertinente para ser empregada quando se trata de problemas cujos objetos de pesquisa correspondem a questões de cunho empírico, envolvendo opinião, percepção, posicionamento e preferências dos pesquisados. Neste sentido, busca-se destacar a forma pela qual são construídas as perguntas do questionário, atentando-se para o conteúdo, número e ordem das questões, uma vez que as perguntas são as responsáveis pelo alcance das respostas ao desenvolvimento dos trabalhos. Este estudo fundamenta-se nos autores que tratam da temática, tendo como principais fontes de pesquisa os autores: GIL (1999), RICHARDSON (1999), MARCONE (1999), MALHOTRA (2006), MATALLO (2000), GIL (1996) e RIBEIRO (2008).

Palavras-chave: técnica, coleta de dados, questionário, pesquisa, ensino superior.

1. A pesquisa no ensino superior

O ensino superior, como é notório, deve representar a ruptura do pouco desenvolvimento da pesquisa no ensino.

Os alunos que ingressam nas universidades vêm de uma realidade em que não há o tão necessário estímulo à construção do conhecimento. Pelo contrário, até o ensino médio, o estudante brasileiro é, via de regra, treinado para memorizar e repetir fórmulas que, se devidamente apreendidas, serão sua chance de aprovação no exame vestibular, o que adviria ideologia de dominação, autoritária, que predomina na escola do mundo capitalista.

Surge, então, após o ingresso no Ensino Superior, a reviravolta da realidade. O aluno, até então mero ator, encenando aquilo que lhe era determinado, precisa passar a ser também autor de sua história acadêmica, participando da elaboração do conhecimento.

Assim, é fundamental a quebra de paradigmas: a saída da cômoda posição de expectador/repetidor, e a assunção da postura que será a chave para a construção do conhecimento. O aluno, então, passará a ser pesquisador.

É intuitivo que a transformação não será fácil. Assumir o papel autônomo, tão essencial ao estudante, será complexo, pesado e haverá inúmeras dificuldades a serem rompidas.

Em iluminada passagem, Vieira-Neto (2002) ressalta a dificuldade que o próprio docente tem com as mudanças de paradigmas.

Todos nós, que hoje exercemos a docência ou a pesquisa em Educação, tivemos uma formação intelectual e profissional em moldes iluministas. Uma das consequências disso é que talvez não estejamos suficientemente aptos para enfrentar, nem mesmo na vida privada, as rápidas e profundas mudanças culturais, sociais, econômicas e políticas em que nos achamos mergulhados. (p. 23)

A pesquisa será o caminho para a construção desse necessário perfil do estudante. Mas, para conseguir, de forma tão abrupta, desempenhar o papel de pesquisador, implica, certamente, em conhecer o que é pesquisa, quais métodos e técnicas estão à disposição e qual será o mais adequado para a atuação.

Este trabalho tentará expor aos alunos do Ensino Superior de instituição privada, voltados para pesquisas sociais, o uso do questionário como técnica de pesquisa, principalmente na elaboração de seus trabalhos de conclusão de curso (TCC).

Antes, contudo, em breves linhas, é bom mostrar o que vem a ser a pesquisa social.

2. Pesquisa social

O termo ciência, ao ser lido ou dito, é naturalmente relacionado às ciências naturais e físicas. Conseqüentemente, ao se tratar de pesquisa, trata-se de pesquisa voltada para os estudos e descobertas de tais ciências.

“É sabido que as ciências sociais não gozam do mesmo prestígio conferido às

ciências físicas”. Assim inicia Gil (1999, p. 21) o tópico que trata das peculiaridades da ciência social.

O fato é que o título de ciência tem sido, ao longo do tempo, destinado às ciências físicas e biológicas, que seriam tratadas com experimentos que permitiriam detectar de forma devidamente quantificada e ordenada.

Lado outro, as ciências sociais, que tratam de eventos do ser humano, não possuem fácil prestígio, pois seriam cercadas de subjetividade e imprevisibilidade.

Há os que dizem que as ciências sociais sequer seriam ciência, com argumentos que foram agrupados por Gil (1999, p. 22), em quatro itens:

- a) Os fenômenos humanos não ocorrem de acordo com uma ordem semelhante à observada no universo físico, o que torna impossível a sua previsibilidade.
- b) As ciências humanas lidam com entidades que não são passíveis de quantificação, o que torna difícil a comunicação dos resultados obtidos em suas investigações.
- c) Os pesquisadores sociais, por serem humanos, trazem para as suas investigações certas normas implícitas acerca do bem e do mal e do certo e do errado, prejudicando os resultados de suas pesquisas.
- d) A ciência se vale fundamentalmente de método experimental, que exige, entre outras coisas, o controle das variáveis que poderão interferir no fenômeno estudado. Os fenômenos sociais, por outro lado, envolvem uma variedade tão grande de fatores, que tornam inviável, na maioria dos casos, a realização de uma pesquisa rigidamente experimental.

Fica evidente a resistência apresentada contra as ciências sociais.

Se há resistência às ciências sociais, certamente há também resistência ao reconhecimento da pesquisa social como fonte de conhecimento.

Ao rebater as críticas acima expostas, o autor que as compilou não buscou contradizê-las. Tratou, sim, de demonstrar que as ciências naturais possuem as mesmas fragilidades.

Conclui, sobre tal aspecto, que “(...) as possibilidades de experimentação nas ciências naturais têm sido muitas vezes negligenciadas.” (p.24).

O que parece necessário, então, para uma devida apresentação das ciências sociais como tal, é a sua correta estruturação como ciência, com aplicação de métodos científicos elaborados e bem trabalhados. Gil (1999) também destaca, oportunamente, que

A ciência tem como objetivo fundamental chegar à verdade dos fatos. Neste sentido, não se distingue de outras formas de conhecimento. O que torna,

porém, o conhecimento científico distinto dos demais é que tem como característica fundamental a sua verificabilidade (p.26).

Então, se a ciência é a busca da veracidade dos fatos de forma verificável, fundamental é para ela a pesquisa.

Mostra-se, pois, de vital importância para as ciências sociais a pesquisa social. Respalhando essa afirmativa, tem-se em Marconi e Lakatos que “a pesquisa tem importância fundamental no campo das ciências sociais, principalmente na obtenção de soluções para problemas coletivos” (p.18).

A pesquisa social é definida por Gil (1999) como

(...) o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.

A partir dessa conceituação, pode-se, portanto, definir pesquisa social como o processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social”. (p.42).

Continuando, lembra Gil que “(...) o conceito de pesquisa aqui adotado aplica-se às investigações realizadas no âmbito das mais diversas ciências sociais, incluindo Sociologia, Antropologia, Ciência Política, Psicologia, Economia, etc.”.

Reconhecendo que cada pesquisa social terá um objetivo específico, é apresentada uma classificação de tais pesquisas em três níveis: pesquisas exploratórias, pesquisas descritivas e pesquisas explicativas.

As pesquisas exploratórias serviriam, em apertada síntese, para um primeiro conhecimento de temas e fatos menos estudados e menos conhecidos. Seria uma etapa inicial para um posterior aprofundamento temático.

Pesquisas descritivas servem para encontrar e descrever características de certa população. Gil explica que “são inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados”. (p.44).

As pesquisas explicativas seriam as mais complexas, e tentariam encontrar fatores que favorecem a ocorrência de fenômenos e se valeriam basicamente do método experimental.

Para qualquer que seja o nível de pesquisa ou sua finalidade, é necessário um preparo para a sua realização. A pesquisa deve ser planejada.

Marconi e Lakatos esquematizam o planejamento em a) preparação da pesquisa; b) fases da pesquisa e c) execução da pesquisa.

Os três itens acima são subdivididos, cada um, em diversos subitens. Aqui, contudo, restringir-se-á à análise de a) especificação dos objetivos, enquadrado na preparação da pesquisa; b) seleção de métodos e técnicas, insculpida nas fases da pesquisa e c) coleta de dados, já posicionada na execução da pesquisa.

A especificação dos objetivos traz a resposta inicial ao motivo pelo qual se pretende pesquisar.

No caso da delimitação do presente trabalho (a elaboração de TCC em cursos tecnológicos), o objetivo será, por exemplo, conhecer o comportamento de determinado grupo de consumidores, com o intuito de melhor orientar o planejamento de *marketing* do plano de negócios.

Encontrada tal resposta, partirá o pesquisador para a pesquisa propriamente dita. Nela, ele deverá selecionar os métodos e técnicas que pretende utilizar. A escolha, segundo Marconi e Lakatos, “dependerá dos vários fatores relacionados com a pesquisa, ou seja, a natureza dos fenômenos, o objeto da pesquisa, os recursos financeiros, a equipe humana e outros elementos que possam surgir no campo da investigação”. (p.33).

Por fim, partirá o pesquisador para a execução da pesquisa, que abordará, entre outros, a coleta dos dados. Aqui, será dado início à aplicação das técnicas selecionadas.

Salientando que são vários os procedimentos de coletas, Marconi e Lakatos destacam que são, em linhas gerais,

- a) Coleta documental.
- b) Observação.
- c) Entrevista.
- d) Questionário.
- e) Formulário.
- f) Medidas de opiniões e atitudes.
- g) Técnicas mercadológicas.
- h) Testes.
- i) Sociometria.
- j) Análise de conteúdo.
- k) História de vida.

A seguir, será tratada a pesquisa no TCC, o que servirá de abertura para abordar a escolha da técnica, que será vista de forma mais detalhada em capítulo próprio.

3. Pesquisa no TCC – pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa

Traçar um paralelo aprofundado sobre o desenvolvimento das abordagens quantitativas e qualitativas em pesquisa no Ensino Superior seria tarefa exaustiva e complexa, e exigiria mais que um breve estudo para o seu devido aprofundamento.

No entanto, existem diversas bibliografias que tratam desta dicotomia entre pesquisa qualitativa e quantitativa, o que tem norteado a pesquisa científica no decorrer de sua história. Segundo Queiroz (2006), “tais correntes se caracterizam por duas visões centrais que alicerçam as definições metodológicas da pesquisa em ciências humanas nos últimos tempos. São elas: a visão realista/objetivista (quantitativa) e a visão idealista/subjetivista (qualitativa)”.

Estas visões geram muitas divergências.

A visão realista/objetivista considera que somente as pesquisas baseadas na observação de dados da experiência e que utilizam instrumentos de mensuração sofisticados podem ser consideradas científicas e, por isso, afirmam que os métodos qualitativos não originam resultados confiáveis. Por outra parte, a visão idealista/subjetivista sustenta que a pesquisa quantitativa não produz resultados válidos, já que os pesquisadores quantitativos não se colocam no lugar do sujeito pesquisado.

De fato, Cipolla & De Lillo (1996) *apud* Serapioni, (2000), as classifica como duas perspectivas aparentemente incompatíveis, mas ambas estão relacionadas às mesmas questões: Quais as condições que permitem ao pesquisador ter acesso à realidade social? Quais critérios possibilitam estabelecer se os procedimentos e as regras interpretativas são adequados para representar os processos de construção do sentido dos atores?

Oliveira (2000) *apud* Queiroz (2006), menciona que a oposição excludente entre métodos quantitativos (experimental e objetivo) e métodos qualitativos (racional e subjetivo) remonta ao fim da Idade Média. No entanto, a busca pela compreensão do homem e sua subjetividade fez com que os pesquisadores buscassem desenvolver novos procedimentos que os possibilitassem estudos mais significativos.

“A partir do final da década de 1960, muitos cientistas sociais e pesquisadores têm trabalhado para superar esta contraposição, sem renunciar a evidenciar as características e as contribuições de cada abordagem.” (Serapioni, 2000).

Segundo Cannavó (1989) *apud* Serapioni, (2000), “a contraposição metodológica entre as abordagens qualitativa e quantitativa é abstrata, na medida em que não considera as seguintes categorias de análise: a orientação ao problema e as finalidades da pesquisa”.

Isso quer dizer que ambas as abordagens não são corretas ou incorretas ou apropriadas ou inapropriadas até que sejam aplicadas a um problema específico e avaliadas de acordo com tal.

A partir da análise da tabela abaixo, podemos perceber que não há contradição, em termos metodológicos, assim como não há continuidade, entre pesquisa quantitativa e qualitativa. Ambas possuem natureza, objetivos e aplicações distintas. A investigação quantitativa proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa qualitativa procura quantificar os dados e, normalmente, aplica alguma forma de análise estatística (Malhotra, 2006).

	PESQUISA QUALITATIVA	PESQUISA QUANTITATIVA
Objetivo	Alcançar uma compreensão qualitativa das razões e motivações subjacentes	Quantificar os dados e generalizar os resultados da amostra para a população-alvo.
Amostra	Número pequeno de casos não-representativos	Grande número de casos representativos
Coleta de dados	Não-estruturada	Estruturada
Análise de dados	Não-estatística	Estatística
Resultados	Desenvolvem uma compreensão inicial	Recomendam uma linha de ação final

Fonte: (Malhotra, 2006)

Dessa forma, com base na Tabela 1, Malhotra (2006) conceitua pesquisa qualitativa como uma “metodologia de pesquisa não-estruturada e exploratória, baseada em pequenas amostras que proporcionam percepções e compreensão do contexto do problema”. Já a pesquisa quantitativa é uma “metodologia (...) que procura quantificar os dados e, geralmente, aplica alguma forma de análise estatística”. (Malhotra, 2006).

Santos Filho (2001) *apud* Queiroz (2006) afirma que “pesquisadores têm reconhecido que a complementaridade existe e é fundamental, tendo em vista os vários e distintos desideratos da pesquisa em ciências humanas, cujos propósitos não podem ser alcançados por uma única abordagem metodológica”.

É preciso, portanto, de acordo com Gunther (2006), que aquele que busca a construção do conhecimento, através da pesquisa, utilize formas complementares, e não isoladas, de utilização da pesquisa quantitativa e qualitativa, sem se prender a um ou outro método, adequando-os para solução do seu problema de pesquisa.

Com efeito, a partir dessa visão, percebe-se que as duas abordagens, qualitativa e quantitativa, vistas até certo tempo como antagônicas, podem apresentar um resultado mais considerável e significativo, se utilizadas na pesquisa de um mesmo problema.

Aceita esta complementaridade entre as duas abordagens, é necessário identificar as melhores maneiras de se incorporá-las ao escopo da pesquisa. A pesquisa quantitativa poderá ser utilizada quando se parte de objetos de estudo sobre os quais já se possui conhecimentos suficientes sobre o tema. Ao contrário de temas sobre os quais ainda não se tem desenvolvido conhecimento adequado, teórico e conceitual, onde devem ser utilizados os métodos qualitativos, que auxiliam na construção do objeto estudado.

4. A escolha da técnica para pesquisa para o TCC

Conforme anteriormente apontado, a escolha da técnica de pesquisa está umbilicalmente ligada à natureza da pesquisa a ser desenvolvida.

Marconi e Lakatos informam que “tanto os métodos quanto as técnicas devem adequar-se ao problema a ser estudado, às hipóteses levantadas e que se queria confirmar, e ao tipo de informantes com que se vai entrar em contato” (p.33).

A escolha da técnica de pesquisa é, na verdade, a escolha não da única, mas, sim, da principal técnica a ser utilizada, pois sempre mais de uma técnica será necessária no transcurso do trabalho a ser desenvolvido.

Os TCC dos alunos dos cursos tecnológicos serão desenvolvidos tendo em vista a estruturação de certa área de algum empreendimento comercial, quer tratando de *marketing*, quer de gestão comercial, quer de recursos humanos.

O TCC terá duas principais etapas: a etapa final é a proposta de intervenção no empreendimento, com vista a aprimorar o desempenho de determinada área. A primeira, então, naturalmente, é a análise do empreendimento, a análise da adequação de sua estruturação às exigências do mercado.

Aí se encontra a primeira necessidade de escolha da técnica de pesquisa: fazer o estudo prévio da realidade na qual se intervirá.

Tal estudo será realizado através da coleta de dados, de informações a respeito dos empreendimentos comerciais escolhidos.

Assim, será fundamental, para tais trabalhos, a escolha de uma técnica adequada à

coleta de dados pretendidos. Somente a partir daí é que se poderá fazer a análise de como intervir, de o que alterar na estrutura empresarial.

Para tanto, Ribeiro (2008, p. 13), traz a colocação na tabela abaixo, que compara técnicas de coleta de dados, destacando seus pontos fortes e fracos:

Técnica de coleta	Pontos fortes	Pontos fracos
Questionário	<ul style="list-style-type: none"> -Garante 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 a 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 é reduzido -Informação é 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
Grupo focal	<ul style="list-style-type: none"> -Baixo custo e resposta rápida -Flexibilidade na aplicação -Eficiente para obter informações qualitativas em 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

Trazidas, pois, ainda que superficialmente, a conhecimento do leitor as citadas técnicas de coleta de dados e feito um resumido comparativo entre elas, passará o trabalho, no tópico seguinte, a tratar do questionário propriamente dito.

5. O questionário em questões de cunho empírico

Entre as diversas técnicas de coletas de dados, sendo que as mais relevantes foram tratadas no quadro do tópico anterior, será o questionário aqui abordado de forma mais detalhada.

O questionário, segundo Gil (1999, p.128), pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

Assim, nas questões de cunho empírico, é o questionário uma técnica que servirá para coletar as informações da realidade, tanto do empreendimento quanto do mercado que o cerca, e que serão basilares na construção do TCC.

O mesmo autor supracitado (p. 128/129) apresenta as seguintes vantagens do questionário sobre as demais técnicas de coleta de dados:

- a) possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;
- b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- c) garante o anonimato das respostas;
- d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Lado outro, ele aponta pontos negativos da técnica em análise:

- a) exclui as pessoas que não sabem ler e escrever, o que, em certas circunstâncias, conduz a graves deformações nos resultados da investigação;
- b) impede o auxílio ao informante quando este não entende corretamente as instruções ou perguntas;
- c) impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido, o que pode ser importante na avaliação da qualidade das respostas;
- d) não oferece a garantia de que a maioria das pessoas devolvam-no devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra;
- e) envolve, geralmente, número relativamente pequeno de perguntas, porque é sabido que questionários muito extensos apresentam alta probabilidade de não

serem respondidos;

f) proporciona resultados bastante críticos em relação à objetividade, pois os itens podem ter significados diferentes para cada sujeito pesquisado.

Num olhar talvez tendencioso à escolha do questionário, parece que os pontos fracos trazidos devem servir não para desestimular o uso de tal técnica, mas, sim, para melhor direcionar a condução dela, tanto na escolha de questões, como de universo dos pesquisados.

Um ponto de extremada relevância, entre os aspectos positivos, é, sem dúvida, o baixo custo do questionário, já que os seus utilizadores são público que já tem significativas despesas com os estudos e certamente não poderiam arcar com quantias elevadas para desenvolvimento de suas pesquisas. Neste aspecto financeiro, então, o questionário seria um democratizador da pesquisa.

Já foi dito que a pergunta é até mais importante que a resposta. Tendo isto em mente, deve-se voltar especial atenção à construção das perguntas que compõem o questionário, pois é delas que se conseguirá, ou não, obter os corretos dados para a confecção do TCC.

Antes de expor as técnicas de confecção das perguntas faz-se citação de trecho em que Marconi e Lakatos (1999, p. 100) destacam que

junto com o questionário deve-se enviar uma nota ou carta explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do recebedor para que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável.

O que parece algo dispensável pode ser a dica prática a trazer maior envolvimento dos participantes. Poderá ser a chave para o sucesso do trabalho de coleta.

Outra dica trazida pelos mesmos autores, é que, em média, 25% dos questionários entregues é devolvido respondido. Esta é mais uma informação prática importante, que traz, desde já, a necessidade de escolha de uma amostragem mais volumosa, para que os retornos não sejam insignificantes, em termos de amostragem.

Selltiz (1965, p. 281, *apud* Marconi e Lakatos), aponta fatores influentes no retorno dos questionários:

o patrocinador, a forma atraente, a extensão, o tipo de carta que o acompanha, solicitando colaboração; as facilidades para seu preenchimento e sua devolução

pelo correio; motivos apresentados para a resposta e tipo de classe de pessoas a quem é enviado o questionário.

São, assim, detalhes importantes para a operacionalização da técnica de coleta de dados.

Demonstradas estas questões, passará o trabalho à análise da confecção das questões.

Inicialmente, as perguntas podem ser classificadas em perguntas abertas e em perguntas fechadas.

As perguntas abertas são aquelas que permitem liberdade ilimitada de respostas ao informante. Nelas poderá ser utilizada linguagem própria do respondente. Elas trazem a vantagem de não haver influência das respostas pré-estabelecidas pelo pesquisador, pois o informante escreverá aquilo que lhe vier à mente.

Um dificultador das perguntas abertas é também encontrado no fato de haver liberdade de escrita: o informante terá que ter habilidade de escrita, de formatação e de construção do raciocínio.

Já as perguntas fechadas trarão alternativas específicas para que o informante escolha uma delas. Têm como aspecto negativo a limitação das possibilidades de respostas, restringindo, pois, as possibilidades de manifestação do interrogado.

Elas poderão ser de múltipla escolha ou apenas dicotômicas (trazendo apenas duas opções, a exemplo de: sim ou não; favorável ou contrário).

O questionário poderá, ainda, ter questões dependentes: dependendo da resposta dada a uma questão, o investigado passará a responder uma ou outra pergunta, havendo perguntas que apenas serão respondidas se uma anterior tiver determinada resposta.

Como dito inicialmente, o questionário pode buscar resposta a diversos aspectos da realidade. As perguntas, assim, poderão ter, segundo ensina Gil (1999, p.132), conteúdo sobre fatos, atitudes, comportamentos, sentimentos, padrões de ação, comportamento presente ou passado, entre outros.

Um mesmo questionário poderá abordar diversos desses pontos.

Singularmente importante é o momento de formulação das questões. Gil (1999) destaca o seguinte:

- a) as perguntas devem ser formuladas de maneira clara, concreta e precisa;
- b) deve-se levar em consideração o sistema de preferência do interrogado, bem como o seu nível de informação;
- c) a pergunta deve possibilitar uma única interpretação;

- d) a pergunta não deve sugerir respostas;
- e) as perguntas devem referir-se a uma única ideia de cada vez.

Nota-se, assim, que a confecção do questionário já é um exercício mental grande e importante, que eleva a própria capacitação intelectual do aluno que está a preparar o TCC.

Outro aspecto a ser observado é a quantidade de questões. O pesquisador deverá formular questões em número suficiente para ter acesso às respostas para as perguntas formuladas, mas também em número que não seja grande a ponto de desestimular a participação do investigado.

Ainda, deve ser observada a ordem das questões, de forma que uma questão terá necessariamente conexão com a anterior.

Por fim, e não menos importante, e nem apresentado na ordem natural, é recomendável que, antes de aplicar o questionário, o pesquisador realize um pré-teste, que será efetivado através da aplicação de alguns questionários (10 a 20), de forma a, com as respostas deste pequeno universo, perceber se as perguntas foram formuladas com sucesso.

Essa foi, então, a base que se pretendeu demonstrar do questionário.

6. Conclusões

É possível entender a mudança na postura do estudante em relação ao conhecimento, passando, como exposto, de mero ator encenando aquilo que lhe era determinado, a autor de sua história acadêmica. Como parte fundamental nessa transição está a pesquisa, nos seus diversos ramos do conhecimento. Para tanto, o aluno depara com dificuldades, como a escolha do método de coleta de dados, passo vital para o sucesso do objetivo. Tentamos, através do que foi evidenciado, apresentar ao leitor, de forma clara e objetiva, um desses métodos: o questionário, para torná-lo mais próximo e palpável pelo aluno do ensino superior. Método este, que, se usado de forma correta, é um poderoso instrumento na obtenção de informações, tendo um custo razoável, garantindo o anonimato e, sendo de fácil manejo na padronização dos dados, garante uniformidade. Fica claro, então, ser este um modelo de fácil aplicação, simples, barato, e plenamente hábil a possibilitar ao aluno desenvolver suas pesquisas e alcançar o tão almejado e fundamental *status* de pesquisador.

Referências

ALVÂNTARA, Anelise Montañes; VESCE, Gabriela Eying Possolli. **As representações sociais no discurso do sujeito coletivo no âmbito da pesquisa qualitativa**. Disponível em <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/724_599.pdf>. Acesso em 15 nov. 2009.

COSTA, Marisa Vorraber (org.). **Caminhos investigativos: novos olhares na pesquisa em educação**. 2. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GÜNTHER, Hartmut. **Pesquisa Qualitativa versus Pesquisa Quantitativa: Esta é a questão?**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2.pdf>>. Acesso em 15 nov. 2009.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de S.; SANCHES, Odécio. **Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?**. Disponível em <http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0102-311X1993000300002&script=sci_arttext>. Acesso em 12 dez. 2009.

QUEIROZ, Luis Ricardo Silva. **Pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa: Perspectivas para o campo da etnomusicologia**. Disponível em <http://www.cchla.ufpb.br/claves/pdf/claves02/claves_2_pesquisa_quantitativa.pdf>. Acesso em 13 nov. 2009.

RIBEIRO, Elisa. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa**. *In*: Evidência, olhares e pesquisas em saberes educacionais. Número 4, maio de 2008. Araxá. Centro Universitário do Planalto de Araxá.

SERAPIONI, Mauro. **Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração**. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-8123200000100016&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em 13 dez. 2009.

TURATO, Egberto Ribeiro. **Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa**. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102005000300025&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>.

Acesso em 19 nov. 2009.

VEIGA-NETO, Alfredo. Olhares. In: COSTA, Marisa. V. (Org.). **Caminhos investigativos: novos olhares na pesquisa em educação**. Rio de Janeiro. DP&A, 2002. p. 23-38.

The technique of the questionnaire in educational research

Abstract - This paper aims to discuss about the use of the questionnaire as a data collection technique, frequently employed in research involving the collection of a large amount of data but also its use in qualitative research. In this research proposal is decided by the spatial area of study of this technique, specifically oriented work of completion of undergraduate courses technological institution of higher education facilities. This paper aims to demonstrate the importance of research in the construction of knowledge and highlight the urgent need to socialize and disseminate scientific knowledge among students of higher education as way to know, participate and intervene in reality. Added to this, from the identification by the authors when the perceived direction of work completion, the need to point out the importance of choosing the proper technique for collecting data to achieve the desired results. It also attempts to show that the questionnaire is a very feasible and appropriate technique to be employed when dealing with problems which research subjects are matters of empirical nature, involving belief, perception, positioning and preferences of respondents. This research proposal aims to emphasize the way they are constructed each of the questions, paying attention to the contents, number and order of questions, since questions are responsible for the range of responses to the development of the work. This study is based on the authors dealing with the issue, the main sources of research the authors GIL (1999), Richardson (1999), Marconi (1999), Malhotra (2006), Matallo (2000), GIL (1996) and Ribeiro (2008).

Keywords: technical, data collection, questionnaire, research, higher education.

*** Prof. Galdino Chaer**

Currículo - <http://lattes.cnpq.br/4666342418350147>

Endereço eletrônico: g.chaer@gmail.com

*** Prof. Rafael Rosa Pereira Diniz**

Currículo - <http://lattes.cnpq.br/9522814707445619>

Endereço eletrônico: rafarpd@gmail.com

*** Prof.^a Dr.^a Elisa Antônia Ribeiro**

Currículo - <http://lattes.cnpq.br/7055406502602381>

Endereço eletrônico: ribeielisa@gmail.com