

# Técnicas de pesquisa



## Apresentação

A pesquisa carrega uma mística, que faz com que seja vista, por alguns, como algo relacionado a grandes pesquisadores, dentro de universidades e laboratórios especializados, mas não é assim. A pesquisa não deve ficar presa dentro de instituições, ela pode fazer diferença na vida da sociedade. Optar por pesquisar abre novas portas e há um grande leque de possibilidades, que auxiliam o pesquisador a colocar em prática sua pesquisa. Por intermédio de alguns mecanismos, o pesquisador pode construir e destruir seus argumentos, para, em seguida, tecer novos. As técnicas de pesquisa são em si o fundamento da composição da base do estudo, pois são elas que irão fundamentar a análise dos dados e fornecer as respostas necessárias.

As técnicas em si - entrevista, observação e coleta documental - e suas tipologias, permitem ao pesquisador usar de uma delas, duas delas ou até das três ao mesmo tempo. Ao pesquisador cabe, a partir dos objetivos de seu estudo, escolher, dentre as técnicas, qual delas melhor se encaixa em sua metodologia de trabalho e aplicá-la. O objetivo do pesquisador é obter as respostas de suas indagações, refletir sobre as informações adquiridas e gerar um novo conhecimento.

Nesta Unidade de Aprendizagem você aprenderá a caracterizar as técnicas de pesquisa, a aplicá-las conforme os objetivos do seu estudo e a reconhecer diferentes técnicas dentro de um contexto de pesquisa.

Bons estudos.

**Ao final desta Unidade de Aprendizagem, você deve apresentar os seguintes aprendizados:**

- Caracterizar as técnicas de pesquisa.
- Aplicar técnicas de pesquisa.
- Reconhecer diferentes técnicas dentro de um contexto de pesquisa.



As universidades têm como funções, além do ensino, a pesquisa e a extensão. Esta última é composta por práticas acadêmicas que buscam interligar a universidade e a comunidade, por meio da integração entre as demandas sociais e o conhecimento gerado na academia. Além de formar as pessoas, a universidade busca levar o conhecimento, que é produzido dentro da instituição, à comunidade, para, assim, ajudar no desenvolvimento intelectual e econômico da sociedade.

Paulo, como aluno de graduação do curso de Direito, interessado em realizar pesquisa científica, participou de uma seleção de projeto de pesquisa, voltado para a proteção de mulheres vítimas de violência, em sua Universidade.

Ele foi selecionado para ser bolsista de pesquisa e extensão interdisciplinar. Agora precisa, junto a orientadores e a colegas de vários cursos diferentes, desenvolver **um estudo de cunho prático**.

Paulo e seus colegas terão como objetivo **identificar os motivos pelos quais as mulheres vítimas de violência permanecem no relacionamento com o agressor**.



Então, o seu desafio é usar o seu conhecimento e sugerir, dentre as várias técnicas de pesquisa, qual delas se adapta melhor à proposta do projeto, para que, assim, seja possível responder ao objetivo predeterminado. Justifique a sua escolha.



Dentre as técnicas de pesquisa, as entrevistas sempre se destacam, pois elas são muito utilizadas; desde a pesquisa acadêmica, passando por pesquisas mercadológicas, até seleções de emprego. Elas abrangem o contato individual em pequenos e grandes grupos.

Neste Infográfico, você vai visualizar a técnica de pesquisa relacionada a entrevistas, bem como suas tipologias, com o objetivo de facilitar a identificação das mesmas e reconhecer qual delas melhor se adapta a cada estudo.

# TÉCNICAS DE ENTREVISTA

Essa técnica consiste em um pesquisador fazendo perguntas a um ou mais entrevistados, que é/são seu objeto de estudo.  
**São vários os tipos, conforme disposto abaixo.**



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.

## INDIVIDUAL

Entrevista realizada entre um entrevistador e o entrevistado.  
Ex.: entrevista de emprego.

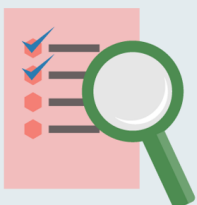


## GRUPO FOCAL

Entrevista com grupo de **pessoas que não se conhecem, para identificar opiniões** sobre temas, produtos etc.  
Ex.: dinâmicas de seleção de emprego.

## ESTRUTURADA

O pesquisador segue um **roteiro predefinido**.  
Ex.: entrevistas com candidatos eleitorais.



## SEMIESTRUTURADA

O pesquisador possui um roteiro, porém **pode não utilizá-lo totalmente**.  
Ex.: pesquisas escolares.

## NÃO ESTRUTURADA

O pesquisador **tem a liberdade para conduzir a entrevista sem nenhum tipo de roteiro**.

Ex.: entrevista em que o entrevistador conhece pessoalmente o entrevistado.



## HISTÓRIA DE VIDA

Entrevista com a pessoa que conta um relato de sua vida e que possui **vasto conhecimento sobre o assunto estudado pelo pesquisador**.

Ex.: pesquisa sobre o histórico de construção de uma empresa.



## Conteúdo do livro

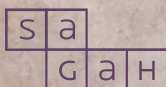
A construção de uma pesquisa se baseia em etapas inter-relacionadas, nas quais uma não se compõe sem a outra. Dentro da metodologia da pesquisa, são vários os estágios de composição e, um deles, é a escolha da técnica de pesquisa a ser utilizada - entrevistas, observação e/ou coleta documental. Elas devem ir ao encontro dos objetivos do estudo e servir para responder as indagações do estudioso, visto que, suas práticas é que fornecerão a base delineadora da pesquisa.

No capítulo Técnicas de Pesquisa, da obra *Metodologia Científica*, base teórica desta Unidade de Aprendizagem, você vai aprender a qualificar as técnicas de pesquisa, bem como aplicá-las, conforme a metodologia utilizada e saberá identificar as técnicas de pesquisa para contextualizá-las, conforme a necessidade dos estudos.

Boa leitura!

# METODOLOGIA CIENTÍFICA

Karina da Silva Nunes



SOLUÇÕES  
EDUCACIONAIS  
INTEGRADAS



# Técnicas de pesquisa

## Objetivos de aprendizagem

Ao final deste texto, você deve apresentar os seguintes aprendizados:

- Caracterizar as técnicas de pesquisa.
- Aplicar técnicas de pesquisa.
- Reconhecer diferentes técnicas dentro de um contexto de pesquisa.

## Introdução

A pesquisa produz novos conhecimentos. Por sua vez, a produção científica proporciona material para que surjam cada vez mais estudos. Como você já sabe, toda pesquisa é fundamentada no levantamento de dados de diversas fontes, feito por meio de diferentes métodos ou técnicas. O material utilizado como fonte serve de referência sobre o assunto pesquisado, evitando esforços desnecessários e auxiliando como um norte para a construção do estudo.

Neste capítulo, você vai conhecer as seguintes técnicas de pesquisa: coleta documental, entrevista e observação. Além disso, você vai ver como aplicar essas técnicas e utilizá-las no contexto de pesquisa.

## Técnicas de pesquisa

No universo da pesquisa, as técnicas são um conjunto de regras, metodologias e protocolos que os pesquisadores utilizam para atingir as metas de seus estudos. As técnicas de pesquisa são variadas, únicas em sua composição e flexíveis conforme as demandas que atendem. Como você vai ver, mais de uma técnica pode ser usada concomitantemente para auxiliar os pesquisadores em sua jornada.

### Coleta documental

Nesse tipo de técnica de pesquisa, o pesquisador recolhe os dados no momento em que o fato acontece (coleta direta) ou depois do ocorrido. Neste último

caso, a coleta de informações se dá de maneira indireta, por meio de livros, jornais, papéis oficiais, registros estatísticos, fotos, discos, filmes e vídeos, etc. Conforme Gil (2012), a coleta indireta de dados proporciona ao pesquisador ganho de tempo em relação às pesquisas que coletam informações diretamente com as pessoas. Além disso, existem casos em que a pesquisa só pode ser realizada por meio da análise de documentos.

Para a pesquisa científica, são considerados não apenas documentos escritos, mas qualquer objeto que possua informações que possam contribuir para a investigação de determinado fato. Observe o Quadro 1 para conhecer os tipos de documentos e as suas fontes.

**Quadro 1.** Tipos de documentos e suas fontes de coleta

| <b>Tipos de documentos</b>  | <b>Fontes</b>  |
|---|--|
| Documentos oficiais (atos individuais, atos de vida política de alcance municipal, estadual ou nacional); publicações parlamentares (registros textuais das diferentes atividades das Câmaras e do Senado); documentos jurídicos; iconografias (documentação por imagem), compreendendo gravuras, estampas, desenhos, pinturas, etc.; fotografias; objetos; folclore; vestuário | Arquivos e museus públicos   |
| Documentos particulares (correspondências pessoais, memórias, diários, autobiografias)  | Domicílios particulares  |
| Registros, ofícios, correspondências oficiais, atas, memoriais, programas, comunicados, etc.  | Instituições privadas como bancos, empresas, sindicatos, partidos políticos, escolas, igrejas, associações, etc.   |
| Documentos relativos à criminalidade, detenções, registro de automóveis, acidentes, seguro social, registro de eleitores, registros profissionais, etc.   | Instituições públicas como delegacias e postos de atendimento ao público   |
| Documentos estatísticos   | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (Ibope), departamentos municipais e estaduais de estatística |

**Fonte:** Adaptado de Marconi e Lakatos (2018).



O uso de documentos como fonte de informação de pesquisa possui várias vantagens: possibilita o conhecimento do passado, a investigação da evolução de mudanças sociais e culturais, a obtenção de dados com menor custo e sem o constrangimento dos sujeitos participantes da pesquisa, etc. (GIL, 2012). Esse tipo de coleta serve como base para que os pesquisadores reúnam informações para compor a pesquisa. A coleta documental também serve como técnica única de pesquisa para os pesquisadores que escolhem trabalhar apenas com documentos.

## Observação

A observação é uma técnica de coleta de informações em que o observador utiliza os seus sentidos: ele vê, ouve e observa para obter informações sobre a realidade analisada. Para Gil (2012, p. 100), “A observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano”. Essa técnica auxilia o pesquisador a coletar dados a respeito do comportamento de indivíduos, que, na maioria das vezes, não têm consciência dos padrões das suas ações (MARCONI; LAKATOS, 2018).

A técnica da observação “Desempenha papel importante nos processos observacionais, no contexto da descoberta, e obriga o investigador a um contato mais direto com a realidade” (MARCONI; LAKATOS, 2018, p. 88). Do ponto de vista metodológico, a observação oferece, assim como as outras técnicas de pesquisa, vantagens e limitações. Daí a necessidade de aplicar mais de uma técnica em conjunto a ela. São vantagens da observação, segundo Marconi e Lakatos (2018):

- possibilita meios diretos e satisfatórios para estudar uma ampla variedade de fenômenos;
- exige menos do observador do que as outras técnicas;
- permite a coleta de dados sobre um conjunto de atitudes comportamentais típicas;
- permite a evidência de dados não constantes no roteiro de entrevistas ou em questionários.

Por outro lado, as técnicas de observação apresentam uma série de limitações. Entre elas, considere as seguintes:

- o observado tende a criar impressões favoráveis ou desfavoráveis no observador;

- a ocorrência espontânea não pode ser prevista, o que muitas vezes impede o observador de presenciar o fato;
- fatores imprevistos podem interferir na tarefa do pesquisador;
- a duração dos acontecimentos é variável (pode ser rápida ou demorada) e os fatos podem ocorrer simultaneamente — nos dois casos, a coleta dos dados torna-se difícil;
- vários aspectos da vida cotidiana particular podem não ser acessíveis ao pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2018).

Na investigação científica, são empregadas várias modalidades de observação, que variam de acordo com as circunstâncias. Marconi e Lakatos (2018) apresentam alguns tipos, como você pode ver no Quadro 2, a seguir.

**Quadro 2.** Técnicas de observação

|   |   |
|---|---|
| <b>Observação estruturada ou sistemática</b>                | Realiza-se em condições controladas para responder a objetivos preestabelecidos. O pesquisador utiliza instrumentos de coleta de dados. |
| <b>Observação não estruturada ou assistemática</b>          | Consiste na recolha e no registro dos fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos ou perguntas diretas.             |
| <b>Observação participante</b>                              | O pesquisador participa ativamente dentro da comunidade estudada, incorporando-se a ela.  |
| <b>Observação não participante</b>                          | O pesquisador toma contato com a comunidade ou realidade estudada, mas não se integra a ela.  |
| <b>Observação individual</b>                                | Técnica realizada por apenas um pesquisador.  |
| <b>Observação em equipe</b>                                 | Técnica em que um grupo de pesquisadores observa o objeto de vários ângulos.  |
| <b>Observação efetuada na vida real (trabalho de campo)</b> | A observação é feita diretamente no ambiente real e o pesquisador registra os dados à medida que vão ocorrendo.                         |
| <b>Observação efetuada em laboratório</b>                   | A observação é feita em laboratório e serve para o pesquisador observar o objeto de estudo em condições controladas.                    |

Fonte: Adaptado de Marconi e Lakatos (2018).

Como você pode notar, a técnica da observação é composta por alguns elementos:

- o objeto e/ou os sujeitos da observação;
- as condições e os meios da observação;
- a metodologia da observação (formulada de acordo com os objetivos estabelecidos pelo pesquisador).

A prática da observação, ao mesmo tempo em que aproxima o pesquisador do objeto de estudo, tem de ser utilizada com cuidado. Afinal, não deve haver interferência no contexto do observado, o que poderia causar distorções nos dados coletados.



### **Link**

Leia o artigo de Marcio Luiz Marietto “Observação participante e não participante: contextualização teórica e sugestão de roteiro para aplicação dos métodos”, disponível no *link* a seguir.

<https://qrgo.page.link/JZ9Xe>

## **Entrevista**

Na entrevista, o pesquisador faz perguntas ao entrevistado, que é o seu objeto de estudo. Conforme Gil (2012), a entrevista é uma interação social na forma de diálogo em que uma das partes, o pesquisador, busca coletar dados e a outra parte é a fonte das informações. A prática da entrevista envolve quatro elementos básicos: o entrevistador, o entrevistado, o ambiente (natural ou controlado) e o meio (pessoal ou por telefone).

Marconi e Lakatos (2018, p. 93) apontam que os objetivos da entrevista são: “[...] averiguação de fatos, determinação das opiniões sobre fatos, determinação de sentimentos, descoberta de planos de ação, conduta atual ou do passado e motivos conscientes para opiniões, sentimentos ou condutas”. Dependendo do propósito do investigador, existem alguns tipos de entrevista. Veja a seguir (GRAY, 2012).

- **Padronizada ou estruturada:** o entrevistador segue um roteiro de perguntas previamente estabelecido e se vale de um formulário.
- **Semiestruturada:** o entrevistador tem uma lista de questões, mas não tem a obrigatoriedade de usar todas elas.
- **Despadronizada ou não estruturada:** o pesquisador tem liberdade para conduzir a entrevista conforme o desenrolar da situação, podendo explorar de forma mais ampla questões que achar importantes.
- **Grupo focal:** é uma forma de entrevista com grupos baseada na comunicação e na interação dos integrantes, que são previamente escolhidos, mas não se conhecem. Ela tem como objetivo colher informações e opiniões do grupo sobre determinado tema, produto ou serviço.
- **História de vida:** esse tipo de entrevista possibilita ao pesquisador o contato direto com as memórias do entrevistado, que relata diretamente a sua história, o seu cotidiano e o seu passado, ou seja, a sua trajetória de vida. O objetivo desse tipo de entrevista é obter dados relativos à experiência do entrevistado sobre o objeto de estudo.



### Link

Leia o artigo de Vitor Sérgio Ferreira “Artes e manhas da entrevista compreensiva”, disponível no *link* a seguir.

<https://qrqo.page.link/DALsQ>

## Aplicação de técnicas de pesquisa

É importante você ter em mente que a técnica de pesquisa mais adequada para o estudo depende do objetivo da pesquisa e dos tipos de questões a que o pesquisador pretende responder. As técnicas de pesquisa se adaptam a cada um dos tipos de estudo e podem ser utilizadas individualmente ou em conjunto. O que tem de ficar claro para o estudante/pesquisador que precisa definir sua técnica de pesquisa é que ela depende do que ele busca como resultado.

A **coleta documental** é utilizada principalmente na área de ciências sociais e humanas. Gray (2012, p. 342) afirma que essa técnica pode ser considerada não invasiva, “[...] pois envolve o uso de fontes não reativas, independentemente da presença do pesquisador”. A coleta documental pode

servir como uma complementação a outro método. Nesse caso, o pesquisador espera encontrar em documentos informações adicionais para compor a fundamentação teórica de seu estudo. Por outro lado, a coleta documental pode ser a técnica de pesquisa central e/ou exclusiva quando o objeto de estudo forem os próprios documentos.

Ao lidar com os documentos, o pesquisador deve vê-los como meios de comunicação, pois foram elaborados com propósitos e finalidades e para que alguém acessasse a informação posteriormente. Flick (2009, p. 234) indica que no exame do documento:

É importante compreender quem o produziu, sua finalidade, para quem foi construído, a intencionalidade de sua elaboração e que não devem ser utilizados como “contêineres de informações”. Devem ser entendidos como uma forma de contextualização da informação, sendo analisados como “dispositivos comunicativos metodologicamente desenvolvidos na produção de versões sobre eventos”.

A técnica da **entrevista**, com suas várias facetas, é uma das metodologias mais utilizadas atualmente, pois ela permite ao pesquisador extrair uma grande quantidade de dados e informações diretamente com o objeto de estudo ou com indivíduos que detenham maior conhecimento sobre o assunto. Assim como a coleta documental, a entrevista pode ser combinada com outras técnicas e métodos de pesquisa.



### Saiba mais

A entrevista é muito versátil, tanto que essa técnica é aplicada em áreas de pesquisa em âmbitos sociais e comerciais. Além de viabilizar a coleta de dados, ela pode ser usada para diagnósticos e orientação nas áreas de psicologia, sociologia e assistência social, bem como nas ciências humanas no geral (BRITTO JÚNIOR; FERES JÚNIOR, 2011).

A entrevista apresenta grandes vantagens de utilização, como a flexibilidade da sua aplicação, a taxa de respostas elevadas e a possibilidade de ser acessada por todos os tipos de pessoas, inclusive as analfabetas. Porém, você deve notar que a realização de entrevistas exige um custo elevado de tempo e recursos, além da preparação do entrevistador, que precisa tomar diversos cuidados na condução da conversação (GIL, 2012).

A melhor maneira de aplicar a técnica da entrevista depende sempre dos objetivos que o pesquisador quer alcançar e do seu entendimento prévio do contexto e da vida do entrevistado. A qualidade e o sucesso da entrevista dependem muito do nível da relação pessoal que o entrevistador constrói com o entrevistado. A prática da entrevista interage muito bem com a técnica da observação, pois a execução da entrevista pode conduzir o pesquisador também para a observação, enquanto as observações podem fornecer os aprofundamentos necessários para as entrevistas (SILVA, 2013).

A técnica da **observação**, quando aplicada individualmente, é indicada para a análise de comportamentos e atitudes no momento em que eles acontecem, sem a necessidade prévia de consulta a documentos ou pessoas. Essa técnica prima pela presença do pesquisador no local onde o fenômeno realmente acontece, dando a ele a opção de observar os acontecimentos de fora ou participar deles de algum modo.

A técnica da observação se baseia em uma tríade que não pode ser esquecida: a participação do pesquisador, a ação dos sujeitos observados e o contexto em que tudo isso acontece. Essa técnica exige que o pesquisador pare e reflita sobre: o que vai ser observado, por que vai ser observado e como vai ser observado. Ele deve atentar para o fato de que as suas atitudes em campo podem se refletir no comportamento dos observados. Eticamente, a preocupação maior do pesquisador deve ser com os impactos que a aplicação de sua metodologia de pesquisa pode causar na vida daqueles que são seus objetos de estudo (SILVA, 2013).

A dúvida na escolha da técnica de pesquisa pode persistir por muito tempo. Essa escolha não é uma tarefa fácil, já que não existe uma única técnica que seja perfeita e que atenda realmente a todas as possíveis necessidades do pesquisador. Devido às características e aos desafios que cada objeto de estudo impõe, é importante que o pesquisador entenda as diferentes técnicas dentro do contexto da sua pesquisa e saiba aplicá-las.

## **Técnicas e contextos de pesquisa**

O contexto da pesquisa é que dita o rumo de sua execução. Seja na coleta documental, na observação ou nas entrevistas, o contexto sociocultural a que o pesquisador pertence e aquele de que ele pretende participar influenciam diretamente as suas ações. A pesquisa se baseia na busca por dados que levarão o pesquisador a percorrer diversos caminhos para compor o seu estudo, e ele utiliza diferentes procedimentos para atingir o seu objetivo final na trilha da pesquisa.

O pesquisador tem de identificar os pontos fortes e fracos de cada técnica de pesquisa. Isso leva-o a verificar se a técnica selecionada fornece a quantidade e a qualidade adequadas de informações, ou se são necessárias outras técnicas associadas. Conforme Ferreira, Torrecilha e Simões (2012, documento *on-line*):

É importante, portanto, discernir bem as técnicas disponíveis a fim de se realizar uma escolha adequada do método para cada questão de pesquisa colocada. Desta forma, não há uma única, ou melhor, técnica a ser utilizada, mas sim, mediante o conhecimento do objeto e possíveis instrumentos, uma escolha racional quanto àquela que será adotada.

Todas as técnicas de pesquisa têm vantagens e desvantagens. Ao fazer a sua escolha, o pesquisador tem de analisar também as suas próprias limitações relativas a: tempo disponível para a execução do projeto, tempo para colocar em prática as técnicas e recursos financeiros. Algumas técnicas exigem mais tempo e menos dinheiro, enquanto outras envolvem mais dinheiro e menos tempo.

Caso o pesquisador escolha a **coleta documental**, ele tem como objetivo entender um fenômeno já ocorrido e que teve certa duração de tempo. Além disso, ele busca entender o problema a partir da análise da produção escrita dos indivíduos estudados, como diários, cartas, bilhetes, documentos pessoais, entre outros. Nesse sentido, “[...] o uso de documentos em pesquisa permite acrescentar a dimensão do tempo à compreensão do social” (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015, documento *on-line*).

Essa técnica de pesquisa implica a capacidade de o pesquisador selecionar, tratar e interpretar a informação. Ele precisa compreender a interação com a sua fonte e entender que vai utilizar documentos que ainda não passaram por tratamento analítico por parte de outros pesquisadores (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015). Outra demanda da coleta documental é a localização dos documentos. Como você sabe, existem muitas fontes documentais dispersas; a seleção delas é uma tarefa do pesquisador, que deve visitar diversas instituições. Com isso, surge a necessidade de gerenciar o tempo disponível para executar todas as etapas exigidas pela técnica (FLICK, 2009).

A coleta documental não envolve só coletar o documento, e sim aprofundar-se no seu conteúdo, considerando ainda o contexto em que ele foi criado e a sua função, uma vez que os documentos podem servir a vários propósitos de pesquisa. A escolha do documento não pode ser feita de forma aleatória; ela deve ocorrer de acordo com o foco da pesquisa documental, pois o documento tem de responder às perguntas da pesquisa. Flick (2009) apresenta critérios muito importantes que devem ser levados em conta na seleção de documentos:

- autenticidade — o documento é genuíno?
- credibilidade ou exatidão — o documento não contém erros ou distorções?
- representatividade — o documento é representante do seu tipo?
- significação — o documento é claro e compreensível?

Os documentos são uma fonte estável e rica de informações que o pesquisador pode consultar quantas vezes precisar e que possui baixo ou nenhum custo financeiro, solicitando ao pesquisador apenas o tempo para a coleta e a seleção. Além disso, os documentos são importantes fontes para validar ou complementar informações obtidas por outras técnicas de pesquisa (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015).

Outra técnica que pode se valer do apoio de documentos é a **entrevista**. Da análise documental, pode surgir a necessidade (é claro, se existir essa opção) de entrevistar o responsável pela organização e pela criação do documento consultado. Afinal, o pesquisador pode precisar de mais dados que não foram obtidos ou registrados em fontes documentais/bibliográficas. A entrevista é muito utilizada em diversas áreas de conhecimento, porém exige do entrevistador habilidades e diversos cuidados na sua condução; o sucesso depende das circunstâncias que envolvem a pesquisa. Veja o que afirmam Britto Júnior e Feres Júnior (2011, documento *on-line*):

Torna-se, portanto, imprescindível a visualização, por parte do entrevistador, do contexto externo, cultural e histórico em que o sujeito a ser pesquisado está inserido, podendo prosseguir ou iniciar a coleta de dados somente após essa averiguação, para que não se perca em caminhos transversos.

Todo pesquisador/entrevistador deve se questionar se está preparado para conduzir a entrevista, considerando as suas capacidades de arguição, intervenção, argumentação e até de improviso, pois podem surgir situações inesperadas ao longo da conversa. Na aplicação da técnica da entrevista, o pesquisador deve entender certas noções sob o ponto de vista do entrevistado, que detém a informação e dá as respostas. Além disso, Marconi e Lakatos (2018) afirmam que as respostas obtidas devem ser criteriosamente analisadas, levando-se em conta aspectos como: validade, relevância, especificidade, clareza, cobertura de área, profundidade e extensão.



O pesquisador deve realizar a entrevista com os seus objetivos de pesquisa claros e definidos, independentemente do tipo de roteiro que seguir (estruturado, semiestruturado ou não estruturado). Ele deve considerar que a entrevista não é uma conversa social sem planejamento; ela deve ter abertura, tópicos a desenvolver e fechamento, para que todas as informações necessárias sejam coletadas.

A técnica da **observação** permite que o pesquisador faça um levantamento mais natural do fato, pois possibilita a observação do fenômeno no contexto natural em que ele ocorre. A observação implica a inserção do pesquisador no contexto da população estudada, seja de forma passiva, só observando, ou de forma ativa, participando do contexto e interagindo com os demais participantes. Silva (2013, documento *on-line*) afirma que:

[...] só se justifica ‘entrar’ nas situações de vida das pessoas, o que implica compartilhar momentos da vida delas e até mesmo ‘retirar’ algo delas, se [o pesquisador] estiver convencido dos motivos pelos quais deve fazer isso (se trará mais benefícios do que riscos) e de que está tomando todo o cuidado para preservar as pessoas observadas.

Essa técnica é uma das alternativas que mais fornecem dados verossímeis ao pesquisador. Afinal, a arte de observar possibilita: “[...] identificar, conhecer, reconhecer e proporcionar a síntese frequente sobre o conhecimento dos fenômenos que nos cercam” (SILVA, 2013, documento *on-line*). O grau de participação do observador é muito relevante, bem como a duração das observações. Nesse sentido, é imprescindível planejar o que e como observar, tendo o conhecimento prévio do local e dos fenômenos que devem ser acompanhados. Além disso, o pesquisador deve ter em mente que podem surgir situações inesperadas. Por isso, ele precisa escrever o relatório o mais rápido possível, para conseguir expor com mais precisão e significação as situações observadas.



## Referências

BRITTO JÚNIOR, A. F.; FERES JÚNIOR, N. A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. *Evidência*, v. 7, n. 7, p. 237–250, 2011. Disponível em: <https://www.uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/evidencia/article/view/200/186>. Acesso em: 30 jun. 2019.

FERREIRA, L.; TORRECILHA, N.; MACHADO, S. H. S. A técnica de observação em estudos de administração. In: ENANPAD, 36., 2012. *Anais* [...]. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: [http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012\\_EPQ482.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_EPQ482.pdf). Acesso em: 30 jun. 2019.

FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GRAY, D. E. *Pesquisa no mundo real*. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

KRIPKA, R. M. L.; SCHELLER, M.; BONOTTO, D. de L. Pesquisa documental na pesquisa qualitativa: conceitos e caracterização. *Revista de investigaciones UNAD*, v. 14, n. 2, p. 55–73, jul./dez. 2015. Disponível em: <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-de-investigaciones-unad/article/viewFile/1455/1771>. Acesso em: 30 jun. 2019.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

SILVA, M. A. A técnica da observação nas ciências humanas. *Educativa*, v. 16, n. 2, p. 413–423, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://seer.pucgoias.edu.br/index.php/educativa/article/view/3101/1889>. Acesso em: 30 jun. 2019.

## Leituras recomendadas

FERREIRA, V. S. *Artes e manhas da entrevista compreensiva*. *Saúde e Sociedade*, v. 23, n. 3, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v23n3/0104-1290-sau-soc-23-3-0979.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2019.

MARIETTO, M. L. Observação participante e não participante: contextualização teórica e sugestão de roteiro para aplicação dos métodos. *Revista Ibero-Americana de Estratégia*, v. 17, n. 4, out./dez. 2018. Disponível em: <http://revistaiberoamericana.org/ojs/index.php/ibero/article/view/2717/pdf>. Acesso em: 30 jun. 2019.

Encerra aqui o trecho do livro disponibilizado para esta Unidade de Aprendizagem. Na Biblioteca Virtual da Instituição, você encontra a obra na íntegra.

Conteúdo:



SOLUÇÕES  
EDUCACIONAIS  
INTEGRADAS



## Dica do professor

Uma das técnicas de pesquisa, que mais aprofunda a relação pesquisador-indivíduo, é a entrevista do tipo Grupo Focal. Nela, um grupo de participantes desconhecidos interage e fornece uma rica fonte de informações sobre o objeto de estudo do pesquisador, vestido na figura de um moderador dentro do grupo.

Nesta Dica do Professor, você vai conhecer a prática do Grupo Focal, na qual as informações, que surgem dentro do grupo, são despidas de cientificidade e são a realidade mais próxima que o pesquisador pode atingir do seu objeto de estudo.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.



## Exercícios

- 1) Quando o pesquisador chega na fase de analisar e selecionar a técnica de pesquisa que mais se adequa ao seu estudo, ele tem que levar vários fatores em consideração. Selecione, nas alternativas abaixo, quais são eles:
    - A) Natureza da pesquisa, objeto da pesquisa, recursos financeiros, instrumentos de coleta de dados, formulação das hipóteses.
    - B) Natureza da pesquisa, delimitação do universo, objeto da pesquisa, exiguidade de prazos e instrumentos de coleta de dados.
    - C) Natureza da pesquisa, objeto da pesquisa, recursos financeiros, equipe humana e exiguidade de prazos.
    - D) Natureza da pesquisa, exiguidade de prazos, referencial teórico, organização do material, recursos financeiros.
    - E) Natureza da pesquisa, objeto da pesquisa, representação dos dados, limitações do estudo, equipe humana.
  - 2) A técnica da coleta documental se utiliza de vários tipos de documentos ,que são encontradas em diversas instituições fonte. No exercício abaixo, relacione o tipo de documento com o tipo de fonte:
    - I. Arquivos públicos
    - II. Arquivos particulares
    - III. Fontes estatísticas
    - ( ) Iconográficos, gravuras, estampas, desenhos, pinturas
    - ( ) Documentos sobre manifestações patológicas e problemas sociais
    - ( ) Registros de nascimentos, casamentos, falências
    - ( ) Correspondências, cartas, memórias, diários
    - ( ) Ordem régias, leis, ofícios, anuários, alvarás
    - ( ) Registros, ofícios, correspondências oficiais, atas, memoriais
    - ( ) Atas, projetos de lei, relatórios oficiais
    - ( ) Documentos sobre dados populacionais e fatores econômicos
- A) I, I, I, II, I, II, I, III

- B) I, III, I, II, I, II, I, III
- C) I, I, II, III, I, II, I, III
- D) II, I, II, I, II, I, III, II
- E) I, II, III, II, I, I, I, III

3) Assinale as alternativas que descrevem as características da técnica de entrevistas e de suas tipologias.

I. São tipologias da entrevista, entrevista estruturada, entrevista semiestruturada, entrevista não estruturada, grupo focal e história de vida.

II. Uma das limitações das técnicas de entrevistas é que elas não podem ser aplicadas com pessoas que não sejam alfabetizadas.

III. Existe a possibilidade do entrevistado ser influenciado pelas características físicas ou psicológicas do entrevistador.

IV. O entrevistador pode fazer uso de gravadores para o registro da entrevista, independente de ter a autorização ou não do entrevistado.

V. O entrevistador, conforme o tipo da entrevista, pode fazer uso de roteiros preestabelecidos para ter um guia de desenvolvimento da pesquisa.

VI. A técnica da entrevista permite que o pesquisador também tire conclusões das reações e gestos do entrevistado.

Quais das alternativas são corretas?

- A) Apenas I, III, V e VI.
- B) Apenas I, V e VI.
- C) Apenas II, III, IV e V.
- D) Apenas II, III, V e VI.
- E) Apenas I, III e VI.

4) A execução de uma pesquisa depende das técnicas e procedimentos a serem adotados para a análise dos dados. A depender de sua natureza de pesquisa e objetivos, requerirá uma técnica adequada à resolução do problema a ser estudado. A técnica de pesquisa que exige menos do pesquisador que as outras técnicas, possibilita a coleta de dados sobre comportamentos típicos sem interferências, avalia aspectos que não são possíveis por outras técnicas e possibilita a análise de vários fenômenos ao mesmo tempo é a:

- A) Técnica de entrevista.
- B) Técnica de grupo focal.
- C) Técnica de observação.
- D) Técnica de coleta documental.
- E) Técnica de história de vida.

5) A técnica de pesquisa, denominada história de vida, é pouco conhecida entre os pesquisadores; porém, ela oferece inúmeras possibilidades ao pesquisador. Marque V ou F para as características que ela possui como técnica de pesquisa:

( ) O pesquisador, ao aplicar a técnica, pode não levar em conta as experiências do narrador, já que ele pode estar desatualizado a respeito do assunto.

( ) O pesquisador escolhe o tema e as questões da pesquisa e, além disso, pode coletar todos os dados que o narrador deseja contar.

( ) Tem, como objetivo, obter informações da experiência do entrevistado com o objeto de estudo.

( ) A história de vida fornece a base para o entendimento histórico dos fenômenos que o pesquisador pretende analisar.

( ) A técnica da história de vida deve ser aplicada apenas quando o entrevistado for uma pessoa ilustre e de reconhecimento público.

( ) As entrevistas de história de vida trabalham com as informações da memória do entrevistado.

- A) V-F-F-F-V-F
- B) F-V-V-V-V-F
- C) F-V-F-V-F-V
- D) F-V-V-V-F-V
- E) V-F-F-V-V-V





## Na prática

O mundo dos negócios está sempre andando lado a lado com a inovação. O mercado consumidor é muito exigente e demanda dos proprietários de estabelecimento sempre estarem conectados com a necessidade de seus clientes. De olho nisso, umas das práticas, que os empreendedores utilizam, é observar o comportamento de seus clientes para que consigam aprender e identificar suas preferências e reações dentro dos pontos de venda.

Neste Na Prática, você vai ver como a técnica de pesquisa da observação é utilizada no mundo da administração empresarial; visto que, nesse caso, observar sem interferir faz com que as ações captadas traduzam o real sentimento do consumidor e fornece a informação necessária para que os empreendedores sempre estejam aprendendo para prover, cada vez mais, serviços de qualidade.

# A TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO DO CONSUMIDOR

As técnicas de pesquisa não ficam presas só ao mundo académico, elas são utilizadas, também, em várias outras áreas de conhecimento; uma delas é o marketing. Veja um exemplo.

A técnica da observação permite aos lojistas uma compreensão mais efetiva dos comportamentos dos consumidores. **Como isso pode ser feito?**

A partir da presença de um observador, que pode ser um funcionário ou um profissional contratado. O objetivo é capturar as atitudes, as sensações e as reações dos indivíduos, no momento que ocorre a interação com o produto e com a loja, sem interferências.

## COMO É FEITA A OBSERVAÇÃO DOS CONSUMIDORES NA PRÁTICA?



Nessa aplicação da técnica de pesquisa, o consumidor não é abordado e o observador não conversa com ele, apenas observa, recolhe e registra as informações à medida em que elas ocorrem – observação não participante.

Um dos principais benefícios é que o método observacional permite a avaliação do comportamento real dos consumidores, pois eles agem naturalmente, em determinado ambiente de compra, enquanto os dados são registrados.

A observação pode ser feita por:

- ♦ profissionais especializados
- ♦ pelos próprios funcionários da loja
- ♦ por câmeras



A observação do comportamento do consumidor pode ser realizada em dois contextos:

### OBSERVAÇÃO EXTERNA:

Visa descobrir a taxa de conversão da rua para dentro do estabelecimento. A interação do cliente com a fachada ou vitrine.

### OBSERVAÇÃO INTERNA:

Visa observar o comportamento do consumidor no interior da loja para examinar, desde sua relação com a disposição dos produtos e com os vendedores, até o atendimento final no caixa.

A técnica da observação utiliza formulários, para o registro dos dados e posterior comparação dos comportamentos dos clientes.



A técnica da observação do comportamento dos clientes visa **fornecer informações indispensáveis para as estratégias de marketing de negócios**, possibilitando às empresas suprir e atender as demandas de seus clientes e obter sucesso no mundo dos negócios.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.



Para ampliar o seu conhecimento a respeito desse assunto, veja abaixo as sugestões do professor:

## **Técnicas de Entrevista - Estruturação e Dinâmica para Entrevistados e Entrevistadores**

Este é um ótimo livro para quem quer saber mais sobre as técnicas de entrevista e estar preparado para perguntar e responder independente de sua área de atuação.

**Conteúdo interativo disponível na plataforma de ensino!**

## **Escuta permanente de informação informal e sua exploração coletiva para tomada de decisão: uma observação participante na Johnson e Johnson Un Sul**

Esta dissertação de mestrado relata a prática da observação participante em um contexto empresarial demonstrando o quanto as técnicas de pesquisa podem ser aplicadas no dia a dia.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.

## **Grupo focal na pesquisa qualitativa: relato de experiência**

Este artigo apresenta um relato de experiência do uso do grupo focal em pesquisas qualitativas e suas aplicações no cotidiano.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.