**Sobre o Questionário:**

**Vantagens:** Atinge um grande número de pessoas; Menores custos; Permite que os participantes respondam no momento em que acharem conveniente; Questões padronizadas garantem uniformidade.

**Desvantagens:** Não há garantia de que a maioria dos participantes responderam os questionários Os resultados são bastante críticos em relação ao objetivo, pois as perguntas podem ter significados diferentes a cada participante questionado.

**Melhor uso (exemplo) do Questionário:** Essa técnica é interessante quando temos uma quantidade grande de pessoas para extrair as mesma informações

**Observação Direta:**

**Vantagens:** Capaz de captar o comportamento natural das pessoas visando o processo; Nível de intromissão relativamente baixo; Confiável para observações com baixo nível de inferência.

**Desvantagens:** Polarizada pelo observador; Requer treinamento especializado; Efeitos do observador nas pessoas; Não comprova/esclarece o observado; Número restrito de variáveis.

**Melhor uso (exemplo) do Observação Direta:** Quando o local em foco for necessidade de observação do mesmo. Permitindo assim, coletar informações de acordo com o cotidiano das operações e execução dos processos diários do local.