



Interativa

Métodos de Pesquisa

Autora: Profa. Ivy Judensnaider

Professora conteudista: Ivy Judensnaider

Natural e residente em São Paulo, formou-se economista pela Faculdade de Economia da Fundação Armando Alvares Penteado (1981), mestre em História da Ciência pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2004) e doutoranda no Programa de Ensino de Ciências e Matemática da Unicamp. Atualmente, é professora da UNIP nos cursos de Ciências Econômicas.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

J92m Judensnaider, Ivy.

Métodos de Pesquisa / Ivy Judensnaider. – São Paulo: Editora Sol, 2021.

136 p., il.

Nota: este volume está publicado nos Cadernos de Estudos e Pesquisas da UNIP, Série Didática, ISSN 1517-9230.

1. Pesquisa. 2. Projeto. 3. Comunicação. I. Título.

CDU 001.8

U510.67 – 21

Prof. Dr. João Carlos Di Genio
Reitor

Prof. Fábio Romeu de Carvalho
Vice-Reitor de Planejamento, Administração e Finanças

Profa. Melânia Dalla Torre
Vice-Reitora de Unidades Universitárias

Profa. Dra. Marília Ancona-Lopez
Vice-Reitora de Pós-Graduação e Pesquisa

Profa. Dra. Marília Ancona-Lopez
Vice-Reitora de Graduação

Unip Interativa – EaD

Profa. Elisabete Brihy
Prof. Marcello Vannini
Prof. Dr. Luiz Felipe Scabar
Prof. Ivan Daliberto Frugoli

Material Didático – EaD

Comissão editorial:

Dra. Angélica L. Carlini (UNIP)
Dr. Ivan Dias da Motta (CESUMAR)
Dra. Kátia Mosorov Alonso (UFMT)

Apoio:

Profa. Cláudia Regina Baptista – EaD
Profa. Deise Alcantara Carreiro – Comissão de Qualificação e Avaliação de Cursos

Projeto gráfico:

Prof. Alexandre Ponzetto

Revisão:

Kleber Souza
Ricardo Duarte

Sumário

Métodos de Pesquisa

APRESENTAÇÃO	7
INTRODUÇÃO	8

Unidade I

1 MÉTODO, METODOLOGIA E PESQUISA: CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	11
2 OS DIFERENTES TIPOS DE PESQUISA.....	12
3 EXPLORANDO E DETALHANDO OS MÉTODOS DE PESQUISAS QUALITATIVAS.....	22
3.1 A análise do discurso	23
3.2 Os estudos de caso	25
3.3 Os estudos culturais e etnográficos.....	31
3.4 A pesquisa-ação.....	35
3.5 Os experimentos	38
3.6 A pesquisa documental.....	43
3.7 A pesquisa bibliográfica.....	45
4 EXPLORANDO E DETALHANDO OS MÉTODOS DE PESQUISAS QUANTITATIVAS	49
4.1 Os <i>surveys</i>	49
4.2 Os <i>web surveys</i> (ou <i>online surveys</i>)	62

Unidade II

5 O PROJETO DE PESQUISA.....	71
5.1 A escolha do tema	72
5.2 A problematização.....	74
5.3 A formulação da hipótese	76
5.4 A identificação de objetivos.....	77
5.5 Os métodos e as técnicas: as escolhas metodológicas.....	78
5.6 A justificativa	80
5.7 O referencial teórico.....	81
5.8 O cronograma de atividades.....	89
5.9 As referências.....	91
5.10 Outros elementos do projeto	91
6 ASPECTOS ÉTICOS ENVOLVIDOS EM PESQUISAS CIENTÍFICAS.....	92

7 A APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DE UMA PESQUISA: A COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA PARA A COMUNIDADE ACADÊMICA.....	96
8 A APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DE UMA PESQUISA: A COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA PARA A COMUNIDADE NÃO ACADÊMICA.....	114

APRESENTAÇÃO

Prezado aluno,

O livro-texto que aqui apresentamos servirá de apoio ao estudo da disciplina *Métodos de Pesquisa*. Note que ele está dividido em duas unidades. Em cada uma delas será possível encontrar:

- **textos explicativos** que elucidam a matéria;
- **resumos** do conteúdo estudado;
- **exercícios** comentados;
- **tópicos para refletir**, em que o convidamos a pensar sobre assuntos da atualidade;
- a seção **saiba mais**, em que indicamos filmes e livros que, de alguma forma, complementam os temas investigados; não deixe de explorar essas sugestões: garantimos a ampliação do seu conhecimento sobre os temas apresentados, o que será extremamente útil, não apenas na questão específica da disciplina, mas na sua vida profissional;
- **lembretes** que trazem anotações pontuais que o remetem a alguma informação já conhecida;
- **observações** que apresentam apontamentos que chamam sua atenção para algum ponto que merece ser destacado sobre o assunto em desenvolvimento – são recursos que reforçam algumas questões que quisemos salientar.

Na unidade I, você entrará em contato com os conceitos de metodologia, método e pesquisa. Em seguida, refletirá sobre os diferentes tipos de pesquisa e de métodos, e poderá compreender as principais características dos métodos quantitativos e qualitativos; para que possa decidir sobre quais métodos utilizar, traremos exemplos e aplicações de estudos do tipo *survey*, grupos focais, estudos de caso, observação e pesquisa-ação. Também investigaremos os experimentos, a análise do discurso, os estudos sobre estado da arte e, finalmente, os estudos documentais, culturais e etnográficos.

Na unidade II, investigaremos quais os principais passos para a realização de pesquisas, incluídas a elaboração do projeto de pesquisa e a comunicação dos resultados da pesquisa. A respeito da comunicação científica, discutiremos como ela ocorre em dois ambientes: no ambiente acadêmico e no ambiente não acadêmico.

Os nossos objetivos não incluem, única e exclusivamente, a transferência de conteúdos. Nossa proposta é, em especial, a de colaborar para o desenvolvimento de competências relacionadas à pesquisa e à investigação científica. Por conta disso, não nos limitaremos a explicar as diferentes modalidades de pesquisas e métodos; procuraremos, também, trazer exemplos de estudos envolvendo escolhas metodológicas distintas, ou em função dos problemas de pesquisa que se colocaram diante dos pesquisadores ou por conta das áreas de conhecimento das quais essas investigações emergiram.

Dessa forma, dará para notar que os conteúdos procuram dialogar com as diferentes vertentes do conhecimento científico.

Esperamos que você aprecie o texto.

Bons estudos!

INTRODUÇÃO

Provavelmente você, universitário, imagina que a pesquisa científica seja privilégio de cientistas trancados em laboratórios ou perdidos nas bibliotecas, sendo assunto de pouca importância para quem está desenvolvendo competências e habilidades no Ensino Superior. No entanto, realizar pesquisa é justamente uma das principais atividades dos alunos que estão em processo de formação nas universidades. A pesquisa científica faz parte do cotidiano dos discentes, sejam quais forem as suas áreas de formação, sejam quais forem os semestres sendo cursados.

Estamos fazendo pesquisa quando selecionamos e analisamos artigos acadêmicos sobre determinado tema; fazemos pesquisa quando entrevistamos, de forma sistemática, clientes ou fornecedores; fazemos pesquisa quando observamos o comportamento de pessoas ou animais; fazemos pesquisa quando investigamos a resistência de materiais para a construção de prédios ou viadutos. A atividade profissional requer que dominemos os principais métodos de pesquisa para que possamos dar conta de oferecer respostas aos problemas que encontramos, ou que estão colocados à nossa frente.

É claro que qualquer pessoa pode elaborar um questionário e entrevistar clientes ou fornecedores. Qualquer um pode testar um processo de gestão e concluir sobre a viabilidade ou não de sua utilização. Qualquer indivíduo pode selecionar textos em uma plataforma digital e resumi-los. Qualquer um pode afirmar que determinada substância tem poderes curativos. Para realizar essas tarefas, parecem ser suficientes o bom senso e a experiência pessoal. Por que, então, são necessários conhecimentos específicos para efetuar pesquisas? A explicação pode parecer óbvia, mas não o é: conhecer e dominar métodos de pesquisa garantem a formulação de problemas de qualidade, a oferta de soluções com fundamentação científica, a construção de um conhecimento que, embora possa ser modificado no futuro, nos dá alguma certeza, mesmo que probabilística, sobre o mundo no qual vivemos.

De fato, será realizada pesquisa científica em cada uma das disciplinas do seu curso, e o desenvolvimento de habilidades metodológicas será essencial para a formação e a atuação profissionais. O conhecimento crítico a respeito dos diferentes métodos de pesquisa lhe permitirá boas escolhas. Afinal, como já dissemos, qualquer um pode achar que está realizando pesquisa; no entanto, qual conhecimento nos proporciona maior grau de confiança? Certamente, aquele que foi produzido em condições nas quais eram conhecidas todas as variáveis envolvidas na situação.

Caso alguém diga que o chá de camomila é indicado para doentes que apresentem sintomas de gripe, estaremos mais seguros de utilizá-lo se soubermos que essa indicação foi fruto de um trabalho sistemático de investigação. Ficaremos mais tranquilos se tivermos a garantia de que este procedimento foi testado junto a um número grande de pessoas, que os sintomas anteriores e posteriores foram

controlados de forma rigorosa, que a dosagem dele foi medida com instrumentos acurados, que a pesquisa foi realizada em diferentes regiões do país e em períodos distintos do ano.

Caso tenhamos que orientar uma empresa na descontinuidade de algum produto, podemos enviar *e-mails* para nossos amigos próximos e indagar sobre os usos e a satisfação no consumo deste bem. No entanto, garantiremos maior confiança na sugestão a ser dada se os resultados tiverem sido fruto de uma investigação sistemática, usando como amostra um grupo de pessoas que, de forma contínua, consoma o produto. Podemos procurar entrevistar pessoas de diferentes idades, níveis socioeconômicos, profissões e regiões geográficas. Podemos formular um questionário que permita abordarmos todos os entrevistados da mesma forma, buscando diminuir os efeitos e os vieses dos entrevistadores. Podemos submeter nossos dados a tratamento estatístico, buscando compreender se a população como um todo apresenta ou não o mesmo comportamento observado na amostra.

Tanto o conhecimento científico quanto o metodológico estão sujeitos a mudanças ao longo do tempo. Um método válido no início do século XIX pode não o ser mais no século XXI. Uma forma específica de estudar fenômenos da natureza pode ter se mostrado ineficaz depois de décadas (ou séculos) de uso. Perguntas que nunca foram colocadas antes podem emergir em função de modificações nas condições nas quais vivemos. Vazamentos de óleo nos oceanos provocaram discussões que não haviam acontecido antes; a pandemia do coronavírus estimulou o debate sobre o papel do isolamento social no controle de doenças e o processo de descoberta de vacinas; a escassez de recursos hídricos tem contribuído para aumentar o volume de pesquisas a respeito de processos produtivos; o aumento populacional nas grandes cidades tem tornado imperativo que discutamos as relações sociais, a violência e a mobilidade urbana.

Embora a produção do conhecimento científico seja histórica e socialmente determinada, a validação de métodos de pesquisa e o consenso da comunidade científica em torno deles tornam possível reconhecer como ciência os resultados obtidos a partir de certos procedimentos. Fazer ciência não significa afirmar certezas eternas sobre os fenômenos estudados, mas colocar à disposição da crítica e da mudança tanto os métodos utilizados para a investigação quanto os resultados obtidos.

Nossa proposta, a partir de agora, é a de possibilitar a reflexão sobre os métodos atualmente percebidos como válidos pela comunidade científica. Bem distantes da intenção de defender verdades perenes, buscaremos familiarizá-lo com os diferentes tipos de pesquisa e de procedimentos metodológicos.

Unidade I

1 MÉTODO, METODOLOGIA E PESQUISA: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Segundo Zanella (2013), a ciência é a produção humana na sua atividade de conhecer e refletir a respeito do mundo e dos fenômenos da natureza. Assim, a ciência é fruto da reflexão de um sujeito (quem busca saber) sobre um objeto (o alvo dessa reflexão). Por exemplo, o biólogo que busca compreender a transmissão de características genéticas nos seres humanos é o sujeito cognoscente, o indivíduo que busca o conhecimento; o seu objeto de estudo é a transmissão de características genéticas nos seres humanos. O geógrafo que procura entender os movimentos migratórios é o sujeito do conhecimento; os movimentos migratórios fazem parte do conjunto de objetos de estudo sobre os quais ele investiga.

O método diz respeito ao caminho que o sujeito cognoscente faz em direção ao seu objeto. Em outras palavras, são os procedimentos que o agente do conhecimento escolhe para que possa refletir, conhecer e entender um fato ou um aspecto da natureza. Essas práticas envolvem atividades e processos intelectuais e técnicos. Em outras palavras, incluem a razão e a ação, a ordenação dos pensamentos de forma a decidir sobre como compreender algo, e a subsequente atividade realizada com o objetivo de apreender este objeto.

Por sua vez, a metodologia compreende o estudo dos métodos. Quais são, afinal, os métodos adequados para conhecer o comportamento de uma coelha junto à sua cria? Quais são os caminhos para que se possa identificar falhas no processo de produção de uma lâmpada? Como compreender uma obra literária a partir da análise das personagens? Como identificar traços culturais comuns em dois grupos étnicos distintos? As maneiras como os sujeitos do conhecimento dirigem-se ao objeto: este é o campo da metodologia. Veja bem: não se trata de estudar a coelha, refletir sobre os processos de produção da lâmpada, realizar uma análise literária ou compreender as diferenças culturais entre dois grupos. Trata-se de discutir sobre as formas a partir das quais a coelha será observada, o processo de produção da lâmpada será investigado, as personagens serão interpretadas e os grupos serão estudados. Estamos, aqui, falando dos caminhos escolhidos pelos pesquisadores para atingir determinados objetivos, em geral associados a oferecer respostas a perguntas feitas; em outras palavras, associados à realização da pesquisa, este conjunto de procedimentos sistemáticos para a construção do conhecimento.



Figura 1 – O método é o conjunto de procedimentos que o agente do conhecimento (o pesquisador) escolhe para que possa entender um fato ou um aspecto da natureza

Cada área do conhecimento legitima e consagra determinados métodos. Claro que há métodos comuns a todas as áreas do saber, mas, em geral, há especificidades metodológicas que surgem em função da especificidade dos problemas colocados à frente dos pesquisadores. As formas de investigar um objeto, portanto, dependem das intenções dos sujeitos do conhecimento e da natureza dos objetos que se deseja conhecer. Os biólogos desenvolveram métodos particulares para estudar a natureza e os seres vivos. Os físicos, por sua vez, têm feito uso de outros métodos para estudar a matéria, a energia e os movimentos. Os economistas vêm utilizando certos métodos para investigar como a sociedade utiliza recursos escassos para o atendimento de necessidades ilimitadas. Os psicólogos apropriaram-se de processos a fim de estudar os comportamentos e os fenômenos psíquicos humanos.

É plausível que os procedimentos para estudar processos inflacionários sejam distintos daqueles utilizados para estudar as relações sociais entre membros de "tribos urbanas". Da mesma maneira, os métodos utilizados para compreender as variáveis associadas à produtividade do solo podem ser diferentes dos aplicados no estudo das bactérias patogênicas. O que há em comum é que todos os métodos buscam isolar fatores subjetivos na investigação dos objetos de estudo, fazer uso de formas racionais de entender as relações de causalidade entre variáveis, e sistematizar procedimentos que permitam o alcance de resultados e a redução de incertezas.

2 OS DIFERENTES TIPOS DE PESQUISA

Em geral, e provavelmente você fez isso até agora, costumamos dividir as pesquisas em dois grandes grupos: o das pesquisas teóricas e o das pesquisas aplicadas.

As pesquisas teóricas têm como proposta ampliar o conhecimento em determinada área, propondo novas questões ou novas explicações para problemas já estudados. Um exemplo de pesquisa teórica é o trabalho de Scognamillo-Szabó e Bechara (2010), no qual os autores propuseram uma revisão sobre a filosofia da acupuntura, em particular quanto às suas origens na China, a posterior expansão no Ocidente e suas aplicações em termos de efeitos terapêuticos na veterinária. Partindo do pressuposto de que a acupuntura defende a associação entre saúde e variáveis neurais e endócrinas – que, por sua

vez, relacionam-se com a nutrição, os hábitos de vida e as condições do ambiente – os autores buscaram resgatar a aplicação de técnicas de acupuntura na veterinária no contexto brasileiro.

A pesquisa aplicada, em contrapartida, tem como objetivo propor soluções a determinados problemas. Seu campo é a aplicação prática, ou seja, o uso da ciência em situações concretas para resolver questões existentes. Em outras palavras, ela busca controlar ou provocar mudanças nos fenômenos da natureza e na sociedade; ela intervém e se pretende intervencionista, já que precisa lidar com situações reais.

Um exemplo de pesquisa aplicada pode ser visto no trabalho de Ilha e Cruz (2006), que envolveu conhecimentos nas áreas de pedagogia, geografia e engenharia de jogos eletrônicos. Os professores fizeram uso do SimCity4, um *game* no qual o usuário torna-se prefeito de uma cidade, tendo que decidir sobre assuntos financeiros e outras questões nos âmbitos estéticos, ambientais, culturais e burocráticos. O jogo foi utilizado por três professores (das disciplinas matemática, geografia e língua portuguesa) junto a alunos de 1ª série do Ensino Médio da Escola Técnica do Vale do Itajaí (SC), considerada problemática em função da quantidade de estudantes repetentes na sala. Como objetivos, os professores se propuseram a identificar os resultados de aprendizagem com a utilização do *game*, a importância de atividades lúdicas durante a aula e as possibilidades de trabalhar o desenvolvimento do conhecimento e de habilidades com o uso de tecnologia. A intenção envolveu a intervenção em sala de aula com o propósito de resolver uma questão prática: o desempenho dos alunos poderia melhorar caso fosse utilizado um jogo eletrônico em sala de aula?

É possível que surja o seguinte questionamento: essa tipificação (teórica *versus* aplicada) envolve categorias excludentes? Quer dizer, uma pesquisa é sempre puramente teórica ou aplicada? A resposta é negativa: pesquisas teóricas podem gerar tecnologias e instrumentos práticos; ao mesmo tempo, pesquisas aplicadas podem fazer surgir perguntas novas, antes não pensadas, e que exigem a ampliação do conhecimento teórico para serem resolvidas. Veja, por exemplo, o caso da pesquisa teórica sobre a radiação emitida por estrelas e planetas; esta investigação acabou por permitir o desenvolvimento de termômetros auriculares (que medem a temperatura do ouvido). Os estudos teóricos sobre física quântica originaram o conhecimento necessário para o surgimento e a utilização das tomografias computadorizadas e das ressonâncias magnéticas.



Figura 2 – A pesquisa teórica e o desenvolvimento tecnológico nem sempre caminham juntos, já que os desenvolvimentos tecnológicos não são, necessariamente, previstos pela pesquisa teórica em qualquer área. Em outras palavras, há ocasiões em que os artefatos tecnológicos ocorrem quase que desvinculados das pesquisas por meio das quais aquele conhecimento foi desenvolvido

Há casos de descompasso entre o conhecimento teórico e o desenvolvimento de equipamentos tecnológicos. Um caso extremamente interessante é o da radiatividade e da aplicação tecnológica desse conhecimento. No século XIX, Marie Curie (1867-1934) já estudava o fenômeno da radiatividade, o que permitiu que ela descobrisse novos elementos, tais como o polônio e o rádio. No entanto, os efeitos do contato com materiais radiativos permaneceram desconhecidos por muito tempo, sendo que um dos exemplos mais simbólicos dessa falta de informação foi o das assim chamadas "garotas do rádio".

No início do século XX, uma empresa norte-americana utilizava uma tinta à base de rádio para pintar relógios, recurso utilizado para que os ponteiros brilhassem no escuro. Dada a necessidade de afinar o traço, as operárias lambiam a base do pincel para a aplicação da tinta. Anos depois, essas moças começaram a apresentar fortes dores nas bocas e deformidades ósseas. Após um árduo processo na justiça, elas conseguiram uma indenização da empresa em que trabalhavam. A pergunta que moveu o processo todo foi a seguinte: o quanto as empresas sabiam a respeito dos efeitos do rádio no corpo humano? O que as companhias, naquele momento, poderiam ter feito para proteger os trabalhadores desses efeitos? Há controvérsias sobre isso, já que a própria Marie Curie morreu por conta de uma leucemia, provavelmente em função da exposição a materiais radiativos.



Saiba mais

Uma investigação mais detalhada sobre o caso das "garotas do rádio" está disponível em:

LEAL, K. P.; FORATO, T. C. M. História da radioatividade e natureza da ciência: possibilidades de diálogo. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE ENSINO DE FÍSICA, 23., 2019, Salvador. *Anais [...]*. São Paulo: SBF, 2019. v. 1. p. 1-8. Disponível em: https://www.academia.edu/42129608/Hist%C3%B3ria_da_Radioatividade_e_Natureza_da_Ci%C3%A2ncia_possibilidades_de_di%C3%A1logo. Acesso em: 21 dez. 2020.

Também é possível refletir sobre a questão do descompasso entre conhecimento e aplicação – por desinformação ou por descuido – a partir da narrativa da minissérie para a televisão *Chernobyl* (2019), que narra um desastre em uma usina nuclear na Ucrânia, em 1986.

Centenas de milhares de trabalhadores envolveram-se com os trabalhos de descontaminação naquele que é considerado um dos piores acidentes nucleares da história. A minissérie mostra como os soviéticos buscaram esconder do mundo o que havia acontecido, demora que só fez aumentar os prejuízos ecológicos, humanos e materiais. Ainda hoje, a região em torno da usina apresenta elevados índices de radiação, o que impede a permanência de seres humanos no local, e a cidade de Chernobyl foi abandonada.

CHERNOBYL. Direção: Johan Renck. Estados Unidos; Reino Unido: HBO, 2019. 330 min. (5 episódios).

Há outras formas de categorizar as pesquisas que não apenas separando-as em teóricas e aplicadas. Em geral, elas podem ser caracterizadas em função dos objetivos, das abordagens e dos procedimentos. Vejamos essas divisões com mais detalhes.

Quanto aos objetivos

Em relação aos seus objetivos, as pesquisas podem ser exploratórias, descritivas ou explicativas. A pesquisa exploratória tem o propósito de ampliar o conhecimento a respeito de determinado objeto ou fenômeno. Em grande parte das vezes, ela é a primeira etapa de uma pesquisa mais complexa, em especial quando o pesquisador não conhece o tema com profundidade.

Imaginemos que um banco pretenda informatizar vários dos seus processos, diminuindo a necessidade de os clientes irem à agência física. Parece razoável pensar que a primeira coisa a ser investigada diz respeito aos hábitos dos consumidores em relação aos serviços digitais e às agências físicas. Uma pesquisa exploratória pode revelar quais as atitudes dos correntistas sobre o atendimento presencial, as dificuldades e desconfiças dos clientes em relação a aplicativos digitais, suas necessidades em termos de atendimento e suporte da gerência. O problema-alvo da pesquisa exploratória, depois, pode ser investigado mais detalhadamente em outra fase da pesquisa – e a partir de outros métodos – mas, no primeiro instante, é fundamental que o pesquisador conheça o chão em que está pisando, que ele tenha as informações básicas para planejar uma investigação mais profunda.

Este é o sentido da pesquisa exploratória: promover uma primeira aproximação com o objeto de estudo ou com o problema que orienta a investigação, em especial quando o tema é novo ou pouco conhecido. Por exemplo, em função da inexistência de estudos sobre a influência da tecnologia no comportamento do jovem, Nicolaci-da-Costa (2004) entrevistou vinte jovens cariocas, na sua maioria estudantes do Ensino Médio ou Ensino Superior; como resultado, a autora identificou que o uso do celular havia promovido mudanças profundas no comportamento dos entrevistados, que, por conta do uso da telefonia móvel, haviam conseguido ampliar sua autonomia e liberdade, bem como sentiam-se menos solitários. Esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, já que o tema (mudanças no comportamento em função do uso de celular) havia sido pouco estudado até então.

A pesquisa descritiva tem objetivos distintos dos da pesquisa exploratória: ela não pretende uma primeira aproximação com o tema; ao contrário, ela se propõe a descrever com o máximo de exatidão possível os fatos, os fenômenos ou os objetos. Seu propósito não é levantar informações iniciais, mas elaborar um panorama que apresente a realidade com detalhes.

Em geral, faz-se pesquisa descritiva quando se pretende descrever as características de determinado grupo, ou se deseja descobrir a proporção de pessoas que, em um grupo, apresentam comportamentos específicos. Matsuura, Costa e Folegatti (2004), por exemplo, realizaram entrevistas pessoais com quatrocentos consumidores de uma cidade da Bahia com o objetivo de apontar quais os atributos da fruta banana eram percebidos como mais relevantes. A pesquisa descritiva fez uso de métodos estatísticos e, como resultado, identificou que o sabor, a vida útil e a aparência eram os atributos que os entrevistados percebiam como mais importantes. Outra pesquisa descritiva, desta vez na área da Sociologia, foi realizada por Costa Júnior e Silva (2018), que buscaram descobrir os atributos associados

à qualidade dos candidatos ao poder executivo municipal, por meio de 252 entrevistas com eleitores de duas cidades do Maranhão; como resultado, os autores encontraram que as variáveis associadas a plano de governo, propostas políticas, equipe de governo e condutas éticas dos candidatos eram os atributos mais relevantes no momento de decidir o voto.

Diferentemente da pesquisa exploratória e da pesquisa descritiva, a pesquisa explicativa tem o objetivo de identificar fatores determinantes que explicam a ocorrência de fenômenos, sejam eles naturais ou sociais. Ela não quer apenas se aproximar do tema, tampouco limitar-se a descrever a realidade; a pesquisa explicativa quer explicar, quer mostrar a relação de causa e efeito entre variáveis. Se a pesquisa descritiva ocupa-se em descrever **o que é**, a explicativa busca entender **o porquê** de os fenômenos ou os fatos acontecerem.



Observação

As variáveis são características dos elementos de uma amostra ou população. Por exemplo, a idade, o sexo, o grau de instrução, a nacionalidade caracterizam pessoas ou grupos. Em um teste de produto, o grau de satisfação dos consumidores é uma variável. No processo de fabricação de camisetas, o tempo de duração de cada etapa do processo fabril é uma variável. Em uma pesquisa eleitoral, a intenção de voto é uma variável; a rejeição a candidatos é outra.

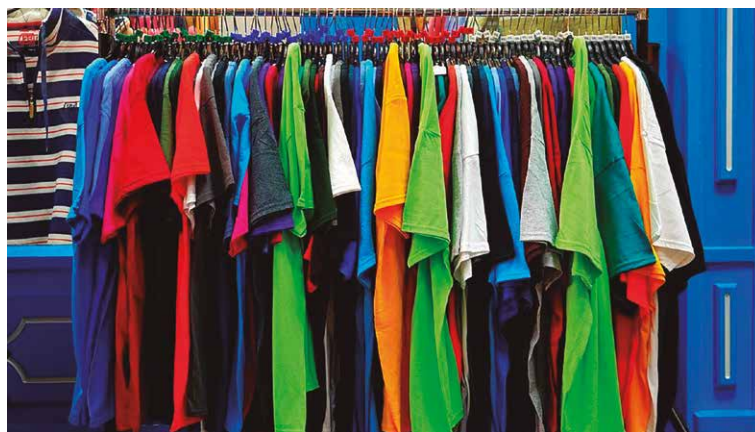


Figura 3 – A variável corresponde a determinada característica de um fenômeno, uma amostra ou uma população. Por exemplo, no processo de fabricação de camisetas, o tempo de duração de cada etapa do processo fabril é uma variável

Com o propósito de determinar as variáveis responsáveis pelo IDH-M dos municípios do Paraná, Scarpin e Slomski (2007) realizaram uma pesquisa explicativa. O IDH-M é o Índice de Desenvolvimento Humano do município, e varia de 0 a 1. Quanto mais próximo de 1, maior é o desenvolvimento humano; quanto mais próximo de 0, menor o desenvolvimento humano. O IDH, do qual o IDH-M deriva, foi elaborado para mensurar o desenvolvimento humano de forma mais qualitativa, não usando como parâmetro única e exclusivamente a renda. São três os fatores que participam do índice: a longevidade

(média de idade da população), a educação (o número de anos de escolaridade da população) e a renda da população corrigida pelo custo de vida. O estudo mostrou que, dentre 87 variáveis independentes (10 variáveis não contáveis e 77 contáveis), as seguintes explicavam o aumento ou a diminuição do desenvolvimento humano nas cidades: distância do município em relação à capital, altitude geográfica, proporção da população vivendo na área rural, receita tributária, gastos e despesas com pessoal na área administrativa, saúde e saneamento, nível de investimentos e gastos com indústria e comércio.



Observação

Uma variável dependente é aquela que acontece por conta de outra, independente. Simplificando: se tivermos uma relação do tipo "se X, então Y", X será nossa variável independente e Y a dependente. A variável Y depende da variável X; se X aumentar/diminuir, ou se X ocorrer, então Y aumentará/diminuirá, ou Y ocorrerá. Pense na seguinte relação: renda e consumo. É bem provável que à medida que a renda aumente, o consumo também o faça. Pessoas com mais renda consomem mais, pessoas com menos renda consomem menos. No nosso exemplo, a renda é a variável independente e o consumo é a variável dependente.

Outro exemplo de pesquisa explicativa pode ser visto no estudo de Sgroi (2008), no qual a autora pesquisou quais variáveis poderiam explicar o peso ao nascimento; partindo da premissa de que o peso ao nascimento determinava a probabilidade de sobrevivência do nascituro e a ocorrência de doenças na vida adulta, ela estudou os dados de 383 crianças com menos de 11 meses completos, na cidade de São Paulo. Como conclusão, a autora identificou que a probabilidade de a criança nascer com peso médio inferior ao de outras aumentava caso a mãe fosse fumante, tivesse ganho pouco peso durante a gravidez, fosse hipertensa e tivesse comparecido a poucas consultas de acompanhamento pré-natal.



Lembrete

Nos termos de que falamos anteriormente, o peso da criança ao nascimento é a variável dependente. Número de visitas de pré-natal, tabagismo, ganho de peso durante a gravidez e pressão arterial da mãe são as variáveis independentes.

Quanto à abordagem

As pesquisas também podem ser categorizadas em função da sua abordagem: há pesquisas qualitativas e pesquisas quantitativas.

As pesquisas qualitativas não estão preocupadas em projetar os seus resultados para a população como um todo. Caso uma pesquisa qualitativa mostre que a maior parte da amostra (grupo de pessoas que correspondem à população, em relação a características específicas) prefere o sorvete de morango

ao de chocolate, nada permite concluir que tal fato também ocorra na população. A preocupação da pesquisa qualitativa não é estatística, e por isso ela não costuma fazer uso de instrumental ou de técnicas estatísticas. A pesquisa qualitativa não está preocupada em mensurar, mas em aprofundar o conhecimento sobre o fenômeno ou o objeto de estudo. Ela trabalha com dados qualitativos, não métricos. De forma contrária, a pesquisa quantitativa tem a preocupação de mensurar, de medir a ocorrência do fenômeno. Seu material são os dados quantitativos, métricos, quantificáveis.

Vejamos como um mesmo tema pode ser abordado de duas diferentes formas. A segurança alimentar é um tema que vem recebendo atenção de nutricionistas e outros profissionais da área de saúde, economistas e gestores públicos. De forma resumida, a segurança alimentar diz respeito ao direito da população ao acesso e à qualidade da alimentação.

Para investigar o assunto, Sampaio *et al.* (2006) realizaram entrevistas junto a dois grupos focais, cada um deles com 12 participantes. Diferentes segmentos da população rural estavam representados no grupo (assentados, agricultores, quilombolas etc.) e os participantes foram convidados a refletir sobre o significado de termos relacionados à segurança alimentar, tais como: "qualidade de alimentação", "alimentação saudável" e "fome". Os pesquisadores não se preocuparam em quantificar os resultados, mas em compreender quais significados e sentidos os entrevistados atribuíam aos termos pesquisados. Como resultado, os autores identificaram que os participantes entendiam que segurança alimentar estava associada ao trabalho, à saúde, à moradia e à renda; qualidade de alimentação, por sua vez, estava relacionada a alimentos sem agrotóxicos. Como pode ser visto, esta foi uma pesquisa qualitativa.



Observação

Os grupos focais reúnem pessoas com determinadas características para debater um assunto proposto pelo pesquisador. É um método menos "engessado" do que o uso de questionários, porque as pessoas são livres para comentar o que quiserem. O pesquisador funciona como mediador, buscando conduzir o debate e identificar pontos em comum ou discordâncias latentes. É um método muito utilizado na área de *marketing* e comunicação e, principalmente, no caso de pesquisas eleitorais.

Também tendo a segurança alimentar como objeto de estudo, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) executa levantamentos periódicos sobre orçamentos familiares e gastos das famílias com vários itens de alimentação. Esta pesquisa, chamada POF (Pesquisa de Orçamentos Familiares) foi realizada três vezes: em 2002/2003, 2008/2009 e 2017/2018. Na última edição, os pesquisadores introduziram no estudo a Escala Brasileira de Insegurança Alimentar, que busca quantificar a percepção dos respondentes em relação ao acesso aos alimentos. Segundo o IBGE (2019a), os resultados "referem-se às aquisições monetárias e não monetárias efetuadas, aos rendimentos e à variação patrimonial das famílias – aspectos básicos para a análise dos orçamentos domésticos –, os quais são apresentados para Brasil e Grandes Regiões, em nível de total". Apenas para exemplificar, e mostrar os resultados de pesquisas quantitativas, apresentamos um recorte de uma das tabelas de

resultados. A escolhida por nós mostra os dados sobre despesas com alimentação no domicílio, em especial no consumo de açúcares e derivados. Essas informações estão segmentadas por classe de rendimento familiar, no Brasil, no período de 2017-2018.

Tabela 1 – Despesa monetária e não monetária média mensal familiar, com alimentação, por classes extremas de rendimento total e variação patrimonial mensal familiar, segundo os tipos de despesa, com indicação do número e tamanho médio das famílias – Brasil – período 2017-2018

Tipos de despesa	Despesa monetária e não monetária média mensal familiar, com alimentação (R\$)							
	Total	Classes de rendimento total e variação patrimonial mensal familiar (1)						
		Até 1908	Mais de 1908 a 2862	Mais de 2862 a 5724	Mais de 5724 a 9540	Mais de 9540 a 14310	Mais de 14310 a 23850	Mais de 23850
Açúcares e derivados	19.93	10.07	13.38	19.71	26.66	36.65	40.55	58.63
Açúcar refinado	2.11	1.89	1.93	2.31	2.11	2.30	2.30	2.15
Açúcar cristal	2.84	2.86	3.02	3.20	2.67	2.05	1.80	1.39
Light e diet	0.19	0.06	0.03	0.13	0.18	0.39	0.93	1.78
Outros	14.79	5.26	8.38	14.07	21.69	31.91	35.51	53.30

Fonte: IBGE (2019b).

Como pudemos perceber, a pesquisa do IBGE busca quantificar, mensurar o consumo de alimentos. Os dados com os quais ela trabalha são quantitativos. A pesquisa de Sampaio *et al.* (2006), citada anteriormente, não se preocupou em quantificar, mas sim em identificar valores, sentimentos e atitudes em relação à segurança alimentar; os dados com os quais os pesquisadores trabalharam foram de natureza qualitativa. Assim, um mesmo tema pode ser objeto de abordagens diferentes; o que determina a perspectiva é o objetivo do pesquisador.



Figura 4 – A escolha da abordagem, se qualitativa ou quantitativa, depende dos objetivos da pesquisa e do pesquisador

Quanto aos procedimentos

Outra forma de categorizar as pesquisas diz respeito aos procedimentos adotados para a coleta dos dados e das informações. Segundo esse critério, podemos dividir as pesquisas em dois grandes grupos:

- Pesquisas do tipo *desk research*: são pesquisas de "gabinete", quer dizer, que não necessitam de contato com pessoas ou situações. Elas são realizadas "na mesa", a partir de dados já existentes. Gomes, Salvador e Domingos (2010), por exemplo, selecionaram algumas campanhas publicitárias de uma empresa de cosméticos e, analisando o conteúdo das peças, identificaram as estratégias persuasivas utilizadas na comunicação para criar identidade entre o produto e as consumidoras, em especial incluindo mulheres que não seguem os padrões de beleza tidos como ideais.

Outro exemplo de pesquisa *desk research* é oferecido por Silva, Kushano e Ávila (2008): após a análise dos dados estatísticos sobre a segmentação da população brasileira por faixa etária, os autores sugeriram a segmentação do mercado de turismo, propondo serviços diferentes para o público infantil, os adolescentes, e o público de terceira idade. Este trabalho foi feito "na mesa", a partir das informações já coletadas pelo IBGE.

Finalmente, outro tipo de pesquisa do tipo *desk research* é aquele realizado tendo como base documentos históricos: por exemplo, Iacomini Júnior, Cardoso e Prado Júnior (2018) usaram como fonte documental os dois primeiros discursos presidenciais proferidos por Michel Temer (quando da sua posse como interino e após a perda de mandato da presidente Dilma Rousseff). Os pesquisadores analisaram os textos discursivos e mostraram como estes materializaram a disposição do presidente de governar com a ajuda da elite parlamentar.

- Pesquisas que envolvem investigação em campo: estas dependem de informações dadas por pessoas. Elas não podem ser realizadas "na mesa"; ao contrário, elas necessitam que o pesquisador entre em contato com pessoas ou grupos com as características desejadas ou envolvidas na situação de interesse. Por exemplo, Silva *et al.* (2014) estudaram o papel do Agente Comunitário de Saúde (ACS) no município de Cubatão, entrevistando pessoas e observando, no local, as relações entre os agentes e a comunidade. Outra pesquisa realizada em campo pode ser vista em Souza e Loureiro (2014): após as fortes chuvas ocorridas no estado do Rio de Janeiro (entre 2010 e 2013), os autores entrevistaram profissionais que atuaram de forma voluntária junto aos desabrigados, buscando levantar os principais aspectos socioambientais e psicossociais envolvidos nesta atividade.

Categorizando pesquisas

Como já deu para perceber, podemos caracterizar a pesquisa a partir de diferentes critérios. Portanto, não há nada de errado em classificarmos uma pesquisa como sendo exploratória, qualitativa e do tipo *desk research*. Quais são as características de uma pesquisa assim? Ela é exploratória, pois pretende conhecer um assunto com o qual o pesquisador não está familiarizado; ela é qualitativa, pois o pesquisador não pretende mensurar fenômenos, mas tão somente investigar razões, sentimentos e motivos associados a determinado fenômeno ou objeto; ela é do tipo *desk research*, pois não necessita que o pesquisador

entre em contato com pessoas ou situações, por meio de entrevistas ou de observação. A pesquisa é exploratória do ponto de vista de seus objetivos; ela é qualitativa em relação à abordagem; ela é do tipo *desk research* em termos de seus procedimentos.

No que se refere aos seus objetivos, à abordagem e aos procedimentos, podemos caracterizar uma pesquisa como descritiva, quantitativa e de campo. Quais são os aspectos de uma pesquisa assim? Ela é descritiva por descrever determinada realidade ou situação; ela é quantitativa por mensurar o fenômeno ou características específicas; ela é de campo por conta de o pesquisador fazer contato com as pessoas ou com a situação que está sob estudo.

A seguir, apresentamos um quadro que descreve as principais características das pesquisas em termos de suas categorias.

Quadro 1 – Categorização das pesquisas

Quanto aos objetivos	Pesquisas exploratórias: pretendem uma primeira aproximação com o tema, em geral pouco estudado e conhecido.	Pesquisas descritivas: preocupam-se em descrever uma situação ou fenômeno, buscando identificar as características de determinado grupo, ou desejam descobrir a proporção de pessoas que, em um grupo, apresentam comportamentos específicos.	Pesquisas explicativas: buscam explicar os motivos pelos quais os fenômenos ou fatos ocorrem. Em geral, estão preocupadas em identificar relações de causa e efeito.
Quanto à abordagem	Pesquisas qualitativas: não têm a pretensão de quantificar ou mensurar características ou fenômenos. Elas envolvem descobrir razões, motivos e sentimentos associados a determinadas ocorrências, e trabalham com dados qualitativos, não métricos.	Pesquisas quantitativas: buscam mensurar e quantificar os fenômenos. Elas envolvem mensurar, medir a ocorrência do fenômeno. Seu material são os dados quantitativos, métricos, quantificáveis.	
Quanto aos procedimentos	Pesquisas do tipo <i>desk research</i> : são realizadas "na mesa", a partir de dados já existentes ou de documentos.	Pesquisas de campo: requerem o contato com pessoas ou situações <i>in loco</i> , e envolvem entrevistas e observações.	

Exemplo de aplicação

Para permitir a reflexão a respeito desses diferentes tipos de pesquisa, sugerimos que, tendo a sua área de interesse como foco, você imagine situações em que seja necessário realizar uma:

- Pesquisa explicativa, quantitativa e de campo.
- Pesquisa descritiva, quantitativa e do tipo *desk research*.
- Pesquisa descritiva, quantitativa e de campo.
- Pesquisa exploratória, qualitativa e documental.

A fim de atingir os objetivos do nosso livro-texto, faremos, a partir de agora, uma reflexão a respeito dos diferentes métodos utilizados nas pesquisas científicas. Apenas para efeito de simplificação, adotamos o critério de dividir esses métodos (e suas respectivas técnicas) em dois grupos: métodos utilizados nas pesquisas qualitativas e métodos utilizados nas pesquisas quantitativas.

Em relação a esse critério de categorização, algumas considerações devem ser feitas:

- Uma pesquisa quantitativa pode ser realizada após uma qualitativa; na verdade, a pesquisa qualitativa costuma anteceder a quantitativa, especialmente quando o pesquisador não conhece bem o assunto que será estudado; assim, um mesmo projeto de pesquisa pode envolver elementos das duas modalidades.
- Há pesquisadores que adotam, como categoria, a pesquisa quali-quantitativa. Nessa modalidade estariam as pesquisas que fazem uso de técnicas ou processos da pesquisa qualitativa e da pesquisa quantitativa. Neste livro-texto, nossa opção foi pela separação das duas abordagens, buscando identificá-las com as técnicas mais comumente utilizadas.
- Em outros livros, a respeito de métodos de pesquisa, poderão ser encontradas outras divisões e outros formatos de categorização. Há inúmeras formas de classificar os métodos empregados nos estudos científicos, sendo que os critérios não dependem apenas do autor, mas da área na qual a investigação está sendo realizada. Aqui, optamos pela divisão em função da abordagem (qualitativa ou quantitativa), considerada por nós ideal para a reflexão a respeito das ocasiões e dos contextos em que estes métodos poderão ser utilizados.

3 EXPLORANDO E DETALHANDO OS MÉTODOS DE PESQUISAS QUALITATIVAS

Como vimos, temos várias formas de categorizar e tipificar pesquisas. A partir de agora, iremos explorar e detalhar os métodos mais frequentemente utilizados, bem como as técnicas que os acompanham no caso de pesquisas qualitativas.



Lembrete

O método diz respeito aos processos de investigação; por sua vez, as técnicas são os instrumentos que materializarão a adoção do procedimento adotado.

Em relação às pesquisas qualitativas, abordaremos a análise do discurso, o estudo de caso (e as técnicas de grupos focais, de realização de entrevistas semiestruturadas e de observação), os estudos culturais e etnográficos, a pesquisa-ação e os experimentos.

3.1 A análise do discurso

Há muita controvérsia a respeito de a análise do discurso (AD, como costuma ser denominada) configurar uma metodologia ou uma técnica. Os pesquisadores geralmente tipificam a AD em função de suas várias vertentes, e distinguem a análise do discurso da análise de conteúdo. Essas questões extrapolam os limites e objetivos deste nosso livro-texto e, portanto, não avançaremos nessa discussão.

Passando ao largo desse conflito, é importante considerar que a AD tem como objeto o discurso, que corresponde ao texto (verbal e não verbal) emitido por um sujeito que se apropria de regras de linguagem e que "fala" a partir de um determinado contexto social e histórico.

Quando alguém fala, escreve, canta, desenha ou interpreta, e quando esta fala, esta escrita, esta canção, este desenho ou esta interpretação produzem algum sentido, estamos nos referindo a um discurso. Sentido, aqui, está associado aos significados atrelados à produção textual: quando escrevemos, escrevemos algo que esteja carregado de algum significado. Assim, a AD ocupa-se com o sentido produzido, seja ele intencional ou não. O texto (verbal ou não verbal) deve ser interpretado e seu sentido apreendido para além do que está visível.

O que pode não estar visível? Podem não estar claras as intenções do sujeito que emitiu o discurso, as marcas históricas de vida desse sujeito, as marcas sociais dos grupos aos quais o sujeito pertence; o trabalho da AD é justamente o de identificar o que está oculto e que, de certa forma, explica o discurso feito pelo sujeito.

Tomemos como exemplo a letra de uma música muito popular na década de 1970.

Eu te amo, meu Brasil
As praias do Brasil ensolaradas
O chão onde o país se elevou
A mão de Deus abençoou
Mulher que nasce aqui tem muito mais amor
O céu do meu Brasil tem mais estrelas
O sol do meu país mais esplendor
A mão de Deus abençoou
Em terras brasileiras vou plantar amor

Eu te amo, meu Brasil, eu te amo

Meu coração é verde, amarelo, branco, azul anil

Eu te amo, meu Brasil, eu te amo

Ninguém segura a juventude do Brasil [...].

Fonte: Farias (1970).

À primeira vista, a música fala das belezas e das maravilhas do Brasil. Ela faz referência ao céu, às estrelas, ao sol, às bênçãos de Deus e à força da juventude. O refrão, que se repete várias vezes, menciona o profundo amor pelo país. Para qualquer um que leia a letra, trata-se de um hino, de uma homenagem a um país muito querido.

Há algo oculto na letra da canção? Vejamos: essa música foi composta na década de 1970 e, praticamente, tornou-se o fundo musical das campanhas e mensagens do governo àquele momento. No entanto, esse governo não havia sido eleito de forma democrática; ele havia se imposto por meio dos arranjos políticos entre a elite industrial, o capital internacional e as forças militares brasileiras. Uma das expressões mais propagandeadas naquele período dizia que, caso alguém não amasse o Brasil, deveria deixá-lo. Assim, o sentimento nacionalista pressupunha o apoio a um regime que governava por meio da perseguição política, da censura e da violência. Os alvos preferenciais da ação do governo eram, justamente, os jovens, insatisfeitos com os rumos da política brasileira e desejosos do retorno à normalidade democrática.

Assim, apesar do tom ufanista e nacionalista da música, a leitura das camadas invisíveis do texto nos leva a concluir que, aos olhos dos dias de hoje, ela simboliza, com perfeição, um período triste da história brasileira, quando a crítica e a discordância em relação ao governo eram confundidas com atitudes antigovernistas e de desamor ao país.



Figura 5 – Há o discurso e há os sentidos visíveis e invisíveis do discurso

A descoberta dos sentidos produzidos por um discurso é feita pela AD, e esta é uma modalidade de pesquisa muito utilizada nos casos de estudos qualitativos; aliás, trata-se de uma pesquisa que se adequa perfeitamente às necessidades e características da pesquisa qualitativa, já que seu foco é o de identificar motivos, razões e sentimentos por trás dos fenômenos, sem preocupar-se com a quantificação e a mensuração.

Oliveira e Facundes (2018), por exemplo, selecionaram charges sobre política, com os respectivos comentários publicados em uma página de rede social que tinha, àquele momento, mais de 3 milhões de seguidores. Partindo do pressuposto de que as charges eram produzidas em função de determinadas condições históricas e sociais, os autores buscaram identificar quais sentidos eram gerados pelo discurso do chargista, sentidos esses que podiam ser apreendidos tanto na análise do discurso da charge propriamente dita quanto nos comentários dos usuários em relação ao conteúdo.

Gonçalves (2013) realizou a análise do discurso científico de três diferentes revistas: *Scientific American Brasil*, a *Pesquisa Fapesp* e a *Superinteressante*. Assumindo que os discursos das revistas poderiam evidenciar distintos modos de produção, a autora revelou que a *Scientific American Brasil* buscava apoiar-se em fontes e mostrar-se próxima à ciência; a *Pesquisa Fapesp*, por sua vez, adotando um tom jornalístico, buscava mostrar o trabalho e a opinião de cientistas brasileiros; por fim, a *Superinteressante* era o veículo com menor compromisso com o linguajar científico, sendo comum a adoção de gírias e analogias de fácil compreensão.

3.2 Os estudos de caso

Os estudos de caso são uma modalidade de pesquisa qualitativa muito utilizada nas áreas de administração, contábeis e economia. Também é frequente o seu uso no campo da psicologia e da pedagogia, bem como em *marketing*, comunicação e gestão de RH.

Eles têm a proposta de investigar, a fundo, um assunto, fenômeno, fato ou comportamento específico. Buscam-se as principais, e únicas, características do objeto, supondo-se que ele seja representativo; assim, o alvo dos estudos de caso é uma unidade individual, seja ela uma empresa, uma área da empresa ou um grupo muito específico de pessoas.

Segundo Yin (2001, p. 19),

os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo "como" e "por que", quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto de vida real.

Assim, um estudo de caso pode envolver o uso de vários instrumentos simultaneamente, somando métodos de campo e de *desk research*; em outras palavras, ele tanto pode incluir a coleta de dados estatísticos quanto incluir entrevistas com poucas pessoas ou a observação do ambiente. Como seu propósito é investigar profundamente uma situação específica, ele fará uso das técnicas necessárias

para levantar as informações desejadas. A sua investigação costuma ser detalhada e exaustiva, quer dizer, explora-se a fundo a análise dos casos, que devem ser selecionados de forma bastante rigorosa.

Souza, Machado e Noronha (2015) realizaram um estudo de caso no qual foram analisadas as Unidades de Saúde da Família em um município de médio porte do Rio de Janeiro. Por meio de análise de documentos, de observação durante as visitas às unidades e de entrevistas com os gestores e outros profissionais, os autores buscaram identificar as condições de atendimento aos munícipes e as formas como estavam articulados os vários serviços de saúde da cidade. Como resultado, eles perceberam que, apesar da ampliação do atendimento e do acesso aos serviços de saúde, inúmeros obstáculos persistiam, tais como: falta de adequação da infraestrutura das unidades e de clareza quanto ao papel e às funções das clínicas instaladas recentemente.

Quais critérios foram utilizados por Souza, Machado e Noronha (2015, p. 168) para que as unidades de saúde do município de Três Rios fossem escolhidas? Segundo os autores, o município foi escolhido

em função dos seguintes critérios: ser de médio porte populacional e ter relevância regional; ter uma abrangência populacional da Estratégia Saúde da Família superior a 70%; contar com diferentes tipos de serviços de saúde (atenção básica, serviços especializados e hospitalares, públicos e privados).

Em outras palavras, o município tinha as características que, na opinião dos pesquisadores, eram as ideais para investigar os aspectos necessários.

Como selecionamos um caso para estudo? Ele deve, a princípio, conter as características principais que supomos corresponder ao conjunto do qual ele faz parte. Imagine a seguinte situação: você pretende descobrir como se dá o processo de transição de uma empresa familiar para uma estrutura organizacional não familiar. Qual instituição escolherá como objeto do seu estudo? Ela deverá ser grande ou pequena? Ela precisará ser líder de mercado ou bastará que tenha apenas uma porcentagem dele? Ela necessitará ter contratado uma consultoria para acompanhar o processo de transição ou poderá ter realizado o processo sem ajuda de terceiros? As respostas a essas perguntas devem ser de conhecimento do pesquisador, já que elas indicarão quais empresas serão investigadas com profundidade.

Os estudos de caso costumam ser criticados justamente por conta daquilo que é sua principal característica: como eles estudam um ou poucos casos, é difícil estabelecer generalizações a partir de seus resultados. Por mais que o objeto tenha as características do conjunto ao qual pertence, a situação é única e, por isso, seus resultados são únicos. Em função disso, os estudos de caso são amplamente utilizados nos eventos de pesquisas exploratórias e, algumas vezes, nas situações de pesquisas descritivas; em relação à utilização do estudo de caso para investigações explicativas, há que se tomar cuidado com a reduzida possibilidade de projeção dos dados levantados para o conjunto de casos do universo estudado.

Segundo Yin (2001, p. 81), o pesquisador envolvido em estudos de caso deve mostrar determinadas habilidades e competências bem específicas:

- Deve ser capaz de fazer boas perguntas – e interpretar as respostas.
- Deve ser um bom ouvinte e não ser enganado por suas próprias ideologias e preconceitos.
- Deve ser adaptável e flexível, de forma que as situações recentemente encontradas possam ser vistas como oportunidades, e não como ameaças.
- Deve ter uma noção clara das questões que estão sendo estudadas, mesmo que seja uma orientação teórica ou política, ou que seja de modo exploratório. Essa noção tem como foco os eventos e as informações relevantes, que devem ser buscados em proporções administráveis.
- Deve ser imparcial em relação a noções preconcebidas, incluindo aquelas que se originam de uma teoria. Assim, deve ser sensível e estar atento a provas contraditórias.

São diversas as técnicas empregadas em estudos de caso. As mais utilizadas são a realização de grupos focais, de entrevistas semiestruturadas e de observação. Os grupos focais, dos quais já falamos anteriormente quando da apresentação do trabalho de Sampaio *et al.* (2006), constituem uma técnica de pesquisa que permite identificar opiniões convergentes e divergentes em um grupo de pessoas com as características desejadas.

Em geral, reúnem por volta de dez pessoas em uma sala preparada para a atividade, e a discussão é coordenada por um moderador, cuja função é apresentar tópicos para o debate e conduzir a conversa de forma a permitir a participação de todos e a identificar pontos de conflito ou de concordância. Os participantes costumam ser recrutados em razão de características como idade, sexo, classe social, histórico de compras e hábitos de consumo. Para que não haja a formação de "grupinhos", e para que tampouco alguns monopolizem o debate, procura-se escolher pessoas que não se conheçam previamente.



Figura 6 – Os grupos focais são realizados a partir da seleção de um grupo de indivíduos com as características desejadas. O objetivo do pesquisador, nesses casos, é o de identificar pontos de consenso e de conflito entre os participantes



Observação

As agências de propaganda e *marketing* que realizam grupos focais costumam utilizar salas com espelhos falsos. Assim, as pessoas que estão debatendo na sala não veem os pesquisadores em outra sala, assistindo, gravando e filmando o que está acontecendo. Segundo os preceitos éticos de pesquisa, os participantes devem ser informados de que estão sendo observados e que suas reações e falas estão sendo registradas.

Francisco *et al.* (2009) realizaram três grupos focais, cada um com dez adolescentes matriculados em três escolas públicas na cidade de Araçatuba, no estado de São Paulo. Os pesquisadores partiram da premissa de que havia pouco estudo sobre o conhecimento dos adolescentes acerca de saúde bucal; inclusive, tal lacuna prejudicava estudos quantitativos, já que não se conhecia a adequação da terminologia ao vocabulário dos jovens. Tratou-se, portanto, de uma pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa.

Outro exemplo do uso desse método em pesquisas qualitativas é oferecido por Reinaldo *et al.* (2016), que realizaram seis grupos focais (cada um com seis professores) com o objetivo de compreender as opiniões e os sentimentos dos docentes em relação ao uso de *smartphones* pelos alunos em sala de aula. Os pesquisadores perceberam contradições, receios e ambiguidades nas respostas dos professores, que expressaram preocupação quanto ao fato de os objetos serem percebidos como "salvadores" do ensino, sem que seu uso seja realizado de forma a se adequar às práticas e propostas pedagógicas. Ainda, os participantes manifestaram-se quanto à importância da informática e das TICs como instrumentos a serem utilizados no processo de ensino-aprendizagem, em particular quando forem parte de um projeto educativo global.



Observação

TIC é a abreviação de Tecnologia de Informação e Comunicação e se refere a qualquer tecnologia que seja usada para tratamento da informação ou para comunicação, independentemente de ser na forma de *hardware* ou *software*.

Além de grupos focais, os estudos de caso podem envolver a realização de entrevistas semiestruturadas. Ao contrário das entrevistas estruturadas, que são rígidas e conduzidas por questionários, as semiestruturadas utilizam roteiros que reúnem temas a partir dos quais o entrevistado será estimulado a falar de forma livre. Assim, em vez de responder a perguntas diretas que envolvam respostas sob a forma de alternativas padronizadas, ou que exijam objetividade e concisão, o entrevistado será conduzido a dissertar sobre um tema ou assunto relacionado ao interesse do pesquisador. As opiniões do entrevistado, inclusive, podem fazer com que o pesquisador adicione algo ou retire algum tópico do roteiro, de forma a aproveitar a entrevista o máximo possível.

Essa modalidade é muito adequada às situações de pesquisas exploratórias, já que permite que o pesquisador investigue o seu objeto de estudo com mais liberdade. Como a elaboração de um questionário requer um conhecimento bastante sólido para que as perguntas sejam formuladas (mesmo no caso de perguntas "abertas", que não têm respostas padronizadas, mas exigem objetividade), o roteiro pode ser utilizado por meio da sugestão de debate sobre elementos nos quais o pesquisador está interessado.

Esse foi o caso, por exemplo, de Calixto (2008), que investigou a percepção de oito diretores de escola de Ensino Fundamental de Marília (SP) a respeito do Programa Progestão de formação continuada. Este programa, de responsabilidade da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo, tem como um de seus objetivos realizar cursos de formação para gestores escolares, capacitando-os para o exercício de uma liderança comprometida com propostas de gestão democrática. O tema havia sido pouco investigado até então, dado o fato de o programa ter pouco tempo de vida. Assim, para que os diretores pudessem verbalizar suas opiniões com liberdade, a pesquisadora achou por bem realizar entrevistas semiestruturadas.

Este também foi o caso de Sales e Dimenstein (2009), que realizaram entrevistas semiestruturadas com dez psicólogos que atuavam na saúde pública em Natal (RN). Em sua maioria formados pela UFRN (Universidade Federal do Rio Grande do Norte), estes profissionais foram questionados sobre a relação entre a formação acadêmica no curso de graduação e as atividades profissionais desenvolvidas no ambiente de trabalho. O estudo identificou fragilidades na formação dos profissionais, que atuavam em um cotidiano para o qual não haviam sido preparados. Da mesma forma que ocorreu no exemplo anterior, tratou-se de uma pesquisa qualitativa exploratória.

A observação é outra técnica utilizada em estudos qualitativos, e ela permite observar como os fenômenos ocorrem no seu ambiente natural. Vejamos um exemplo: caso um pesquisador tenha interesse em compreender o comportamento de consumidores diante da gôndola de determinado produto, ele pode realizar uma abordagem direta, perguntando aos consumidores o que procuram, o que levam em consideração no momento de decidir a compra, o que buscam evitar etc. No entanto, essas respostas podem estar contaminadas por erros: os consumidores podem oferecer como resposta aquilo que consideram um comportamento desejável, omitindo informações ou escondendo suas reais intenções ou motivações. Uma forma de se averiguar o comportamento tal como ele ocorre é a pesquisa de observação: no nosso exemplo, bastaria que alguém ficasse próximo à gôndola, observando os consumidores e anotando os aspectos considerados relevantes.



Figura 7 – As pesquisas de observação são bastante comuns nas áreas de comunicação e *marketing*, especialmente nos pontos de venda

Você deve estar se perguntando: é possível que o consumidor altere o seu comportamento em função de saber que está sendo observado? Sim, ele pode comportar-se de certa forma por conta de se saber observado, e é por isso que o pesquisador deve procurar se incorporar ao ambiente da forma mais natural e discreta.

Enquanto técnica utilizada para pesquisas qualitativas, a observação apresenta inúmeras vantagens: ela permite que determinada situação ou fenômeno seja investigado de forma exploratória, levantando-se informações que possibilitam a coleta de dados em situações em que a comunicação não pode ser realizada facilmente, e permite que o pesquisador descubra aspectos até então desconhecidos a respeito do seu objeto de estudo. Em contrapartida, ela tem como desvantagem a subjetividade na qual pode incorrer o observador, levando-o a cometer erros na coleta de dados, ou a apropriar-se de maneira parcial da realidade que está colocada à sua frente.

Há vários tipos de técnicas de observação possíveis de serem utilizadas: a observação pode ser espontânea e informal, ou pode ser planejada e sistemática. O observador pode listar, com minúcias, o comportamento ou os fatos que pretende verificar, ou pode agir de modo a ter liberdade na seleção dos elementos a serem considerados.

Em relação à observação, é importante considerar que um determinado fenômeno, fato ou comportamento pode ser observado por um único ou por vários pesquisadores. A presença de vários pesquisadores torna a pesquisa mais evidente, o que pode introduzir mais "ruídos" no comportamento que se quer observar; no entanto, garante maior imparcialidade na coleta de dados, já que esta não depende única e exclusivamente de uma só pessoa.

Embora pareça simples de ser realizada, a pesquisa de observação depende de uma série de decisões e escolhas do pesquisador:

- Qual fenômeno (fato ou comportamento) será observado?
- Quais devem ser os elementos que caracterizarão o fenômeno de interesse? O que precisa acontecer para que entendamos ter ocorrido o fenômeno que nos interessa?
- Por quanto tempo devemos realizar a observação?
- O observador deve ficar visível ou evitar que sua presença seja notada?
- Como deverão ser anotados os elementos observados?
- Quantos pesquisadores participarão da observação?

A pesquisa de observação pode trazer inúmeras informações aos pesquisadores que não poderiam ter sido coletadas de outra forma. Quase sempre esta pesquisa é realizada de forma associada a outras técnicas, em especial à análise de documentos (ou dados secundários) e à realização de entrevistas semiestruturadas.

A observação pode ocorrer em duas situações distintas: no ambiente natural, sem que haja qualquer controle, e no ambiente controlado. Vamos supor que queiramos entender como pessoas se comportam em filas de atendimento no supermercado: é possível observar, de fato, uma fila no supermercado, ou podemos criar uma situação artificial na qual exista uma fila que permita observarmos o comportamento dos indivíduos. Vejamos outro exemplo: caso queiramos estudar o efeito do ruído na produtividade de uma fábrica, podemos fazê-lo de duas diferentes formas: observando o comportamento dos trabalhadores em uma fábrica quando da ocorrência de um barulho intenso, ou convidando colaboradores para que executem determinada tarefa em um ambiente com muito ruído. Nos dois exemplos, a primeira situação é de observação natural, e a segunda é uma situação de laboratório, forjada para que certos aspectos sejam analisados.

O observador também pode escolher entre duas diferentes maneiras de se relacionar com o ambiente observado: ele pode manter-se à distância, buscando não se envolver com o fenômeno a ser observado (como no caso que citamos sobre o comportamento do consumidor no supermercado), ou ele pode participar (em diferentes graus de intensidade) com a situação objeto de estudo.

O participante total é aquele que se propõe a participar em todas as atividades do grupo em estudo, atuando como se fosse um de seus membros; a identidade e os propósitos do pesquisador são desconhecidos pelos sujeitos observados. Na modalidade de participante como observador, o pesquisador estabelece com o grupo uma relação que se limita ao trabalho de campo; a participação ocorre da forma mais profunda possível através da observação informal das rotinas cotidianas e da vivência de situações consideradas importantes (LIMA; ALMEIDA; LIMA, 1999, p. 132).

No caso em que o observador mistura-se ao ambiente, envolvendo-se, de alguma forma, com o fenômeno investigado, dizemos que a observação é participante. Loureiro *et al.* (2018), por exemplo, investigaram o compartilhamento de conhecimento em uma empresa inovadora do setor sucroenergético. Por meio do uso dessas técnicas, os pesquisadores identificaram a inexistência de uma política organizacional que orientasse os funcionários quanto à proteção da informação, o que fragilizava um dos aspectos vistos como críticos no ambiente competitivo empresarial, qual seja, o tratamento do ativo conhecimento. Com relação à observação participante, ela tornou possível que os pesquisadores entendessem a dinâmica e o cotidiano organizacional da instituição.

3.3 Os estudos culturais e etnográficos

Há uma modalidade de pesquisa participante que, pelas suas características, destaca-se no conjunto de estudos realizados por meio de observação. Segundo Lima, Almeida e Lima (1999), a observação participante torna possível um contato mais direto do pesquisador com o seu objeto de estudo, o que lhe permite conhecer as experiências cotidianas dos sujeitos da pesquisa, sua realidade e suas ações. Assim, ela pode ser especialmente indicada para as situações em que as pessoas estão desenvolvendo suas atividades no ambiente natural, e nas ocasiões em que o foco se dá na investigação da realidade por meio de uma perspectiva cultural. Tais situações exigem uma abordagem específica, qual seja, a de compreender o ambiente a partir da investigação cultural.

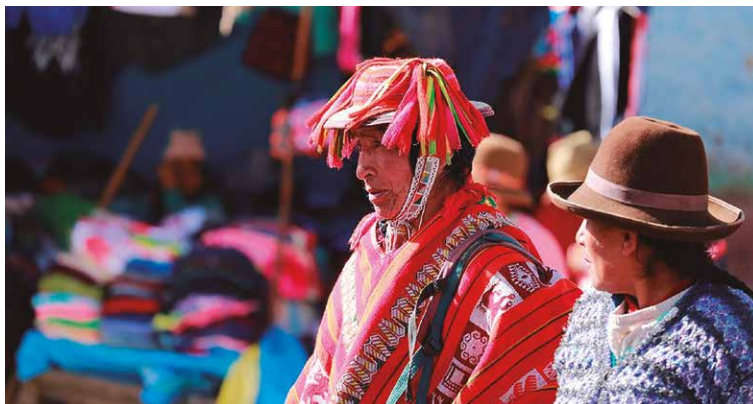


Figura 8 – Na pesquisa etnográfica, o pesquisador deve visitar os domicílios, acompanhar a rotina do grupo que está sendo estudado e observar o comportamento, os rituais e as tradições da comunidade

Bernardi (1974) *apud* Lima *et al.* (1996, p. 23) afirma que, em relação à cultura, há quatro elementos essenciais:

o *anthropos*, ou seja, o homem na sua realidade individual e pessoal; o *ethnos*, comunidade ou povo entendido como associação estruturada de indivíduos; o *oikos*, o ambiente natural e cósmico dentro do qual o homem se encontra a atuar; o *chronos*, o tempo, condição ao longo da qual, em continuidade de sucessão, se desenvolve a atividade humana.

O processo cultural ocorre por meio da ação dos quatro fatores, já que a ação de uma única pessoa deve ser apropriada pela coletividade para que se transforme em parte do patrimônio comum a todos. Por isso, o trabalho de campo requer visitar os domicílios, acompanhar a rotina do grupo que está sendo estudado, observar o comportamento e os rituais tradicionais; tal procedimento torna essencial, portanto, que haja "sensibilidade do pesquisador diante das situações com as quais se depara e da interação que estabelece com a população em estudo" (LIMA *et al.*, 1996, p. 24).

Os autores (1996, p. 25-26), com base nos trabalhos de outros pesquisadores, resumem as etapas de realização de um estudo etnográfico.

1) Exploração: envolve a seleção e definição de problemas, a escolha do local onde será feito o estudo e o estabelecimento de contatos para a entrada no campo. Nesta fase, são realizadas as primeiras observações com a finalidade de adquirir maior conhecimento sobre o fenômeno e possibilitar a seleção de aspectos que serão mais sistematicamente investigados. Essas primeiras indagações orientam o processo da coleta de informações e permitem a formulação de uma série de hipóteses que podem ser modificadas à medida que novos dados vão sendo coletados.

2) Decisão: consiste numa busca mais sistemática daqueles dados que o pesquisador selecionou como os mais importantes para compreender e

interpretar o fenômeno estudado. Assim, os autores, citando Wilson (1977), afirmam que os tipos de dados relevantes são: forma e conteúdo da interação verbal dos participantes; forma e conteúdo da interação verbal com o pesquisador; comportamento não verbal; padrões de ação e não ação; traços, registros de arquivos e documentos. Os tipos de dados coletados podem mudar durante a investigação, pois as informações colhidas e as teorias emergentes devem ser usadas para dirigir a subsequente coleta de dados.

3) Descoberta: consiste na explicação da realidade; isto é, na tentativa de encontrar os princípios subjacentes ao fenômeno estudado e de situar as várias descobertas num contexto mais amplo. Deve haver uma interação contínua entre os dados reais e as suas possíveis explicações teóricas permitindo estruturação de um quadro teórico, dentro do qual o fenômeno pode ser interpretado e compreendido.

A pesquisa etnográfica com observação participante requer alguns cuidados por parte do pesquisador, que precisa ter claro o seguinte:

- Quais são as características do grupo a ser observado?
- Quais são os valores e a cultura do grupo do qual o pesquisador fará parte?
- Quais os limites da ação do pesquisador? Até que ponto ele poderá se envolver ou tomar parte de decisões do grupo?



Figura 9 – Na pesquisa etnográfica, o pesquisador deve afastar-se do grupo com a mesma delicadeza que usou para dele se aproximar. Afinal, ele integrou-se à comunidade e passou a fazer parte da vida dela

São muitas as variáveis envolvidas em um estudo de observação participante etnográfica. Valladares (2007) escreveu uma resenha sobre o trabalho de Whyte (1914-2000), um sociólogo americano que foi pioneiro em estudos de observação participante, em particular para a investigação de aspectos sociais em comunidades urbanas. Na década de 1930, durante três anos, Whyte observou uma área pobre da cidade de Boston, com a ajuda de outro pesquisador. Entre os "mandamentos" sugeridos por Whyte

para a realização de uma observação participante, destacam-se: rigoroso planejamento dos passos a serem executados; flexibilidade por parte do pesquisador (que não tem como controlar os eventos); consciência de que ele, pesquisador, é um elemento estranho ao ambiente; auxílio de um intermediário que possa colaborar no contato com o grupo e que atue como assistente; consciência de que, além de observar, o pesquisador é observado; generosidade no contato com o grupo, de forma a escutar e ouvir; desenvolvimento de uma rotina de trabalho; capacidade de aprender com os próprios erros; compreensão de que nem todos os resultados poderão/serão divididos com o grupo observado.



Saiba mais

A fim de conhecer melhor acerca do tema, leia a seguinte resenha:

VALLADARES, L. Os dez mandamentos da observação participante. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, São Paulo, v. 22, n. 63, p. 153-155, fev. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v22n63/a12v2263.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

Caso queira aprofundar os conhecimentos sobre pesquisas etnográficas com observação participante, sugerimos algumas leituras:

MICHEL, T.; LENARDT, M. H. O trabalho de campo etnográfico em instituição de longa permanência para idosos. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, v. 17, n. 2, p. 375-380, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1277/127728367024.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

Nesse texto os autores, no campo da saúde, mostram os resultados do seu trabalho em uma instituição de longa permanência para idosos. Eles relatam com detalhes os procedimentos, bem como as dificuldades encontradas ao longo da pesquisa.

Outro exemplo interessante de pesquisa etnográfica a partir de observação participante é:

ROCHA, A. L. C.; ECKERT, C. Etnografia de rua: estudo de antropologia urbana. *Rua: Revista do Núcleo de Desenvolvimento da Criatividade da Unicamp*, Campinas, n. 9, p. 101-127, 2003. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/187458/000431143.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

Aqui foi realizado um estudo etnográfico baseado em narrativas poéticas e visuais nas cidades de Porto Alegre (Brasil) e Paris (França); os pesquisadores utilizaram instrumentos audiovisuais, buscando identificar formas de relacionamento social no meio urbano e suas variações culturais.

3.4 A pesquisa – ação

A pesquisa-ação é outro método aplicado em pesquisas qualitativas que, aparentemente, tem pontos de convergência com as técnicas de observação participante, já que se propõe a investigar um fenômeno ou situação no seu ambiente natural. No entanto, ela difere desta outra em função de ter como objetivo desenvolver uma ação com a intenção declarada de transformar a realidade. Veja bem: na observação participante, mesmo quando inserido no ambiente de pesquisa, o investigador deve agir de forma neutra. Na pesquisa-ação, em contrapartida, o pesquisador pode – e deve – intervir na realidade. "Ao enveredar por esse caminho, a pesquisa-ação conduz a uma nova postura e a uma nova inscrição do pesquisador na sociedade" (BARBIER, 2004, p. 17). O pesquisador é, acima de tudo, um interventor e um agente de mudança. De forma resumida, a pesquisa-ação tem sua realização orientada para dois objetivos:

1. Objetivo prático (ou de resolução de problemas): a pesquisa-ação visa contribuir para o equacionamento do problema central na pesquisa, a partir de possíveis soluções e de propostas de ações que auxiliem os agentes (ou atores) na sua atividade transformadora da situação.
2. Objetivo de conhecimento (ou de tomada de consciência): a pesquisa-ação propicia que se obtenham informações de difícil acesso por meio de outros procedimentos e, assim, possibilita ampliar o conhecimento de determinadas situações. Desse item, são exemplos da pesquisa: reivindicações dos professores; suas representações, dos alunos e da sociedade sobre a profissão, sobre os alunos, sobre as questões pedagógicas; suas capacidades de ação ou mobilização etc. (THIOLLENT, 1994 *apud* PIMENTA, 2005, p. 532).

Em função do seu caráter intervencionista, a pesquisa-ação insere-se no plano das próprias práticas políticas, já que facilita a decisão e cria as condições para que essa decisão materialize-se no campo da realidade. Por isso mesmo, há quem discuta o caráter puramente "científico" da pesquisa-ação, já que ela se propõe a ir além da mera construção do conhecimento. Em contrapartida, os defensores da pesquisa-ação afirmam que esta modalidade põe em debate a própria noção de construção do conhecimento e o papel do cientista:

Se por muito tempo o papel da ciência foi descrever, explicar e prever os fenômenos, impondo ao pesquisador ser um observador neutro e objetivo, a pesquisa-ação adota um encaminhamento oposto pela sua finalidade: servir de instrumento de mudança social. Ela está mais interessada no conhecimento prático do que no conhecimento teórico. Os membros de um grupo estão em melhores condições de conhecer sua realidade do que as pessoas que não pertencem ao grupo. A mudança na pesquisa clássica, quando há lugar para isso, é um processo concebido de cima para baixo. [...] A produção do conhecimento pode ser independente e distinta do progresso social. Contrariamente, a pesquisa-ação postula que não se pode dissociar a produção de conhecimento dos esforços feitos para levar à mudança (BARBIER, 2004, p. 53).

Como Tripp (2005, p. 445) afirma, na pesquisa-ação “planeja-se, implementa-se, descreve-se e avalia-se uma mudança para a melhora de sua prática, aprendendo mais, no correr do processo, tanto a respeito da prática quanto da própria investigação”. Por conta dessa característica tão distinta de outras estratégias de pesquisa, a pesquisa-ação apresenta diferenças marcantes em relação à abordagem científica clássica. A seguir, resumimos as distinções quanto à maneira usual de se planejar e executar uma investigação no campo da ciência.

Quadro 2 – A pesquisa clássica e a pesquisa-ação: quadro comparativo

Etapa da pesquisa	Pesquisa clássica	Pesquisa-ação
Formulação de problemas de pesquisa e hipóteses de trabalho	A pesquisa clássica tem como origem um problema bem definido (uma pergunta que deverá ser respondida) e uma hipótese de trabalho clara (uma resposta supostamente correta para a pergunta que foi realizada).	A pesquisa-ação não formula hipóteses <i>a priori</i> . Nela, o problema <i>já existe</i> , porque está no grupo, e o pesquisador deve apenas determinar os elementos prioritários do problema por meio da conscientização do grupo que é mobilizado para a ação coletiva.
Coleta de dados	A pesquisa clássica descreve a forma de coletar os dados, esclarecendo quanto às fontes de dados, à amostra a ser utilizada, aos instrumentos de investigação etc.	As questões são as da coletividade, não sendo suficiente investigar uma amostra. Os instrumentos de coleta de dados são mais interativos, já que envolvem o contato e o aprofundamento das relações com o grupo e com o ambiente.
Tratamento dos dados	O pesquisador busca reduzir a influência de fatores externos na confiabilidade e validade dos seus dados.	O pesquisador transmite os dados para a coletividade para tornar possível encontrar soluções aos problemas apresentados.
Análise dos dados	Em geral, é feita pelo pesquisador de forma reservada.	A interpretação e a análise são resultado do esforço do grupo. O <i>feedback</i> – a comunicação dos resultados da pesquisa – é etapa fundamental da pesquisa-ação, já que faz parte do processo intervencionista da pesquisa.

Adaptado de: Barbier (2004).

Há inúmeros casos de pesquisa-ação nas áreas da pedagogia, das ciências sociais aplicadas e da saúde. Em especial no caso da educação, a sua realização tem resultado em transformações profundas no ambiente da escola por meio de mudanças nas atitudes e crenças dos docentes.

Com base nesse contexto, Cezar (2014) realizou uma pesquisa-ação junto a uma amostra de 32 alunos da licenciatura em Matemática do Ifes, *campus* Vitória (27 calouros e 5 concluintes), como ponto de partida. A autora considerou que a ocorrência de problemas em relação aos processos de ensino e aprendizagem da construção dos números reais não era tratada com a devida relevância nos cursos de formação docente de Matemática. Por entender que não bastava desenvolver uma pesquisa que limitasse o pesquisador à simples observação, e que era fundamental que os sujeitos da pesquisa participassem de forma ativa e atuassem como protagonistas de um processo transformador, ela escolheu realizar uma pesquisa-ação. Tal opção permitiu que fossem desenvolvidas as construções dos campos racional, irracional e real de maneira que pesquisador e sujeitos agissem de forma colaborativa e participativa.

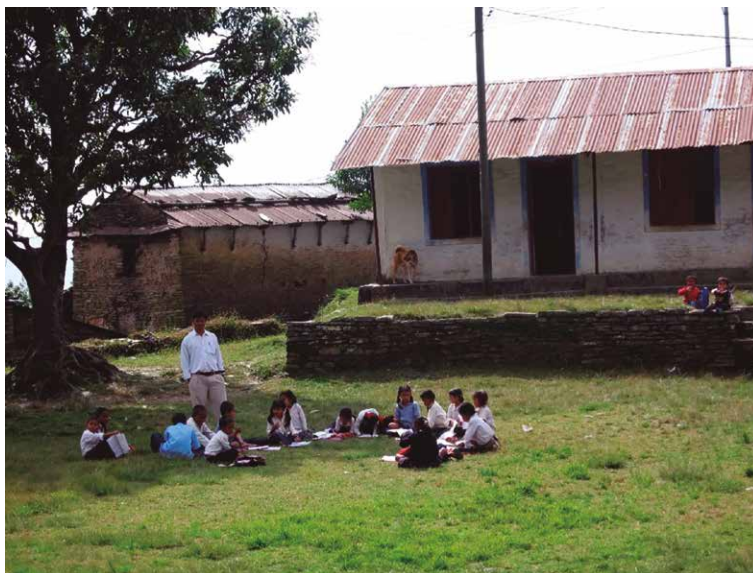


Figura 10 – A pesquisa-ação entende que a intervenção é um dos passos para a construção do conhecimento

Lodi, Thiollent e Sauerbronn (2017) estão entre aqueles que criticam o uso da pesquisa-ação no campo da administração e contabilidade. Para os autores, este tipo de pesquisa não apenas busca compreender os processos sociais, mas pretende intervir neles e resolver problemas concretos, existentes e reais. Ainda segundo os autores, esta modalidade de pesquisa não é recomendada apenas em situações problemáticas, mas em quaisquer circunstâncias em que pesquisadores e sujeitos estabelecem um acordo em relação à construção do conhecimento sobre a realidade social.

Em função dessa característica, a realização de pesquisas-ação no campo empresarial torna-se complexa, já que nem sempre os objetivos dos que as realizam coincidem com os daqueles que são convidados a participar.

Thiollent (2005) considera que nenhuma pesquisa dentro do ambiente organizacional é feita sem o consentimento dos empresários e em muitos casos é orientada e financiada por eles. Nesse caso, o resultado da ação será, obviamente, aquele que for mais interessante para o gestor da organização. Em muitos casos as formas de engajamento dos sujeitos e de acesso às suas experiências vividas, assim como as intervenções desenvolvidas nas pesquisas em administração e contabilidade com uso de métodos participativos, passaram a deixar de lado a perspectiva democrática e transformativa. Uma análise crítica da aplicação da PA nas áreas de administração e contabilidade aponta para essa distorção: a pesquisa é aplicada aos interesses particulares de dirigentes em detrimento do proveito dos pesquisados (LODI; THIOLENT; SAUERBRONN, 2017, p. 9).



Figura 11 – No campo da administração, há críticas quanto ao uso da pesquisa-ação, já que a pesquisa é aplicada para defender os interesses da empresa, e não os dos funcionários



Saiba mais

Para observar em detalhes as características básicas da pesquisa-ação, contextualizando seu surgimento e desenvolvimento enquanto estratégia de pesquisa, leia:

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a09v31n3.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

3.5 Os experimentos

Os métodos experimentais são também frequentes em pesquisas qualitativas. Segundo Kerlinger (2007), um experimento é uma pesquisa em que variáveis independentes são manipuladas e os resultados são verificados em dois grupos de sujeitos: o grupo experimental e o grupo de controle.



Lembrete

Quando queremos investigar uma relação de causalidade, estabelecemos algo como "se x, então y". A variável x é a variável independente; a y é a dependente, quer dizer, ela depende de x.

Imaginemos, então, a seguinte situação: um profissional de recursos humanos pretende realizar um experimento no qual possa testar o efeito de determinadas condições no desempenho de candidatos a uma vaga de trabalho. Por suposição, ele imagina que o nível de luminosidade do ambiente da sala pode

afetar o comportamento do candidato. Assim, ele reúne um grupo de candidatos e, aleatoriamente, monta dois grupos. O grupo A fará entrevistas individuais em uma sala com a luminosidade bem reduzida (e este será o grupo experimental); o grupo B, em uma sala com condições normais de luminosidade (e este será o grupo de controle). Como já percebido, o desempenho do candidato é a variável y , e a luminosidade é a variável x . Se x , então y , quer dizer, no nosso caso, se luminosidade baixa, desempenho baixo. Para ser o mais objetivo possível, o profissional de recursos humanos estabelece um roteiro de perguntas que exigem cálculos aritméticos simples, e mede o tempo para a resposta e a quantidade de acertos: estes serão os indicadores de desempenho. Dessa forma, o profissional poderá verificar a existência ou não de desempenhos distintos em função de condições distintas de luminosidade na sala.

A realização de experimentos exige, portanto, alguns cuidados: identificação precisa das variáveis dependentes e independentes, mecanismos precisos para medir as variáveis, e possibilidade de criar as condições experimentais necessárias (a formação de um grupo de controle e um grupo experimental). É importante mencionar esses requisitos, já que nem sempre é possível identificar com clareza quais são as variáveis, tampouco planejar uma forma de mensurar os efeitos do experimento. Ainda, nem toda situação é passível de ser organizada sob a forma de um experimento.

Na pesquisa experimental, determina-se "um objeto de estudo, selecionam-se as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definem-se as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto" (SILVA; MENEZES, 2001, p. 21); de forma simplificada, é assim que caracterizamos essa modalidade de pesquisa qualitativa. Na maior parte das vezes, especialmente nas áreas da saúde, elas são realizadas em laboratórios, locais em que "o pesquisador interfere diretamente no fenômeno que está sendo estudado por meio da manipulação e do controle das variáveis" (ZANELLA, 2013, p. 37).

No entanto, elas podem ser realizadas em "campo", quer dizer, em ambientes nos quais as condições do experimento não precisam ser criadas artificialmente. Ainda, há experimentos que são realizados com dois grupos homogêneos (o grupo experimental e o grupo de controle) e há outros em que um mesmo grupo é observado antes e depois de determinada situação.



Observação

No caso do nosso exemplo, um mesmo grupo participaria da entrevista: inicialmente, no ambiente ideal; depois, no ambiente com a luminosidade prejudicada.

Não à toa, o experimento é tido como uma das formas mais nobres de pesquisa. Kerlinger (2007, p. 124), um reconhecido e renomado psicólogo da área da educação, refletiu sobre a importância da pesquisa experimental da seguinte maneira:

Em geral pode-se acreditar mais nos resultados obtidos em pesquisas experimentais do que nos resultados de outras fontes de conhecimento. Colocando de forma diferente, dada a competência e dada a satisfação dos padrões e critérios científicos, pode-se acreditar mais nos resultados

dos experimentos do que nos resultados de outros tipos de pesquisa. Este é o motivo primordial por que a pesquisa experimental é tão importante e por que os cientistas, podendo escolher, provavelmente farão experimentos. O experimento científico é uma das maiores invenções de todos os tempos. É também a fonte mais segura de conhecimentos e de compreensão dos fenômenos naturais, outras coisas mantidas constantes. Os motivos não são difíceis de compreender. O principal e central é expresso pela palavra "controle". Num experimento bem conduzido, o controle é relativamente grande. Mas o que significa "controle" em um contexto experimental? Basicamente significa a definição, delimitação, restrição e isolamento das condições da situação de pesquisa de maneira a maximizar a confiança na validade empírica dos resultados. As possibilidades de explicações alternativas dos fenômenos em estudo são minimizadas.

Atualmente, dadas as dificuldades de montar grupos de controle e experimentais, bem como as de isolar as variáveis de estudo, os experimentos são mais utilizados nas áreas da saúde. Por exemplo, Taub *et al.* (2006, p. 293) realizaram um experimento com o objetivo de examinar aspectos neuropsicológicos de antigos trabalhadores de fábricas de lâmpadas fluorescentes que tivessem sido expostos ao vapor de mercúrio metálico. A hipótese de trabalho foi a de que esses colaboradores teriam desempenho pior do que os sujeitos do grupo de controle em uma série de testes. As autoras explicam, com detalhes, os procedimentos do experimento.

Foram submetidos à bateria de avaliação neuropsicológica 26 ex-trabalhadores (20 homens e 6 mulheres) de fábricas de lâmpadas fluorescentes, encaminhados pelo Departamento de Medicina Legal, Ética Médica e Medicina Social e do Trabalho da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo e 20 indivíduos (18 homens e 2 mulheres) sem histórico de exposição crônica a agentes tóxicos, recrutados dentre os funcionários da USP, que constituíram o grupo de controle. Dados referentes à concentração de mercúrio urinário dos ex-trabalhadores foram coletados nos prontuários médicos do Hospital das Clínicas da Universidade de São Paulo. Foram utilizados como critério de exclusão histórico de distúrbios endócrinos ou metabólicos, lesão ou cirurgia cerebral, patologias vasculares, abuso de álcool ou outras drogas e tratamento prévio com agentes quelantes no grupo exposto. A média de tempo de aplicação do protocolo foi de aproximadamente uma hora e 30 minutos. O estudo foi aprovado pelo comitê de ética em pesquisa da Universidade de São Paulo e os voluntários foram informados sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa e assinaram termo de consentimento informado.

Um dos experimentos mais intrigantes e ousados foi o realizado por Stanley Milgram no início da década de 1960, na Universidade Yale. A pergunta que norteou a pesquisa foi a seguinte: sob que condições pessoas normais se submeteriam à autoridade, mesmo que para realizar ações com as quais não concordassem? Essa questão surgiu em função das narrativas provenientes dos campos

de concentração nazistas, contextos nos quais indivíduos aparentemente comuns haviam obedecido a ordens cruéis e desumanas. Um experimento foi delineado para responder à seguinte hipótese: "Se autoridade, então submissão". Em termos básicos, Milgram queria descobrir qual autoridade seria forte o suficiente para que pessoas normais agissem de maneira anormal.

Para testar essa assertiva, ele imaginou uma situação na qual sujeitos experimentais aplicariam (falsos) choques em voluntários (supostamente inocentes) para que se pudesse testar a força da punição no processo de aprendizagem. Veja bem: os sujeitos que aplicaram os choques não sabiam que o equipamento elétrico não provocava choque algum; os voluntários, por sua vez, sabiam que o equipamento não provocava qualquer dano, mas fingiam sofrimento. Milgram informou os sujeitos experimentais que a pesquisa tinha a intenção de descobrir se punições diante de respostas erradas poderiam "estimular" os "aprendizes" na direção de respostas corretas. A situação, embora pareça absurda, consistia no seguinte procedimento: Milgram perguntava algo ao "aprendiz"; o "aprendiz" dava uma resposta errada; Milgram ordenava que o sujeito experimental aplicasse um choque no "aprendiz" e, a cada resposta errada, o choque, supostamente, deveria ser mais intenso.

Tal experimento pode gerar indignação! Afinal, "ninguém", em condições normais, aceitaria aplicar um choque doloroso em outra pessoa, mesmo que a título de pesquisa. No entanto, os resultados do experimento foram surpreendentes: os indivíduos experimentais,

de forma consistente, demonstraram um alto índice de submissão à autoridade do pesquisador ao obedecerem à ordem de provocar choques elétricos, com a voltagem máxima, em indivíduos inocentes. Sobretudo em razão de suas consequências, o experimento tornou-se um dos mais impactantes e controversos das ciências humanas e sociais (DAHIA, 2015, p. 227).

Assim, a anterior crença de que comportamentos abomináveis estariam, única e exclusivamente, relacionados a características individuais de personalidade sofreu um forte impacto: não era necessário que a pessoa fosse cruel para agir de maneira imoral; em determinadas circunstâncias, sob condições especiais, pessoas se submeteriam à autoridade e se comportariam de forma moralmente inadmissível. No caso do experimento de Milgram, o fato de a situação ter lugar em uma universidade de prestígio, bem como de a ordem ter sido emitida por um professor renomado, havia conseguido anular quaisquer impedimentos morais na aplicação de choques em pessoas inocentes. Como afirma Dahia (2015, p. 228),

como seria possível trair tão facilmente o senso moral, os caros valores humanitários, em favor de uma submissão cega a uma suposta autoridade científica? Em outros termos, por que seres humanos sensíveis e comuns tornaram-se agentes de dor e sofrimento em pessoas inocentes? A mais importante e mais contundente lição da pesquisa é a suposição de que a produção da crueldade humana se relaciona a determinados padrões de interação social de maneira muito mais significativa do que as características de personalidade dos indivíduos.



Saiba mais

O experimento de Milgram não foi alvo de debates e críticas apenas em função dos seus resultados, mas dos métodos que o psicólogo utilizou para testar a sua hipótese. Afinal, do ponto de vista ético, é necessário reconhecer que os sujeitos experimentais foram expostos ao sofrimento emocional, durante e depois da pesquisa. Adiante, falaremos sobre os comitês de ética que normatizam e controlam experimentos que utilizem seres humanos e animais; por ora, deixamos como sugestão a reflexão sobre os limites éticos que Milgram pode ter ultrapassado na sua pesquisa, bem como a seguinte leitura:

DAHIA, S. L. M. Da obediência ao consentimento: reflexões sobre o experimento de Milgram à luz das instituições modernas. *Sociedade e Estado*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 225-241, abr. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/se/v30n1/0102-6992-se-30-01-00225.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

Há também um filme a respeito do assunto:

O EXPERIMENTO de Milgram. Direção: Michael Almereyda. Estados Unidos: 2015. 98 min.

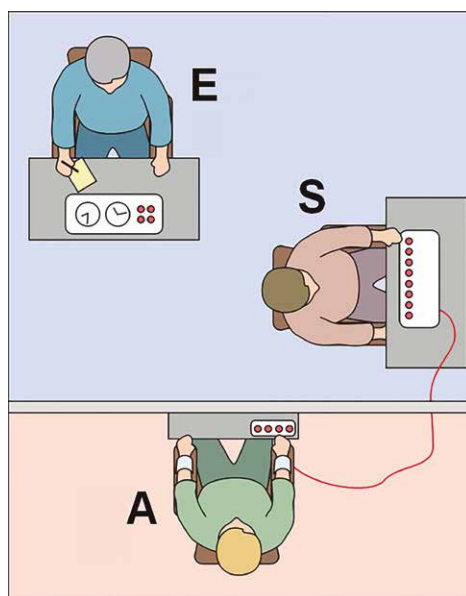


Figura 12 – O esquema apresentado mostra o modelo experimental adotado por Milgram. O indivíduo E é o entrevistador, o sujeito que dará ordem para que o sujeito S (o sujeito experimental) aplique os supostos choques no indivíduo A (um colaborador, que fingirá sentir dor a cada choque aplicado)

Há inúmeros elementos a serem considerados previamente na elaboração e na execução de um experimento. Talvez por isso tal modalidade de pesquisa seja mais frequente nas áreas em que grupos experimentais e de controle possam ser rigorosamente montados e observados, bem como variáveis ser objetivamente manipuladas.

3.6 A pesquisa documental

A pesquisa documental é outra modalidade de pesquisa qualitativa e consiste na análise de algum material que ainda não recebeu qualquer tratamento analítico. Dessa forma, tabelas estatísticas, cartas, documentos pessoais ou oficiais, fotografias e vídeos podem ser objeto de pesquisa documental.

Embora muitos confundam a pesquisa documental com a pesquisa bibliográfica, é necessário distingui-las: esta faz uso de artigos ou textos de diversos autores sobre um determinado tema ou assunto; aquela tem como objeto documentos ainda não analisados, ou que foram analisados de outra forma. Assim, por exemplo, caso se queira fazer uma pesquisa bibliográfica sobre o uso da internet para o *e-commerce*, isso significa que serão reunidos artigos ou trabalhos que já versaram sobre o tema; caso se queira analisar as propagandas de *e-commerce* em publicações impressas, o material a ser utilizado será um conjunto de documentos que não foram alvo de análise por parte de outros pesquisadores, ou foram analisados por outros pesquisadores com objetivos distintos dos seus.

A pesquisa documental, portanto, utiliza documentos que não foram analisados ou sistematizados, e "o desafio a esta técnica de pesquisa é a capacidade que o pesquisador tem de selecionar, tratar e interpretar a informação, visando compreender a interação com a sua fonte" (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015, p. 243).

Dessa forma, ainda conforme os autores (2015, p. 244),

a pesquisa documental é um procedimento que se utiliza de métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos. Ainda, uma pesquisa é caracterizada como documental quando essa for a única abordagem qualitativa, sendo usada como método documento.



Observação

A análise de documentos pode ser uma etapa de outros tipos de pesquisa; quando isso ocorre, ela não recebe a denominação de documental. Por exemplo, a análise do discurso (AD), em geral, tem algum documento como objeto de estudo; caso estejamos fazendo a análise do discurso de um documento, não damos a este trabalho a denominação de pesquisa documental, mas o de AD, já que o foco do trabalho é a análise das condições de produção do discurso.

Qual a importância de utilizar documentos como evidências? Quando essa tradição tem origem? Segundo Vieira, Peixoto e Khoury (1995 *apud* SÁ-SILVA; ALMEIDA; GUINDANI, 2009, p. 7):

a palavra documento com o sentido de prova jurídica, representação que se mantém até a atualidade, já era usada pelos romanos, tendo sido retomada na Europa Ocidental no século XVII. Assim, os historiadores positivistas, ao se apropriarem do termo, conservam o sentido de prova, agora não mais jurídica, e sim com *status* científico. O próprio fato de nomear a palavra documento aos testemunhos históricos traduz uma concepção de história que confunde o real com o documento e o transforma em conhecimento histórico. Captar o real nessa lógica cartesiana seria conhecer os fatos relevantes e fundamentais que se impõem por si mesmos ao conhecimento do pesquisador. Como resultado desse pensamento, só se considerava relevante para o campo da História aquilo que estava documentado, dando privilégio para os termos e ações da política governamental: ações do governo, atuações de personalidades, questões ligadas à política internacional, e outros assuntos.

Mesmo quando os historiadores deixaram de ver seu próprio trabalho como sendo o de mera coleta de evidências do passado, ainda assim os documentos mantiveram-se importantes como pistas ou fontes de informações. Em geral, eles podem ser divididos em documentos solicitados ou não solicitados para a pesquisa. Na primeira situação, estão os documentos que surgiram em função da necessidade da pesquisa; por exemplo, caso alguém queira pesquisar áreas degradadas da cidade, poderá pedir a outros que fotografem regiões que possam ser assim caracterizadas. Neste caso, os documentos foram solicitados especialmente para fins de pesquisa. Em outra situação, temos documentos não solicitados, o que equivaleria a analisar fotografias antigas ou fotografias apresentadas em uma exposição que tiveram como alvo regiões urbanas degradadas; neste caso, as fotografias não teriam resultado de uma solicitação específica (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015).

Segundo Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), há diversos critérios a serem seguidos por um pesquisador interessado em realizar uma pesquisa documental. Após a confirmação de autenticidade e veracidade de um documento, o pesquisador deverá analisar o seu conteúdo tendo em mente que aquele registro foi realizado por alguém em um determinado momento histórico; isto significa que há um autor do documento, que viveu em certa época e que registrou, dentro de suas possibilidades, um fenômeno também datado. Esse aspecto é extremamente importante, porque não podemos "julgar" um documento a partir dos nossos olhos de agora, do presente; podemos analisá-lo, podemos tentar decifrá-lo, mas esses são propósitos bem distintos de realizar um julgamento. Devemos considerar que o documento reflete as condições e as limitações do tempo em que foi produzido, o que inclui uma linguagem específica e uma lógica interna particular.

Da mesma forma, é importante identificar se o documento foi preservado de forma intencional ou não. Por que esse documento chegou a nós? Ele foi preservado de modo a servir como evidência de algum fato especial, ou sua preservação foi devida ao acaso? Todas essas são perguntas que o pesquisador deve se fazer no momento de realizar uma pesquisa documental.



Figura 13 – O pesquisador deve procurar identificar o contexto da produção e da preservação do documento que está analisando

Um exemplo de pesquisa documental é o trabalho de Santos (2003): com o objetivo de alimentar os arquivos da International Leprosy Association Global Project on the History of Leprosy, sediado na Universidade de Oxford, na Inglaterra, o autor vasculhou o Real Gabinete Português de Leitura do Rio de Janeiro, o Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil da Fundação Getulio Vargas (CPDOC-FGV), o Arquivo Nacional, várias coleções de periódicos e a Biblioteca Nacional para levantar informações a respeito da presença da doença (a hanseníase, mais conhecida como lepra) no território brasileiro, bem como para estudar os tratamentos já utilizados, os relatos médicos de pacientes tratados, os documentos referentes a centros médicos de atendimento aos leprosos, os documentos oficiais a respeito da doença e os registros das medidas sanitárias para seu controle.

3.7 A pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica é outra modalidade importante no rol das pesquisas qualitativas; na verdade, ela antecede toda e qualquer pesquisa, já que não há investigação que tenha início em um marco zero, como se nada houvesse sido pesquisado antes. Muitas vezes, ela é chamada de pesquisa do estado da arte, ou seja, do que mais recentemente foi publicado a respeito do tema; outros pesquisadores usam a denominação revisão de literatura, objetivando dizer que se pesquisou o que a "literatura científica" tem a dizer a respeito daquele assunto. De forma geral, a pesquisa bibliográfica é realizada

a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de *websites*. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com

o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002 *apud* GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 37).

As maiores fontes das pesquisas bibliográficas são as bibliotecas (virtuais ou presenciais), os bancos de dados, os acervos de jornais ou revistas e os arquivos de organismos nacionais e internacionais.

Parte considerável do trabalho de pesquisa consiste na utilização de recursos fornecidos pelas bibliotecas. Isso é verdadeiro não apenas para as pesquisas caracterizadas como bibliográficas, mas também para os demais delineamentos. Qualquer que seja a pesquisa, a necessidade de consultar material publicado é imperativa. Primeiramente, há a necessidade de se consultar material adequado à definição do sistema conceitual da pesquisa e à sua fundamentação teórica. Também se torna necessária a consulta ao material já publicado tendo em vista identificar o estágio em que se encontram os conhecimentos acerca do tema que está sendo investigado (GIL, 2008, p. 60).

Em geral, as fontes bibliográficas estão sob a forma de livros, dissertações (trabalhos de conclusão de curso de nível de mestrado), teses (trabalhos de conclusão de curso de nível de doutorado), periódicos científicos (também chamados de artigos científicos) e anais de encontros científicos (quando vários pesquisadores se reúnem para apresentar trabalhos e resultados de pesquisas recentes).



Observação

Não se deve confundir artigos científicos com artigos de revista de grande circulação. Os artigos científicos são publicados em revistas especiais e passam por pareceristas e revisores.



Saiba mais

São vários os sistemas de busca de trabalhos na *web*. O mais famoso deles, o Google Acadêmico, reúne trabalhos do mundo inteiro e das mais diversas áreas. Acesse o *site* a seguir:

<https://scholar.google.com.br/>

Para que a busca retorne com as informações desejadas, sugerimos que seja específico, identificando exatamente o que está procurando encontrar. Quanto mais focada for a pesquisa, melhores os resultados.

O Google Acadêmico também oferece algumas informações adicionais: na figura 14 a seguir é possível ver uma parte da página da *web* que resultou da busca pelos termos "ensino de metodologia EaD".

Logo abaixo do pequeno e breve resumo sobre o artigo, à esquerda, pode-se observar uma estrela: ela salva o arquivo na sua biblioteca pessoal. As aspas mostram as formas de realizar a referência daquela publicação segundo três diferentes critérios, sendo a NBR 6023 (da ABNT) uma delas. O *link* "Citado por" mostra todas as publicações que citaram este artigo, e "Artigos relacionados" exhibe outras publicações com a mesma temática selecionada.

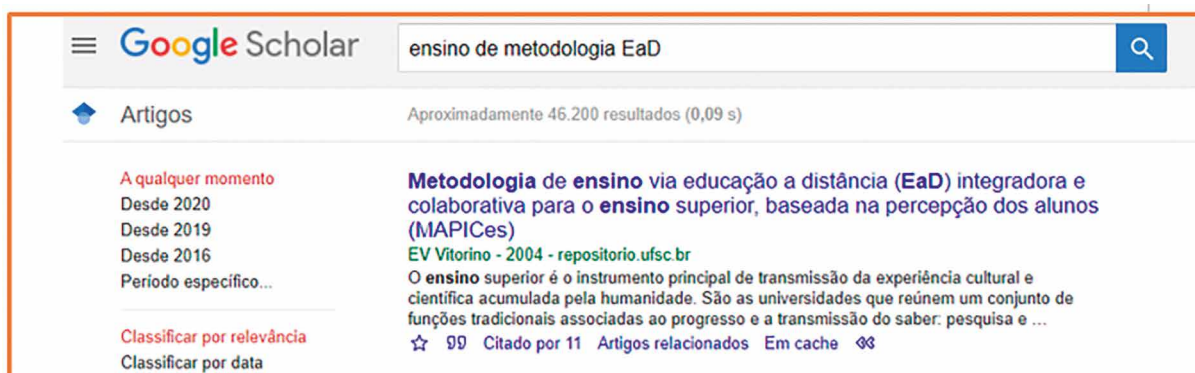


Figura 14 – Página de resultados do Google Acadêmico



Saiba mais

O formato da referência sugerido pelo Google Acadêmico deve ser checado, de preferência no guia de normalização da instituição em que o aluno estuda.

Também é possível formatar a referência por meio da plataforma More, da UFSC, caso deseje padronizar pela ABNT:

<http://www.more.ufsc.br>

A pesquisa bibliográfica – ou revisão de literatura – costuma abarcar a pesquisa não apenas do tópico do estudo, mas da metodologia utilizada e dos resultados obtidos em estudos semelhantes. Flick (2013, p. 45) sugere os seguintes tipos de pesquisa:

- literatura teórica sobre o tópico do seu estudo;
- literatura metodológica sobre como realizar sua pesquisa e como utilizar os métodos que você escolheu;
- literatura empírica sobre pesquisas anteriores no campo do seu estudo ou em campos similares;
- literatura teórica e empírica para ajudar a contextualizar, comparar e generalizar seus achados.

O mesmo autor recomenda algumas perguntas que podem ajudar o pesquisador na busca bibliográfica. Ao procurar respostas para essas indagações, é bem provável que o pesquisador consiga coletar um conjunto bastante adequado de informações.

- a) O que já é conhecido sobre esta questão em particular ou sobre a área em geral?
- b) Quais são as teorias usadas e discutidas nesta área?
- c) Quais conceitos são usados ou debatidos?
- d) Quais são os debates teóricos ou metodológicos e as controvérsias neste campo?
- e) Quais questões continuam abertas?
- f) O que ainda não foi estudado? (FLICK, 2013, p. 45).

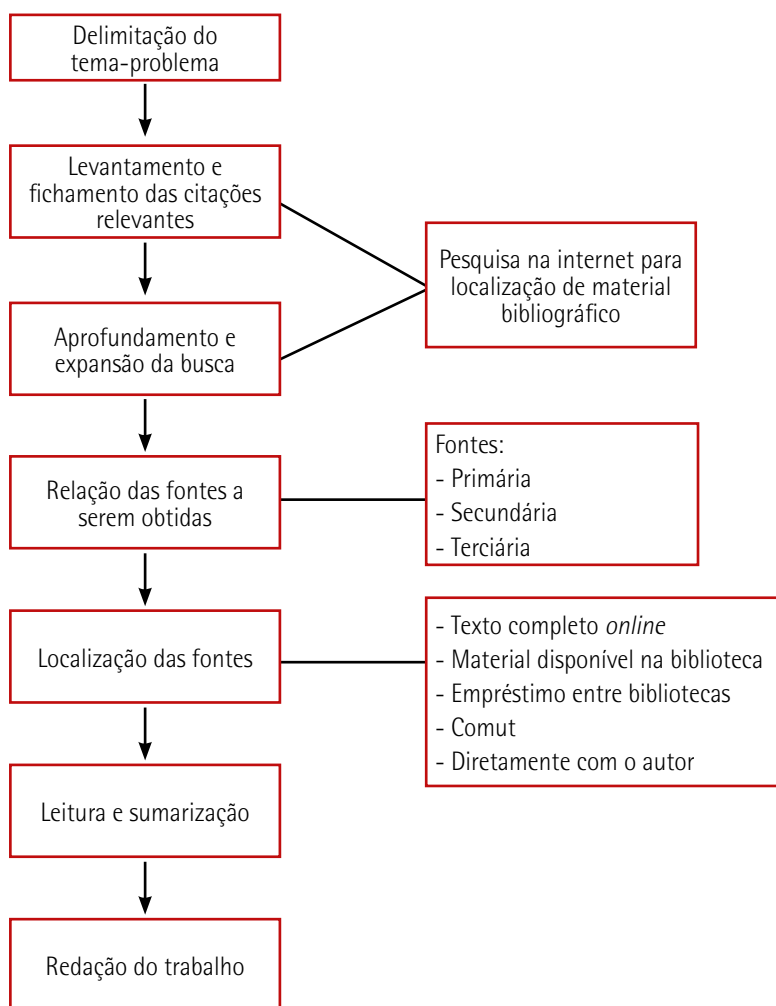


Figura 15 – Processos e etapas da pesquisa bibliográfica

4 EXPLORANDO E DETALHANDO OS MÉTODOS DE PESQUISAS QUANTITATIVAS

Como vimos no tópico anterior, temos várias estratégias e técnicas de pesquisas a serem utilizadas quando desejamos realizar uma abordagem qualitativa. A partir de agora, iremos explorar e detalhar os métodos mais comumente empregados em abordagens quantitativas.

Como já observado, a pesquisa quantitativa tem como objetivo mensurar e quantificar fenômenos ou comportamentos. Por isso, em geral, ela é realizada quando o assunto já é de domínio do pesquisador (quer dizer, ele conhece as variáveis envolvidas) e há clareza quanto às relações de associação ou causalidade entre as variáveis. Diferentemente da pesquisa qualitativa, que busca lançar luz em um cenário ainda desconhecido, a pesquisa quantitativa pressupõe a existência de investigações anteriores sobre o tema e clareza sobre quais resultados serão medidos e com quais objetivos.

A seguir, trataremos de algumas técnicas de pesquisas quantitativas: os *surveys*, ou levantamentos, como costumam ser chamados.

4.1 Os *surveys*

Os *surveys*, ou levantamentos, são uma modalidade de pesquisa extremamente apreciada nas áreas das ciências humanas, ciências sociais aplicadas e outros estudos comportamentais. Essa utilização decorre da suposição de ser possível entender, de forma racional, o comportamento social, mesmo se este envolver elementos irracionais. Vejamos, por exemplo, os estudos sobre o comportamento de jogadores compulsivos: é difícil afirmar, nesta situação, que estamos lidando com aspectos racionais do comportamento; no entanto, é possível identificarmos os fatores, os aspectos ou as crenças que fazem com que os indivíduos joguem compulsivamente. Em outras palavras, os levantamentos partem do princípio de que é possível identificar as variáveis que determinam o comportamento humano, os fatores que levam pessoas a agir de tal ou qual modo (BABBIE, 1999).



Figura 16 – O *survey* tem como pressuposto o fato de se acreditar na possibilidade de identificar as variáveis que determinam o nosso comportamento

Uma pesquisa do tipo *survey* faz uso da aplicação de um questionário para obter informações relevantes ao tema que está sendo investigado; este questionário é aplicado junto a uma amostra (quer dizer, um grupo de pessoas que tenha as características da população que estamos estudando) e os resultados são, posteriormente, alvo de análises estatísticas. A depender da amostra (do seu tamanho e da maneira como foi composta), estes resultados podem ser projetados para a população como um todo.

Os estudos deste tipo têm se aproveitado sobremaneira dos desenvolvimentos tecnológicos em comunicação e informação: se, há 30 anos, era necessário imprimir vias e vias de questionário e ir até o entrevistado para a coleta de dados, hoje podemos realizar o levantamento *online*, sem quaisquer despesas de impressão ou deslocamento. Ainda, a maioria dos instrumentos disponíveis para a elaboração dos questionários tem interface com *softwares* estatísticos, o que possibilita a realização de análises avançadas. Aliás, o fato de todos esses instrumentos terem se tornado acessíveis possibilitou que inúmeros profissionais, desde que com os conhecimentos necessários, pudessem realizar pesquisas que, em tempos passados, apenas grandes institutos de pesquisa poderiam fazer.



Observação

Falaremos destes instrumentos e aplicativos mais à frente, tanto em relação aos que facilitam a captação de informações quanto em comparação aos que podem ser usados para a análise estatística.

A pesquisa *survey* pode ser descrita como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (FREITAS *et al.*, 2000, p. 105).

Assim, a pesquisa *survey* se presta, em especial, para situações em que o objetivo é buscar entender o que está acontecendo, como está acontecendo e por que está acontecendo. Por sua própria natureza, a pesquisa *survey* pode ser utilizada nos casos de pesquisas explicativas, exploratórias ou descritivas, desde que o objetivo seja mensurar ou quantificar fenômenos ou comportamentos. Isso significa dizer que, a depender do propósito do pesquisador, a pesquisa buscará explicar relações de causalidade, familiarizar-se com uma situação ou descrever determinado fenômeno ou comportamento.

Uma das decisões centrais de um pesquisador envolvido em uma pesquisa do tipo *survey* tem relação com a amostra que será utilizada para o estudo. Como já dissemos, a amostra é um grupo de pessoas que possui as características de interesse para a pesquisa. Em função dos objetivos da pesquisa, portanto, pode ser que se deseje entrevistar pessoas do sexo feminino, jovens entre 18 e 25 anos, profissionais da área da saúde, ou consumidores que já tenham utilizado determinado produto. Como é oneroso e trabalhoso (e, às vezes, impossível) entrevistar todos os elementos de uma população, seleciona-se um grupo para que, a partir dele, os resultados possam ser projetados para o restante.



Figura 17 – A amostra é um grupo de pessoas que possui as características de interesse para a pesquisa

As amostras probabilísticas são aquelas em que todos os participantes de um grupo têm a mesma chance de participarem da composição da amostra. Caso a intenção seja entrevistar funcionários de uma empresa, por exemplo, é possível sortear alguns deles a partir de uma lista da qual todos os funcionários façam parte; nessa situação, todos os funcionários tiveram a mesma chance de participar da amostra. Há casos em que não é possível contar com listas prévias para o sorteio; nessas situações, utilizam-se outros critérios para compor a amostra, como, por exemplo, sorteando as ruas da cidade que serão visitadas pelos entrevistadores. Em função do processo de seleção e composição das amostras probabilísticas, os custos envolvidos costumam ser maiores do que em outros casos.

As amostras não probabilísticas são aquelas em que há prevalência de algum critério para a escolha dos participantes: por exemplo, você pode decidir entrevistar os seus amigos pessoais que tenham entre 18 e 25 anos e que gostem de futebol. O critério, nesse caso, foi o da conveniência: você já conhece um grupo de pessoas que atende aos objetivos da pesquisa e, portanto, não vê necessidade alguma de realizar sorteios ou buscar constituir a amostra de forma probabilística. Outro exemplo: caso precise entrevistar consumidoras que façam uso de bancos digitais, você entrevistará pessoas conhecidas ou familiares. Dentre as amostras não probabilísticas, temos:

- a) por conveniência (*convenience*): os participantes são escolhidos por estarem disponíveis;
- b) mais similares ou mais diferentes (*most similar/dissimilar cases*): os participantes são escolhidos por julgar-se que representam uma situação similar ou, o inverso, uma situação muito diferente;
- c) por quotas (*quota*): os participantes são escolhidos proporcionalmente a determinado critério; a amostra é composta por subgrupos;
- d) bola de neve (*snowball*): os participantes iniciais indicam novos participantes;

e) casos críticos (*critical cases*): os participantes são escolhidos em virtude de apresentarem casos especiais ou chave para o foco da pesquisa;

f) casos típicos (*typical cases*): os participantes são escolhidos por representarem a situação típica, não incluindo extremos (FREITAS *et al.* 2000, p. 106-107).

Em relação ao tamanho da amostra, há cálculos estatísticos que indicam o número ideal em função do erro que o pesquisador está disposto a assumir, o nível de confiança que deseja para os dados, a proporção em que o comportamento ou a característica se manifesta na população etc. Como forma de auxiliarmos o pesquisador que pretenda fazer uma pesquisa quantitativa e necessite saber o tamanho de sua amostra, apresentamos a tabela 2. Tenha em mente o seguinte:

- A margem de erro indica o quanto o pesquisador imagina que o dado obtido pode variar; por exemplo, caso uma pesquisa mostre que 37% do eleitorado prefere o candidato A, e caso a margem de erro seja de 3%, pode-se afirmar que entre 34% e 40% do eleitorado prefere o candidato A, ou seja, 37% mais ou menos 3%.
- O tamanho da população indica quantas pessoas ou elementos têm a característica desejada. Imagine que se tenha a intenção de identificar o grau de satisfação de alunos do Ensino Médio, em sua escola, em relação às instalações físicas destinadas aos esportes. Esse número pode ser menor do que 1.000, ou próximo a 2.000.
- A primeira coluna da tabela sugere alguns tamanhos da população; em geral, trabalha-se com populações infinitas, difíceis de serem mensuradas.
- Devemos ler os dados da seguinte forma: caso tenhamos uma população com menos de 1.000 elementos, e caso aceitemos uma margem de erro de 5% nos nossos dados, nossa amostra máxima deverá ser de 222 elementos; caso aceitemos uma margem de erro de 10% nos nossos dados, nossa amostra máxima poderá ser de 83 elementos.
- Observe que o tamanho da amostra necessária diminui à medida que o erro aumenta. Isso quer dizer que, quanto maior for a variação admitida nos dados, menor será o tamanho mínimo da amostra necessária. Se quisermos mais acuidade nos dados (uma menor margem de erro), precisaremos de amostras maiores.
- Todas as amostras identificadas na tabela foram calculadas tendo como base um intervalo de confiança de 95%; isto significa que, caso realizemos 100 estudos similares, em 95 vezes os resultados estarão dentro do intervalo imaginado. Em outras palavras, o resultado estará dentro do intervalo indicado em 95 das 100 amostras utilizadas.

Tabela 2 – Tamanho da amostra em função da margem de erro esperada, considerando um intervalo de confiança de 95%

População	Margem de erro			
	1%	3%	5%	10%
<1.000			222	83
1.000			286	91
3.000		1.364	353	97
4.000		1.538	364	98
5.000		1.667	370	98
7.000		1.842	378	99
10.000	5.000	2.000	383	99
20.000	6.667	2.222	392	100
50.000	8.333	2.381	397	100
100.000	9.091	2.439	398	100
> 100.000	10.000	2.500	400	100

Fonte: Opinionbox (s.d.).

A pesquisa do tipo *survey* apresenta uma série de vantagens para o pesquisador e, dentre essas, distinguem-se as relacionadas às possibilidades de conhecimento da realidade, à economia e rapidez com que podem ser realizadas e às possibilidades de quantificação. Conforme explica Gil (2008, p. 56), a pesquisa *survey* permite:

- a) Conhecimento direto da realidade. À medida que as próprias pessoas informam acerca de seu comportamento, crenças e opiniões, a investigação torna-se mais livre de interpretações calcadas no subjetivismo dos pesquisadores.
- b) Economia e rapidez. Desde que se tenha uma equipe de entrevistadores, codificadores e tabuladores devidamente treinados, torna-se possível a obtenção de grande quantidade de dados em curto espaço de tempo. Por outro lado, quando os dados são obtidos mediante questionários, os custos tornam-se relativamente baixos.
- c) Quantificação. Os dados obtidos mediante levantamentos podem ser agrupados em tabelas, possibilitando a sua análise estatística. As variáveis em estudo podem ser codificadas, permitindo o uso de correlações e outros procedimentos estatísticos. À medida que os levantamentos se valem de amostras probabilísticas, torna-se possível até mesmo conhecer a margem de erro dos resultados obtidos.

Há, no entanto, algumas limitações na utilização deste modelo de investigação. Por exemplo, no caso de entrevistas com pessoas, há que considerar possíveis erros, percepções distorcidas ou vieses introduzidos pelos próprios entrevistados. Em grande parte das vezes, os indivíduos respondem não o que realmente sentem ou acham, mas aquilo que supõem ser esperado que sintam ou achem; esse problema pode ser contornado por um pesquisador experiente, que formule perguntas que diminuam as chances de o entrevistado manipular respostas. Ainda, deve-se levar em consideração que as pessoas respondem a entrevistas em função das condições específicas do momento em que a abordagem ocorre; isto significa que as respostas dos entrevistados podem estar à mercê de mudanças que não são, e tampouco podem ser, observadas ou previstas pelo entrevistador.

Imagine, por exemplo, que um pesquisador entreviste os munícipes a respeito das condições do transporte urbano na cidade: caso essa pesquisa ocorra depois de uma tempestade que tenha alagado vários bairros, as reações dos entrevistados serão bem diferentes daquelas observadas se ela tivesse sido feita depois de uma semana de sol, ou logo depois de um feriado que tivesse diminuído a quantidade de pessoas nos ônibus.

Vejamos outro exemplo: caso façamos uma pesquisa para identificar o grau de importância que é atribuído a aspectos de sustentabilidade de um produto, e se a pesquisa for realizada logo depois de um desastre ambiental que tenha sido debatido intensamente pela sociedade, teremos opiniões talvez distintas daquelas que surgiriam caso o desastre não tivesse ocorrido.

Por conta disso, por melhor que seja o instrumento de pesquisa e por melhores que sejam os entrevistadores, o *survey* (assim como outras modalidades de investigação) "fotografa" uma determinada realidade sob determinadas condições; nada garante que a opinião dos entrevistados será a mesma no dia seguinte.



Figura 18 – Na pesquisa *survey*, busca-se identificar e mensurar as variáveis relacionadas ao objeto ou fenômeno de estudo, quantificando-se os resultados sob a forma de dados quantitativos

Quais são os cuidados que um pesquisador deve adotar quando realiza um *survey*? Segundo Lameirão (2014), o *survey* deve ser realizado em função de uma pergunta feita, quer dizer, o levantamento precisa ter como objetivo responder a uma pergunta passível de ser respondida. Não adianta fazer uma pesquisa para descobrir qual é o caminho da felicidade, porque esta é uma questão que não pode ser respondida. A resposta provável a uma pergunta é a hipótese de trabalho, que será confirmada ou negada em função dos dados coletados.

Vamos exemplificar: imagine uma empresa de serviços de entrega que, nos últimos meses, tenha sido objeto de inúmeras críticas junto aos órgãos de proteção ao consumidor. Uma análise inicial revelou a existência de três áreas problemáticas na empresa, quais sejam, as de atendimento via *web*, as de atendimento presencial e as de recepção a queixas. O pesquisador pode, então, realizar a seguinte pergunta: caso implantemos um aplicativo que permita ao cliente acompanhar a entrega do produto, haverá uma diminuição significativa no número de reclamações? O pesquisador, assim, oferece uma resposta ao problema levantado: um aplicativo que permita ao cliente fazer o acompanhamento das entregas permitirá a redução do número de reclamações, já que será possível identificar com maior rapidez problemas causados por informações equivocadas ou exigências não cumpridas. O pesquisador fez uma pergunta passível de ser respondida e elaborou uma resposta provável da questão realizada. Os dados coletados no *survey* deverão ser capazes de confirmar ou negar a resposta provável oferecida pelo pesquisador. Caso o pesquisador tivesse elaborado perguntas do tipo "O que pode ser feito para deixar nossos clientes mais felizes?" ou "Quais os motivos da infelicidade dos nossos clientes?", seria extremamente difícil supor uma resposta para quaisquer dessas perguntas e, conseqüentemente, complicado confirmar ou não esta resposta por meio do levantamento de dados. Dessa forma, segundo Lameirão (2014, p. 44-45),

para que possam ser postos à prova, os eventos precisam ser observados e mensurados, o que corresponde à etapa da coleta de dados. Contudo, para que possam ser mensurados os fenômenos sociais devem ser especificados por meio de conceitos, da forma mais clara e direta possível, e traduzidos em variáveis (operacionalização dos conceitos), através das quais será realizada a medição. Na pesquisa de *survey* as variáveis são codificadas de forma padronizada – as alternativas de respostas serão iguais em todos os questionários aplicados – e os resultados de sua medição compilados de maneira quantitativa (em linguagem matemática, possibilitando, por exemplo, descrever os dados encontrados usando porcentagens), o que permite atender ao princípio de quantificação.

Embora possa parecer óbvio, nem sempre o pesquisador tem em mente a pergunta que seu trabalho deverá responder; assim, não são raros os casos em que o pesquisador sequer consegue identificar o que pretende com o seu trabalho, quais são os seus objetivos, qual imagina ser o resultado provável da sua pesquisa. Dessa forma, a elaboração de uma pergunta clara e a formulação de uma hipótese de trabalho são condições essenciais para que um *survey* possa ser realizado de forma bem-sucedida.



Observação

Teremos a oportunidade de discutir as questões referentes à problematização e à elaboração da hipótese posteriormente, na unidade II.

Outros cuidados que o pesquisador deve levar em consideração quando da realização de um *survey* dizem respeito aos controles metodológicos que garantirão a credibilidade da pesquisa. Neste caso, estamos falando de dois critérios: a confiabilidade e a validade.

A confiabilidade diz respeito à precisão da medição, ou seja, quando uma variável for medida repetidamente ela deve apresentar sempre o mesmo resultado. O exemplo mais clássico é o da balança: a cada vez que, por exemplo, um quilo de alimento for pesado em uma mesma balança o resultado deve ser sempre o de um quilo, e não de oitocentos gramas numa pesagem, um quilo noutra e um quilo e duzentos gramas em uma terceira mensuração. Já a validade é entendida como a capacidade de acurácia (ou exatidão) de uma medida, isto é, sua habilidade de medir adequadamente os conceitos que estão sendo investigados (LAMEIRÃO, 2014, p. 46).

Exemplificando: suponha que um pesquisador queira investigar o grau de satisfação dos funcionários de uma empresa. A pergunta que norteará a pesquisa será: os funcionários da empresa estão satisfeitos com as condições de trabalho? Por hipótese (e podemos ou não concordar com ela), o pesquisador resolve medir o índice de assiduidade ao trabalho, supondo que funcionários assíduos estão satisfeitos com a companhia, e os não assíduos, insatisfeitos com a empresa. Para confirmar ou negar a sua hipótese de trabalho, o pesquisador faz um levantamento no sistema de ponto de horário da instituição, verificando o número de faltas. A partir disso, ele calcula o número de funcionários que faltaram mais de "x" vezes (os insatisfeitos, segundo sua hipótese) e os que faltaram menos de "x" vezes (os satisfeitos). Em conclusão, o pesquisador relata que a maioria dos funcionários da empresa encontra-se satisfeita com as condições de trabalho.

Pois bem: caso o pesquisador resolva refazer os cálculos de assiduidade, e retorne aos dados do departamento de horários, é esperado que os resultados sejam iguais aos que ele conseguiu na primeira vez. Se os resultados forem reproduzidos, dizemos que a confiabilidade da pesquisa é elevada, quer dizer, se repetida a investigação, os resultados serão próximos; em outras palavras, a precisão é elevada. No entanto, chega ao conhecimento do pesquisador que muitos funcionários insatisfeitos com as condições de trabalho estão no grupo dos colaboradores assíduos. Isso quer dizer que a pesquisa não mediu o que ela realmente queria medir, ela não alcançou o alvo desejado; nessa situação, dizemos que a pesquisa tem uma validade baixa, ela não foi exata. O pesquisador imaginou uma associação entre duas variáveis não exatamente relacionadas: assiduidade e satisfação com o trabalho.

O esquema a seguir representa as possibilidades em termos de exatidão e precisão em pesquisas do tipo *survey*:

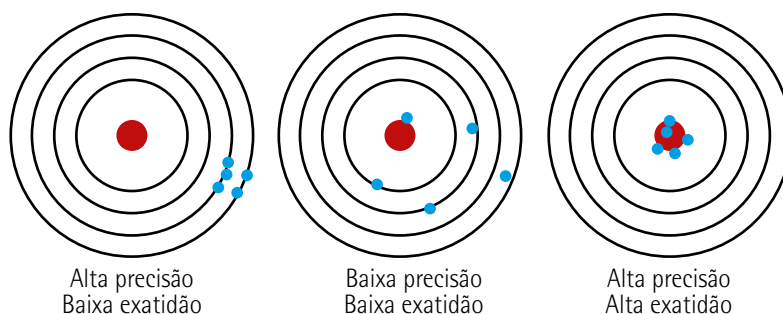


Figura 19 – Precisão e exatidão de uma medida

- À esquerda, temos uma pesquisa que, quando repetida várias vezes, alcança sempre os mesmos resultados; no entanto, ela erra completamente o alvo, ou seja, ela não mede o que supostamente deveria ter medido, como no exemplo do qual falamos anteriormente; é uma pesquisa que apresenta alta precisão, mas baixa exatidão.
- Ao meio, temos uma pesquisa que, se repetida várias vezes, apresenta resultados distintos e distantes do alvo; é uma pesquisa que demonstra baixa precisão e baixa exatidão.
- À direita, temos uma pesquisa que, se repetida várias, apresenta sempre resultados semelhantes e consegue, efetivamente, medir aquilo que se propôs a medir; é uma pesquisa com alta precisão e alta exatidão.

O objetivo de todo pesquisador é realizar uma investigação que apresente uma alta precisão e uma alta exatidão; no entanto, esta não é uma meta fácil de ser concretizada. É possível que erros sejam cometidos em cada passo do processo de realização da pesquisa: o pesquisador pode errar no planejamento (na elaboração da pergunta e da hipótese de trabalho, como foi o caso usado como exemplo); no dimensionamento da amostra, entrevistando a mais ou a menos do que deveria ter feito; na coleta dos dados (cometendo erros na formulação das perguntas, não treinando adequadamente os entrevistadores etc.); e na interpretação dos dados, chegando a conclusões que não encontram suporte nas evidências coletadas. Outro erro bastante frequente é o viés de seleção, quando o pesquisador seleciona uma amostra que não representa a população que ele realmente quer estudar. Este tipo de erro pode ocorrer

quando uma amostra é selecionada a partir de uma população específica – por exemplo, quando se retira uma amostra de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar somente dentre aquelas que registram a ocorrência nas Delegacias das Mulheres, excluindo-se as demais vítimas que não denunciam a violência sofrida – ou quando a amostra é selecionada por conveniência, muito comum em aplicação de questionário na rua, em pontos de grande fluxo, quando o entrevistado é selecionado em decorrência de estar passando pelo local e por disponibilizar-se a responder ao questionário. Mas também pode ocorrer a recusa à participação no estudo por parte de muitos

indivíduos selecionados pela amostra ou, ainda, pela ausência de respostas quando não se consegue entrevistar todos os componentes da amostra (LAMEIRÃO, 2014, p. 49-50).

Exemplo de aplicação

Pense a respeito das duas situações expostas a seguir:

Situação 1: o pesquisador pretende investigar como famílias gastam sua renda, medindo a proporção de recursos financeiros destinados à saúde, ao aluguel, à educação e à alimentação. O pesquisador resolve realizar as entrevistas em um ponto de grande fluxo de pessoas; no entanto, a partir da décima entrevista, ele fica surpreso com a manifestação dos entrevistados em relação à proporção da renda destinada à saúde. Intrigado, ele resolve verificar se há algo errado com o questionário ou com o local em que estão acontecendo as entrevistas e, andando pelas ruas próximas àquela em que está, descobre que há um posto de saúde na redondeza, o que poderia, em parte, explicar os dados colhidos. Indeciso quanto ao que fazer, ele anula os questionários e muda o local das entrevistas.

Situação 2: o pesquisador pretende investigar o grau de satisfação dos usuários de um banco com os serviços digitais prestados por meio de aplicativos. Pressionado pelos prazos disponíveis para a realização das entrevistas, o pesquisador resolve fazê-las no dia seguinte a uma pane no sistema de informação do banco, que tirou o *site* da empresa do ar durante horas. Ao apresentar os dados para o banco, ele sinaliza o elevado grau de insatisfação dos clientes, sem mencionar a data em que foram realizadas as entrevistas.

Na sua opinião, houve ou não intencionalidade de erro em cada uma das situações? Os resultados destas pesquisas são confiáveis e exatos? Caso você fosse o pesquisador, como teria agido para aumentar a precisão e a exatidão da pesquisa?

O questionário é o formulário por meio do qual os dados serão coletados. O formulário pode ser preenchido pelo próprio entrevistado ou ser preenchido por um entrevistador treinado especialmente para este trabalho. Evidentemente, não são todas as situações de pesquisa que podem fazer uso de questionários; afinal, como lembra Gil (2008, p. 122),

o questionário enquanto técnica de pesquisa também apresenta limitações, tais como: 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 significado diferente para cada sujeito pesquisado.



Figura 20 – Ao elaborar o questionário, o pesquisador deve ter em mente que questionários extensos e que contenham perguntas de ordem pessoal aumentam a chance de não resposta ou de desistência por parte de quem está sendo entrevistado

A elaboração do questionário requer atenção especial do pesquisador, já que ele deve tomar cuidado com a clareza e a precisão dos termos utilizados na formulação das questões. Há dois formatos de perguntas: as abertas e as fechadas. As questões abertas são perguntas às quais o entrevistado responde livremente, sem ter que escolher alternativas. Em contrapartida, as questões fechadas têm alternativas como respostas, e o entrevistado deverá escolher uma delas. Se, por um lado, as questões fechadas facilitam a contagem das respostas, elas requerem que o pesquisador conheça a fundo o tema que está sendo pesquisado para que as alternativas possam ser oferecidas de maneira clara. Por outro lado, as questões abertas podem fazer surgir informações que de outra forma não surgiriam, embora tornem difícil a contabilização de respostas.

A ordem das questões também é importante, já que não se deve induzir o entrevistado a determinada resposta, tampouco confundi-lo com vai e vem de temas. As perguntas devem levar em conta o universo de referência do entrevistado e não podem exigir uma informação que o entrevistado não tem. Mesmo no caso de perguntas abertas, é necessário que não haja ambiguidade na formulação dos questionamentos; cada questionamento deve ter como foco uma única ideia, já que o entrevistado não tem como responder a vários elementos de uma só vez. Finalmente, o questionário não pode ser excessivamente longo, tampouco envolver questões indiscretas ou extremamente pessoais. Uma boa maneira de verificar a adequação do questionário é realizar pré-testes. São escolhidas e entrevistadas algumas pessoas com as características desejadas; caso o questionário apresente certo problema, este é corrigido antes de ser aplicado junto ao total da amostra.



Saiba mais

Algumas pesquisas do tipo *survey* fazem uso de escalas nos seus questionários. Uma das escalas mais conhecidas é a de Likert, que mede o grau de concordância/discordância do entrevistado em relação a afirmativas especialmente elaboradas pelo pesquisador. Assim, colocado diante de uma assertiva, o entrevistado vai responder por meio de um valor de 1 a 5 (em geral, as alternativas são "concordo totalmente", "concordo em parte", "nem concordo nem discordo", "discordo em parte" e "discordo totalmente"). Caso queira se aprofundar nesse assunto, sugerimos a leitura do artigo a seguir:

BERMUDES, L. W. *et al.* Tipos de escalas utilizadas em pesquisas e suas aplicações. *Vértices*, Campos dos Goytacazes, v. 18, n. 2, p. 7-20, maio/ago. 2016. Disponível em: <http://www.bibliotekevirtual.org/revistas/ESSENTIA/VERTICE/v18n02/v18n02a01.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

A respeito da elaboração de questionários, destacamos o artigo sobre estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa. O texto está disponível em:

MELO, W. V.; BIANCHI, C. S. Discutindo estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa. *Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia*, v. 8, n. 3, 2015. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbect/article/view/1946>. Acesso em: 21 dez. 2020.

As pesquisas *survey* são muito utilizadas por agências de propaganda, institutos de pesquisas e centros de opinião pública. Dentre as pesquisas realizadas no modelo *survey*, as mais conhecidas – e as mais expostas a críticas – são as pesquisas eleitorais. Em função da visibilidade que estas pesquisas costumam ganhar em períodos de eleição, elas têm sido alvo de contestação de suas práticas metodológicas e de seus resultados. Segundo Lameirão (2014, p. 42),

não é incomum pessoas fazerem perguntas tais como: "Eu nunca fui entrevistado/a, então, como pode uma pesquisa dessas representar a preferência, opinião e/ou valores de toda a população brasileira?". Ou ainda, "Se só entrevistaram *n* eleitores e a população total é na casa dos milhões, como podem esses resultados ser verdadeiros?". Até mesmo os políticos e os candidatos levantam dúvidas quanto à veracidade dos dados de pesquisas eleitorais, tanto que, de tempos em tempos, ressurge a proposta de proibição de divulgação de seus resultados na mídia com a finalidade de não influenciar a decisão do eleitor.

A principal dificuldade reside no fato de ser extremamente complexo para o cidadão comum e o leigo entenderem os conceitos relacionados a amostragem, população, erros e vieses. Afinal, como acreditar que entrevistas com 2 mil pessoas possam representar, realmente, a população como um todo? Assim, embora os pesquisadores tenham a obrigação de instruir os eleitores a respeito dos procedimentos e rigores metodológicos, é necessário reconhecer que esta é uma tarefa muito complexa.

O processo de planejamento e execução de um *survey* é longo e requer atenção a muitos detalhes, e o mesmo pode ser dito em relação à elaboração de um questionário. A seguir, selecionamos uma parte do questionário socioeconômico que os alunos candidatos ao Enem respondem quando da inscrição na avaliação. Será possível notar como as perguntas e as alternativas foram elaboradas de forma precisa e como a ordem das questões foi feita tendo em vista o conforto e a compreensão do respondente. Embora o questionário não faça uso de perguntas abertas, a quantidade de dados e de informações que ele permite coletar é imensa.

Manual do Inscrito 2008

VOCÊ E O TRABALHO	
41. Dos itens abaixo, qual é para você o motivo mais importante para se ter um trabalho? (Atenção: escolha apenas uma opção.)	50. Qual sua posição nesse trabalho?
(A) Para ter mais responsabilidade.	(A) Gerente, administrador(a) ou diretor(a) de empresa privada
(B) Independência financeira.	(B) Funcionário(a) público(a) (federal, estadual ou municipal), com funções de direção.
(C) Adquirir experiência.	(C) Militar (guarda-civil, polícia estadual ou Forças Armadas), com posto de comando.
(D) Crescer profissionalmente.	(D) Empregado(a) no setor privado, com carteira assinada.
(E) Sentir-me útil.	(E) Funcionário(a) público(a) (federal, estadual ou municipal), sem função de direção.
(F) Para fazer amigos, conhecer pessoas.	(F) Trabalho temporário, informal, sem carteira assinada.
(G) Não acho importante ter um trabalho.	(G) Militar (guarda-civil, polícia estadual ou Forças Armadas), sem posto de comando.
(H) Para ajudar minha comunidade indígena.	(H) Trabalho por conta própria.
	(I) Aposentado(a).
	(J) Outra situação.
42. Você trabalha, ou já trabalhou, ganhando algum salário ou rendimento?	51. Há quanto tempo você está trabalhando nessa atividade?
(A) Sim.	(A) Menos de 1 ano.
(B) Nunca trabalhei. (Passe para a pergunta 72)	(B) Entre 1 e 2 anos.
(C) Nunca trabalhei, mas estou procurando trabalho. (Passe para a pergunta 72)	(C) Entre 2 e 4 anos.
	(D) Mais de 4 anos.
43. Você trabalhou ou teve alguma atividade remunerada durante seus estudos no ensino médio (2º grau)?	Você considera que seus conhecimentos adquiridos no ensino médio:
(A) Sim, todo o tempo.	Sim Não
(B) Sim, menos de 1 ano.	
(C) Sim, de 1 a 2 anos.	
(D) Sim, de 2 a 3 anos.	
(E) Não. (Passe para a pergunta 72)	
44. Quantas horas você trabalhava durante seus estudos no ensino médio (2º grau)?	52. Foram adequados ao que o mercado de trabalho solicita?
(A) Sem jornada fixa, até 10 horas semanais.	(A) (B)
(B) De 11 a 20 horas semanais.	
(C) De 21 a 30 horas semanais.	
(D) De 31 a 40 horas semanais.	
(E) Mais de 40 horas semanais.	
45. Com que finalidade você trabalhava enquanto estudava no ensino médio (2º grau)?	53. Tiveram relação com a profissão que você escolheu / que você exerce?
(A) Para ajudar meus pais nas despesas com a casa, sustentar a família.	(A) (B)
(B) Para ser independente (ter meu sustento, ganhar meu próprio dinheiro).	
(C) Para adquirir experiência.	
(D) Para ajudar minha comunidade.	
(E) Outra finalidade.	
46. Se você trabalhou durante seus estudos no ensino médio (2º grau), com que idade você começou a exercer atividade remunerada?	54. Foram bem desenvolvidos, com aulas práticas, laboratórios, etc.?
(A) Antes dos 14 anos.	(A) (B)
(B) Entre 14 e 16 anos.	
(C) Entre 17 e 18 anos.	
(D) Após 18 anos.	
47. Se você está trabalhando atualmente, qual a sua renda ou seu salário mensal?	55. Proporcionaram cultura e conhecimento?
(A) Até 1 salário mínimo (até R\$ 415,00 inclusive).	(A) (B)
(B) De 1 a 2 salários mínimos (de R\$ 415,00 a R\$ 830,00 inclusive).	
(C) De 2 a 5 salários mínimos (de R\$ 830,00 até R\$ 2.075,00 inclusive).	
(D) De 5 a 10 salários mínimos (de R\$ 2.075,00 até R\$ 4.150,00 inclusive).	
(E) De 10 a 30 salários mínimos (de R\$ 4.150,00 até R\$ 12.450,00 inclusive).	
(F) De 30 a 50 salários mínimos (de R\$ 12.450,00 até R\$ 20.750,00 inclusive).	
(G) Mais de 50 salários mínimos (mais de R\$ 20.750,00).	
(H) Não estou trabalhando. (Passe para a pergunta 72.)	
48. Você está trabalhando em alguma atividade para a qual você se preparou?	56. Como você avalia ter estudado e trabalhado, simultaneamente, durante o ensino médio?
(A) Sim.	(A) Atrapalhou meus estudos.
(B) Não.	(B) Possibilitou meu crescimento pessoal.
	(C) Atrapalhou meus estudos, mas possibilitou meu crescimento pessoal.
	(D) Não atrapalhou meus estudos.
	(E) Não trabalho / não trabalhei.
49. Em que você trabalha atualmente?	57. A escola que você frequenta ou frequentou durante o ensino médio levou em conta que você trabalhava ao mesmo tempo em que estudava?
(A) Na agricultura (campo, fazenda, pesca).	(A) Sim.
(B) Na indústria.	(B) Não. (Passe para a pergunta 65.)
(C) No comércio, banco, transporte ou outros serviços.	(C) Não sei. (Passe para a pergunta 65.)
(D) Como trabalhador(a) doméstico(a).	
(E) Como funcionário(a) do governo federal, estadual ou municipal.	
(F) Como profissional liberal, professor(a) ou técnico(a) de nível superior.	
(G) No lar.	
(H) Trabalho em casa em serviços (costura, comida, aulas particulares etc.).	
(I) Não trabalho.	
	Quais dos itens abaixo mostram que sua escola considera (ou considerou) o fato de você trabalhar (ou ter trabalhado) ao mesmo tempo em que cursa (ou cursava) o ensino médio?
	Sim Não
	58. Horário flexível (A) (B)
	59. Menor carga de trabalho ou de tarefas extras (A) (B)
	60. Programa de recuperação de notas (A) (B)
	61. Abono de faltas (A) (B)
	62. Aulas mais dinâmicas, com didática diferenciada (A) (B)
	63. Aulas de revisão da matéria aos(às) interessados(as) (A) (B)
	64. Fornecimento de refeição aos (às) alunos(as) (A) (B)
	Que condições você acha que a escola deve oferecer para o aluno que trabalha?
	Sim Não
	65. Horário flexível (A) (B)
	66. Menor carga de trabalho ou de tarefas extras (A) (B)
	67. Programa de recuperação de notas (A) (B)
	68. Abono de faltas (A) (B)
	69. Aulas mais dinâmicas, com didática diferenciada (A) (B)
	70. Aulas de revisão da matéria aos(às) interessados(as) (A) (B)
	71. Fornecer refeição (A) (B)

Figura 21 – Parte do questionário socioeconômico do Enem 2008

4.2 Os *web surveys* (ou *online surveys*)

O *web survey* é a pesquisa do tipo *survey* realizada por meio da utilização de tecnologias de informação e comunicação. Segundo Jonecew, Cendon e Ameno (2014, p. 193), os *surveys* constituem

investigações que colhem dados de amostra representativa de uma população específica, que são descritos e analiticamente explicados. Pretende-se que os resultados sejam generalizáveis ao universo dessa população, evitando-se realizar o censo, ou seja, ouvir todos os indivíduos, o que é impossível, por questão de custo e de tempo (BABBIE, 2005). Embora o conceito de *survey* não tenha sofrido grandes alterações ao longo dos anos, ele absorveu o impacto positivo das tecnologias de informação e comunicação. Os chamados *websurveys* alteraram gradualmente o alcance do número de respondentes, a velocidade do trabalho, as técnicas de abordagens e os custos das pesquisas. Entre outras implicações, citam-se, ainda, a automatização, a simplificação da coleta e tabulação dos dados e a melhoria da apresentação dos dados.

Segundo Carneiro e Dib (2011), o avanço tecnológico ofereceu oportunidades para acesso a um conjunto imenso de pessoas e para a redução dos custos de entrevistas presenciais no caso de pesquisas que necessitam entrar em contato com os entrevistados para a coleta de informações.

Dentre os benefícios do uso do ambiente *online* para a realização de *web surveys* destacam-se a interatividade possível de ser estabelecida com o entrevistado, o uso de recursos visuais e um número menor de vieses introduzidos na pesquisa em função de características ou opiniões do entrevistador. No entanto, também há desvantagens no uso deste método:

- O público com o qual desejamos falar pode não ter acesso à internet, ou pode não ter facilidade para acessar formulários e enviar respostas *online*; ainda, é difícil obter endereços de *e-mails* atuais e que não estejam bloqueados para *spam* ou informações enviadas de forma massiva.
- A pesquisa pode ser respondida por outra pessoa que não aquela na qual estamos interessada; caso não haja qualquer restrição, um mesmo indivíduo pode participar da pesquisa várias vezes, comportamento que pode alterar os resultados.
- Na ausência de um entrevistador que estimule e resolva quaisquer dúvidas do respondente, é mais fácil desistir da pesquisa ou "pular" etapas, o que aumenta o número de não respostas; alguns elementos do questionário "podem ter influência sobre o padrão de respostas, em especial pelo fato de que, na ausência de um entrevistador para motivar e esclarecer dúvidas, o respondente busca auxílio nas próprias 'pistas' providas pelo instrumento, tais como seus elementos verbais e visuais" (CARNEIRO; DIB, 2011, p. 656).
- A dificuldade de garantir o anonimato dos respondentes. Segundo Carneiro e Dib (2011, p. 662), se "a resposta for encaminhada por meio de um *e-mail*, o respondente estará sendo implicitamente identificado. Mesmo que o questionário seja preenchido em um *website*, ainda assim é possível ter informação ao menos sobre o computador do respondente, por meio de seu IP (Internet Protocol)".

Os *surveys online* podem utilizar vários instrumentos para a coleta de informações:

anúncio de uma página em um periódico semanal de negócios, chamada colocada em uma comunidade da rede, *hyperlinks* apresentados em *websites* que não o da pesquisa, e *e-mail*, não encontrando nenhum efeito estatisticamente significativo sobre a taxa de resposta (CARNEIRO; DIB, 2011, p. 649).

Caso o pesquisador preveja um alto nível de desistência entre os respondentes, ele pode incorporar alguns mecanismos: publicar um *link* para que o entrevistado possa entrar em contato a fim de resolver dúvidas ou adicionar um indicador da proporção da pesquisa realizada, mostrando o progresso das respostas ao questionário e estimulando a finalização da pesquisa por parte do respondente. O pesquisador também pode oferecer ao entrevistado algum bônus sob a forma de descontos ou do envio, de forma personalizada, dos resultados da pesquisa.

Outros cuidados devem ser tomados em relação ao visual do questionário e à incorporação de "botões" ou "caminhos" supostamente intuitivos. Ainda, trajetos que obrigam a resposta a todos os itens para que o entrevistado "avance" podem produzir respostas "forçadas", ou respostas dadas de forma descompromissada. Segundo Carneiro e Dib (2011, p. 656),

esta exigência tem por objetivo evitar dados ausentes, mas pode acarretar a desistência de alguns respondentes – com o correspondente possível aumento do viés de não resposta – ou forçar outros a darem uma resposta que eles não julgariam como a mais apropriada – aumentando, assim, o erro de mensuração. Uma opção para minimizar esta fonte de erro de mensuração é oferecer uma opção de resposta do tipo "não sei" ou "não se aplica" ou "prefiro não responder".

O pesquisador também deve evitar o uso de palavras, símbolos ou itens gráficos que não são de conhecimento geral, ou que podem gerar ambiguidade. Um exemplo típico é o pedido para que o entrevistado forneça a data de nascimento (dia/mês/ano) em um formato não usual (mês/dia/ano).



Figura 22 – No *web survey*, o planejamento e a elaboração do questionário são fatores fundamentais para o sucesso da pesquisa

Outra questão importante diz respeito ao tamanho do questionário e ao número de questões em cada página: as pesquisas indicam que, quanto maior o questionário, menor a taxa de resposta; ainda, quanto mais agrupadas estiverem as questões em uma mesma página (evitando-se, assim, que o respondente tenha que "mudar" de página várias vezes), menor a taxa de desistência (CARNEIRO; DIB, 2011). De fato, dada a ausência do entrevistador para corrigir qualquer falha, o planejamento prévio do questionário é etapa fundamental para a realização de um *web survey*.

As pesquisas na *web* são administradas pelos próprios respondentes, sem intermediação. A fonte de inspiração e elucidação de dúvidas foi transferida para o instrumento de pesquisa, o questionário ou *script*, que deve conduzi-los ao término da pesquisa, de forma completa, ótima e confiável. A comunicação entre respondente e pesquisador acontece através do questionário. Tal fato maximiza a importância do planejamento e desenho do instrumento de coleta de dados, foco de preocupação de vários estudiosos da área (JONCEW; CENDON; AMENO, 2014, p. 194).

Ainda, segundo os autores (2014), a realização de exaustivos pré-testes pode diminuir a ocorrência de problemas de incompreensão por parte do entrevistado ou de ineficácia do instrumento. Outros cuidados envolvem usar uma linguagem simples, evitar dúvidas ou duplo sentido na formulação das questões, evitar o uso de cores berrantes ou símbolos piscando, disponibilizar mecanismos para corrigir respostas, usar um *layout* limpo, construir uma sequência lógica de perguntas, usar poucas opções como alternativas de resposta e disponibilizar a pesquisa para pessoas com necessidades especiais (JONCEW; CENDON; AMENO, 2014).

É plausível imaginar que o *web survey* ganhe mais espaço à medida que aumente o número de pessoas com acesso à internet. No Brasil, o crescimento de domicílios conectados à *web* subiu de 69,3% para 74,9%, de 2016 para 2017. No mesmo período, a posse de telefone fixo caiu de 33,6% para 31,5%, e a posse de celular aumentou de 92,6% para 93,2% dos domicílios, o que pode explicar a mudança de comportamento em relação às formas de usar a internet, conforme pode ser visto a seguir.



Figura 23 – Dados do Pnad 2017: equipamentos usados para acesso à internet

A porcentagem da população que acessou a internet pelo menos uma vez no período de três meses anteriores à pesquisa corresponde a quase 70%. Entre 2016 e 2017, aumentou o uso da internet entre os jovens (20 a 24 anos) e os idosos. Ainda, a Pnad (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio), organizada pelo IBGE, revelou que aumentou a porcentagem dos usuários de internet via aparelho celular ou televisão, simultaneamente à diminuição de pessoas que realizaram o acesso por computador. Em adição, a Pnad identificou que quase a totalidade de usuários da internet acessou a *web* para enviar ou receber mensagens de texto, voz e imagem; parcela extremamente significativa da população utilizou a *web* para conversar por chamada de vídeo e voz.

De 2016 para 2017, o percentual de utilização da internet nos domicílios subiu de 69,3% para 74,9%, ou três em cada quatro domicílios brasileiros. Foi um salto de 5,6 pontos percentuais, em um ano. Na área urbana, esse percentual de utilização cresceu de 75,0% para 80,1%, e na área rural, de 33,6% para 41,0%. Nos 17,7 milhões de domicílios onde não houve utilização da internet no período de referência da pesquisa, os motivos indicados pelos entrevistados foram: falta de interesse em acessar a internet (34,9%), serviço de acesso à internet era caro (28,7%), nenhum morador sabia usar a internet (22,0%), serviço de acesso à internet não estar disponível na área do domicílio (7,5%) e equipamento eletrônico para acessar a internet ser caro (3,7%). A indisponibilidade do serviço de acesso à internet foi o motivo indicado em somente 1,2% dos domicílios da área urbana, contra 21,3% daqueles em área rural. [...]

A parcela da população que utilizou a conexão discada já era insignificante em 2016 (0,9%) e tornou-se ainda menor em 2017 (0,6%). Já o percentual da banda larga fixa subiu de 81,0% (2016) para 82,9% (2017) e continuou acima da banda larga móvel, que cresceu de 76,9% para 78,3% nesse período. O percentual que utilizou os dois tipos de banda larga subiu de forma mais acentuada, de 2016 (58,3%) para 2017 (61,4%). [...]

Os motivos mais apontados pelos 54,8 milhões de pessoas de 10 anos ou mais que não utilizaram a internet nos três últimos meses foram: não saber usar a internet (38,5%), não ter interesse em acessar (36,7%) e achar que serviço de acesso à internet era caro (13,7%).

O percentual de pessoas sem interesse em acessar a internet tinha diferença acentuada entre a área urbana (39,7%) e a rural (29,3%). O serviço de acesso à internet não estava disponível nos locais que costumavam frequentar foi o motivo indicado por 12,9% das pessoas que não utilizaram esta rede na área rural, enquanto na área urbana foi de 1,7% (IBGE, 2018b).

Finalmente, é importante ressaltar que a banda larga móvel é o tipo de conexão mais frequente na região Norte do país, enquanto a região Sul é a que tem a maior participação de conexão via banda larga fixa.

Domicílios em que havia conexão por banda larga na utilização da internet, segundo o tipo de banda larga (%)

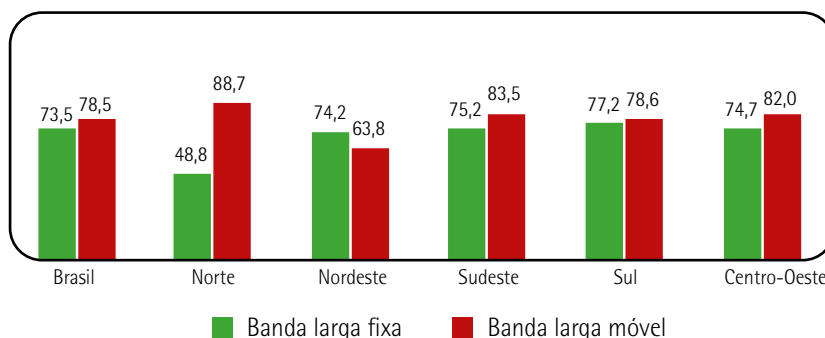


Figura 24 – Pnad 2017: conexão para utilização da internet



Saiba mais

São muitos os instrumentos disponibilizados na *web* para a elaboração e aplicação de questionários de *web surveys*. Os mais comuns, e gratuitos, são os fornecidos pelo Google e pela Microsoft.

GOOGLE. *Formulários*. Google, [s.d.]. Disponível em: <https://www.google.com/forms/about/>. Acesso em: 21 dez. 2020.

MICROSOFT. *Auxílio e aprendizado do Microsoft Forms*. Microsoft, [s.d.]. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/forms>. Acesso em: 21 dez. 2020.

Ambos permitem a elaboração de questionários com perguntas abertas ou fechadas, com a inserção de imagens, com "desvios" ou "perguntas obrigatórias". Ainda, os dois instrumentos apresentam a vantagem de transportar os seus resultados para planilhas de Excel, o que facilita sobremaneira o tratamento estatístico de dados.

É também possível encontrar na *web* pacotes estatísticos específicos ao tratamento de dados de pesquisa. O Bioestat foi originalmente pensado para o tratamento de dados de pesquisas ambientais, mas pode ser utilizado em quaisquer outras pesquisas do tipo *survey*. Ele é bastante amigável e intuitivo, e oferece muitas alternativas para gráficos e tabelas. Elaborado pelo Instituto de Desenvolvimento Sustentável Mamirauá, ele é gratuito para alunos, pesquisadores e professores, e está disponível no *link* a seguir:

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL MAMIRAUÁ. *Programas*. Tefé: Mamirauá, [s.d.]. Disponível em: <https://www.mamiraua.org.br/downloads/programas/>. Acesso em: 21 dez. 2020.

Outro *software* à disposição na *web* é o PSPP, um programa livre que emula o SPSS, um dos mais famosos e conhecidos pacotes estatísticos. O programa não é amigável e não oferece instrumentos gráficos; no entanto, ele é adequado para pesquisas que façam uso de amostras muito grandes e quando for necessário submeter os dados a técnicas estatísticas multivariadas.

Além das pesquisas eleitorais sobre as quais já falamos, há outras situações em que o *survey* é o método indicado para a coleta das informações: pesquisas sobre comportamento, consumo, satisfação, intenção de compra, viabilidade de políticas públicas e política. Considerando os recursos disponíveis na *web*, tem se tornado cada vez mais comum que os profissionais façam uso deste método para investigar fatos, fenômenos ou objetos.



Saiba mais

Sugerimos que você conheça a pesquisa realizada por Amaral (2010) sobre a importância das competências relativas à inteligência competitiva nos perfis de atuação profissional. Em especial, examine com cuidado o questionário utilizado para a realização do *survey*. A pesquisa está disponível em:

AMARAL, R. M. *Análise dos perfis de atuação profissional e de competências relativas à inteligência competitiva*. 2010. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/3354/2950.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

Na próxima unidade, trataremos das escolhas relacionadas aos métodos de pesquisa quando da realização de projetos de investigação. A seguir, exibiremos um resumo do conteúdo aqui tratado.



Resumo

Vimos que a ciência é fruto da produção humana na sua atividade de conhecer e refletir a respeito do mundo e dos fenômenos da natureza. Em complemento, o método diz respeito ao caminho que o sujeito cognoscente faz em direção ao seu objeto. Em outras palavras, são os procedimentos que o agente do conhecimento escolhe para que possa refletir, conhecer e entender um fato ou um aspecto da natureza; por sua vez, a metodologia compreende o estudo dos métodos.

Costumamos dividir as pesquisas em dois grandes grupos: o das pesquisas teóricas e o das pesquisas aplicadas. As primeiras têm como proposta ampliar o conhecimento em determinada área, propondo

novas questões ou novas explicações para problemas já estudados anteriormente. O segundo tipo, em contrapartida, tem como objetivo propor soluções a certos problemas. O campo desta pesquisa é a aplicação prática, ou seja, o uso da ciência em situações concretas para resolver questões existentes.

Em geral, as pesquisas podem ser caracterizadas em função dos objetivos, das abordagens e dos procedimentos. Em relação aos seus objetivos, a pesquisa pode ser explicativa, exploratória ou descritiva. A pesquisa exploratória tem o propósito de ampliar o conhecimento a respeito de determinado objeto ou fenômeno. A pesquisa descritiva se propõe a descrever com o máximo de exatidão possível os fatos, os fenômenos ou os objetos. Por sua vez, a pesquisa explicativa tem a finalidade de identificar fatores determinantes que explicam a ocorrência de fenômenos, sejam eles naturais ou sociais. Ela não quer apenas se aproximar do tema, mas quer explicar, quer mostrar a relação de causa e efeito entre variáveis.

As pesquisas também podem ser categorizadas em função da sua abordagem: há pesquisas qualitativas e pesquisas quantitativas. A pesquisa qualitativa não está preocupada em mensurar, mas em aprofundar o conhecimento sobre o fenômeno ou o objeto de estudo. De forma contrária, a pesquisa quantitativa tem a preocupação de mensurar, de medir a ocorrência do fenômeno. Seu material são os dados quantitativos, métricos, quantificáveis.

Observamos que outra forma de categorizar as pesquisas diz respeito aos procedimentos adotados para a coleta dos dados e das informações. Segundo esse critério, podemos dividir as pesquisas em dois grandes grupos: as pesquisas do tipo *desk research* e as pesquisas que envolvem investigação em campo.

Dentre os métodos e as técnicas mais comumente utilizados na pesquisa qualitativa, destacam-se a análise do discurso, os estudos de caso (por meio de grupos focais, entrevistas semiestruturadas ou pesquisas de observação), os estudos culturais e etnográficos, a pesquisa-ação, a pesquisa experimental e a pesquisa bibliográfica.

Dentre os métodos e as técnicas mais comumente utilizadas na pesquisa quantitativa, destacam-se os *surveys*, incluídos aí os realizados pela internet. No caso de *surveys* realizados *online*, há uma série de aplicativos e pacotes estatísticos que podem facilitar a coleta de informações e o posterior tratamento dos dados.



Exercícios

Questão 1. (Enade 2011, adaptada) A investigação quantitativa tem como campo de práticas e objetivos trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis. Deve ser utilizada para abarcar, do ponto de vista social, grandes aglomerados de dados, de conjuntos demográficos, por exemplo, classificando-os e tornando-os inteligíveis por meio de variáveis. A investigação qualitativa trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões. Adéqua-se a aprofundar a complexidade dos fenômenos, fatos e processos particulares e específicos de grupos mais ou menos delimitados em extensão e capazes de serem abrangidos intensamente.

MINAYO, M. C.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./set. 1993. Adaptado.

As diversas áreas do conhecimento dispõem de métodos quantitativos e qualitativos, descritos sinteticamente no texto citado. Considerando essas definições, analise as afirmações que se seguem.

- I – Os métodos qualitativos e quantitativos não podem ser empregados em uma mesma pesquisa.
- II – Os métodos quantitativos são mais científicos que os qualitativos.
- III – Os métodos qualitativos são utilizados em estudos de caso ou contextos delimitados.
- IV – Métodos quantitativos e qualitativos não são mutuamente excludentes.

É correto apenas o que se afirma em:

- A) I e II.
- B) I e III.
- C) II e III.
- D) II e IV.
- E) III e IV.

Resposta correta: alternativa E.

Análise da questão

Os métodos quantitativos e qualitativos podem ser empregados em uma mesma pesquisa. Não há diferença entre a cientificidade dos métodos qualitativos e a dos métodos quantitativos. Os estudos de caso são, tipicamente, exemplos de pesquisas qualitativas.

Questão 2. (Enade 2011, adaptada) A amostragem é naturalmente usada em nossa vida diária. Por exemplo, para verificar o tempero de um alimento em preparação, podemos provar (observar) uma pequena porção desse alimento. Estamos fazendo uma amostragem, ou seja, extraíndo do todo (população) uma parte (amostra), com o propósito de avaliar a qualidade de tempero de todo o alimento. Nas pesquisas científicas, em que se quer conhecer algumas características de uma população, também é muito comum se observar apenas uma amostra de seus elementos e, a partir dos resultados dessa amostra, obter valores aproximados, ou estimativas, para as características populacionais de interesse. Esse tipo de pesquisa é usualmente chamado de levantamento por amostragem.

BARBETTA, P. A. *Estatística aplicada às ciências sociais*. Florianópolis: UFSC, 1998. p. 37. Adaptado.

A partir do texto citado e considerando o tema por ele abordado, conclui-se que:

I – A amostragem por conveniência consiste em uma amostragem por julgamento e seleção das pessoas que irão participar da pesquisa.

II – Chamamos de amostra ao grupo de pessoas que tenham as características desejadas e que responderão a uma pesquisa.

III – Chamamos a amostra de não probabilística quando ela tem as características que o pesquisador acredita necessárias para responder à pergunta de pesquisa de forma científica.

Em relação às afirmativas citadas, está correto apenas o que se afirma em:

A) I e III.

B) II.

C) III.

D) II e III.

E) I e II.

Resposta correta: alternativa E.

Análise da questão

A amostra não probabilística é aquela na qual os participantes não tiveram a mesma chance (probabilidade) de serem sorteados. A amostra de conveniência é composta em função da conveniência do pesquisador. A amostra é o grupo de pessoas que participarão de uma pesquisa, desde que tenham as características desejadas pelo pesquisador.