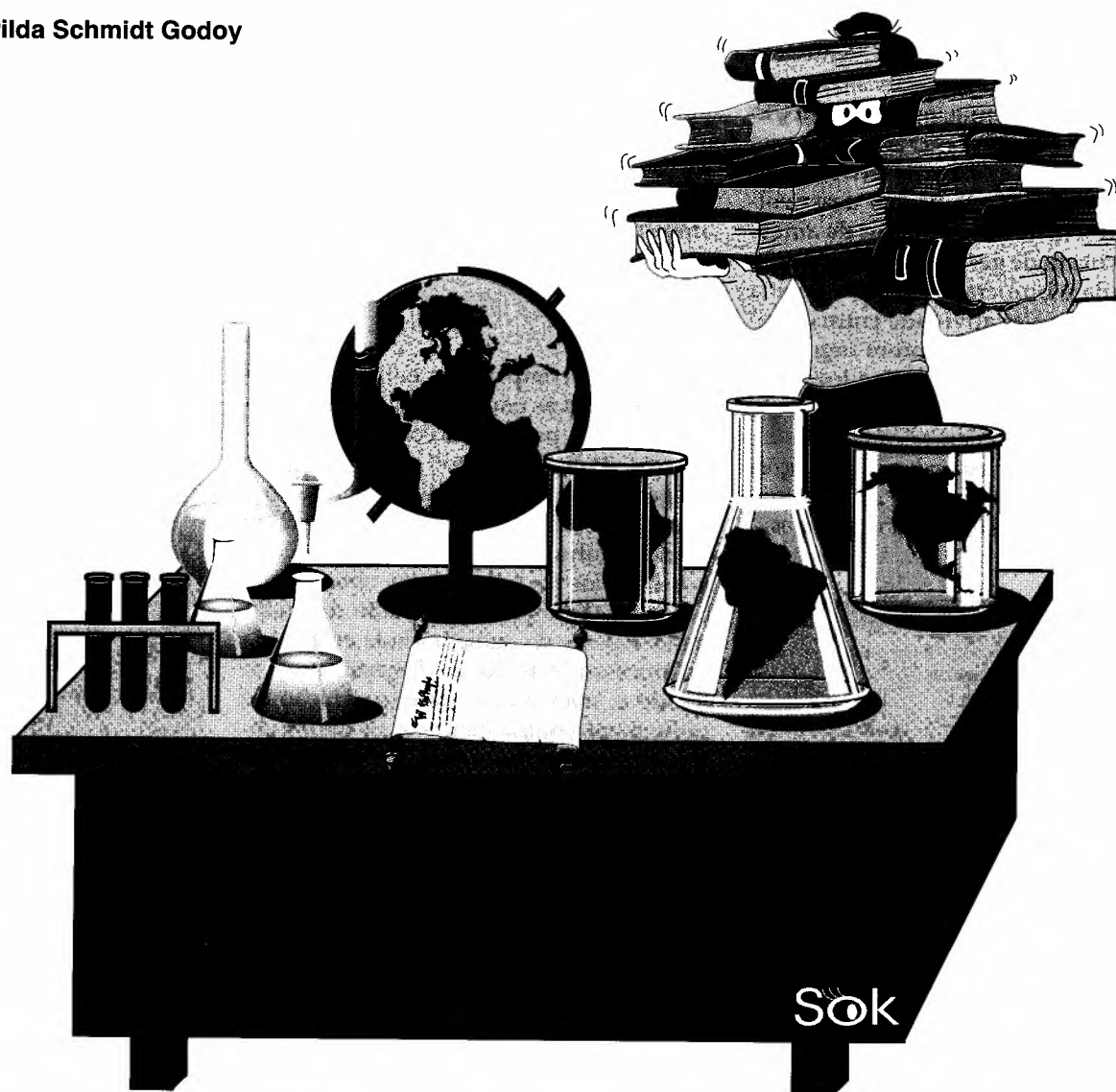


# PESQUISA QUALITATIVA

## TIPOS FUNDAMENTAIS

★ Arilda Schmidt Godoy



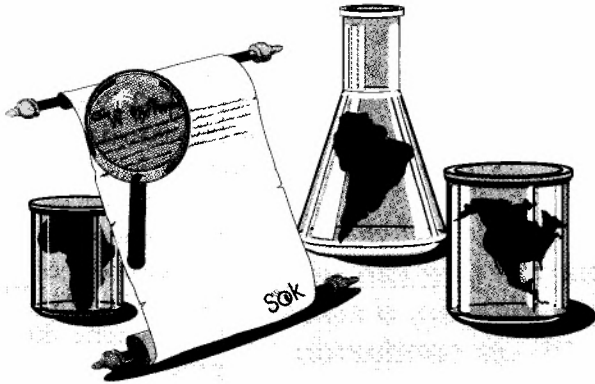
**PALAVRAS-CHAVE:**

Estudo de caso, etnografia, pesquisa documental, metodologia, pesquisa qualitativa.

**KEY WORDS:**

Case study research, ethnography, document study, methodology, qualitative research.

★ Professora do Departamento de Educação da UNESP, Rio Claro.



A abordagem qualitativa oferece três diferentes possibilidades de se realizar pesquisa: a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia.

*The qualitative approach offers three representatives kinds of doing research: document study, case study and ethnography.*

Como comentado no primeiro artigo desta série<sup>1</sup>, hoje em dia a pesquisa qualitativa ocupa um reconhecido lugar entre as várias possibilidades de se estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes.

Algumas características básicas identificam os estudos denominados "qualitativos". Segundo esta perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando "captar" o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno.

Partindo de questões amplas que vão se aclarando no decorrer da investigação, o estudo qualitativo pode, no entanto, ser conduzido através de diferentes caminhos. Iremos aqui apresentar alguns desses caminhos, fornecendo uma visão panorâmica de três tipos bastante conhecidos e utilizados de pesquisa qualitativa: a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia.

### PESQUISA DOCUMENTAL

A idéia de se incluir o estudo de documentos enquanto possibilidade da pesqui-

sa qualitativa pode, à primeira vista, parecer estranha, uma vez que este tipo de investigação não se reveste de todos os aspectos básicos que identificam os trabalhos dessa natureza.

Considerando, no entanto, que a abordagem qualitativa, enquanto exercício de pesquisa, não se apresenta como uma proposta rigidamente estruturada, ela permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques. Nesse sentido, acreditamos que a pesquisa documental representa uma forma que pode se revestir de um caráter inovador, trazendo contribuições importantes no estudo de alguns temas. Além disso, os documentos normalmente são considerados importantes fontes de dados para outros tipos de estudos qualitativos, merecendo portanto atenção especial.

Como comumente pensamos que o trabalho de pesquisa sempre envolve o contato direto do pesquisador com o grupo de pessoas que será estudado, esquecemos que os documentos constituem uma rica fonte de dados. O exame de materiais de natureza diversa, que ainda não receberam um tratamento analítico, ou que podem ser reexaminados, buscando-se novas e/ou interpretações complementares, constitui o que estamos denominando pesquisa documental.

A palavra "documentos", neste caso, deve ser entendida de uma forma ampla, incluindo os materiais escritos (como, por

1. GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

exemplo, jornais, revistas, diários, obras literárias, científicas e técnicas, cartas, memorandos, relatórios), as estatísticas (que produzem um registro ordenado e regular de vários aspectos da vida de determinada sociedade) e os elementos icono-

to de um fenômeno. Para um pesquisador interessado, por exemplo, em analisar as tendências apresentadas na propaganda de brinquedos no período 1960-1990, as revistas e programas de televisão da época constituem uma rica fonte de dados. Em

situações em que o interesse do pesquisador é estudar o problema a partir da própria expressão e linguagem dos indivíduos

***Partindo de questões amplas que vão se aclarando no decorrer da investigação, o estudo qualitativo pode, no entanto, ser conduzido através de diferentes caminhos.***

gráficos (como, por exemplo, sinais, grafismos, imagens, fotografias, filmes). Tais documentos são considerados "primários" quando produzidos por pessoas que vivenciaram diretamente o evento que está sendo estudado, ou "secundários", quando coletados por pessoas que não estavam presentes por ocasião da sua ocorrência.

Para Bailey<sup>2</sup>, em várias situações de investigação, que comentaremos a seguir, a pesquisa documental se mostra pertinente e vantajosa.

Uma das vantagens básicas desse tipo de pesquisa é que permite o estudo de pessoas às quais não temos acesso físico, porque não estão mais vivas ou por problemas de distância. Se quisermos, por exemplo, estudar as relações patrão-empregado antes da Revolução Industrial, teremos que recorrer a documentos diversos de empresas da época, uma vez que não será possível encontrar pessoas que tenham vivido naquele período para entrevistar.

Além disso, os documentos constituem uma fonte não-reativa, as informações neles contidas permanecem as mesmas após longos períodos de tempo. Podem ser considerados uma fonte natural de informações à medida que, por terem origem num determinado contexto histórico, econômico e social, retratam e fornecem dados sobre esse mesmo contexto. Não há, portanto, o perigo de alteração no comportamento dos sujeitos sob investigação.

A pesquisa documental é também apropriada quando queremos estudar longos períodos de tempo, buscando identificar uma ou mais tendências no comportamen-

envolvidos, a comunicação escrita ou iconográfica tem se revelado de especial importância.

Existem ainda outros documentos como diários, autobiografias e notas de suicídios, que podem constituir um importante caminho para a obtenção de informações sigilosas.

Algumas dificuldades, no entanto, cercam as pesquisas de caráter documental e devem ser apontadas. Muitos dos documentos por ela utilizados não foram produzidos com o propósito de fornecer informações com vistas à investigação social, o que possibilita vários tipos de vieses. Exemplificando: documentos autobiográficos e artigos de jornais podem distorcer muitos pontos na tentativa de construir uma boa história. Ainda considerando os documentos escritos, é possível dizer que eles representam o ponto de vista de indivíduos que possuem habilidade para ler e escrever, uma vez que as populações que não conseguem lidar com esses bens culturais não terão oportunidade de registrar suas experiências e vivências dessa forma. A maioria dos documentos registram relatos verbais, não provendo informações sobre comportamentos não-verbais, que, às vezes, são imprescindíveis para se analisar o sentido de determinada fala.

Cabe ressaltar também que nem sempre os documentos constituem amostras representativas do fenômeno em estudo. Em algumas situações, aqueles que foram preservados, ou que são acessíveis ao pesquisador, dificilmente possibilitarão dados válidos e confiáveis.

A arbitrariedade na escolha dos docu-

2. BAILEY, K. D. *Methods of social research*. 2. ed. New York: Free Press, 1982.

mentos e temáticas a serem examinados, a falta de um formato padrão para muitos deles e a complexidade da codificação das informações neles contidas são aspectos que têm sido apontados como parte das dificuldades metodológicas enfrentadas por esse tipo de pesquisa.

### **Desenvolvimento da pesquisa documental por meio da análise de conteúdo**

Na pesquisa documental, três aspectos devem merecer atenção especial por parte do investigador: a escolha dos documentos, o acesso a eles e a sua análise.

A escolha dos documentos não é um processo aleatório, mas se dá em função de alguns propósitos, idéias ou hipóteses. Por exemplo, para uma análise do processo de avaliação de desempenho de uma empresa, o exame dos formulários utilizados pode ser muito útil. Esse documento já não será necessário se quisermos estudar as formas de interação entre os empregados.

Evidentemente o acesso a documentos oficiais, como leis e estatutos, será mais fácil do que àqueles de uso particular de uma empresa ou os de caráter pessoal, como as cartas. É possível imaginar que, quando o pesquisador trabalha com documentos não-pessoais, torna-se mais fácil adquirir uma grande amostra. Já o pesquisador que fará uso de documentos pessoais geralmente opta por uma pequena amostragem ou casos que serão estudados em profundidade.

Selecionados os documentos, o pesquisador deverá se preocupar com a codificação e a análise dos dados. A análise de conteúdo, segundo a perspectiva de Bardin<sup>3</sup>, tem sido uma das técnicas mais utilizadas para esse fim. Consiste em um instrumental metodológico que se pode aplicar a discursos diversos e a todas as formas de comunicação, seja qual for a natureza do seu suporte.

Embora na sua origem a análise de con-

teúdo tenha privilegiado as formas de comunicação oral e escrita, não exclui outros meios de comunicação. Qualquer comunicação que veicule um conjunto de significações de um emissor para um receptor pode, em princípio, ser decifrada pelas técnicas de análise de conteúdo. Ela parte do pressuposto de que, por trás do discurso aparente, simbólico e polissêmico, esconde-se um sentido que convém desvendar.

Nos seus primórdios, a análise de conteúdo sofreu as influências da busca da cientificidade e da objetividade recorrendo a um enfoque quantitativo que lhe atribuía um alcance meramente descritivo. A análise das mensagens então se efetuava por meio do simples cálculo de frequências. Nesse caso, as informações obtidas pelo emprego da técnica se reduziam aos índices de frequência com que surgem certas características do conteúdo. Mas a necessidade de interpretação dos dados encontrados fez com que a análise qualitativa também tivesse lugar dentro da técnica. Nesta análise, o pesquisador busca compreender as características, estruturas

***Considerando que a abordagem qualitativa, enquanto exercício de pesquisa, não se apresenta como uma proposta rigidamente estruturada, ela permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques.***

e/ou modelos que estão por trás dos fragmentos de mensagens tomados em consideração.

O esforço do analista é, então, duplo: entender o sentido da comunicação, como se fosse o receptor normal, e, principalmente, desviar o olhar, buscando outra significação, outra mensagem, passível de se enxergar por meio ou ao lado da primeira.

Para Bardin, o termo "análise de conteúdo" designa "um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens"<sup>4</sup>.

3. BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

4. Idem, *ibidem*, p.42.



Compõe-se de um conjunto de técnicas parciais que, embora tenham a mesma meta — explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens —, assumem uma grande disparidade de formas, adaptadas aos tipos de documentos e objetivos dos pesquisadores. Pode se apresentar de forma bastante diferente conforme se trate de:

- desmascarar os valores subjacentes nos artigos de jornais e revistas que enfocam a questão do trabalho feminino;
- examinar a rede de comunicações formais de uma empresa a partir de sua correspondência oficial;
- fazer o levantamento do repertório semântico de um setor publicitário;
- analisar os conceitos de trabalho e produtividade que permeiam a fala de grandes empresários.

A utilização da análise de conteúdo prevê três fases fundamentais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados.

A pré-análise pode ser identificada como uma fase de organização. Nela estabelece-se um esquema de trabalho que deve ser preciso, com procedimentos bem definidos, embora flexíveis. Normalmente envolve a leitura “flutuante”, ou seja, um primeiro contato com os documentos

o exame inicial da documentação que nos permitirá definir, com mais acuidade, quais documentos são mais promissores para se analisar esse problema, quais os objetivos da pesquisa, algumas hipóteses provisórias, assim como a especificação do campo no qual deveremos fixar nossa atenção.

Orientados pelas hipóteses e referenciais teóricos, e definidos os procedimentos a serem seguidos, poderemos então iniciar a segunda fase, de exploração do material, que nada mais é do que o cumprimento das decisões tomadas anteriormente.

Retomando o nosso exemplo, caberá agora ao pesquisador ler os documentos selecionados, adotando, nesta fase, procedimentos de codificação, classificação e categorização. Supondo que a unidade de codificação escolhida tenha sido a palavra, o próximo passo será classificá-las em blocos que expressem determinadas categorias, que confirmam ou modificam aquelas presentes nas hipóteses e referenciais teóricos inicialmente propostos.

Assim, num movimento contínuo da teoria para os dados e vice-versa, as categorias vão se tornando cada vez mais claras e apropriadas aos propósitos do estudo.

Estamos aqui adentrando a terceira fase do processo de análise do conteúdo, denominada tratamento dos resultados e interpretação.

Apoiado nos resultados

***O exame de materiais de natureza diversa, que ainda não receberam um tratamento analítico, ou que podem ser reexaminados, buscando-se interpretações novas e/ou complementares, constitui o que estamos denominando pesquisa documental.***

que serão submetidos à análise, a escolha deles, a formulação das hipóteses e/ou objetivos, a elaboração dos indicadores que orientarão a interpretação e a preparação formal do material.

Se quisermos estudar as formas de comunicação escrita entre a presidência de uma empresa governamental e demais escalões hierárquicos devemos, em primeiro lugar, conseguir acesso aos tipos de documentos produzidos pela empresa. Embora todo esforço de pesquisa se inicie a partir de algumas questões básicas, será

brutos, o pesquisador procurará torná-los significativos e válidos. Utilizando técnicas quantitativas e/ou qualitativas, condensará tais resultados em busca de padrões, tendências ou relações implícitas. Esta interpretação deverá ir além do conteúdo manifesto dos documentos, pois, conforme indicado anteriormente, interessa ao pesquisador o conteúdo latente, o sentido que se encontra por trás do imediatamente apreendido.

Uma análise interpretativa dos padrões de comunicação presidência-escalões in-

feriores envolverá, portanto, a descrição do que ocorre, assim como a explicação do motivo pelo qual esse fenômeno acontece dessa maneira. A interpretação envolve uma visão holística dos fenômenos analisados, demonstrando que os fatos sociais sempre são complexos, históricos, estruturais e dinâmicos. O enfoque da interpretação varia, podendo ser feito a partir de uma ênfase sociológica, psicológica, política ou, até mesmo, filosófica.

Embora essas três fases devam ser seguidas, há muita variação na maneira de conduzi-las. As comunicações, objeto de análise, podem ser abordadas de diferentes formas. As unidades de análise podem variar: alguns pesquisadores escolherão a palavra, outros optarão pelas sentenças, parágrafos e, até mesmo, o texto. A forma de tratar tais unidades também se diferencia. Enquanto alguns contam as palavras ou expressões, outros procuram desenvolver a análise da estrutura lógica do texto ou de suas partes, e outros, ainda, centram sua atenção em temáticas determinadas.

É importante ressaltar que a análise documental pode ser utilizada também como uma técnica complementar, validando e aprofundando dados obtidos por meio de entrevistas, questionários e observação.

## ESTUDO DE CASO

O estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular. Não deve ser confundido com o "método do caso", que constitui uma estratégia de ensino amplamente divulgada no curso de Administração. Como estratégia de ensino, o método do caso teve origem na Escola de Direito da Universidade de Harvard, na segunda metade do século passado, e vem sendo usado há muitos anos, nos Estados Unidos e no Brasil. Tem por objetivo proporcionar vivência da realidade por meio da discussão, análise e tentativa de solução de um problema extraído da vida real. Enquanto técnica de ensino, procura estabelecer relação entre a teoria e a prática. Àqueles interessados no método do caso

enquanto recurso para o ensino de Administração, recomendamos a leitura de Maximiano e Sbragia<sup>5</sup>.

O propósito fundamental do estudo de caso (como tipo de pesquisa) é analisar intensivamente uma dada unidade social, que pode ser, por exemplo, um líder sindical, uma empresa que vem desenvolvendo um sistema inédito de controle de qualidade, o grupo de pessoas envolvido com a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) de uma grande indústria que apresenta baixos índices de acidente de trabalho. Na pesquisa acadêmica em administração de empresas, o estudo de caso tem sido bastante divulgado e utilizado na área de *marketing*, conforme é atestado por Campomar<sup>6</sup> em ensaio sobre o tema.

Segundo Yin<sup>7</sup>, esta "... é uma forma de se fazer pesquisa empírica que investiga fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto de vida real, em situações em que as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não estão claramente estabelecidas, onde se utiliza múltiplas fontes de evidência". Com o objetivo de aprofundar a descrição de determinado fenômeno, o investigador pode optar pelo estudo de situações típicas (similares a muitas outras do mesmo tipo) ou não-usuais (casos excepcionais).

O estudo de caso tem se tornado a estratégia preferida quando os pesquisadores procuram responder às questões "como" e "por quê" certos fenômenos ocorrem, quando há pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados e quando o foco de interesse é sobre fenômenos atuais, que só poderão ser analisados dentro de algum contexto de vida real.

Adotando um enfoque exploratório e descritivo, o pesquisador que pretende desenvolver um estudo de caso deverá estar aberto às suas descobertas. Mesmo que inicie o trabalho a partir de algum esquema teórico, deverá se manter alerta aos novos elementos ou dimensões que poderão surgir no decorrer do trabalho. O pesquisador deve também preocupar-se em mostrar a multiplicidade de dimensões presentes numa determinada situação, uma vez que a realidade é sempre complexa. Desta forma, para uma apreensão mais completa do fenômeno em estudo, é preciso enfatizar as várias dimensões em

5. MAXIMIANO, A. C. A., SBRA-GIA, R. Método do caso no ensino de administração. In: BOOG, G. G. (Org.) *Manual de treinamento e desenvolvimento*. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1980.

6. CAMPOMAR, M. C. Do uso de "estudo de caso" em pesquisas para dissertações e teses em administração. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 26, n. 3, p. 95-7, jul./set. 1991.

7. YIN, R. K. *Case study research: design and methods*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1989, p. 23.

que ele se apresenta, assim como o contexto em que se situa. A divergência e os conflitos, tão característicos da situação social, devem estar presentes no estudo.

No estudo de caso, o pesquisador geralmente utiliza uma variedade de dados coletados em diferentes momentos, por meio de variadas fontes de informação. Tem como técnicas fundamentais de pesquisa a observação e a entrevista. Produz relatórios que apresentam um estilo mais informal, narrativo, ilustrado com citações, exemplos e descrições fornecidos pelos sujeitos, podendo ainda utilizar fotos, desenhos, colagens ou qualquer outro tipo de material que o auxilie na transmissão do caso.

Ainda que os estudos de caso sejam, em essência, pesquisa de caráter qualitativo, podem comportar dados quantitativos para aclarar algum aspecto da questão investigada. É importante ressaltar que, quando há análise quantitativa, geralmente o

te do pesquisador sem que ele o tenha deliberadamente procurado, mas isso não é comum. A escolha da unidade a ser investigada é feita tendo em vista o problema ou questão que preocupa o investigador.

Assim, guiado por uma temática de interesse, o pesquisador tomará uma série de decisões. Qual será a unidade estudada? O presidente de uma empresa multinacional, as relações de trabalho que se desenvolvem nesse tipo de organização ou o funcionamento do seu setor de produção? Essa unidade será escolhida por representar um caso típico ou por se tratar de uma empresa diferenciada? O enfoque do trabalho será centrado numa única organização ou se pretende desenvolver um estudo comparativo? Deverá ainda decidir com quem falar, quando e como observar, quantos documentos analisar e de que tipo. Escolher as fontes de informação adequadas é fundamental para a obtenção

dos dados requeridos.

Selecionado o caso e definidos os aspectos julgados, num primeiro momento, os mais importantes em relação ao tema em estudo, é

***O estudo de caso tem se tornado a estratégia preferida quando os pesquisadores procuram responder às questões “como” e “por quê” certos fenômenos ocorrem, quando há pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados e quando o foco de interesse é sobre fenômenos atuais, que só poderão ser analisados dentro de algum contexto de vida real.***

tratamento estatístico não é sofisticado.

Quando o estudo envolve dois ou mais sujeitos, duas ou mais instituições, podemos falar de casos múltiplos. Aqui, podemos encontrar pesquisadores cujo único objetivo é descrever mais de um sujeito, organização ou evento, e aqueles que pretendem estabelecer comparações. Podemos, por exemplo, estudar quatro das mais representativas empresas do ramo de materiais elétricos descrevendo o funcionamento de suas áreas de *marketing*, assim como conduzir um estudo que contraste atuação e desempenho da área de recursos humanos em instituições de caráter público e privado.

#### **O desenvolvimento do estudo de caso**

Um caso interessante pode surgir dian-

necessário negociar o acesso do pesquisador ao local escolhido. Se a unidade de estudo for uma fábrica, por exemplo, é preciso obter permissão da gerência para qualquer trabalho que envolva aqueles que lhe são subordinados. Às vezes, inclusive, é necessária a permissão de órgãos superiores, como, da própria diretoria. É sempre importante contar com a permissão formal do principal responsável pela unidade em estudo. As pessoas envolvidas devem estar a par dos principais objetivos do trabalho. O papel do pesquisador deve ser claro para aqueles que lhe prestarão informações, não devendo ele ser confundido com elementos que inspecionam, avaliam e supervisionam atividades. A compreensão inadequada dos objetivos da pesquisa e do papel do pesquisador po-

derão influenciar e dirigir as respostas daqueles que serão entrevistados, e os comportamentos observados poderão não ser os usuais, distorcendo os dados obtidos.

Tomadas essas decisões iniciais, pode-se partir para o trabalho de campo, que envolve a obtenção e a organização das informações consideradas relevantes para o estudo em questão. Os dados devem ser coletados no local onde eventos e fenômenos que estão sendo estudados naturalmente acontecem, incluindo entrevistas, observações, análise de documentos e, se necessário, medidas estatísticas.

A observação tem um papel essencial no estudo de caso. Quando observamos, estamos procurando apreender aparências, eventos e/ou comportamentos. A observação pode ser de caráter participante ou não-participante. Quando o pesquisador atua apenas como espectador atento, temos o que se convencionou chamar de observação não-participante. Baseado nos objetivos da pesquisa e num roteiro de observação, o investigador procura ver e registrar o máximo de ocorrências que interessam ao seu trabalho. Na observação participante, o observador deixa de ser o espectador do fato que está sendo estudado. Nesse caso, ele se coloca na posição dos outros elementos envolvidos no fenômeno em questão. Este tipo de observação é recomendado especialmente para estudos de grupos e comunidades. Nos dois casos, ou em outras formas intermediárias que poderão ser adotadas, é importante manter um relacionamento agradável e de confiança entre o observador e o observado. Para isso recomenda-se que os objetivos da pesquisa e a situação de observador sejam esclarecidos logo no início do trabalho.

Embora o observador deva manter uma perspectiva de totalidade, é importante ter claros seus focos de interesse. É de grande utilidade que ele oriente a sua observação em torno de alguns aspectos, evitando, assim, terminar com um amontoado de informações irrelevantes ou deixando de lado dados que possibilitariam uma análise mais completa do problema. O conteúdo das observações geralmente envolve uma parte descritiva do que ocorre no campo e uma parte reflexiva, que inclui os comen-

tários pessoais do pesquisador durante a coleta de dados. O registro das observações será feito, na maioria das vezes, por meio de anotações escritas. A combinação das anotações com material obtido de gravações também poderá ser utilizada.

A técnica da observação freqüentemente é combinada com a entrevista. Procura-se, em trabalhos de caráter qualitativo, realizar várias entrevistas, curtas e rápidas, conduzidas no ambiente natural e num tom informal. Existem, no entanto, situações onde o pesquisador tem que optar por uma entrevista mais formal. Embora nas entrevistas pouco estruturadas não haja a imposição de uma ordem rígida de questões, isso não significa que o pesquisador não tenha as perguntas fundamentais em mente. A entrevista poderá ser gravada, se houver concordância do entrevistado, ou pode-se tomar algumas notas. A gravação, evidentemente, torna os dados obtidos mais precisos.

Embora nos estudos qualitativos em geral, e no estudo de caso em particular, o ideal seja que a análise esteja presente durante os vários estágios da pesquisa, pelo confronto dos dados com questões e proposições orientadoras do estudo, é provável que um pesquisador pouco experiente termine a fase de coleta dos dados para depois iniciar o processo de análise.

Organizar e analisar todo o material obtido por meio de documentos, observações e entrevistas não é tarefa fácil e exige o domínio de uma metodologia bastante complexa da qual a análise de conteúdo faz parte. Outras técnicas poderão ser utilizadas nessa tarefa e excede aos propósitos deste artigo apresentá-las. Para o exame desta questão — análise de dados qualitativos — recomendamos a obra de Miles e Huberman<sup>8</sup>.

## ETNOGRAFIA

É comum associarmos a pesquisa etnográfica com a antropologia, onde ela tem sido tradicionalmente empregada em estudos com populações primitivas e minorias culturais. Hoje ela é utilizada também na exploração de temáticas associadas a outras áreas do conhecimento, como, por exemplo, a educação, a psicologia so-

8. MILES, M. B., HUBERMAN, A. M. *Qualitative data analysis: a sourcebook of new methods*. 4. ed. Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1986.



cial e a administração de empresas. Na administração de empresas, os estudos de cultura organizacional, conforme propostos e desenvolvidos por Van Maanen<sup>9</sup>, ilustram essa possibilidade.

A etnografia, na sua acepção mais ampla, pode ser entendida, segundo Fetterman<sup>10</sup>, como "a arte e a ciência de descrever uma cultura ou grupo". A pesquisa etnográfica abrange a descrição dos eventos que ocorrem na vida de um grupo (com especial atenção para as estruturas sociais e o

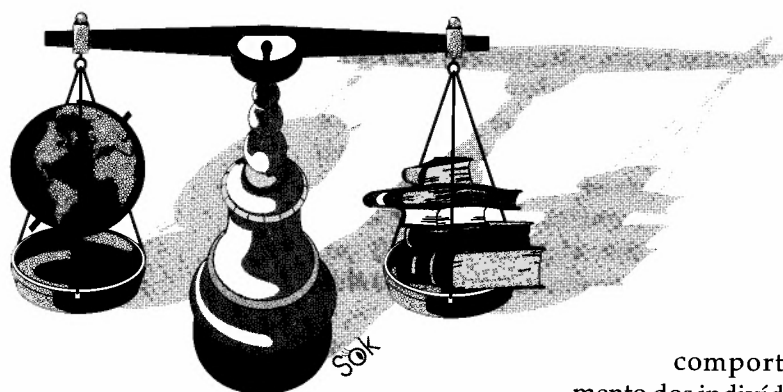
atento e receptivo aos eventos que ocorrem ao seu redor. Podemos dizer que ele deverá manter a mente aberta em relação ao grupo ou cultura que está estudando. Evidentemente isso não significa iniciar o trabalho de campo com a mente vazia. Como em qualquer trabalho de investigação, o projeto contém um conjunto básico de instruções sobre o que fazer e aonde ir durante o estudo. A organização e o planejamento do trabalho não retiram o caráter próprio da etnografia, onde intuição, empatia, descoberta acidental (*serendipity*) e criatividade exercem papéis fundamentais.

### Desenvolvimento da pesquisa etnográfica

A pesquisa etnográfica inicia com a seleção e a definição de um problema ou tópico de interesse e dificilmente prossegue sem a adoção (em caráter provisório, mas orientador) de um modelo conceitual ou teoria útil à compreensão do evento estudado. Embora o etnógrafo evite a definição antecipada de hipóteses claramente especificadas, deve possuir um modelo que o oriente no estabelecimento de algumas questões ou proposições específicas. Pode optar por um modelo conceitual já conhecido — que pode ser uma teoria bastante elaborada — ou criar um esquema interpretativo próprio a partir de um ou mais construtos.

Alguns conceitos fundamentais guiam o trabalho etnográfico. O mais amplo deles é o conceito de cultura, daí a rotulação da etnografia como "ciência da descrição cultural". Embora "cultura" possa ser conceituada a partir de diferentes perspectivas, conforme atesta o trabalho de Sanday<sup>11</sup>, de uma maneira genérica é válido identificar a cultura como o conjunto de conhecimentos, crenças e idéias adquirido e utilizado por um grupo particular de pessoas para interpretar experiências e gerar comportamentos.

Afirmar que o etnógrafo constrói modelos ou teorias explicativas indutivamente, a partir da compreensão dos significados que os sujeitos, participantes, atribuem aos eventos estudados não significa um descaso por estudos anteriores ou por teorias já existentes. O pesquisador deve



comportamento dos indivíduos enquanto membros do grupo) e a interpretação do significado desses eventos para a cultura do grupo. Um etnógrafo pode centrar seu trabalho sobre uma tribo indígena com pouco contato com a civilização, uma comunidade de alemães no Estado de Santa Catarina, ou determinada ocupação dentro de uma fábrica. O trabalho de campo é o coração da pesquisa etnográfica, pois sem um contato intenso e prolongado com a cultura ou grupo em estudo será impossível ao pesquisador descobrir como seu sistema de significados culturais está organizado, como se desenvolveu e influencia o comportamento grupal.

Ao assumir uma perspectiva holística, o etnógrafo procura descrever o grupo social da forma mais ampla possível — sua história, religião, política, economia e ambiente —, pois parte do princípio de que descrição e compreensão do significado de um evento social só são possíveis em função da compreensão das inter-relações que emergem de um dado contexto.

Contextualizando os dados, ou seja, colocando-os dentro de uma perspectiva mais ampla, o etnógrafo procura estar

9. VAN MAANEN, J. V. The fact of fiction in organizational ethnography. *Administrative Science Quarterly*, New York, v. 24, n. 4, p. 539-50, Dec. 1979.

10. FETTERMAN, D. M. *Ethnography step by step*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1989, p.11.

11. SANDAY, P. R. The ethnographic paradigm(s). *Administrative Science Quarterly*, New York, v. 24, n. 4, p. 527-38, Dec. 1979.

se manter bem-informado acerca do tema em estudo, podendo assim utilizar o conhecimento obtido por meio de uma cuidadosa revisão de literatura, quando ele se mostrar útil para a explicação de certos eventos.

À medida que os dados forem sendo coletados em campo, o etnógrafo deve se manter sempre alerta para refutar o modelo anteriormente aceito, corroborá-lo ou alterá-lo em função do aumento do conhecimento do fenômeno sob investigação. Essa interação contínua entre os dados reais e as possíveis explicações teóricas é fundamental num trabalho de caráter etnográfico. Vários tipos de dados são relevantes: a forma e o conteúdo das interações verbais entre os membros do grupo estudado, a forma e o conteúdo das interações verbais dos participantes com o pesquisador, comportamentos não-verbais, padrões de ação e não-ação, desenhos, gravações, artefatos e documentos. É tarefa essencial do pesquisador decidir quais dados serão necessários para responder às suas questões e descobrir o acesso a tais informações. Também é fundamental a escolha dos informantes mais adequados aos seus propósitos.

O trabalho de campo é o elemento mais característico da pesquisa etnográfica. O pesquisador deve ter uma experiência direta e intensa com a situação em estudo, visando à compreensão das regras, costumes e convenções que orientam a vida do grupo sob observação. Normalmente esse período de tempo varia de seis meses a dois anos. Ele é exploratório por natureza e os dados são coletados principalmente por meio da observação participante. É abandonado quando o pesquisador acredita que os dados coletados são suficientes para descrever a cultura ou problema específico que estava sendo estudado. Embora ninguém possa se sentir completamente seguro acerca da validade das conclusões de uma pesquisa, é importante que o etnógrafo colete dados suficientes e precisos, de maneira que se sinta posteriormente confiante acerca dos resultados encontrados e tenha credibilidade perante uma audiência científica.

A análise dos dados não acontece numa etapa claramente distinta, após a coleta. Permeia todo o processo da investigação, começando no momento em que o pesquisador seleciona um problema para estudo e terminando quando ele escreve a última palavra do seu relatório. A etnografia abrange muitos níveis de análise: alguns são simples e informais, enquanto outros podem até se revestir de certa sofisticação estatística. A análise dos dados de campo deve permitir que o pesquisador verifique a pertinência das questões previamente selecionadas e das percepções que gradativamente vai refinando com o propósito não apenas de descrever, mas, de construir novas explicações e interpretações teóricas sobre o que está acontecendo no grupo social em estudo.

A organização das notas de campo se dá mediante um processo contínuo em que o pesquisador procura identificar dimensões, categorias, tendências, padrões e relações, desvelando-lhes o significado. A análise envolve a habilidade do etnógrafo em processar o conjunto das informações obtidas de uma maneira significativa. Muitas técnicas, desde a análise de conteúdo ao uso da estatística não-paramétrica, podem ajudar o etnógrafo a dar sentido aos dados. O uso dessas técnicas, no entanto, requer um pensamento crítico e a habilidade para analisar, sintetizar e avaliar informações, conforme pode ser verificado na obra de Miles e Huberman já citada.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo apresentamos três diferentes formas de estudar um problema adotando o enfoque qualitativo. Ao descrever as características essenciais e as etapas para o desenvolvimento da pesquisa documental, do estudo de caso e da etnografia, esperamos ter chamado a atenção do leitor para as possibilidades de utilização desses tipos de pesquisa na análise de temáticas próprias da administração de empresas. □



0950303