

# UNIDADE 4

## MÉTODOS QUALITATIVOS

---

### 4.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar as características da pesquisa qualitativa, bem como as principais ferramentas de coleta e análise de dados.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta Unidade, você seja capaz de:

- a) formular problemas para pesquisas qualitativas;
  - b) definir a amostra inicial em pesquisas qualitativas;
  - c) coletar os dados entrando no ambiente da pesquisa (vamos ao campo?);
  - d) analisar os dados em pesquisas qualitativas;
  - e) aplicar *softwares* nas pesquisas qualitativas.
-



## 4.3 FORMULAÇÃO DE PROBLEMAS EM PESQUISAS QUALITATIVAS

Uma característica preponderante nas pesquisas qualitativas é que elas não são baseadas em um arcabouço teórico-metodológico unificado: existe uma extensa variedade de métodos e abordagens e grande valorização da subjetividade do pesquisador. Há também uma preponderância do tema de pesquisa sobre os métodos, além da flexibilidade e abertura do pesquisador, de quem se exige uma atividade permanente de reflexão.

Após o pesquisador decidir a ideia geral do seu estudo de pesquisa qualitativa, é necessário que ele formule o problema dela. *Creswell* (2010) denomina esse item do projeto de pesquisa de “declaração de objetivo de pesquisa”. A formulação de um problema de pesquisa qualitativa usualmente apresenta, conforme *Sampieri, Collado e Lucio* (2013):

- a) os objetivos da pesquisa;
- b) as perguntas da pesquisa;
- c) justificativa e viabilidade da pesquisa;
- d) avaliação de deficiências sobre o que se conhece daquele problema;
- e) caracterização do contexto/ local e do ambiente de pesquisa.

Nesta etapa, você deve estar preocupado em responder por que pretende fazer determinada pesquisa e em dizer quais são seus objetivos com ela.

Algumas recomendações, para quando você for escrever seu problema de pesquisa qualitativa, são: os objetivos devem estar redigidos com clareza e precisão, deixando nítido ao leitor as delimitações entre cada um. Cada objetivo deve estar registrado em frases distintas, para certificar que cada um deles foi cumprido ao longo da pesquisa. É comum, conforme você vai desenvolvendo seu projeto, que, em paralelo, você revise suas questões de pesquisa, de forma que elas fiquem mais bem definidas e sucintas.

As perguntas de pesquisa são as questões que, ao final do projeto, devem estar respondidas. Você deve se certificar de que elas estão relacionadas com os objetivos. *Creswell* (2010) sugere que as questões de pesquisa comecem com as palavras “o que” ou “como”, de forma a transmitir “um projeto aberto e emergente”. O autor entende que o uso frequente do *por quê* implica em que o pesquisador esteja tentando explicar o motivo pelo qual algo ocorre, e isso sugere um pensamento do tipo causa-efeito que pode ser associado à pesquisa quantitativa, em vez de à postura mais aberta e emergente da pesquisa qualitativa (CRESWELL, 2010).

A justificativa deve explicitar os motivos da pesquisa. Esse item será particularmente relevante quando for tomado como elemento de decisão por eventuais órgãos financiadores da pesquisa.



Quanto à questão da viabilidade, não deixe de avaliar os recursos necessários à pesquisa, como:

- a) tempo para tabulação dos dados;
- b) entrevistas;
- c) apoio técnico;
- d) equipamentos;
- e) competências necessárias para a condução do projeto.

Pesquisadores novatos não costumam considerar que, para uma entrevista, não necessitamos apenas do tempo que a atividade leva. Precisamos levar em conta o tempo necessário para localizar o entrevistado, conseguir autorização para entrevistá-lo e a chegada ao local da entrevista. Após a atividade, é necessário tempo (que não é pouco) para que seja efetuada a transcrição da entrevista. Morse apud Flick (2009, p. 133) sugere que

[...] para aqueles que transcrevem com maior agilidade, que o tempo de duração da fita que contém o registro da entrevista seja multiplicado por quatro. No entanto, ao incluir-se aí o tempo necessário à verificação da transcrição em comparação com a fita, o tempo de duração da fita deve ser multiplicado por seis.

No que diz respeito à avaliação das deficiências da literatura especializada sobre o problema, você deverá explicitar em que medida sua pesquisa vai contribuir para o estado atual do conhecimento sobre o tema. Espera-se que, nessa revisão da literatura, você:

- a) identifique conceitos relevantes para o seu projeto de pesquisa, mas que você desconhecia;
- b) avalie estratégias de coleta e análise de dados para pesquisas qualitativas, investigando qual o mais adequado para o seu caso;
- c) identifique problemas e equívocos que tenham ocorrido em situações análogas;
- d) aprofunde sua compreensão acerca do problema de pesquisa.

Na caracterização do contexto, devem ser expostos os grupos de pessoas que serão estudados e os locais. Por exemplo:

- a) grupos:
  - professores do Ensino Médio?;
  - estudantes de Pós-Graduação?;
  - mulheres com nível superior?
- b) locais:
  - instituição;
  - empresa;
  - departamento;
  - órgão.

O local deverá ser descrito com detalhes, para que o leitor compreenda as especificidades da pesquisa.



## Atenção

Creswell (2010, p. 145) apresenta um roteiro com “as principais palavras e ideias de uma declaração de objetivos de pesquisa qualitativa”.

Diferentemente dos estudos quantitativos, as hipóteses em estudos qualitativos não serão testadas estatisticamente. Elas não costumam ser estabelecidas antes de o pesquisador visitar o local da pesquisa. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 382) “as hipóteses de trabalho qualitativas são gerais ou amplas, emergentes, flexíveis e contextuais, adaptam-se aos dados e às mudanças no decorrer da pesquisa”.

Para jovens pesquisadores mais habituados às pesquisas quantitativas, isso pode criar dificuldades. Segundo Creswell (2010, p. 162), “na pesquisa qualitativa, a intenção é explorar o conjunto complexo de fatores que envolvem o fenômeno central e apresentar as perspectivas ou os significados variados dos participantes”.

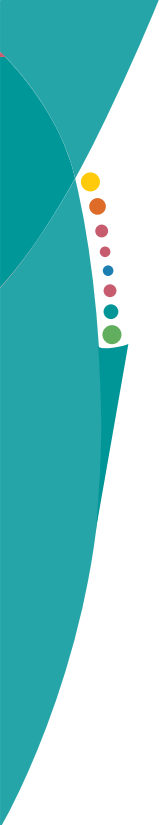
## 4.4 DESENHOS DO PROCESSO EM PESQUISAS QUALITATIVAS

Na seção 2.4 da Unidade 2, tratamos do delineamento das pesquisas com abordagens quantitativas. Nesta seção, faremos o equivalente com pesquisas qualitativas. Discutiremos a Teoria fundamentada, a Etnografia, o Estudo de caso e as Histórias de vida (ou desenhos narrativos).

### 4.4.1 Teoria fundamentada (*Grounded Theory*)

A Teoria fundamentada ou *Grounded Theory* (também conhecida como Teoria fundamentada nos dados) privilegia os dados e a pesquisa de campo em relação às suposições teóricas. A metodologia da Teoria fundamentada não prevê a aplicação de teorias ao sujeito em estudo. Em vez disso, esta abordagem assume que as teorias sejam formuladas e desenvolvidas a partir dos dados e informações obtidos do campo, extraindo-lhes o significado a partir do que é vivenciado pela pessoa e produzindo conhecimentos mais profundos sobre determinado contexto.





A Teoria fundamentada nos dados fornece um procedimento sistemático de investigação qualitativa que abre possibilidades para a constituição de uma compreensão mais profunda para fenômenos ainda pouco estudados. Esse novo corpo de conhecimentos possui relevância para a prática da Biblioteconomia, já que possibilita a emergência de teorias a partir do estudo de interações humanas e o conjunto de significados que pode ser extraído delas.

Nos anos 1960, os métodos quantitativos de pesquisa apresentavam cada vez mais sofisticação e relevância nos EUA. Os sociólogos norte-americanos *Anselm L. Strauss* e *Barney G. Glaser* publicaram, em 1967, *The Discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. As estratégias metodológicas sistemáticas desenvolvidas pelos referidos sociólogos permitem a elaboração de explicações teóricas que não fazem uso de conceitos e ideias pré-existentes. A Teoria fundamentada apresenta um conjunto de métodos que permitem a construção de uma teoria a partir dos dados investigados em determinado contexto, fazendo uso de categorias conceituais organizadas. Assim, possibilita a explicação do fenômeno estudado. Na área da Ciência da Informação, a Teoria fundamentada foi adotada a partir da década de 1980 (BASTOS, 2013).

A Teoria fundamentada é considerada uma abordagem variante do Interacionismo simbólico. Ambos enfatizam a compreensão do fenômeno e a forma como ele pode ser lido a partir dos dados, e não na sua fundamentação a partir de teorias adotados pelo pesquisador.

Na Teoria fundamentada, a revisão da literatura não consiste no primeiro passo da pesquisa. Os próprios dados e sua análise, por parte do pesquisador, orientarão quais direções deverão ser adotadas na revisão da literatura. Antes e ao longo da análise, o uso da literatura é limitado, de forma que novos aspectos do fenômeno estudado possam ser “impedidos” de serem visualizados pelo pesquisador.

A criação das hipóteses não ocorre antes de o pesquisador ir a campo (esta é uma diferença fundamental entre as abordagens qualitativas e as quantitativas). A criação das hipóteses é realizada após o início da coleta e análise de dados. Uma importante distinção entre a Teoria fundamentada e outras metodologias de pesquisa é a oposição entre a testagem de hipóteses (utilizada em outras metodologias) e a noção de emergência (surgimento), desenvolvida pela Teoria fundamentada. Aqui, as hipóteses “emergem” dos dados de campo e não são “trazidas prontas” pelo pesquisador. Como *Glaser* sugere, existem dois principais critérios de avaliação da adequação de uma teoria emergente: se ela se adequa à situação e se ela funciona (em outras palavras: se é útil para as pessoas, para compreenderem dada situação e administrá-la melhor).

#### 4.4.1.1 Coleta dos dados

A Teoria fundamentada admite diversas técnicas de coleta de dados: observação participante, entrevistas, discursos, cartas, biografias, autobiografias, pesquisas na biblioteca (DICK, 2005 apud PINTO, 2012). Além disso, na Teoria fundamentada, existe um processo concomitante de coleta e análise de dados e de construção de categorias analíticas tendo como ponto de partida os dados obtidos em campo (e não a partir de hipóteses definidas antes da ida ao campo). Também são consideradas comparações a todo o tempo e em cada etapa do processo de pesquisa.

Há uma circularidade no método (diz-se também que o método é circular). À medida que o pesquisador coleta mais dados, ele pode adotar novos pontos de atenção (novos focos).

#### 4.4.1.2 Amostragem

Ao selecionar o objeto de estudo, a Teoria fundamentada preconiza que aqueles de maior relevância para o estudo sejam escolhidos, em oposição à abordagem quantitativa, que exige amostras estatisticamente representativas da população.

Na Teoria fundamentada adota-se o conceito de *amostragem teórica*: nesse processo de amostragem, o pesquisador, concomitantemente à coleta de dados, também os codifica e analisa. Em seguida, decide quais dados serão coletados na sequência, de forma a contribuir com a construção da teoria emergente. O controle do processo é dado pela teoria que está sendo elaborada.

#### 4.4.1.3 Saturação

A noção de saturação significa que os dados são coletados até o momento em que o pesquisador consegue identificar que dados com relevância ou informação nova não possam ser localizados (começa a ocorrer a repetição de padrões). Nesse ponto, os especialistas da Teoria fundamentada utilizam a expressão “sensibilidade teórica”: é a capacidade do olhar do pesquisador para com os dados. Ele consegue distinguir os dados relevantes para a pesquisa dos não relevantes.

#### 4.4.1.4 Codificação


Na codificação, são utilizados procedimentos para categorizar os dados coletados. Nela, fazemos uso de comparação constante: você codifica cada entrevista comparando-a com as entrevistas anteriores. *Charmaz* (2009) aponta que a codificação pode ser feita palavra a palavra, linha por linha, incidente por incidente ou segmento por segmento. A cada instante você se pergunta: o que pode estar acontecendo aqui? Como esta pessoa administra tal situação? Quais categorias são sugeridas por esta afirmação, feita por este indivíduo?

Ao mesmo tempo que o pesquisador codifica, ele deve estar atento a eventuais teorias que venham à sua mente, devendo anotá-las quando surgirem.

Existem os procedimentos de codificação aberta, codificação axial e codificação seletiva. O ponto, aqui, é que cada uma dessas codificações não apresenta fronteiras claramente definidas. Também, nada obriga a que elas estejam distantes (no tempo) entre si:

- a) *codificação aberta*: na definição de *Strauss e Corbin* (1990, apud *GASQUE*, 2007, p. 97), a “codificação aberta é o processo analítico pelo qual os conceitos são identificados e desenvolvidos em relação às suas propriedades e dimensões”. Com a codificação aberta, o pesquisador divide, examina, compara e classifica os dados em categorias. Situações e ocorridos que apresentem semelhança devem ser agrupados nas mesmas categorias, para a rotulagem. Tal como definido por *Sampieri, Collado e Lucio* (2013, p. 458), “categorias são conceitos, experiências, ideias, fatos relevantes e com significado”;



- 
- b) *codificação axial*: na codificação axial, o pesquisador refina as categorias obtidas na codificação aberta. Aquelas categorias de maior importância são escolhidas para que possam ser avaliadas relações entre as categorias e subcategorias. É na codificação axial que o pesquisador terá condições de identificar semelhanças e diferenças entre as categorias, passando de uma forma de pensar indutiva para uma dedutiva;
- c) *codificação seletiva*: o objetivo desta última etapa do processo de codificação é a integração e o refinamento das categorias com maior grau de abstração.

Se sua categoria central (*core category*, em inglês) e as categorias relacionadas saturam, então é sinal de que as coletas não são mais necessárias. A categoria central deve ser ampla o suficiente para abarcar (e relacionar) as categorias secundárias (GASQUE, 2007).

Este é um sinal de que é o momento de se deslocar para ordenação, categorização, sequenciamento ou hierarquização. Você agrupa os seus memos em categorias com aqueles que se assemelham e cria uma sequência ou algum tipo de ordenação para tornar sua teoria mais clara.

#### 4.4.1.5 Registro (*memos*)

A Teoria fundamentada faz uso do registro por meio de memorandos (ou *memos*): com tais registros, são construídas categorias, efetuadas relações entre elas e eventuais discrepâncias são identificadas.

Os *memos* (memorandos) são registros, e se dividem em notas teóricas, notas metodológicas e notas de observação. Essas notas são efetuadas ao longo da coleta e análise de dados. Com os *memos*, o pesquisador tem uma ferramenta para produzir reflexão a partir dos dados e conjecturas. O memorando representa ponto fundamental na pesquisa, veja:

A redação dos memorandos permitiu elaborar anotações analíticas para explicar posteriormente as codificações elaboradas, refletir sobre os dados e descobrir ideias sobre eles, identificar pontos a serem checados, identificar relações, elaborar comparações, descobrir lacunas na coleta de dados e produzir material para os capítulos de análise e interpretação de dados (PAVÃO, 2014, p. 132).

De acordo com Gasque (2007, p. 106), os memorandos podem ser subdivididos em notas teóricas, notas de códigos (registram os três tipos de codificação) e notas operacionais.

A forma como você organizou os seus *memos* vai criar uma estrutura (um “esqueleto”) para sua pesquisa. A partir disso, você começa o processo de redação do seu trabalho.

#### 4.4.1.6 Redação da teoria

Finalmente, o pesquisador tem um conjunto de materiais e instrumentos para produzir a teoria: relações entre as categorias e memorandos redigidos, entre outros. De acordo com Strauss e Corbin (1990, p. 229, apud GASQUE, 2007), o pesquisador deve ter construído “a especificação clara das relações entre as categorias, também com o esclarecimento dos níveis de conceitualização”.



Além desse aspecto, o pesquisador deverá ter clareza de dois procedimentos:

- a) uma história analítica que não deixe espaço para ambiguidades, a partir dos memorandos e diagramas;
- b) um arcabouço não definitivo que, durante o próprio processo de redação da escrita, evoluirá até englobar demais aspectos do estudo.

#### 4.4.2 Etnografia

O significado literal da palavra etnografia é “descrição de um povo” (ANGROSINO, 2009, p. 16). A importância da etnografia e da observação participante é muito grande no desenvolvimento das pesquisas qualitativas em geral. *Malinowski*, com a obra *Argonauts of the Western Pacific* (*Argonautas do Pacífico Ocidental*), é considerado o responsável por profunda transformação metodológica na Antropologia, ao destacar o contato do pesquisador com o campo e a observação direta (o “viver como vivem os nativos”) (AMARAL, 2013).

Nos seus primórdios, a etnografia, originada da Antropologia, investigou culturas distantes. Mais recentemente, voltou-se a grupos mais próximos do nosso cotidiano (FLICK, 2009). Com o trabalho desenvolvido por sociólogos da *Universidade de Chicago*, a partir dos anos 1920, a pesquisa etnográfica passou a ser instrumento utilizado na investigação em grupos sociais “modernos” (ANGROSINO, 2009). Por exemplo, a etnografia é utilizada para investigar o comportamento social em praticantes de atividades esportivas (triatlo) em Berlim (FLICK, 2009, p. 111), ou o de idosos em cursos para navegação na internet (TEZZA; BONIA, 2010). Dessa forma, não apenas a Antropologia, mas também a Ciência da Informação, a Sociologia, a Educação, a Enfermagem, a Administração e outras áreas do conhecimento se beneficiam das técnicas e procedimentos desenvolvidos ao longo das últimas décadas pela etnografia.

Na etnografia, o pesquisador não faz uso de conceitos para descrever o contexto, mas descreve eventos (TAYLOR; BOGDAN, 1997).



### Atenção

Há uma ampla gama de orientações teóricas na abordagem etnográfica: funcionalista, interacionismo simbólico, feminismo, marxismo, etnometodologia, teoria crítica, estudos culturais e pós-modernismo. Ao leitor interessado em mais detalhes sobre cada uma dessas orientações, é sugerido consultar *Angrosino* (2009, p. 19-30).

A vivência prolongada do pesquisador etnográfico entre os “nativos” e sua interação no dia a dia são aspectos fundamentais na metodologia etnográfica.



Na etnografia, o pesquisador não formula hipóteses após a definição do problema de pesquisa: elas são produzidas na conclusão do estudo (SPRADLEY, 1980, apud AMARAL, 2013).

#### 4.4.2.1 Coleta de dados

Na pesquisa etnográfica, o pesquisador possui flexibilidade sobre como e quando deve ser a coleta de dados. A observação participante é o principal instrumento para isso, sendo também utilizadas a entrevista, a análise de documentos e a história de vida.

A entrevista frente a frente, no ambiente natural do entrevistado, é característica típica da pesquisa etnográfica. O pesquisador vai até a “ilha” do pesquisado; o pesquisado não é trazido ao “laboratório” do pesquisador.

Também podem ser utilizadas, na pesquisa etnográfica, fotografias (é a chamada fotoetnografia) e filmagens, como fontes de informação. Nesse caso, a fotografia é recurso utilizado para a construção de narrativas, deixando de ser mera ilustração.

#### 4.4.2.2 Notas de campo

A seguir, destacamos algumas das recomendações de *Angrosino* (2009) acerca das notas de campo do pesquisador etnográfico. Elas devem possuir identificação de data, local e hora da observação. O pesquisador deve produzir anotações literais, utilizando as próprias palavras e termos dos entrevistados. Os registros devem obedecer à sua sequência temporal. Os entrevistados devem ter seu anonimato garantido pelo pesquisador.

Na pesquisa etnográfica, a amostragem é função do grupo estudado. É possível, em determinados contextos de pesquisa, que o pesquisador entreviste, em profundidade, um único sujeito.

#### 4.4.2.3 Triangulação na pesquisa etnográfica

A triangulação de métodos consiste na utilização de duas ou mais metodologias na busca de uma abordagem mais completa do problema de pesquisa.

Na etnografia, o uso da triangulação tem sido considerado um aspecto relevante para a promoção da qualidade na pesquisa (FLICK, 2009). Assim, para a obtenção de dados, são considerados diversos métodos: análises de documentos, observação, entrevistas e obtenção de materiais de arquivo.

Como exemplo de triangulação na etnografia, recomendamos a leitura de *Flick* (2009, p. 107-118).

#### 4.4.2.4 Análise de dados etnográficos

Após a coleta de dados, o pesquisador iniciará o processo de analisá-los. Uma grande massa de dados foi produzida no longo tempo de interação do pesquisador com o grupo estudado. Uma das suas tarefas é efetuar a transcrição das gravações e/ ou filmagens.

Um dos objetivos do pesquisador é a identificação de padrões nas entrevistas e observações. Como lemos em *Angrosino* (2009, p. 46), “um

verdadeiro padrão é aquele que é partilhado pelos membros de um grupo (seu comportamento real) e/ ou que se acredita desejável, legítimo ou correto pelo grupo (seu comportamento ideal)”.

Não existem “receitas de bolo” ou procedimentos específicos sobre análise de dados para o pesquisador etnográfico. A análise de dados é desenvolvida “caso a caso”. Mesmo assim, existem etapas frequentemente adotadas na análise de dados etnográfica:

uma cuidadosa administração da enorme massa de dados produzida pelo trabalho de campo; a realização das denominadas leituras panorâmicas para rememoração de detalhes do campo; a explicitação das categorias utilizadas. (ANGROSINO, 2009, p. 47).

#### 4.4.2.5 Dificuldades e eventuais limitações da pesquisa etnográfica

Como outras abordagens, a etnografia também apresenta dificuldades e limitações. A pesquisa etnográfica exige do pesquisador “um esforço intenso para minimizar os riscos de omissão ou da revelação de dados distorcidos por parte do grupo investigado” (VERGARA, 2012, p. 66).

Como é uma característica da pesquisa etnográfica que o pesquisador “vá a campo” por um período razoavelmente prolongado, esse tipo de investigação exige esse tempo para sua execução.

O pesquisador não deve se esquecer de que pode encontrar severas dificuldades para se aproximar do grupo estudado.

Que tal fazer um pequeno exercício (adaptado de FLICK, 2009, p. 217)?

Você pode praticar um pouco de observação participante indo a alguns locais de seu ambiente de estudo (ou de trabalho). Por exemplo, a lanchonete, *cyber* cafés ou bibliotecas. Como são os grupos nesses ambientes? Como é a forma de relacionamento entre as pessoas nesses locais? Você observou situações de discriminação (de gênero, de raça ou outras)? Como as pessoas se aproximam e interagem? Desenvolva notas de campo a partir de suas observações e redija um relatório ao final do processo. Releia sobre como conduzir uma observação participante, tomar notas de campo e produzir um relato etnográfico. Como seria desenvolvida a triangulação neste seu caso? Você conduziu triangulação entre observação e entrevistas?

#### 4.4.3 Estudo de caso

No estudo de caso, é realizada uma investigação aprofundada de um fenômeno em seu próprio contexto real. É uma abordagem bastante utilizada nas Ciências Sociais. O propósito, ao se adotar a abordagem de estudo de caso, é generalizar teorias (generalização analítica) e não efetuar uma generalização estatística (tal como concebido nas pesquisas quantitativas).

Nos estudos de caso, podemos estar interessados em estudar uma única pessoa, um projeto, grupos de pessoas, um departamento ou gerência de uma organização ou mesmo a organização como um todo. Não há impedimento para a utilização de dados quantitativos nos estudos de caso.



O estudo de caso pode ser classificado em estudo de caso único (com apenas uma unidade de análise) ou estudos de casos múltiplos (são investigadas várias unidades de análise). O caso a ser estudado deve ser relevante e de interesse público.

Yin (2005) ensina que os estudos de caso podem ser classificados em:

- a) explanatórios, quando são estabelecidas relações causais entre duas variáveis para a explicação de um fenômeno;
- b) descritivos, quando ocorre a descrição de um fenômeno;
- c) exploratórios, utilizados quando o fenômeno em avaliação não possui um conjunto de resultados claro.



## Curiosidade

Mueller (2007), em capítulo sobre estudos de caso, apresenta dissertações de mestrado e teses de doutorado na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação que utilizaram a referida estratégia de pesquisa. Vale a pena consultar.

### 4.4.4 Histórias de vida ou desenhos narrativos

Neste tipo de desenho, o pesquisador utiliza relatos narrativos dos indivíduos para buscar as experiências de vida de pessoas, interpretá-las e analisá-las. O pesquisador tem como foco o próprio indivíduo (ou grupos de indivíduos), o ambiente circundante e as pessoas que interagem com aquele indivíduo (ou grupo). Creswell (2005 apud SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 509) afirma que

o desenho narrativo muitas vezes é um esquema de pesquisa, mas também é uma espécie de intervenção, pois ao contar uma história ajuda a pensar em questões que não eram claras ou conscientes. Geralmente é usado quando o objetivo é avaliar uma sucessão de acontecimentos.

Como fontes de dados, o pesquisador pode utilizar: documentos, entrevistas, biografias ou autobiografias, diários ou cartas.

O pesquisador efetua uma escolha de indivíduos para participarem de pesquisas com esse desenho. O que ele busca é ouvir as narrativas, analisá-las individualmente e através dos participantes, até que uma metanarrativa ou história geral é sintetizada e recontada pelo pesquisador (DRIESSNACK; SOUSA; MENDES, 2007). De acordo com Flick (2009, p. 307), "as narrativas são estimuladas e coletadas na entrevista narrativa, com a finalidade de reconstruir processos biográficos".

O pesquisador pode optar por recolher a história de vida toda ou efetuar uma história de vida temática. A história de vida pode abordar um fenômeno, um período específico ou um evento.

#### 4.4.4.1 Coleta de dados

O pesquisador pode utilizar entrevistas (que devem estar narradas em primeira pessoa), análise de documentos ou depoimentos para a coleta dos dados.

A narrativa inclui a cronologia dos eventos e fatos. O pesquisador utilizará várias fontes (registros na imprensa, gravações em vídeo ou áudio e documentos da instituição à qual o entrevistado estava vinculado) para validar os eventos, sua sequência e cronologia.

O pesquisador deverá incluir aspectos contextualizadores de local e tempo na narrativa, apresentar dados e características dos outros envolvidos nela, ações desenvolvidas pelo narrador (com justificativas e pensamentos), o problema que tentavam resolver e a solução adotada.

Por outro lado, o pesquisador não pode deixar de lado eventuais elementos que possam invalidar aspectos da narrativa, tais como “dados falsos, acontecimentos distorcidos, exageros e esquecimentos provocados por traumas ou pela idade” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 512).

#### 4.4.4.2 Análise das entrevistas narrativas

Tendo em vista a reconstrução de eventos a partir da análise das entrevistas narrativas, a literatura da área apresenta várias possibilidades de análise. Você poderá encontrar a descrição de algumas dessas possibilidades, com mais detalhes, em *Flick* (2009, p. 307).

#### 4.4.5 Pesquisa-ação

A pesquisa-ação é uma pesquisa participativa, que exige elevada interação entre pesquisador e sujeitos da pesquisa, além de uma autocrítica e reflexão criteriosas, que envolvem a sequência reflexão-ação-reflexão. Além disso, esse desenho de pesquisa parte de problemas que existem na prática e que estão situados em determinado ambiente.

Logo no início do seu texto, *Tripp* (2005, p. 444) alerta que

[...] como resultado do grande aumento de sua popularidade e da amplitude de sua aplicação, a pesquisa-ação tornou-se atualmente um termo aplicado de maneira vaga a qualquer tipo de tentativa de melhora ou de investigação da prática.

*Tripp* (2005) vê a pesquisa-ação como uma das vertentes inseridas na investigação-ação. Ao mesmo tempo, a pesquisa-ação não deve ser confundida com uma consultoria: na pesquisa-ação, há intencionalidade para a construção e busca do conhecimento teórico.

É indicada para a investigação em comunidades/ organizações/ grupos relativamente pequenos, sendo contraindicada para investigação em escalas muito grandes. Também, como adverte *Vergara* (2012, p. 192), esse tipo de pesquisa “não é recomendado para aplicação em organizações que apresentem alta rotatividade de dirigentes e demais funcionários, o que afeta os propósitos e a continuidade da pesquisa”.

A pesquisa-ação possibilita a análise da teoria durante o processo de investigação. É um desenho de pesquisa necessariamente coletivo,



que envolve debates e discussões entre o pesquisador e os membros do grupo, comunidade ou movimento social envolvidos.

#### 4.4.5.1 Modalidades de pesquisa-ação

Tripp (2005) apresenta cinco modalidades de pesquisa-ação:

- a) pesquisa-ação técnica;
- b) pesquisa-ação prática;
- c) pesquisa-ação política;
- d) pesquisa-ação socialmente crítica;
- e) pesquisa-ação emancipatória.

A pesquisa-ação técnica apresenta essa denominação no sentido de que o pesquisador transfere uma prática que já ocorre em um local e para a própria prática. O termo “técnica”, aqui, se refere ao sentido “mecânico” dessa transferência.

A pesquisa-ação prática é caracterizada por Grundy (apud TRIPP, 2005, p. 457) como distinguindo-se da pesquisa-ação técnica “pelo fato de que o pesquisador escolhe ou projeta as mudanças feitas”.

A pesquisa-ação política está associada “à mudança da cultura institucional e/ ou de suas limitações” (TRIPP, 2005, p. 457).

Já a pesquisa-ação socialmente crítica é um tipo específico de pesquisa-ação política. Nesse caso, a investigação não é apenas para melhorar algo que já é realizado, mas visa o “como tornar o seu pedaço do mundo um lugar melhor em termos de justiça social” (TRIPP, 2005, p. 458).

Por fim, na pesquisa-ação emancipatória, espera-se que os participantes não apenas consigam resolver problemas, mas que ocorra uma mudança social de fundo, por meio da pesquisa.

#### 4.4.5.2 As fases na pesquisa-ação

A pesquisa-ação se desenvolve em três fases:

- a) observar, ou seja, desenvolver um esquema do problema e efetuar a coleta de dados;
- b) pensar, o que envolve análise e interpretação dos dados;
- c) agir, que consiste na resolução dos problemas e implementação das propostas construídas.

Essas fases serão repetidas de forma cíclica, até que seja alcançada uma solução para o problema.

#### 4.4.5.3 Limitações da pesquisa-ação

Gray (2012) apresenta algumas limitações da pesquisa-ação: alguns projetos com pesquisa-ação acabam exigindo mais tempo que outras abordagens, acarretando rotatividade das pessoas envolvidas no projeto e, por vezes, atrapalhando o seu desenvolvimento adequado.

Outra limitação é que, como os resultados de muitas pesquisas-ação são práticos, nem sempre eles podem ser tornados públicos.

O autor ainda relata a questão da generalizabilidade: como vários projetos de pesquisa-ação são bastante específicos, nem sempre conseguimos generalizar os resultados (GRAY, 2002).

## 4.5 A AMOSTRAGEM EM PESQUISAS QUALITATIVAS

Tal como na formulação do problema, a definição da amostra nas pesquisas qualitativas apresenta grandes diferenças. Na pesquisa qualitativa, não definimos o tamanho da amostra *a priori*, nem a amostra é probabilística. A intenção do processo de amostragem em pesquisas qualitativas não é efetuar generalizações (como ocorre na pesquisa quantitativa). Outro aspecto a se destacar, na amostragem em pesquisas qualitativas, é sua flexibilidade: a amostra pode ser alterada ou modificada durante a pesquisa.

Acredita-se que, a esta altura de sua pesquisa, você teve mais de um contato com seu ambiente de pesquisa (você já foi “a campo” mais de uma vez). Além disso, você possui alguma ideia do cotidiano nesse ambiente e já conversou com algumas pessoas.

Você pode começar a definir uma amostra “provisória”. As suas perguntas na definição da amostra em uma pesquisa quantitativa são: quais os elementos que são mais importantes para responder ao problema de pesquisa? Em qual ambiente ou contexto posso encontrar esses elementos/ indivíduos?

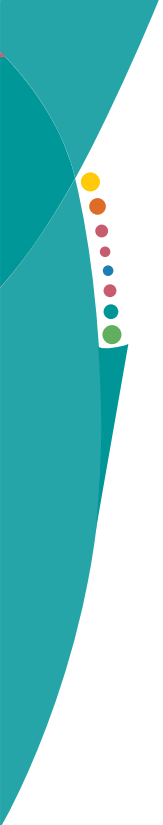
*Sampieri, Collado e Lucio* (2013) destacam três fatores para sugerir o tamanho da amostra qualitativa:

- a) você possui as condições operacionais de coleta e análise? De que adiantaria coletar centenas de casos se seu prazo para entregar a monografia se encerra ao final do próximo semestre? Você não terá tempo ou equipamento para analisar todos estes casos;
- b) o tamanho da amostra qualitativa está associado ao entendimento do fenômeno. Mais à frente, voltaremos a este tópico com a expressão “saturação de categorias”;
- c) o fenômeno que você está estudando apresenta casos facilmente detectáveis? Quanto tempo é necessário para efetuarmos a coleta dos dados?

Um ponto que *Creswell* (2010, p. 212) aponta é a *intencionalidade* na seleção dos indivíduos para o estudo: é “a seleção intencional dos participantes ou dos locais (ou dos documentos, ou ainda do material visual) que mais ajudará o pesquisador a entender o problema e a questão de pesquisa”.

*Sampieri, Collado e Lucio* (2013) destacam quatro tipos de participantes em pesquisas qualitativas: participantes voluntários, especialistas





(por exemplo, entrevistas com bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias), casos típicos e amostra por cotas. No caso da utilização da abordagem dos grupos focais (estudaremos este tópico nas próximas seções), é recomendado um máximo de 10 pessoas por grupo. Para os estudos etnográficos, a Teoria fundamentada, entrevistas e observações, os autores sugerem amostras entre 30 e 50 casos. Quando o estudo é do tipo história de vida, a amostra deve contar com o sujeito de estudo bem como com a maior quantidade possível de pessoas que tenham tido contato com ele (inclusive seus críticos).

É claro que o padrão de amostra que você irá adotar será em função da sua intenção e do ambiente e/ou contexto de campo de sua pesquisa. Assim, se sua intenção é investigar várias perspectivas, você deve buscar uma amostra com a maior variedade possível. Por outro lado, se sua intenção é descrever um grupo com detalhes, você deve buscar uma amostra com a menor heterogeneidade possível. Se o que você pretende é descrever determinado padrão que se repete (um padrão típico), sua amostra deve se concentrar nesses casos.

Um princípio geral sobre amostragem nas pesquisas qualitativas, tal como apontado por *Flick* (2009, p. 122), é a seleção gradual da amostra:

Ela (a amostra) será desenvolvida gradualmente, durante a coleta e análise dos dados, sendo então complementada por novas dimensões, ou limitada a dimensões e a campos determinados (*FLICK*, 2009, p. 122)

#### 4.5.1 A coleta de dados na pesquisa qualitativa

É na coleta de dados das pesquisas qualitativas que encontramos uma enorme diversidade de técnicas e abordagens. Você pode coletar seus dados utilizando: observação, entrevistas, grupos focais, análise de documentos, registros audiovisuais e outros materiais, além de histórias de vida/ biografias. Diferentemente de pesquisas quantitativas, você não irá “medir” variáveis na coleta de dados em uma pesquisa qualitativa. Sua coleta de dados, nesse tipo de investigação, vai ocorrer no ambiente no qual estão os seus objetos de estudo. Se você estiver efetuando um estudo de usuários em bibliotecas, ele se desenvolverá em bibliotecas ou nas plataformas virtuais de acesso a elas. Não se esqueça do alerta apresentado por *Sampieri, Collado e Lucio* (2013): o principal instrumento de coleta de dados em uma pesquisa qualitativa não são as entrevistas, os grupos focais ou a observação; o principal instrumento de coleta de dados é você mesmo: o pesquisador.

*Flick* (2009, p. 110) alerta que “as informações a que o pesquisador terá acesso e das quais permanecerá excluído dependem essencialmente da adoção bem-sucedida de um papel ou postura apropriada”. Uma das dificuldades para o pesquisador que adota a abordagem qualitativa é o acesso: pode ser bastante difícil conseguir acessar certos ambientes e, mesmo que se consiga o acesso “formal”, o pesquisador pode não conseguir interagir de modo efetivo com seus pesquisados. A entrada em uma instituição é muito mais fruto de negociação entre o pesquisador e quem autoriza esse acesso do ponto de vista da instituição do que de um convencimento “racional” sobre a importância da pesquisa para a instituição.



Outro aspecto a ser levado em conta é o pesquisador identificar se está entrevistando os personagens em papéis-chave, ou seja, aqueles que são mais relevantes para seu problema de pesquisa, ou se está em contato apenas as pessoas que possuem tempo disponível para as entrevistas. O pesquisador também não deve induzir a respostas, nem efetuar críticas às respostas dadas pelos participantes.

Na sequência, veremos as principais ferramentas de coleta de dados em pesquisas qualitativas.

#### 4.5.1.1 Observação

A observação na pesquisa qualitativa não é apenas uma ação passiva e despreocupada. Nela, o pesquisador deve usar todos os sentidos para conseguir os dados relevantes para a sua pesquisa. Existem diferentes conceitos de observação na literatura de pesquisa qualitativa. *Flick* (2009) apresenta uma classificação em cinco dimensões para procedimentos observacionais:


- a) observação secreta x observação pública: se os observados foram informados, ou não, de que uma pesquisa com observação está em curso;
- b) observação participante x observação não participante: diz respeito ao aspecto de o observador ser um elemento ativo do ambiente observado;
- c) observação sistemática x observação não sistemática: diz respeito à dimensão da observação, ou seja, se ela segue uma estrutura mais padronizada ou se é mais aberta e dinâmica;
- d) observação em situações naturais x observação em situações artificiais: diz respeito ao ambiente dos observados, ou seja, verifica se eles estão em seu ambiente natural ou se foram “deslocados” para outro ambiente;
- e) auto-observação x observar os outros: diz respeito a se a auto-observação reflexiva do pesquisador é considerada para fortalecer a fundamentação daquilo que é observado.

Diferentemente das entrevistas ou narrativas, na observação, o pesquisador tem a oportunidade de acessar as práticas efetivamente como elas foram realizadas. Nas técnicas de entrevista ou narrativas, as práticas são mediadas pelo discurso do entrevistado/ narrador.

*Sampieri, Collado e Lucio* (2013) alertam para o espectro de papéis que o observador pode exercer. Eles variam entre: um papel de não participante (por exemplo, observando situações por meio de vídeos), uma participação passiva (sem interação), uma participação moderada, uma participação ativa, até uma participação completa (na qual o observador está totalmente inserido no grupo em observação, sendo parte dele).

Um eventual obstáculo para a técnica da observação é o fato de que as pessoas observadas podem modificar seu comportamento em função da presença do observador. Certamente, à medida que o ambiente de estudo for mais aberto ao público (por exemplo, um ambiente com grande circulação de pessoas, como uma biblioteca pública), menos será percebida a presença do observador (se o propósito da pesquisa é observar os usuários). Em um ambiente mais fechado e privado, a presença do observador será notada mais facilmente, ampliando-se a chance de essa presença modificar a forma de atuação dos observados.





Você deve efetuar o registro de suas observações. Tais registros devem conter: o que foi observado, a data, a hora, o local e quem participou da observação. Você, como pesquisador, ainda deve registrar suas impressões e um resumo do que ocorreu durante o processo de observação. Também deve ser incluída sua hipótese sobre o fenômeno observado. A partir do que foi observado, deve registrar seus próximos passos e o que pode ser necessário modificar no plano da pesquisa.

Você deve realizar suas anotações e impressões conforme a observação ocorre. Se decidir tomar nota posteriormente, pode deixar de anotar pontos relevantes. Não se “engesse” durante a observação. Mantenha-se em alerta para alterar seu foco, se for preciso.

É recomendável que você consulte, na *web*, a diversidade de fichas de acompanhamento de observação. Você encontrará uma variedade grande de fichas para observação e, a partir delas, terá condições de construir a mais apropriada ao seu caso.

#### 4.5.1.2 Entrevistas

Uma entrevista é o encontro entre pessoas para que o entrevistador consiga informações do/ a(s) entrevistado/ a(s).

Em que situações é indicado utilizar a técnica de entrevistas?

Entrevistas são fundamentais quando se precisa/ deseja mapear práticas, crenças, valores e sistemas classificatórios de universos sociais específicos, mais ou menos delimitados, em que os conflitos e contradições não estejam claramente explícitos (DUARTE, 2004).

Por outro lado, se o ambiente no qual a pesquisa será realizada estiver convivendo com violência, abuso de poder, corrupção etc., é pouco provável que as pessoas concordem em ser entrevistadas. As entrevistas são classificadas, segundo seus roteiros, como:

- a) não estruturadas: o entrevistador segue apenas um guia geral para a entrevista, com liberdade para a sua realização;
- b) semiestruturadas: o entrevistador vai para a entrevista com um roteiro de perguntas/ assuntos a serem abordados, mas possui liberdade para se aprofundar nos temas desejados;
- c) estruturadas: um roteiro pré-estabelecido é seguido pelo entrevistador.

Quando utilizar as entrevistas? Em algumas situações, a observação é dificultada. Por exemplo, é muito improvável que um pesquisador consiga observar problemas de violência contra a mulher.

Um aspecto negativo das entrevistas é que o entrevistado apresenta a informação segundo sua ótica. Outro possível problema é ele ser influenciado pelo entrevistador. Ainda: o entrevistado pode apresentar respostas falsas para você (por desconhecimento ou má-fé). Talvez ele não tenha interesse em participar de uma pesquisa como a sua. Outra eventual desvantagem das entrevistas é que elas podem apresentar custos superiores aos da utilização de um questionário, por exemplo.

Diferentemente da atitude que se tem ao responder a um questionário em uma pesquisa quantitativa, não há, exatamente, um tempo pré-determinado para a entrevista.

*Flick* (2013, p. 143) destaca que “é mais provável que os pontos de vista dos sujeitos entrevistados sejam expressos em uma situação de entrevista

com um planejamento aberto do que em uma entrevista padronizada ou em um questionário”.

É recomendado que o entrevistado seja informado do propósito e da importância da pesquisa à qual a entrevista está relacionada.

Ao realizar uma entrevista, você deve escutar seu entrevistado com atenção, conduzindo-a em um local que reduza as possibilidades de interrupções (telefones, chefes ou subordinados demandando a atenção do entrevistado). Você deve valorizar um ambiente de espontaneidade na condução da entrevista. Um procedimento-padrão é começar com as perguntas mais gerais e encaminhar-se para as questões mais específicas no decorrer da entrevista. Nela, não devem ser formuladas perguntas que possam induzir o entrevistado, a quem o entrevistador não deve interromper. O entrevistador também deve evitar ironias e ter paciência com o entrevistado.

Não se esqueça, ao redigir seu trabalho de pesquisa, de explicitar os motivos pelos quais escolheu a entrevista. Você deve apresentar o critério de escolha dos entrevistados, quantos são eles e quais são os dados gerais (idade, escolaridade, profissão, sexo etc.). Para efetuar o registro da entrevista, você pode escolher entre vídeo, gravador, anotações e/ ou um *tablet* ou computador portátil.

Também é recomendável que você faça um pré-teste do instrumento de coleta de dados. Com esse pré-teste, você verificará se a formulação das questões está clara, se as respostas obtidas permitem alcançar os objetivos estipulados e se o tempo de resposta do entrevistado pode ter interferido na consistência das respostas. Faça um ensaio com um conhecido seu, para estimar o tempo da entrevista, testar os equipamentos que farão o registro dela e verificar se seu roteiro está adequado.

*Grinnell, Williams e Unrau (2009) apud Sampieri, Collado e Lucio (2013)* dividem as perguntas de uma entrevista em quatro tipos:

- a) perguntas gerais: são perguntas-gatilho, que servem para disparar a entrevista em direção ao assunto de pesquisa;
- b) perguntas para exemplificar: estão associadas a questões de maior profundidade. Espera-se que o entrevistado, ao exemplificar, forneça mais detalhes relacionados com o problema de pesquisa;
- c) perguntas de estrutura: é solicitado ao entrevistado que forneça uma lista de conceitos;
- d) perguntas de contraste: é solicitado ao entrevistado que apresente semelhanças e diferenças sobre algum item relevante para a pesquisa.

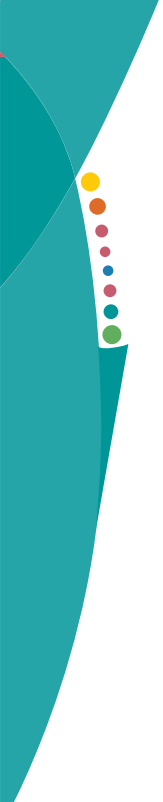
Ao final da entrevista, agradeça ao entrevistado, efetue a transcrição da entrevista o mais rápido possível e proceda a uma reflexão, se for necessário.

Um *software*, de código aberto e gratuito, utilizado em gravação de entrevistas é o *Audacity*: <<http://audacity.sourceforge.net/?lang=pt>>. Acesso em: 10 jan. 2022.

#### 4.5.1.3 Grupos focais (*focus groups*)

A técnica de grupo focal envolve pequenos grupos de pessoas reunidas para debater um tópico específico. Na literatura de grupos focais, o padrão adotado é o de que os grupos tenham entre seis e dez pessoas (alguns textos falam entre três e dez pessoas).





O tempo de duração de uma sessão de grupo focal oscila entre trinta minutos e duas horas. O grupo focal pressupõe um espaço para uma conversa informal, embora, claro, não seja simplesmente uma “conversa entre amigos”.

O grupo focal exige, ainda, a participação de um moderador. É o moderador quem apresenta as perguntas/ questões (lembremo-nos de que no grupo focal também se pode apresentar um tema para discussão). O moderador gerencia a discussão, mantendo o foco e o ritmo do encontro. Além disso, existe a figura do observador (em alguns casos, até mais de um). *Krueger* (apud LEITÃO, p. 77) denomina o observador de “assistente do moderador.” Certamente, uma eventual desvantagem dos grupos focais é a dificuldade em se conseguir moderadores que sejam experientes na condução desses grupos. O moderador deve ser firme e flexível, para evitar um problema recorrente nos grupos focais: que um ou dois participantes monopolizem a discussão ou a desviem do foco da pesquisa. Com um moderador experiente, por outro lado, temos uma das vantagens dos grupos focais: a flexibilidade, já que o moderador pode aprofundar questões que não estavam inseridas no roteiro planejado, mas que se mostraram relevantes para a pesquisa em curso.

O observador é o responsável pelo registro atento e cuidadoso das informações que serão posteriormente analisadas, sem, contudo, se manifestar ou interferir nas discussões. O observador pode, inclusive, anotar indícios da linguagem corporal dos participantes do grupo focal. Ele também pode auxiliar o moderador na recepção dos participantes e em outras questões operacionais do grupo focal.

Finalmente, por ser uma técnica qualitativa, os grupos focais não permitem uma fácil generalização dos resultados para a população como um todo.

O objetivo dos grupos focais não é o de realizar uma “entrevista em grupo”, mas provocar o debate entre os participantes e estudar essa discussão no grupo.

Certamente, não existe uma regra determinando quantas sessões devem ser realizadas. É o pesquisador quem deverá definir, ao longo do processo de pesquisa, quando os dados para responder ao problema de pesquisa tiverem sido obtidos.

Uma vantagem dos grupos focais é que os próprios participantes tendem a eliminar ideias extremistas ou não verdadeiras. Ao reunirmos um grupo de pessoas para discutir acerca de um tema específico, com um moderador gerenciando o debate, estimulando as manifestações e, de alguma maneira, mantendo a conversa na direção desejada, os indivíduos tendem a se manifestar de forma mais profunda e transparente, deixando de lado aspectos que poderiam ficar ocultos em uma entrevista isolada. Outro aspecto positivo dos grupos focais é o custo: é mais barato entrevistar várias pessoas coletivamente que desenvolver uma série de entrevistas individuais.

Por outro lado, *Flick* (2009, p. 181) alerta para o fato de que um dos pontos fracos do grupo focal é “o número limitado de questões com as quais é possível lidar e os problemas em relação às anotações durante a entrevista”. A literatura recomenda a filmagem da sessão.

A necessidade do moderador é evitar que um ou dois participantes do grupo monopolizem a discussão, impedindo a manifestação de outros participantes e, também, estimular aqueles mais tímidos a emitirem suas

opiniões. O moderador também deve efetuar um direcionamento da discussão visando ao aprofundamento dos itens de interesse da pesquisa, mas sem parecer autoritário ou inflexível. Em algumas circunstâncias, ele deve produzir um debate mais acirrado (quando a discussão estiver “apagada”). Com a participação do moderador, o pesquisador fica liberado para observar o grupo e tomar notas de informações que poderão ajudá-lo nas análises dos dados.

O ambiente para a realização do grupo focal pode ser simplesmente uma sala, com mesa e cadeiras, em um local sem telefones ou interrupções. Em algumas situações, pode ser adequado utilizar-se de um grupo “artificial” (constituído apenas para a pesquisa) ou de um grupo “natural” (um grupo que já existia antes da pesquisa).

Os grupos focais podem ser homogêneos ou heterogêneos. É possível, ao se constituir uma mesma sessão de grupo focal, com participantes com perfis heterogêneos, que alguns deles venham a inibir a participação de outros. Detalhando um pouco mais a questão da homogeneidade/heterogeneidade: considere estudos de usuários. Podemos separar os usuários em diferentes sessões, sendo que, em cada uma delas, teremos um grupo homogêneo. Digamos que nós podemos ter uma sessão com um grupo constituído por aqueles usuários que frequentam a biblioteca uma ou mais vezes por semana, outra sessão com um grupo de usuários que a frequente entre um mínimo de uma até quatro vezes por mês e, por fim, os não usuários da biblioteca. Outro exemplo seria uma pesquisa que abordasse perspectivas para as bibliotecas do século XXI. O pesquisador poderá constituir um grupo focal formado por pesquisadores da área, docentes e bibliotecários. Observe que, nesse caso, temos heterogeneidade na constituição do grupo, contudo, todos os participantes possuem reconhecida experiência na área, o que assegura o mesmo nível de interlocução. O pesquisador, levando em consideração o problema de pesquisa e o trabalho em campo, vai decidir se os grupos devem ser homogêneos ou heterogêneos.

Por exemplo, *Silva* (1998 apud DIAS, 2000), em sua pesquisa sobre a opinião de usuários de bibliotecas, trabalhou com três grupos focais:

- a) usuários frequentes;
- b) usuários pouco frequentes;
- c) não usuários.

O trabalho de *Leitão* (2005) utilizou a técnica de grupos focais. A autora sugere, para o caso de bibliotecas universitárias, que os clientes/usuários externos sejam divididos em:

- a) usuários regulares e frequentes (clientes reais);
- b) usuários que não utilizam a biblioteca com regularidade (clientes reais);
- c) não usuários (clientes potenciais) ou usuários que já a utilizaram, mas não a utilizam mais (clientes perdidos);
- d) usuários que nunca foram contatados.

#### 4.5.1.3.1 O roteiro de questões em um grupo focal

Ao se elaborar o roteiro de perguntas em um grupo focal, deve-se ter em mente o objetivo da pesquisa.



Questões que apresentem como respostas apenas “sim” ou “não” devem ser evitadas, assim como questões muito complexas, que possam ser de difícil compreensão quando expostas em uma reunião com várias pessoas. Com uma questão complexa, é possível que os participantes utilizem tempo considerável da reunião para compreender o significado da pergunta, em vez de respondê-la.

Ao mesmo tempo, o moderador deve ser flexível o suficiente para perceber em quais situações da discussão é adequado “escapar” do roteiro, que deve ser apenas um guia para a entrevista, e não aprisionar o moderador. O roteiro deve ter as questões ordenadas do geral para o específico, por ordem de importância. As questões não devem ser muito complexas, nem é recomendável que ultrapassem 10 ou 12 perguntas. Dificilmente poderão ser respondidas mais que 12 perguntas por grupos com seis a 12 pessoas, em um encontro de duas horas.



## 4.5.2 Atividade

Esta atividade atende ao objetivo c: “coletar dados: entrando no ambiente da pesquisa”.

Considere um estudo que tenha como objetivo analisar os problemas no atendimento aos usuários de uma biblioteca em um hospital.

Suponha que você pretende utilizar a técnica de grupos focais.

- a) Quais grupos poderiam integrar o estudo?
- b) Apresente vantagens e desvantagens de se adotar essa técnica.

### Resposta comentada

- a) Você poderá ter um grupo constituído por médicos, um segundo grupo constituído por profissionais administrativos e um terceiro grupo constituído por profissionais do hospital que não sejam nem médicos, nem funcionários administrativos.
- b) Algumas vantagens da técnica de grupos focais são o custo relativamente baixo e a flexibilidade (o moderador pode aprofundar a investigação em perguntas que não tenham sido previstas ou estimular a discussão entre os participantes). Também é adequada na avaliação da satisfação dos usuários/ clientes, com respeito a um serviço/ produto oferecido. Como desvantagens do grupo focal, costumam ser citadas: a dependência de um moderador experiente na condução dos grupos, a dificuldade de se generalizar os resultados para a população como um todo e a possibilidade de existir participantes que monopolizem a discussão.



## Multimídia

Consulte o *link* <[http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Avalmat/livro\\_mec\\_final\\_baixa.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Avalmat/livro_mec_final_baixa.pdf)>.

Nele, você encontra o relatório do Programa Nacional Biblioteca da Escola (PNBE): *Leitura e Biblioteca nas Escolas Públicas Brasileiras*. Nesse estudo de 2008, foi utilizada a técnica de grupos focais.

### 4.5.3 Análise de documentos e outros materiais

Documentos, registros audiovisuais e artefatos são fontes de dados em pesquisas qualitativas. Organizações (uma escola, uma empresa do governo, as Forças Armadas, uma indústria) produzem grande variedade de documentos e registros escritos, que são fontes de dados para pesquisas qualitativas. Existem documentos oficiais (um registro de contrato de um funcionário novo para a biblioteca) e documentos não oficiais (uma foto do funcionário novo com os antigos funcionários da biblioteca). Os dois documentos em conjunto podem ser utilizados para a investigação das relações humanas no ambiente daquela biblioteca.

Os documentos podem ser jornais, revistas, discursos, normas técnicas internas da organização, relatórios de trabalho, produções técnicas, diários pessoais, arquivos da organização, entre outros. É importante saber a autoria do documento, o objetivo da sua feitura e qual a intencionalidade de sua produção.

Não devemos considerar documentos como uma representação fiel da realidade. Por exemplo, relatórios de treinamentos de funcionários podem conter determinado item. No entanto, é possível que esse item simplesmente não tenha sido apresentado no treinamento. O pesquisador, eventualmente, pode descobrir isso por meio de entrevistas. Assim, podemos efetuar uma “triangulação” entre informações obtidas por uma técnica (análise de documentos) e por outra (entrevistas).

Os documentos podem ser utilizados pelas organizações na construção da versão “oficial” ou como aquilo que elas gostariam que sobrevivesse com o passar do tempo. Em outras palavras: não devemos nos esquecer de quem é o autor do documento e da intenção com que o produziu.

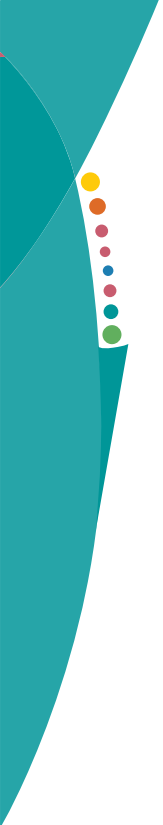
Os materiais audiovisuais (fotografias, filmagens, desenhos, pinturas, mapas, CDs, DVDs) são produzidos por pessoas ou organizações com finalidades diversas. De forma análoga aos registros escritos oficiais, um vídeo institucional busca “vender uma boa imagem” da empresa ou organização. Assim, o pesquisador deve estar atento aos objetivos subjacentes à produção do documento.

### 4.5.4 Pesquisa qualitativa na internet

A internet também se tornou objeto de pesquisas, tanto quantitativas quanto qualitativas. Podemos pensar nela como um objeto de pesquisa.

Semestre

7



Quando diferentes grupos sociais (jovens no Ensino Médio, adultos jovens com Ensino Superior etc.) acessam informações culturais *on-line*, por exemplo, um pesquisador pode investigar, usando entrevistas, grupos focais ou observação, o uso da internet em bibliotecas e/ ou telecentros, ou, ainda, *lan-houses* ou *cyber cafés*).

Muitas pesquisas sobre a internet são quantitativas devido à facilidade de se obter informações de acessos, tempo *on-line* e outros dados quantitativos. Questionários com questões fechadas também são facilmente produzidos em diversas ferramentas disponíveis na internet, algumas gratuitas, como o *Survey Monkey*.

Por outro lado, um pesquisador pode efetuar entrevistas e grupos focais *on-line*, etnografia virtual etc. Entrevistas *on-line* podem ser interessantes para pessoas que estejam geograficamente distantes, que tenham poucos horários para participar, ou possuam algum tipo de constrangimento para responder a uma entrevista pessoalmente. Entrevistas podem ser conduzidas por *e-mail*. Atualmente, a maioria das pessoas não apresenta dificuldades em usar a tecnologia do *e-mail*; a dificuldade maior reside em conseguir endereços de *e-mail* com o perfil desejado para a pesquisa.

Podemos ter entrevistas e grupos focais *on-line* síncronos ou assíncronos. Nos grupos síncronos, é necessário que todos os participantes estejam conectados ao mesmo tempo. Já nas entrevistas e grupos focais assíncronos (que não ocorrem em tempo real), parte dos participantes pode estar *off-line*. Contudo, nem todas as pessoas têm facilidade de acessar a internet em horários ou dias preestabelecidos, apenas para atender a uma pesquisa.

Em relação à análise documental na internet, todos sabemos da enorme disponibilidade de documentos (de várias naturezas) nesse meio. Alguns problemas são: como adotar critérios para selecionar uma página da internet para a pesquisa? Onde está o "início" de uma página da internet, já que as páginas possuem *hiperlinks*?

Uma dificuldade da pesquisa com páginas da internet é que elas podem ser continuamente modificadas. Portanto, é necessário mencionar a data de acesso ao documento.

#### 4.5.5 Netnografia

Com a internet, o computador deixou de ser uma máquina isolada e passou a ser uma ferramenta de informação e comunicação, permitindo o surgimento de comunidades virtuais e redes sociais, tanto as de interesse geral quanto aquelas voltadas ao público acadêmico. Para compreender essa recente e crescente digitalização da sociedade, pesquisadores das mais diversas áreas (Educação, Ciência da Informação, Economia, Marketing, entre outras) vêm investigando os fenômenos sociais virtuais e a forma como as pessoas interagem na *web*.

A palavra netnografia é um neologismo do início do século XXI. *Hobbs* apud *Kozinets* (2014, p. 61) define netnografia como

um coquetel de metodologias que compartilham da suposição de que o engajamento pessoal com o sujeito é fundamental para compreender uma determinada cultura ou ambiente social. A observação participante é o componente mais comum desse coquetel, mas entrevistas, análise de conversação e discurso, análise



documentária, filme e fotografia têm todos o seu espaço no repertório etnográfico. A descrição reside no âmago da etnografia, e independente de como essa descrição seja construída, é o intenso significado da vida social a partir da perspectiva cotidiana dos membros do grupo o que se busca.

De acordo com *Kozinets* (2014, p. 62) a netnografia

[...] adapta os procedimentos etnográficos comuns de observação participante às contingências peculiares de interação social mediada por computador: alteração, acessibilidade, anonimato e arquivamento. Os procedimentos incluem planejamento, entrada, coleta de dados, interpretação e adesão a padrões éticos.

Ainda de acordo com o autor, a netnografia faz uso de “comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal” (KOZINETS, 2014, p. 62). A netnografia surgiu a partir de pesquisas de marketing e de consumo na internet.

Quanto aos métodos, o pesquisador deve escolher se vai adotar métodos quantitativos, qualitativos ou mistos em sua pesquisa netnográfica. Do ponto de vista qualitativo, o pesquisador pode realizar levantamentos, entrevistas, grupos focais e efetuar análise de redes sociais.

#### 4.5.6 Outras abordagens

Uma forte característica da pesquisa qualitativa é a diversidade de estratégias e abordagens. Além das estratégias mencionadas anteriormente, podemos citar a teoria fundamentada, a metodologia de análise de redes sociais e a do discurso do sujeito coletivo. Você poderá consultar essas abordagens com profundidade em *Valentim* (2005).

##### 4.5.6.1 Triangulação de métodos de coleta de dados

O fato de o pesquisador poder trabalhar com mais de uma fonte e mais de um método de coleta de dados possibilita maior variedade de informações e profundidade. Evidentemente, ele nem sempre terá tempo (ou recursos) para trabalhar com mais de um método ou fonte de informação.

Assim, se uma pesquisa pretende investigar como ocorre o acesso à informação, em *lan-houses* ou *cyber cafés*, por parte de jovens do Ensino Médio, na periferia de uma grande cidade brasileira, ela pode contar com:

- a) entrevistas com jovens nessas condições que acessam e com outros que não acessam regularmente a internet fora de casa;
- b) entrevistas com membros das famílias desses jovens;
- c) observação em um conjunto selecionado de *lan-houses* (ou *cyber cafés*);
- d) discussão com grupos focais de jovens na situação de pesquisa.



Certamente, essa concepção de pesquisa apresentará muito mais informação, com maior variedade e profundidade, do que uma pesquisa que utilize apenas entrevistas com os jovens.



## 4.5.7 Atividade

Esta atividade atende aos objetivos *a* e *d*: “formular problemas para pesquisas qualitativas” e “analisar os dados em pesquisas qualitativas”.

A partir do que você estudou até aqui, construa um quadro com as limitações das estratégias: grupos focais, observação e entrevistas. Você pode buscar mais elementos nas bases de dados da internet.

### Resposta comentada

Observe o Quadro 9:

**Quadro 9 – Limitações das estratégias: grupos focais, observação e entrevistas**

	Grupo focal	Observação	Entrevistas
Vantagens	Flexibilidade, baixo custo, adequado para a avaliação de satisfação de usuários	Flexibilidade, o pesquisador tem a oportunidade de acessar as práticas efetivamente, como são realizadas	São adequadas à necessidade de mapear práticas, crenças, valores e sistemas classificatórios de universos sociais específicos, nos quais os conflitos e contradições não estejam claramente explicitados
Desvantagens	Dificuldade em conseguir moderador experiente, dificuldade para generalizar o resultado para a população, participantes podem monopolizar ou desviar a discussão do foco da pesquisa	As pessoas que estão sendo observadas podem mudar seu comportamento em função da presença do observador; no caso da observação participante, o pesquisador pode perder em objetividade	Em algumas situações, entrevistas não podem ser conduzidas, o entrevistador pode influenciar o entrevistado. O entrevistado pode fornecer respostas falsas por desinteresse ou má-fé. Entrevistas costumam apresentar custos monetários superiores aos dos questionários

Fonte: Produção do próprio autor (2017).

## 4.6 A ANÁLISE DE DADOS NA PESQUISA QUALITATIVA

Diferentemente da pesquisa quantitativa, na qual a análise de dados é posterior à coleta, na pesquisa qualitativa, a análise dos dados, em alguns casos, acontece em paralelo à coleta. Contudo, por vezes, isso não ocorre. Por exemplo, podemos gravar a conversa do grupo focal, transcrevê-la e analisá-la *a posteriori*. Recomenda-se, inclusive, que a análise já comece em campo. Conforme você for realizando suas entrevistas, grupos focais, e ao longo da pesquisa de documentos, já deve, com seu diário de campo, ir registrando e analisando os dados colhidos. Esse processo concomitante de coleta e análise de dados é um aspecto crucial da famosa flexibilidade nas pesquisas qualitativas, e é o processo que, possivelmente, irá levá-lo a levantar novas questões para o seu estudo.

*Gibbs* (2009) também destaca outra diferença entre as pesquisas qualitativas e quantitativas: nestas, a tendência é reduzirmos (ao “resumirmos”) os dados. Já naquelas, muitas vezes, acabamos por ampliar o volume de dados. Por exemplo, a partir de uma entrevista, ao efetuar a transcrição, acabamos por aumentar o volume de informações.

O processo básico da análise qualitativa é uma transformação:

você começa com alguma coleta de dados qualitativos (muitas vezes, volumosa) e depois os processa por meio de procedimentos analíticos, até que se transformem em uma análise clara, compreensível, criteriosa, confiável e até original (GIBBS, 2009, p. 16).

Ainda segundo *Gibbs* (2009) e para outros autores na literatura de análise de pesquisas qualitativas (DENZIN, 1997; GIORGI; GIORGI, 2003, MISHNER, 1986; RIESSMAN, 1993), a análise desse tipo envolve interpretação e recontagem, o que torna o processo mais imaginativo e especulativo.

A seguir, apresentamos, de forma bastante sucinta, as etapas da análise de dados. É claro que, dada a variedade de dados que podem ser obtidos em pesquisas qualitativas, existem especificidades para cada um deles, que não poderão ser detalhadas neste texto, por questões de espaço. Para o leitor que desejar se aprofundar no tema, sugerimos ler *Gibbs* (2009).


A análise qualitativa de dados pressupõe:

- a) a transcrição (tipicamente de entrevistas);
- b) a produção escrita, por parte do pesquisador, de um diário de pesquisa e de um caderno com notas de campo;
- c) a codificação e categorização de temas;
- d) a análise propriamente dita.

Vamos detalhar um pouco cada um dos itens:

- a transcrição: é a passagem, para o papel ou computador, das gravações de suas entrevistas, discussões com grupos focais, ou mesmo de um único entrevistado. Tipicamente, a transcrição exige





algo como até seis vezes o tempo que foi gasto na coleta. Ou seja: não deixe suas transcrições se acumularem! Além disso, como a transcrição é a redação da linguagem falada, podem ocorrer perdas ou distorções no processo. Esteja sempre atento a esse ponto.

Por outro lado, com o tempo e a experiência, o pesquisador percebe que não é necessário transcrever integralmente todas as gravações. Contudo, como alerta *Gibbs* (2009), isso é adequado para alguns tipos de análise, mas para outras, como a análise do discurso ou conversação, uma transcrição detalhada é fundamental;

- o diário de pesquisa e as notas de campo: aproveite todos os momentos que tiver para escrever. Não deixe para começar a escrever apenas no final do processo de coleta e análise de dados. Os três processos podem (e devem) ocorrer em paralelo: coleta, análise dos dados e redação. Esforce-se desde o começo para que sua redação esteja o mais próximo possível daquela pretendida no trabalho final. Se você fizer apenas pequenas notas, quando retomá-las, algum tempo depois, pode ser que já nem se recorde do que elas pretendiam registrar.

Ao fazer esse esforço para registrar seu texto, você estará produzindo, forçosamente, uma reflexão acerca do seu trabalho. Ou seja: mesmo que de maneira menos estruturada, já estará efetuando uma “análise dos dados”.

O que é um diário de pesquisa?

O diário de pesquisa é usado para o pesquisador registrar todos os aspectos interessantes do que fez: datas, suas leituras, contatos telefônicos e *e-mails* das pessoas relacionadas com sua pesquisa, o andamento de seu trabalho (dados coletados, dados processados), dificuldades, impasses, suas reflexões sobre o andamento da pesquisa e ações futuras relevantes para ela (*GIBBS*, 2009).

Já as notas de campo são registros sem maior formalização, rigor na escrita ou planejamento. Servem como lembretes e anotações rápidas, mas imprescindíveis no dia a dia corrido do pesquisador. Contudo, muitas vezes, elas podem ajudá-lo na análise qualitativa dos dados;

- a codificação e a categorização: neste ponto, você vai perceber a importância da transcrição. É possível codificar seus dados sem transcrevê-los, mas é muito mais simples fazê-lo a partir do texto transcrito. De acordo com *Gibbs* (2009), atribuir códigos e categorias é uma forma de indexar e organizar o texto para estabelecer uma estrutura de ideias temáticas. Ao codificar, você poderá estabelecer relações hierárquicas para investigar seus dados ou definir relações entre trechos do texto para algum fenômeno ou ideia específicos. Existem muitos procedimentos de codificação, tais como a codificação teórica, a codificação aberta, a codificação linha a linha e a codificação axial. Para mais detalhes, favor consultar *Gibbs* (2009) ou *Flick* (2009);
- análise de dados qualitativos: como nos outros pontos das pesquisas qualitativas, existe grande variedade e flexibilidade no momento de se efetuar a análise de dados. Existe a análise de conversação, a análise do discurso, a análise de gênero, a análise de narrativa, a hermenêutica, a análise de biografias e narrativas

etc. Faremos alguns apontamentos básicos sobre análise em pesquisa qualitativa. Para mais detalhes, recomendamos que você leia *Flick* (2009), *Gibbs* (2009) e *Sampieri, Collado e Lucio* (2013).

Ao fazer a codificação, você identificou trechos do seu texto por significado, categorizou-os e atribuiu códigos a essas categorias. Neste momento, você irá se fazer perguntas como: qual o significado deste trecho? Quais as relações que podemos estabelecer entre este trecho e outros trechos do texto? Você efetua comparações entre vários momentos textuais, buscando semelhanças e diferenças entre eles. No caso de semelhança entre os dois trechos, é possível imaginar uma categoria para eles. Com essa codificação, vamos estruturando o texto em termos de relações tanto “paralelas” quanto hierárquicas. Assim, segundo *Sampieri, Collado e Lucio* (2013, p. 456),

usamos a codificação para começar a mostrar significados potenciais e desenvolver ideias, conceitos e hipóteses; vamos compreendendo o que acontece com os dados (começamos a gerar um sentido de entendimento sobre a formulação do problema).

Certamente, o pesquisador possui liberdade para modificar várias vezes as categorias que ele mesmo constrói, até identificar aquelas mais adequadas para sua análise. Esse processo continua até que o pesquisador atinja a “saturação de categorias”. *Sampieri, Collado e Lucio* (2013) orientam que, se nossos dados se tornarem repetitivos ou redundantes, é sinal de que os fundamentos estão confirmados, e isso é o que ocorre quando encerramos a primeira fase de categorização, chamada categorização de primeiro nível. Depois, começamos a efetuar a chamada codificação em segundo nível ou central, que é um patamar mais abstrato de categorização. *Berg* apud *Sampieri, Collado e Lucio* (2013, p. 466) recomenda que se utilizem “pelo menos três exemplos de unidades para apoiar cada categoria”, que é avaliada quanto ao seu significado, natureza, relação com as outras categorias e referenciais. Você vai constatar semelhanças e diferenças entre as categorias investigando o significado delas. “O foco da análise se desloca do contexto do dado para o contexto da categoria.” (BERG apud SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 467).

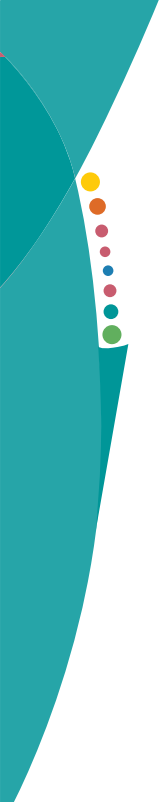
Deve ser dado destaque, na análise qualitativa, às descrições e significados de cada categoria, bem como ao número de vezes em que cada uma é observada no material coletado. Em *Sampieri, Collado e Lucio* (2013) encontramos ferramentas para auxiliar na análise qualitativa: matrizes (para estabelecer as relações entre as categorias), mapas conceituais, diagramas de hierarquias e calendários (com as datas-chave ou dias críticos).

Na sequência, apresentaremos algumas metodologias utilizadas na Biblioteconomia/ Ciência da Informação.

#### 4.6.1 Análise do discurso

A Análise do discurso surgiu na França, nos anos 1960, adotando como objeto específico o discurso e apresentando várias tendências. Contrariamente a uma visão mais tradicional, que compreende a língua como um sistema de signos ou de regras formais, a Análise do discurso percebe a linguagem como mediação entre o ser humano e sua realidade social, situando-o historicamente. Tal mediação é desenvolvida pelo discurso, que é onde a interpretação se desdobra. Do ponto de vista discursivo, os aspectos social e histórico não podem ser dissociados.





Entre as principais conexões teóricas da Análise do discurso, temos a Linguística, o Marxismo e a Psicanálise. Da relação com a Linguística, temos que a língua não é transparente; da relação com o Marxismo, que a história também não é transparente e, com a Psicanálise, temos que o próprio sujeito também é “opaco” (ORLANDI, 2006).

Para a Análise do discurso, o “dizer” não é propriedade de um autor, não é nossa propriedade. Nessa concepção, o discurso deixa de ser um projeto autoral, de forma que nossa fala, nosso discurso, nosso dizer é função da língua e da história na qual nós, autores, estamos inseridos: o sentido do discurso não está contido nas palavras, mas na mediação entre elas e o mundo exterior. Além disso, a ideologia se apresenta e se manifesta na língua. Enfim, a linguagem vai além do código e não permite a ingenuidade de nossa parte em acreditar que ela seria um instrumento de comunicação perfeito e neutro.

De acordo com Gray (2012, p. 417),

a Análise do discurso tem seu foco em como a linguagem escrita e falada é utilizada em contextos sociais, prestando atenção à estrutura e à organização da linguagem, com ênfase em como as versões dos participantes dos eventos são construídas.

A Análise do discurso se opõe à Análise do conteúdo no sentido de negar o entendimento de que a linguagem é “transparente” e que refletiria o “mundo real”.

De acordo com Bardin (1994), a Análise de discurso busca estabelecer conexões entre as condições de produção do sujeito e a forma como as dimensões semânticas e sintáticas do discurso se apresentam.

Não existe uma Análise do discurso única. Os especialistas apresentam, ao menos, a divisão entre as escolas francesa e norte-americana. Nesta, está mais marcada uma inclinação linguístico-pragmática da Análise de discurso (ORLANDI, 2006). Já na francesa (ou europeia, para alguns estudiosos), há uma inclinação materialista, com o efeito de desterritorializar a língua (e o sujeito).

Entre os teóricos considerados referência na Análise do discurso, citamos Michel Pêcheux (*Análise automática do discurso* ou *Analyse automatique du discours*, em francês, 1969), Michel Foucault (*Arqueologia do saber*, ou *Archeologie du savoir*, em francês) e Eni Orlandi, pesquisadora brasileira da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), autora de *Introdução às Ciências da Linguagem: discurso e textualidade*.

Outros autores considerados referências na área da Análise do discurso são: o francês Dominique Maingueneau (*Nouvelle tendances dans l'Analyse du discours*, *Novas tendências em Análise do discurso*, de 1997), o russo Mikhail Bakhtin, (*Esthétique de la création verbale*, *Estética da criação verbal*) e o inglês Norman Fairclough (*Language and Power*, *Linguagem e poder*, de 1989, e *Critical Discourse Analysis*, *Análise crítica do discurso*, de 1992).

Michel Pêcheux efetua uma nova organização no campo da Análise do discurso: com seu trabalho, ele questiona a Linguística sobre a historicidade ausente nela. Ao mesmo tempo, também questiona as Ciências Sociais quanto à sua relação de transparência com a linguagem.

Em Foucault (2008, p. 134, apud GASPAR; REIS, 2010), a Análise do discurso expõe que os diferentes textos “remetem uns aos outros, organizam-se em uma figura única, entram em convergência com

instituições e práticas, e carregam significações que podem ser comuns a toda uma época”.

A conclusão extremamente importante a que se chega é a de que a Análise do discurso possibilita um entendimento menos ingênuo da linguagem, e sua contribuição tem grande destaque para a Linguística. A Análise do discurso possibilita ao sujeito identificar que não há neutralidade na linguagem e que não é possível não estar sujeito a ela (com todas as questões problemáticas que tal sujeição impõe).

Em *Freitas* (2010), é problematizada a questão da crescente e significativa utilização da Análise do discurso foucaltiana nas áreas de Ciência da Informação, Biblioteconomia e Arquivologia, em paralelo com a ausência de sistematizações específicas.

Para *Orlandi* (2003), a contribuição da Análise de discurso em sua vertente francesa é a reflexão sobre a impossibilidade de sermos conscientes de tudo, abrindo a perspectiva de menor ingenuidade nas relações com a linguagem.

Na Análise do discurso temos a noção de *formação discursiva*: são temas (honra, liberdade, opressão etc.) e termos (avião, cadeira, cachorro) que tornam concreta uma maneira determinada de visão de mundo.

Por formações discursivas, *Orlandi* (2003) parte da premissa de que as palavras não têm um sentido em si mesmas. Então, esse sentido é resultante dos sentidos em formações discursivas nas quais estejam inseridos.

O Quadro 10, a seguir, produzido por *Orlandi* (UNICAMP, 2006a), apresenta comparações entre a Análise do conteúdo e Análise do discurso:

**Quadro 10 – Comparação entre a Análise do conteúdo e a Análise do discurso**

Análise do conteúdo	Análise do discurso
O texto é um documento restrito, limitado ao seu próprio conteúdo	Busca mais compreensão do processo produtivo do discurso
Parte do discurso para a enunciação	Parte da enunciação para o discurso
Visa o que o texto quer dizer	Visa o funcionamento do texto diante de determinado contexto social e histórico
Busca o sentido do texto expresso em sua estrutura e o interpreta a partir daí	Não interpreta os textos que analisa, mas os resultados da análise
Não há relação direta com a historicidade	Caráter de historicidade – a maneira como ela dá significado e delimita a natureza

Fonte: Adaptado de *Orlandi* (1987 apud MENDONÇA, 2007, p. 155).

Não há espaço, nesta disciplina, para explorar com profundidade os dispositivos de análise da Análise do discurso. Destacamos, para o leitor interessado, a obra de *Orlandi* (2001).

#### 4.6.2 Protocolo verbal

A técnica do Protocolo verbal ou “pensar alto” (*think aloud*) é uma abordagem na qual os indivíduos manifestam em voz alta seus



pensamentos enquanto executam uma tarefa. Enfatize-se que esta é uma técnica introspectiva, no sentido de que torna possível o estudo dos processos mentais do sujeito de pesquisa. Ocorre a gravação das falas, bem como do comportamento desse indivíduo. Posteriormente, as gravações são transcritas de forma literal. Como destacado por *Fujita, Nardi e Fagundes* (2003), com o Protocolo verbal, o pesquisador coleta os dados em um ambiente natural, a partir da observação do comportamento dos sujeitos envolvidos na pesquisa. Busca-se a menor interação possível entre o pesquisador e o sujeito da pesquisa. Entre suas aplicações, constam a avaliação de processos mentais em tarefas que exijam a representação da informação e/ ou o uso de estratégias (FUJITA, 2009). Um dos objetivos da técnica é avaliar a usabilidade de um sistema ou objeto.

Com a técnica de Protocolo verbal, o pesquisador pode avaliar cada passo que o sujeito de pesquisa efetua (o pesquisador analisa tanto os pensamentos exteriorizados quanto o gestual do sujeito de pesquisa, inclusive o movimento dos seus olhos). Dessa forma, o pesquisador pode investigar, a partir do que o sujeito está expressando, a usabilidade do objeto avaliado. Os próprios usuários do sistema contribuem com a localização e compreensão das dificuldades ou críticas na recuperação da informação, bem como na utilização do sistema.

*Ericson e Simon* (1980, 1993) são considerados os primeiros a sistematizar o Protocolo verbal (a partir dos anos 1980). Estes mesmos autores classificam os protocolos em verbalizações concorrentes (os sujeitos verbalizam seus pensamentos em concomitância com a realização da tarefa) e verbalizações retrospectivas (a verbalização é posterior à realização da tarefa).

*Fujita* (2003, p. 53) apresenta trabalhos na literatura estrangeira com a utilização do “pensar alto” (Quadro 11):

**Quadro 11 – Literatura estrangeira com uso do “pensar alto”**

Autor, data	Tema
(Ingwersen, 1982)	Processo de recuperação da informação
(Gotoh, 1983)	Processo de indexação
(Endres-Niggemeyer, Neugebauer, 1998)	Processo de elaboração de resumos
(Sauperl, 2002)	Processo de catalogação de assuntos com bibliotecários

Fonte: *Fujita* (2003, p. 53).

Em *Bocato e Ferreira* (2014) são expostas as modalidades do Protocolo verbal individual e do Protocolo verbal em grupo. Vejamos a seguir:

- a) Protocolo verbal individual: subdivide-se nas situações com interação e sem interação;
- b) Protocolo verbal individual com interação: é desenvolvido com interação. Neste caso, o sujeito da pesquisa, ao realizar a tarefa, pode receber algum tipo de auxílio por parte do pesquisador;
- c) Protocolo verbal individual sem interação: não há interação entre o pesquisador e o sujeito ao longo da realização da tarefa;



- d) Protocolo verbal em grupo: um grupo de pessoas desenvolve a leitura e discussão de um texto específico. Ainda em *Boccatto e Ferreira* (2014), são apresentadas vantagens e desvantagens do Protocolo verbal em grupo.

Destaca-se, no Brasil, a aplicação do Protocolo verbal nas pesquisas de *Boccatto e Ferreira* (2014), *Boccatto e Fujita* (2010), *Fujita* (1999, 2003, 2009), *Fujita, Nardi e Fagundes* (2003) e *Rubi* (2008).

### 4.6.3 *Soft Systems Methodology*

A metodologia sistêmica *soft* ou *Soft Systems Methodology (SSM)* foi desenvolvida a partir da abordagem da Engenharia de sistemas. As primeiras contribuições na área se devem a *Peter Checkland*, da *Universidade Lancaster* (Reino Unido), no final dos anos 1960. Essa metodologia é adequada para a investigação de problemas que ocorram em um sistema. O termo “*soft*” está associado a certa dificuldade na caracterização precisa do problema (ausência de consenso sobre ele). Por exemplo: “Como melhorar serviços da educação pública?” ou “Como gerenciar crises no transporte público em uma metrópole?”. Tais problemas estão colocados de forma não precisa. Segundo *Peter Checkland*, a *SSM* não é uma ferramenta ou técnica para ser utilizada ocasionalmente, mas uma forma de pensar e agir todos os dias.

*Santos* (2003, p. 263) destaca que

há dois tipos de análise: uma cultural, em que se busca a identificação de valores, normas, papéis e mecanismos de poder, interações, relacionamentos etc. A outra lógica, em que se aplicam as sete etapas da metodologia e que permite, a partir de um exercício inicial de estruturação das questões identificadas na situação em estudo, definir seus subsistemas relevantes.

A abordagem *SSM* é adotada na modelagem de processos organizacionais, sendo utilizada para verificar problemas em sistemas complexos já existentes, que envolvam atividades humanas, ou ainda para desenvolver sistemas novos. Citamos *Moraes* (2010, p. 148): “tal metodologia está consolidada em círculos acadêmicos como a mais desenvolvida abordagem *soft* e um importante veículo para pesquisa qualitativa”. Ainda: a abordagem *SSM* busca uma compreensão holística da situação.

Existe uma oposição entre as metodologias em *hard* e *soft*. Citamos *Furnival* (1995) quando explica que as metodologias *hard* concentram-se mais nas soluções técnicas, ao passo que as *soft* tentam abordar as questões mais complexas, relacionadas à estrutura de poder da organização, e a seus fatores psicológicos e políticos, ou seja, fatores fundamentalmente humanos.

As metodologias *hard* estão associadas à Física, Química, Biologia e à Matemática. Já as metodologias *soft* estão associadas às ciências comportamentais e às ciências sociais: Antropologia, Ciência Política, Psicologia, Administração, Economia, Educação. Além disso, a aplicação da metodologia *SSM* envolve a participação do pessoal de todos os níveis organizacionais.

De acordo com *Bellini et al.* (2004), a metodologia *SSM* apresenta os seguintes benefícios:



- a) empodera o analista a tratar de situações problemáticas (e não de problemas específicos);
- b) favorece uma compreensão mais profunda sobre os pontos fracos organizacionais;
- c) descola-se de soluções tecnológicas e modismos;
- d) exige a participação das pessoas envolvidas na situação problemática, de modo que a possibilidade de propostas alienadas da realidade da organização serem desenvolvidas é reduzida.

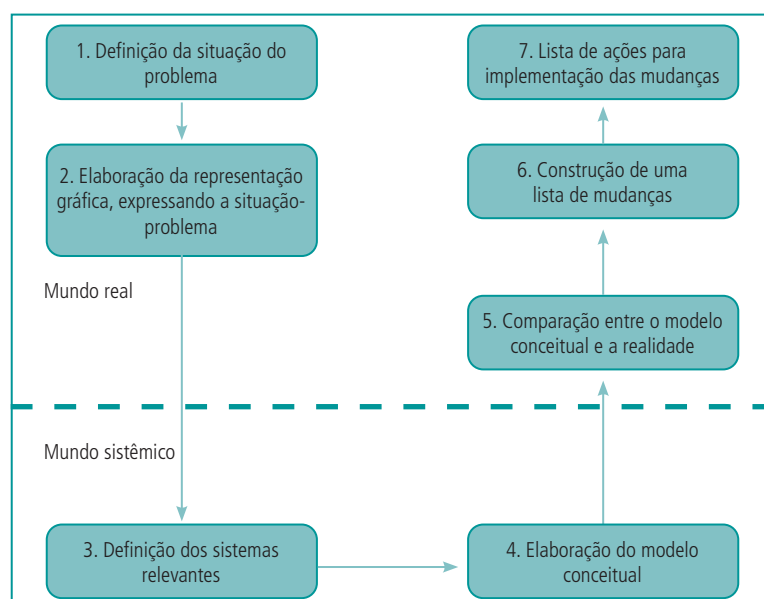
A SSM apresenta duas grandes contribuições para a reflexão sobre sistemas. Em primeiro lugar, ao enxergar o sistema como “sistêmico” e não “sistemático” e, depois, ao tratar de sistemas com atividade humana. Sistemas com atividade humana têm como característica que elementos diferentes da situação-problema interagem com os outros elementos do sistema e não podem ser simplesmente isolados. Os componentes interativos são influenciados por humanos, com toda uma gama de diferentes visões de mundo, interesses, valores e opiniões.

De acordo com *Checkland* (1981), são necessárias sete etapas para a aplicação da SSM:

- a) definição da situação do problema;
- b) elaboração da representação gráfica, expressando a situação-problema;
- c) definição dos sistemas relevantes;
- d) elaboração do modelo conceitual;
- e) comparação entre modelo conceitual e a realidade;
- f) construção de uma lista de mudanças;
- g) lista de ações para implementação das mudanças.

A Figura 34, a seguir, apresenta os estágios da SSM:

**Figura 34 – Estágios da SSM**



Fonte: *Checkland* (1985).

Para conhecer detalhes de cada uma das etapas da *SSM*, consulte *Moraes* (2010). A seguir, faremos uma descrição sucinta de cada uma dessas etapas.

- Etapa 1: como objetivos da exploração da situação não estruturada, o pesquisador espera obter um quadro mental da situação. Espera-se que ele consiga explicitar as regras, os processos e responsabilidades estabelecidos na situação-problema.
- Etapa 2: diagrama/figura (*rich picture*): por meio do uso de símbolos específicos (frequentemente desenhados à mão), o pesquisador irá representar a estrutura da organização, seus aspectos físicos, os processos nela envolvidos e a forma como tais símbolos se relacionam entre si. Espera-se que o pesquisador consiga representar os sentimentos e críticas que as pessoas apresentam da situação-problema.

Para observar alguns diagramas produzidos no contexto da *SSM*, sugerimos que você consulte a apresentação em *Power Point* “User Centred Approaches to Information Services Development (Soft Systems Methodology): Rich Pictures, The Peter Checkland Model”, disponível no *link*: <<http://pt.slideshare.net/geoffreyawalker/soft-systems-methodology>>.

- Etapa 3: causas (identificação do que é o essencial no sistema). Nesta etapa, *Checkland* (1985) utiliza o termo mnemônico CATWOE. É uma sequência de itens a serem checados. Vejamos: os componentes CATWOE são desenvolvidos para testar uma definição raiz e garantir que ela esteja bem construída, ou seja, que ela contenha o que é importante (nos exemplos, uma situação de sistemas de informação). Veja:
  - **cliente**: clientes, beneficiários (ou ainda, vítimas) da atividade. Exemplo: estudantes;
  - **atores**: são aqueles que efetuam a transformação. Exemplo: bibliotecários;
  - **transformação**: são as mudanças que são realizadas. Exemplo: acesso aos documentos da biblioteca (artigos científicos/ livros) para auxiliar os estudos;
  - **weltanschauung** (visão de mundo): premissas aceitas do sistema. Exemplo: centro de aprendizagem com apoio atualizado aos estudantes dos serviços da biblioteca;
  - **owner** (proprietário): são os proprietários do sistema. Exemplo: bibliotecários;
  - **environment** (ambiente): é o que envolve ou engloba o sistema. São influências externas ao sistema, aspectos jurídicos/ legais, restrições diversas ao sistema. Exemplos: leis de direito autoral.
- Etapa 4: nesta etapa, o pesquisador descreve (a partir de uma abordagem sistêmica) modelos das partes relevantes da situação problemática em estudo. O pesquisador concebe os modelos na expectativa de um funcionamento “ideal”. Neste ponto, estamos no “mundo sistêmico”.
- Etapa 5: confronto e comparação dos modelos concebidos na etapa anterior com a realidade. O objetivo desta etapa não é



operacionalizar os modelos concebidos anteriormente, mas, antes de tudo, comparar diferenças e semelhanças entre eles. Perguntas-chave a serem respondidas pelo pesquisador nesta etapa: por exemplo, o pesquisador poderá comparar o histórico do sistema (o que já aconteceu anteriormente) com os modelos conceituais. Também poderá utilizar os modelos conceituais como ferramentas de investigação.

- Etapa 6: nesta etapa, o pesquisador buscará a identificação daquelas mudanças exequíveis e que são adequadas do ponto de vista do que se espera do sistema. *Costa (2003)* e *Longaray, Ensslin e Mackness (2013)* utilizam as expressões “mudanças desejáveis” e “mudanças realizáveis”;
- Etapa 7: finalmente, nesta etapa, são implementadas, na prática, as ações/ transformações identificadas na etapa 6.

Deve-se destacar, como características da *SSM*, que os integrantes do sistema (por exemplo, os bibliotecários frente à instalação de um novo *software* de gestão de bibliotecas) participam do processo. Também é importante ter em mente que qualquer situação humana apresenta uma dimensão política.

#### 4.6.3.1 Limitações ou restrições à abordagem *SSM*

Certamente, a metodologia *SSM* não é adequada para a operacionalização de soluções, ou sua implementação em situações com relações de poder autocráticas, que evitem a discussão coletiva de ideias, ou ainda em casos de alta rotatividade no emprego (MORAES, 2010).

#### 4.6.4 Discurso do sujeito coletivo

Na década de 1990, os professores *Fernando Lefevre* e *Ana Maria Cavalcanti Lefevre*, da *Faculdade de Saúde Pública da USP*, estudaram servidores públicos do município de São Paulo para investigar a opinião deles acerca do Programa de Gerenciamento Integrado da *Secretaria da Saúde de São Paulo* (DUARTE, MAMEDE, ANDRADE, 2009). Os pesquisadores identificaram respostas bastante semelhantes. A partir desse trabalho, surgiu a metodologia do *Discurso do sujeito coletivo (DSC)*. A abordagem do *DSC* busca resolver críticas tanto às pesquisas quantitativas (nas quais temos respostas representativas, mas que nem sempre possibilitam uma compreensão mais profunda do problema) quanto às pesquisas qualitativas (nas quais costumamos encontrar respostas “profundas”, mas nem sempre representativas). O fundamento para o *DSC* é a Teoria da representação social (LEFEVRE, 2015).

O *DSC* é utilizado para se processar depoimentos obtidos em pesquisas de opinião, com características qualitativas e quantitativas. As opiniões de um grupo são coletadas de forma individual. Essas opiniões individuais não são “achatadas”, homogeneizadas ou equalizadas por um procedimento quantitativo que acaba por ignorar diferenças individuais. Por outro lado, opiniões semelhantes em seu sentido são categorizadas e agrupadas. Então, são “somadas”, tanto de forma qualitativa quanto quantitativa. Ou seja, é realizada uma “soma quantitativa”. Assim, podemos encontrar diversos sujeitos individuais expressando, coletivamente, um mesmo discurso.

Não pode ser deixada de lado a fundamentação quantitativa: nas pesquisas de opinião, é relevante que possam emergir todas as opiniões

existentes na coletividade. Deve-se representar, com as ponderações adequadas, a sociedade/ comunidade na pesquisa. Não podemos ignorar a proporção de indivíduos participantes da elaboração dos vários *DSC*, com suas características socioeconômicas e demográficas, relevantes para a pesquisa.

*Lefevre e Lefevre* (2005) apresentam quatro elementos (operações) para constituir o *DSC*:

- a) expressões-chave (E-Ch): são trechos das entrevistas que descrevem o conteúdo da melhor maneira. É o pesquisador quem deve identificar e destacar as expressões-chave do discurso do depoente;
- b) ideias centrais (IC): cumprem um papel discriminante, pois possibilitam identificar e distinguir os sentidos nos depoimentos. As ideias centrais cumprem um papel classificatório;
- c) ancoragens (AC): as ancoragens identificam as ideologias (ou teorias) apresentadas nos depoimentos. Para que haja uma ancoragem no depoimento, é preciso encontrar, no seu corpo, marcas discursivas explícitas dela (LEFEVRE; LEFEVRE, 2015);
- d) discursos do sujeito coletivo (*DSC*): ao se alocar, em um discurso-síntese, expressões-chave que apresentem as mesmas ideias centrais ou ancoragens apresentadas em primeira pessoa do singular, teremos um *DSC*.

Como exemplos de trabalho na área de Biblioteconomia/ Ciência da Informação que faz uso do método *DSC*, podem ser citados *Oliveira* (2010), *Pizarro* (2011), *Santos* (2014) e *Souza* (2011). Em *Lefevre* (2015), você encontrará um banco de trabalhos, na área de Biblioteconomia/ Ciência da Informação, produzidos com o *DSC*.

Para tratamento dos dados do método *DSC*, é utilizado um *software* específico: o *Qualiquantisoft*®. O *software* está disponível em três versões: para familiarização, para uso individual e para uso institucional.

#### 4.6.5 Análise do conteúdo

Considera-se *H. Lasswell*, da *Universidade de Chicago*, como o primeiro representante da Análise do conteúdo (AC). Já em 1915, ele estudava propaganda e imprensa. No seu trabalho *Propaganda Technique in the World War*, publicado em 1925, ele apresenta análises de imprensa e propaganda do período da guerra (CAMPOS, 2004).

A AC busca compreender, de forma sistemática, um material originado de fontes diversas (pode ser originado de entrevistas, da imprensa, cartazes, filmes, vídeos ou discos). A AC pode ser realizada com procedimentos quantitativos (utilizando-se da determinação da frequência de certos elementos no objeto de estudo) ou qualitativos (fundada na investigação dos valores ou interesses no objeto de estudo). Contudo, ao se adotar uma perspectiva quantitativa, pode-se perder algo relevante apenas por ser de baixa frequência, mas relevante para uma compreensão mais profunda do objeto sob análise. Destacamos de *Cordeiro* (2004, p. 26):

A Análise de conteúdo não é um simples levantamento quantitativo de determinados tipos de material escrito. A elaboração de índices quantificados dos livros ou artigos que existem numa biblioteca, ou qualquer outro acervo, não é considerada como análise de conteúdo, é simplesmente uma técnica documentária.



A AC pode se dar de duas formas: como verificação (nas situações nas quais pretendemos testar uma hipótese já definida) e como exploração (nas situações nas quais pretendemos explorar temas).

Na obra de *Bardin* (1977), a autora apresentou os conceitos e procedimentos para a AC. Recomenda-se fortemente, ao leitor interessado na AC, que consulte essa referência, onde podem ser encontrados exemplos de aplicação da AC. A autora utilizou a AC para estudar a comunicação de massas, além de as ter usado em investigações psicossociológicas. A AC apresenta a pretensão de neutralidade no que diz respeito ao significado do texto. A AC pretende apresentar um conjunto de técnicas que possibilitem, de forma objetiva e precisa, a investigação sistemática de um corpo textual (que pode ser audiovisual), de modo a quantificar a frequência de palavras, frases ou temas, tendo em vista posteriores avaliações e comparações.

Com a AC, pode ser avaliada uma mensagem para mais de um receptor, ou podem ser avaliados os mesmos receptores em distintas situações. A AC se propõe, também, a analisar sob quais condições foi produzida a mensagem.

A AC pode ser utilizada tanto em pesquisas exploratórias quanto em investigações para verificação. Em procedimentos de verificação, hipóteses previamente estabelecidas podem ser confirmadas ou refutadas.

A AC pode ser classificada, também, em quantitativa ou qualitativa. Na abordagem quantitativa, são utilizadas frequências das ocorrências e/ou quantidades de referências. Já na abordagem qualitativa, objetiva-se uma compreensão mais profunda daquilo que é importante no texto.

A AC ainda pode ser dividida quanto aos métodos adotados. São três classes de métodos: análises temáticas, análises formais e análises estruturais.

#### 4.6.5.1 Categorias na AC

A proposta da AC é a de que as unidades de análises (palavras ou símbolos em geral) podem ser separadas em diferentes categorias, chamadas de categorias conceituais. Estas devem atender ao requisito de serem mutuamente exclusivas, objetivas e exaustivas.

Categorização: quando agrupamos (separamos em conjuntos) itens que possuem aspectos em comum, chamamos esse processo de categorização.

Podem ser adotados vários critérios de categorização. Podemos adotar critérios: semânticos (o agrupamento é realizado em função do tema), léxicos (o agrupamento ocorre em função do sentido das palavras), sintáticos e expressivos.

#### 4.6.5.2 As fases na AC

A AC faz uso de classificação-indexação. De acordo com *Bardin* (1977), a AC apresenta as seguintes fases:

- a) 1ª fase: pré-análise (que se subdivide em leitura flutuante, escolha dos documentos, preparação do material e construção de indicadores);
- b) 2ª fase: fase em que o material será explorado;

- c) 3ª fase: fase em que serão realizados o tratamento dos resultados, a inferência e, por fim, a interpretação.

A seguir, detalhamos cada uma dessas fases:

- 1ª fase – pré-análise: na fase de pré-análise, são definidos os critérios da pesquisa e sua estrutura básica. A primeira fase é um período de intuições (BARDIN, 1977). Primeiramente, são realizadas as denominadas “leituras flutuantes”, que são diversas leituras feitas ainda sem que se prenda a uma sistematização. A finalidade maior das leituras flutuantes é apreender os aspectos mais gerais e as principais ideias do texto (CAMPOS, 2004). Ainda nesta fase, são elencados os documentos, é efetuada a formulação de hipóteses e dos objetivos da pesquisa, bem como a referenciação dos índices e a construção de indicadores.

A 1ª fase pode ser decomposta na escolha dos documentos, formulação de hipóteses, definição dos objetivos e construção dos indicadores a serem utilizados na interpretação (na 3ª fase). É claro que a escolha dos documentos é função do objetivo definido pelo pesquisador.

Após a delimitação do universo de documentos a serem destacados, deve-se constituir um *corpus*. De acordo com Bardin (1977, p. 96), “o *corpus* é o conjunto de documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos”. Os atributos a serem atendidos pelo *corpus* são: a regra da exaustividade (não podemos deixar qualquer dos elementos constitutivos do *corpus* de fora, a menos que se justifique por questões de rigor); regra da representatividade (diz respeito à representatividade da amostragem efetuada); regra da homogeneidade (o conjunto de documentos escolhidos deve ser homogêneo – ou seja, não devem constituir um conjunto com elementos díspares entre si); regra de pertinência (os documentos devem ser pertinentes ao objetivo propostos).

Acerca da construção dos índices, o analista possui grande liberdade. Ele pode tomar como medida da importância de um tema, como transporte individual, a frequência com que as palavras *automóvel* ou *carro* aparecem no texto. O analista, nesse caso, poderá construir tabelas com frequências absolutas e relativas da contagem das palavras-chave no texto. Sob esse aspecto, os computadores podem ser bastante úteis para automatizar parte do processo.

- 2ª fase – exploração do material: na fase de exploração do material, as escolhas realizadas na fase anterior são implementadas e é realizada a codificação e sistematização. Esta fase é a de maior duração. Nela, são extraídos recortes do texto em unidades de contexto e de registro. É a fase de seleção das unidades de análise e nela são fundamentais as unidades de registro (UR) e as unidades de contexto (UC):
  - definição de unidade de registro (UR): são as unidades que visam à categorização e contagem de frequências. É o menor recorte (do ponto de vista semântico) que se retira do texto. Tanto o tamanho quanto a natureza das UR podem variar. Bardin (1977, p. 104) cita como as UR mais utilizadas “a palavra, o tema, o referente (temas em torno dos quais o discurso está organizado), o personagem, o acontecimento e o documento”;



- definição de unidade de contexto (UC): tem o papel de tornar compreensível a unidade de registro. As unidades de contexto podem ser um ou mais parágrafos.

Para a codificação, o pesquisador deve efetuar três escolhas: a escolha das unidades (qual será o recorte adotado); a forma de contagem (como será desenvolvida a enumeração) e a escolha das categorias (como será realizada a classificação e a agregação) (BARDIN, 1977).

Na fase de categorização, o analista efetuará a classificação dos elementos, diferenciando-os e efetuando um agrupamento por critérios anteriormente definidos. Na categorização, em primeiro lugar, é efetuado o inventário (os elementos são separados); em seguida, procede-se à classificação: os elementos são organizados por critérios. Em *Bardin* (1977, p. 121), o leitor encontrará exemplos de categorias.

- 3ª fase – resultados: é nesta última etapa que os resultados serão tratados, que será desenvolvida a interpretação e que as inferências serão efetuadas. O investigador, a partir de resultados obtidos na segunda fase, fará o esforço de produzir resultados válidos e significativos. É neste ponto que ele deverá “ultrapassar” o conteúdo manifestado nos documentos e expressar o conteúdo latente. A inferência é definida por vários polos de atenção. O propósito da AC é produzir inferências que permitam ao investigador ir às camadas mais profundas do texto. As inferências são realizadas a partir dos efeitos (os indicadores ou variáveis de inferência) para se analisar as causas (que são as variáveis de inferência).

#### 4.6.6 Método Delphi

A técnica *Delphi* (também conhecida como técnica *Delfos*) não é comumente utilizada em grupos pequenos. Seu uso mais frequente é para previsão de futuro por um grupo de especialistas em determinada área. É bastante comum que sejam efetuadas várias “rodadas”, até que uma medida da convergência (ou consenso) dos pareceres dos especialistas seja atingida. O nome *Delfos* ou *Delphi* remete ao *Oráculo de Delfos*, templo situado na Grécia antiga, no qual as sacerdotisas de *Apolo* (as pitonisas) apresentavam profecias e respostas aos consulentes.

A origem dessa técnica data de 1963, quando foi idealizada por *Dalkey e Helmer*, da *RAND Corporation* (VIRGILLITO, 2010). Embora inicialmente desenvolvida como uma técnica para prognósticos, ao longo dos anos, a técnica *Delphi* vem sendo adaptada para outras aplicações, tal como o entendimento de algum evento que já tenha acontecido (e não como ferramenta de prognóstico). A técnica é utilizada em situação de incerteza e/ ou falta de dados. Por exemplo, para a pesquisa por explicações sobre a sensibilidade do usuário/ consumidor/ cliente com respeito a determinadas questões.

De forma bastante simples, a técnica consiste na aplicação de questões (*survey*), coleta e organização das respostas a um grupo de especialistas. Eventualmente, novos ciclos de questões podem ser realizados junto ao corpo de especialistas. Eles podem modificar suas estimativas, confluindo para o *consenso emergente*. Por outro lado, os especialistas têm liberdade para manter sua estimativa, acrescentando justificativas para tal. Nesse processo *cíclico*, eles podem trocar informações, de forma a arguirm



outros especialistas e, até mesmo, convencê-los a alterar suas estimativas. Ao longo das várias rodadas, o consenso tende a aumentar.

As informações discordantes não são simplesmente descartadas: elas são utilizadas para produzir informação mais detalhada. Outro aspecto da técnica é que os participantes permanecem *anônimos* entre si (não há interações “olho no olho” entre os especialistas). Assim, características como cargo, posição social, etnia e gênero acabam por não influenciar na modificação de posicionamento entre os especialistas (VIRGILLITO, 2010). Citando *Virgillito* (2010, p. 40): “com a técnica *Delphi*, o resultado será uma decisão que levará em conta a opinião da maioria, porém sem os efeitos da interação social”.

A técnica *Delphi* não faz uso de ferramentas matemáticas/ estatísticas sofisticadas. Outro aspecto é que ela dificulta a predominância de uma ou poucas pessoas sobre o restante do grupo. Esta técnica baseia-se na hipótese de que julgamentos intuitivos são uma fonte valiosa de percepção do futuro (KAIRALLA, 1984). O *Delphi* evita a formação de estruturas hierárquicas.

A técnica *Delphi*, inicialmente, foi aplicada à área militar. Ela já foi aplicada à área da Saúde, nas Ciências Contábeis, na Engenharia de *Software*/ Tecnologia da Informação, nos transportes públicos, na Enfermagem, entre outras.

Como exemplo de aplicação da técnica *Delphi* no Brasil, na área de Ciência da Informação/ Biblioteconomia, o leitor pode consultar o artigo de *Maira Murrieta Costa*, “As bibliotecas brasileiras em 2018: resultados da técnica de Delfos”, publicado no periódico *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 17, n. 1, de janeiro/ março de 2012. Nessa investigação, foram realizadas quatro rodadas de coleta de dados.

#### 4.6.6.1 Etapas para aplicação da técnica *Delphi*

São as etapas:

- a) 1ª etapa: seleção dos respondentes. São selecionados especialistas na área a ser estudada;
- b) 2ª etapa: após a escolha dos respondentes, é realizado um contato com informações sobre a pesquisa que está sendo realizada e um primeiro questionário é enviado a eles. Este é o momento de um pré-teste para avaliar o formato e a adequação do questionário. Cada respondente deve perceber-se como pessoalmente envolvido com o estudo (KAIRALLA, 1984). Podem ser realizadas adaptações e mudanças no questionário, em função de eventuais sugestões e comentários dos respondentes;
- c) 3ª etapa: são enviados os primeiros questionários. Os respondentes são solicitados a incluir críticas e sugestões em suas respostas;
- d) 4ª etapa: organização das respostas. Esta etapa deve ser conduzida por um profissional com profundos conhecimentos do tema;
- e) 5ª etapa: nesta etapa, o especialista é confrontado com suas próprias respostas. A partir das respostas ao primeiro questionário, é desenvolvido o segundo questionário. Os respondentes devem identificar, nele, que foram partícipes e tiveram influência sobre ele. São construídas tabelas indicando as porcentagens de respostas às questões. Solicitações de informações adicionais, por parte



dos respondentes, podem ser atendidas. Caso um respondente apresente respostas que diverjam da maioria, será solicitada a justificativa desse posicionamento. É nesse ponto que ocorre o *feedback* interativo, tão característico da técnica *Delphi*;

- *etapas posteriores*: novos questionários serão enviados, com os respectivos *feedbacks*. Não há um número pré-definido de ciclos a ser atendido.

#### 4.6.6.2 A técnica Delphi eletrônica

Com o advento da internet, os pesquisadores passaram a contar com esta nova plataforma para realizar levantamentos e pesquisas. Nela, continuam valendo as características da técnica *Delphi* “tradicional”: anonimato, busca do consenso, *feedback* interativo e seleção de especialistas. Contudo, existem divergências quanto ao aspecto da qualidade de respostas em questionários via *web*. Respostas que podem ser dadas muito rapidamente podem reduzir um tempo de reflexão necessário, por parte do especialista, para produzir uma resposta mais ponderada. Outro aspecto é que é muito frequente, em pesquisas via *web*, uma taxa de respostas muito baixa.

#### 4.6.6.3 Limites da técnica Delphi

Uma crítica recorrente à técnica *Delphi* é exatamente a busca de consenso: segundo alguns críticos, a técnica permitiria o surgimento de consensos artificiais, dependendo de como é realizado o *feedback* e de como o retorno é dado aos respondentes. Ainda: se os especialistas não possuírem “origens” diversas, será bem mais fácil que ocorram consensos “artificiais”.



### 4.6.7 Atividade

Esta questão atende ao objetivo *d*: “analisar os dados em pesquisas qualitativas”.

A AC é utilizada para avaliar a frequência de fenômenos na comunicação. A AC pode realizar procedimentos quantitativos (contando quantas vezes determinado elemento aparece em um texto, entrevista, filmes, vídeos etc.) ou qualitativos (investigando valores ou interesses no objeto de estudo). Como vantagens da AC, *Cunha* (1982) apresenta que ela pode ser utilizada para mensurar a legibilidade de um texto ou comunicação e a repetibilidade do método.

Em *Baptista e Cunha* (2007), descreve-se uma pesquisa que utilizou a AC a partir de procedimentos quantitativos:

*Spink et al.* (2000) analisaram 51.473 transações de busca de 18.113 usuários realizados pelo mecanismo de busca *Excite*. Os autores realizaram a análise por meio dos *logs* (registro de uma operação com arquivo(s) em meio digital), com o objetivo de verificar as falhas nas buscas realizadas. Buscaram similaridades e diferenças nas buscas e compararam com buscas feitas por usuários de sistemas de informação tradicionais, como o *Dialog*.

A partir do trecho citado, aponte uma possível desvantagem do método Análise de conteúdo quando utiliza procedimentos quantitativos.

#### Resposta comentada

Uma desvantagem da AC, neste caso, é o grande volume de dados que precisa ser analisado. Certamente, podem ser utilizados *softwares* específicos para facilitar essa análise (são os *computer-aided qualitative data analysis software*). Citam-se os *softwares* *Clementine (SPSS)* e o *NUD\*IST*.



### 4.6.8 Atividade

Esta questão atende ao objetivo d: “analisar os dados em pesquisas qualitativas”.

Você acredita que seja viável tratar quantitativamente dados qualitativos, coletados por meio de entrevistas? Se não acredita ser viável, justifique. Se você acredita que seja viável, apresente um exemplo.

#### Resposta comentada

Sim, é viável. Como exemplo, considere que você efetuou um conjunto de 20 entrevistas. Você poderá agrupar as respostas às suas questões em categorias e, partir delas, criar tabelas de frequência ou gráficos (histogramas, pizzas etc.), tratando quantitativamente um dado que foi coletado, originalmente, em uma perspectiva qualitativa.



### 4.6.9 Atividade

Esta questão atende ao objetivo c: “coletar os dados entrando no ambiente da pesquisa”.

Explique a noção de saturação na amostragem em pesquisas qualitativas.

#### Resposta comentada

A noção de saturação indica que a coleta dos dados deve ser realizada até o ponto no qual o pesquisador identifica que deixam de aparecer dados com relevância ou informação nova. Em outras palavras: padrões começam a se repetir.



## 4.6.10 Atividade

Esta questão atende aos objetivos *c* e *d*: “coletar os dados entrando no ambiente da pesquisa” e “analisar os dados na pesquisa qualitativa”.

O que é a triangulação de métodos na pesquisa qualitativa?

### Resposta comentada

A triangulação de métodos é a utilização de mais de uma metodologia para abordar o problema de pesquisa qualitativa. No caso específico da etnografia, a triangulação é considerada um ponto importante para incremento na qualidade na pesquisa qualitativa. A esse respeito, consulte *Flick* (2009, p. 102).

Suponha uma pesquisa qualitativa de estudo de comunidade. Nela, podem ser realizadas observações. Também podem ser feitas entrevistas com pessoas que tenham passado por experiências de alguma forma marcantes ou notáveis. Por fim, podem ser obtidos dados com reuniões de grupos focais com subgrupos homogêneos de maior interesse no problema de pesquisa.



## 4.6.11 Atividade

Esta atividade atende ao objetivo *b*: “definir a amostra inicial em pesquisas qualitativas”.

Qual são as sugestões para o tamanho da amostra em estudos qualitativos?

### Resposta comentada

*Sampieri, Collado e Lucio* (2013) recomendam que estudos do tipo etnográfico, Teoria fundamentada, entrevistas ou observações devem apresentar amostras entre 30 e 50 casos. Nos estudos que utilizem a técnica de história de vida, o sujeito de estudo deve constar da amostra, bem como o maior número possível de pessoas que tenham tido contato com eles. Para grupos focais, a recomendação da literatura é que contenham entre seis a 12 pessoas por reunião.

Se você pretende descrever um grupo com detalhes, sua amostra deve ser o mais homogênea possível.

Outra recomendação é dada por *Flick* (2009, p.122): “a seleção gradual da amostra”.



## 4.6.12 Atividade

Esta atividade atende ao objetivo c: “coletar os dados entrando no ambiente da pesquisa”.

Apresente as principais características da técnica *Delphi* nos estudos de usuários.

### Resposta comentada

Não é costumeiro utilizar a técnica *Delphi* (ou *Delfos*) em grupos pequenos. É uma ferramenta utilizada quando o grau de incerteza é elevado.

O objetivo principal desta técnica é identificar tendências.

Na técnica *Delphi* os participantes expressam suas opiniões sobre determinado assunto e são realizadas anotações dessas opiniões. Posteriormente, são realizadas análises estatísticas desses registros. Aquelas com maior votação são selecionadas. Os participantes recebem as mais votadas e desenvolvem uma outra rodada de discussão para escolha.

Essas rodadas são efetuadas até que se obtenha o consenso com respeito às várias opiniões. Ao final do processo, o pesquisador pode determinar variáveis que tenham apresentado maior convergência.

A técnica *Delphi* é considerada uma técnica livre de influência individual. É levada em consideração a opinião do grupo e não a de cada indivíduo, em particular. Ela leva em conta a opinião da maioria, mas sem os efeitos da interação social.

No caso de estudos de usuários, a técnica *Delphi* pode ser utilizada para avaliar a sensibilidade dos usuários com questões relativas ao serviço oferecido. Em particular, como essa técnica permite obter opiniões de especialistas eliminando os efeitos da interação social, eles não estarão influenciados por outras opiniões.



## 4.6.13 Atividade

Esta atividade atende ao objetivo b: “definir a amostra inicial em pesquisas qualitativas”.

Com o advento da internet, o computador passou a ser uma importante ferramenta de informação e comunicação. A análise de redes sociais adquire cada vez maior importância em várias áreas: Marketing, Sociologia, Psicologia, Ciência política e, claro, diante dos estudiosos da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A palavra netnografia é um neologismo do início do século XXI. Neste livro, na subseção 4.5.5, apresentamos a definição dada por Kozinets (2014, p. 61) para netnografia.

Destaque aspectos positivos e negativos da netnografia.

## Resposta comentada

A netnografia, por ser realizada a partir de comunidades *on-line*, costuma ser mais barata que grupos focais ou a condução de entrevistas. Costuma consumir menos tempo, não exige o deslocamento físico do pesquisador para o campo (já que o campo é a própria internet ou rede social). Também é um método menos invasivo (o pesquisador pode observar as comunicações entre os membros de uma comunidade virtual sem ser percebido).

Como aspecto negativo, pode-se destacar que, nas relações mediadas por computador, perdemos os aspectos da linguagem corporal que o contato presencial oferece. Por outro lado, à medida que a disponibilidade de conexão de maior velocidade e confiabilidade aumenta, os usuários das redes sociais passam a utilizar ferramentas de comunicação que envolvem a imagem (por exemplo, citamos reuniões virtuais via *Skype* ou análogos).

## 4.7 CONCLUSÃO

Nesta Unidade, você teve a oportunidade de conhecer um pouco da diversidade de estratégias e abordagens da pesquisa qualitativa: as entrevistas, a observação, os grupos focais, a netnografia, entre outras. Uma abordagem não é intrinsecamente melhor que a outra. O que é relevante é observar a adequação da estratégia de coleta e análise de dados à sua questão de pesquisa.

Não deixe de visitar os *links* apresentados para conhecer um pouco sobre os *softwares* específicos utilizados em pesquisa qualitativa.

Quando nosso interesse é a compreensão aprofundada a partir do ponto vista dos participantes da pesquisa sobre o fenômeno em estudo, com o relato de suas experiências pessoais e individuais e com os significados que atribuem às mesmas, recomenda-se a adoção de métodos qualitativos.

Um ponto distintivo dos métodos qualitativos é sua diversidade, seja nas técnicas de coleta de dados, seja nas de amostragem ou de análise de dados.

Os desenhos do processo em pesquisas qualitativas também seguem roteiros bem mais flexíveis que aqueles que devem ser seguidos nos métodos quantitativos.

As hipóteses em estudos qualitativos são amplas e adaptadas aos dados. Também podem ser alteradas ao longo do processo da pesquisa.

A amostragem qualitativa não busca a posterior generalização para a população como um todo. Em algumas circunstâncias, basta uma amostra significativa com um único indivíduo.

A etapa de análise de dados também apresenta grande diversidade.

Cabe ao pesquisador estudar as várias técnicas de coleta e análise de dados para identificar aquelas mais adequadas ao seu problema de pesquisa e os recursos de tempo e dinheiro de que dispõe.

## RESUMO

---

Nesta Unidade, você estudou como é a formulação de problemas em pesquisas qualitativas. A formulação do problema em pesquisas qualitativas deve conter:

- a) os objetivos da pesquisa;
- b) as perguntas da pesquisa;
- c) a justificativa e viabilidade da pesquisa;
- d) a avaliação de deficiências sobre o que se conhece daquele problema;
- e) a caracterização do contexto/ local e do ambiente de pesquisa.

Na sequência, vimos os desenhos do processo em pesquisa qualitativa: Teoria fundamentada, etnografia, estudo de caso e histórias de vida e pesquisa-ação.

Discutimos, então, a questão da amostragem nas pesquisas qualitativas. As amostras, nessas pesquisas, não se preocupam com a generalização dos resultados para a população como um todo.

Entre as técnicas de coleta de dados nas pesquisas qualitativas, abordamos: observação, entrevistas, grupos focais, análise de documentos, pesquisa qualitativa na internet e netnografia.

Com relação à análise de dados nas pesquisas qualitativas, foram estudadas: a Análise do discurso, Protocolo verbal, *Soft Systems Methodology*, Discurso do sujeito coletivo, Análise do conteúdo e método *Delphi*.



### Sugestão de Leitura

DICK, B. **Grounded theory**: a thumbnail sketch. [S.l.: s.n.], 2005. Disponível em: <<http://www.aral.com.au/resources/grounded.html>>. Acesso em: 30 jun. 2015.

ENDRES-NIGGEMEYER, B.; NEUGEBAUER, E. Professional summarizing: no cognitive simulation without observation. **Journal of American Society for Information Science**, New York, v. 49, n. 6, p. 486-506, 1998.



GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. **The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research**. New York: Aldine de Gruyter, 1967.

GOTOH, T. Cognitive structure in human indexing process. **Library and Information Science**, [S.l.], n. 21, p. 209-26, 1983.

INGWERSEN, P. Search procedures in the library: analysed from the cognitive point of view. **Journal of Documentation**, [S.l.], v. 38, p. 165-191, 1982.

SAUPERL, A. **Subject determination during the cataloging process**. Lanham: Scarecrow Press, 2002.

STRAUSS, Anselm L.; CORBIN, Juliet. **Basics of qualitative research: grounded theory, procedures, and techniques**. Newbury: SAGE, 1990.

---

## REFERÊNCIAS

---

AMARAL, Renilda Gonçalves do. **Inclusão dos usuários das Unidades de Informação de Águas Lindas de Goiás por meio do acesso à informação**. 2013. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

ANGROSINO, Michael. **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Bookman/ Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa).

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ ago. 2007.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. [S.l.]: Presses Universitaires de France, 1977. Tradução de: L'analyse de Contenu.

BASTOS, Flávia Maria. **A interação do usuário com catálogos bibliográficos on-line: investigação a partir da Teoria Fundamentada**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013.

BELLINI, C. G. P. et al. *Soft systems methodology: uma aplicação no "Pão dos Pobres"* de Porto Alegre. **ERA-Eletrônica**, São Paulo, v. 3, n. 1, art. 3, jan./ jun. 2004.



BOCCATO, Vera Regina Casari; FERREIRA, Estela Maris. Estudo comparativo entre o grupo focal e o protocolo verbal em grupo no aprimoramento de vocabulário controlado em fisioterapia: uma proposta metodológica qualitativa-cognitiva. **InCID: R. Ci. Inf. E Doc.**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 1, p. 47-68, mar./ ago. 2014.

BOCCATO, Vera Regina Casari; FUJITA, M. S. L. O uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de bibliotecas universitárias: um estudo de avaliação sociocognitiva com protocolo verbal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 23-51, set./ dez. 2010.

CAMPOS, Claudinei José Gomes. Método de Análise de Conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Rev. Brasil. De Enfermagem**, Brasília, v. 57, n. 5, p. 611-614, set./ out. 2004.

CHARMAZ, Kathy. **A construção da teoria fundamentada**: guia prático para análise qualitativa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

CHECKLAND, P. **Systems thinking, systems practice**. Chichester: Wiley, 1981.

CORDEIRO, Pedro Aurelio Cerveira. **Análise de Discurso e Ciência da Informação**: ensaio sobre uma possibilidade metodológica. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2004.

COSTA, Maira Murrieta. As bibliotecas brasileiras em 2018: resultados da técnica de Delfos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 74-93, jan./ mar. 2012.

COSTA, Sely M. S. Metodologia de sistemas flexíveis aplicada a estudos em Ciência da Informação: uma experiência pedagógica. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 2, p. 259-271, maio/ ago. 2003.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. A técnica de Delfos e a pesquisa em Biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 196-206, set. 1984.

DIAS, C. A. Grupo Focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, 2000. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/330/252>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

DRIESSNACK, Martha; SOUSA, Valmi D.; MENDES, Isabel Amélia Costa. Revisão dos desenhos de pesquisa relevantes para enfermagem: parte 2: desenhos de pesquisa qualitativa. **Revista Latino-Americana Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 15, n. 4, jul./ ago. 2007. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/16145>>. Acesso em: 22 jul. 2021.



DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/educar/article/view/2216/1859>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

DUARTE, Sebastião Junior Henrique; MAMEDE, Marli Villela; ANDRADE, Sônia Maria Oliveira de. Opções teórico-metodológicas em pesquisas qualitativas: representações sociais e discurso do sujeito coletivo. **Saúde Soc.**, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 620-626, 2009.

ERICSON, K. A.; SIMON, H. A. Verbal reports on thinking. In: FAERCH, C.; KARPER, G. (Ed.). **Introspection in second language research**. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p. 24-53.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: ArtMed/ Bookman, 2009.

FREITAS, Lúcia Silva de. A análise do discurso e o campo informacional: usos atuais e alcance epistemológico: uma atualização. **InCID: R. Ci.Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 32-55, 2010.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A leitura do indexador: estudo de observação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 101-116, jan./ jun., 1999.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. **A leitura documentária do indexador**: aspectos cognitivos e linguísticos influentes na formação do leitor profissional. 2003. 210 f. Tese (Livre-Docência em Análise Documentária e Linguagens Documentárias alfabéticas) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2003.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. **A indexação de livros**: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias: um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais. São Paulo: Cultura Acadêmica (UNESP), 2009.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; NARDI, M. I. A.; FAGUNDES, S. A. A observação da leitura documentária por meio de protocolo verbal. In: RODRIGUES, G. M.; LOPES, I. L. (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. p. 141-178. (Estudos avançados em Ciência da Informação, v. 2).

FURNIVAL, Aridne Chloë. A participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995.

GASPAR, Nádea Regina; REIS, Livia de Lima. Um olhar da análise do discurso para a representação temática na Ciência da Informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010.

GASQUE, Kelley Cristine G.D. Teoria Fundamentada: nova perspectiva à pesquisa exploratória. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 83-118.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2009.

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

KAIRALLA, Anna Sylvia Silveira. Técnica Delphi para análise de um sistema de informação: estudo de viabilidade. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 13, n. 1, p. 11-23, jan./jun. 1984.

KOZINETS, R. **Netnografia**. Porto Alegre: Penso, 2014.

LEFEVRE, Fernando. **Discurso do sujeito coletivo**. São Paulo: IPDSC, 2003. Disponível em: <[http://www.fsp.usp.br/quali-saude/Discurso\\_sujeito\\_coletivo.htm](http://www.fsp.usp.br/quali-saude/Discurso_sujeito_coletivo.htm)>. Acesso em: 4 jul. 2015.

LEFEVRE, F; LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa**. Caxias do Sul: EducS, 2003.

LEFEVRE, F; LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O sujeito coletivo que fala. Interface: Comunic., Saúde, Educ.**, Botucatu, v. 10, n. 20, p. 517-524, jul./dez. 2006.

LONGARAY, A. A.; ENSSLIN, Leonardo; MACKNESS, John Robert. Uma proposta de integração da *Soft Systems Methodology* à MCDA-C. **Revista Eletrônica Pesquisa Operacional para o Desenvolvimento**, São Carlos, v. 5, n. 3, p. 331-372, set./dez. 2013.

MENDONÇA, Ana Valéria Machado. O uso da análise do discurso do sujeito coletivo em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

MORAES, Cássia Regina Bassan de. **Gestão do conhecimento nas organizações: modelo conceitual centrado na cultura organizacional e nas pessoas**. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

MORAES, Cássia Regina Bassan de; Fadel, Bárbara. Gestão do conhecimento nas organizações: perspectivas de uso da metodologia sistêmica soft. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Ed. UNESP, 2010.

MUELLER, S. P. M. (Org.). **Métodos para pesquisa em Ciências da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

OLIVEIRA, Joelma de Souza Passos et al. **Introdução ao Método Delphi**. Curitiba: Mundo Material, 2008.

ORLANDI, Eni. **Análise de discurso, princípios e procedimentos**. Campinas: Pontes, 2001.

ORLANDI, Eni. **Introdução às Ciências da Linguagem: discurso e textualidade**. Campinas: Pontes, 2006.



ORLANDI, Eni. Michel Pêcheux e a Escola Brasileira de Análise de Discurso. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS EM ANÁLISE DO DISCURSO, 1., 2003, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2003. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/analisedodiscurso/anaisdosead/1SEAD/Conferencias/EniOrlandi.pdf>>. Acesso em: 6 jul. 2015.

PAVÃO, Caterina Marta Groposo. **Comportamento de busca e recuperação da informação em serviços de descoberta em rede no contexto acadêmico**. 2014. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

PINTO, Cândida Martins. A teoria fundamentada como método de pesquisa. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE LETRAS, 12., 2012., Santa Maria. **Anais...** Santa Maria: Ed. UNIFRA, 2012.

PIZARRO, Daniela Camara. Ética Profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial de Santa Catarina. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 231-247, mar. 2011. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: 4 jul. 2015.

RUBI, M. P. **Política de indexação para construção de catálogos coletivos em bibliotecas universitárias**. 2008. 196 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP, Marília, 2008.

SAMPIERI R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia da pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: McGraw-Hill/ Penso, 2013.

SANTOS, Luciana Mara dos. **O discurso dos bibliotecários com relação às contribuições da sua formação para o desenvolvimento de suas atividades em empresas de tecnologia**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação; Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

SOUZA, C. L. M. V. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em biblioteconomia e documentação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 8, n. 12, p. 174-182, 1989. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1381/1007>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

TAYLOR, S. J.; BOGDAN, R. **Introduction to qualitative research methods: a guidebook and resource**. New York: John Wiley & Sons, 1997. p. 24-43.

TEZZA, Rafael; BONIA, Antonio Cezar. O idoso e a internet: uma etnografia sobre interação e aprendizagem. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 185-197, jan./abr. 2010.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez. 2005.

VALENTIM, M. L. P. **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 159 p.

VIRGILLITO, Salvatore Benito (Org.). **Pesquisa de marketing**: uma abordagem quantitativa e qualitativa. São Paulo: Saraiva, 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

