

INSTITUTO DE COMPUTAÇÃO
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

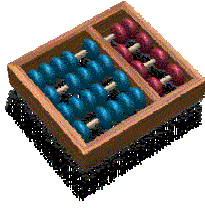
**Pesquisa Qualitativa em
Sistemas de Informação**

*Carlos Alberto Coccozza Simoni
Maria Cecília Calani Baranauskas*

Technical Report - IC-03-002 - Relatório Técnico

February - 2003 - Fevereiro

The contents of this report are the sole responsibility of the authors.
O conteúdo do presente relatório é de única responsabilidade dos autores.



Universidade Estadual de Campinas – Unicamp
Instituto de Computação – IC

Pesquisa Qualitativa em Sistemas de Informação

Carlos Alberto Coccozza Simoni
Maria Cecília Calani Baranauskas

Fevereiro de 2003

Resumo

Desenvolvendo pesquisa em Sistemas de Informação podemos nos deparar, muitas vezes, com a necessidade de se analisar como certas teorias, ferramentas ou métodos são assimilados por comunidades, tanto de especialistas quanto de usuários e que, mais que dados quantitativos, números, estatísticas e probabilidades, o pesquisador deverá estar observando o que foi percebido e sentido pelas pessoas envolvidas na análise. Além disso, em muitos casos, sua amostragem também será pequena. A pesquisa qualitativa nos parece fornecer instrumentos suficientes para garantir o rigor científico, validade e confiança requeridos do pesquisador para que seu trabalho seja respeitado pela comunidade científica. Este nosso trabalho analisa abordagens de pesquisa e pesquisa qualitativa, métodos e técnicas, sugerindo como poderia ser sua utilização em um projeto de pesquisa envolvendo a área de Sistemas de Informação.

Palavras-Chave: Pesquisa, Pesquisa Qualitativa, Pesquisa em Sistemas de Informação.

1. Introdução

Como as ciências naturais já nos ensinaram, experimentação é um procedimento fundamental no processo científico para explorar novos fenômenos e testar teorias.

Computadores e programas são criações humanas; como tal, a ciência da computação não é considerada uma ciência natural em seu significado tradicional. Entretanto, computadores não são os únicos elementos de investigação na ciência da computação; os fenômenos estudados têm uma abrangência muito maior, incluindo estruturas e processos de informação.

Tichy (1998) e Zelkowitz e Wallace (1998) observam, em uma análise de artigos publicados na área de Engenharia de Software, que um grande número de artigos não apresentam qualquer tipo de validação de teoria proposta ou se referem a ela de maneira informal. Além disso, a terminologia e metodologia utilizadas são pouco cuidadosas.

Enquanto os números apontados por estes autores têm diminuído nos últimos dez anos, muito trabalho ainda necessita ser realizado no tocante à utilização de metodologias para experimentação no contexto de Engenharia de Software e Sistemas de Informação. Este trabalho é uma contribuição nessa tarefa enquanto descreve e discute métodos de Pesquisa Qualitativa, que podem ser adequados a contextos de experimentação em Sistemas de Informação.

Muitas vezes nos deparamos com um problema ou frente de trabalho em que verificamos que a abordagem a ser adotada, como base para análise, não se refere a dados estatísticos, números ou outras medidas quantificáveis, mas sim a opiniões, descrições de pessoas ou locais, conversações, métodos de trabalho de sujeitos e observações que o pesquisador realiza em campo ou em cenários que irá vivenciar. A abordagem da Pesquisa Qualitativa se presta mais a estes tipos de experimentos, não necessitando ser exclusiva, podendo ser complementada pela pesquisa quantitativa.

Das discussões que ocorreram na apresentação da nossa proposta do projeto, apareceu a questão de que o trabalho experimental a ser realizado teria um enfoque mais de pesquisa qualitativa do que quantitativa. O universo de análise seria restrito a poucos casos, pretendendo-se uma verificação em campo da utilização, resultados e avaliações, pelos sujeitos envolvidos, de uma metodologia de desenvolvimento de sistemas de informação com enfoque semiótico. Tratava-se de observar práticas de desenvolvimento em ambiente real, não simulado, em algumas empresas escolhidas, com a participação do pesquisador interagindo com os sujeitos envolvidos neste processo de desenvolvimento.

Motivados por esta necessidade, passamos então a uma análise bibliográfica sobre pesquisa qualitativa, como parte da nossa etapa de planejamento dos trabalhos, para verificarmos práticas e sugestões de métodos, processos e controles que pudessem levar a um. Dias e Fernandes (2000) apontam alguns critérios determinantes deste rigor que normalmente são citados na literatura científica, dentre os quais destacamos:

- Objeto de estudo bem definido e de natureza empírica: delimitação e descrição objetiva e eficiente do cenário empiricamente observável que é o que se

pretende estudar, analisar, interpretar ou verificar por meio de métodos empíricos.

- Objetivação: tentativa de não contaminar o cenário de estudo com ideologia, valores, opiniões ou preconceitos do pesquisador.
- Observação controlada dos fenômenos: preocupação em controlar a qualidade e processo de obtenção dos dados.
- Coerência: argumentação lógica, bem estruturada e sem contradições.
- Consistência: base sólida que seja resistente a argumentações contrárias.

Com esta análise, procuramos garantir uma fundamentação e termos uma metodologia a ser seguida para a obtenção e classificação de informações relevantes ao projeto, passíveis de verificação, oferecendo explicações plausíveis a respeito do objeto ou evento em questão. Como colocado por Trujillo Ferrari (1974) ou por Lakatos e Marconi (1991), “não há ciência sem o emprego de métodos científicos”. Ainda, de Ander-Egg apud Lakatos e Marconi (1991) pesquisa é um “procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento”, favorecendo um conhecimento da “realidade” ou verdades parciais por parte do pesquisador.

Straub (1989) afirma que este rigor científico também deve ser seguido pelos pesquisadores da área de Sistemas de Informação (SI) em suas pesquisas, contribuindo para a área se consolidar como um domínio científico. Os métodos qualitativos são elencados entre os dominantes em pesquisa científica de SI, junto com os métodos baseados em enquete e experimentais (Orlikowski e Baroudi, 1991a). Todo esforço deve ser realizado para evitar a dúvida quanto à qualidade da pesquisa, quando há “falta de informações sobre o enunciado da questão do estudo, detalhes sobre os métodos de validação, informações relativas à amostra ou sobre as limitações do estudo” (Hoppen *et al.*, 1996).

Em Sistemas de Informação, tem havido uma guinada do enfoque de pesquisa, de questões puramente tecnológicas para questões gerenciais e organizacionais, fazendo com que o interesse pela aplicação de métodos qualitativos seja incrementado (Myers, 2002).

Com este estudo, além do entendimento em si do significado da pesquisa qualitativa, pretendemos analisar métodos, técnicas e recomendações, da pesquisa qualitativa no geral e em pesquisa de Sistemas de Informação, em particular. Nosso objetivo é buscar instrumentos de trabalho e de controle para a nossa pesquisa, tais como formulários de verificações e de acompanhamento, roteiros, registro de entrevistas e contatos, planilhas para acompanhamento de projeto e atividades etc.

No trabalho que realizaremos aplica-se pesquisa qualitativa, pois será importante o entendimento e a análise do comportamento das pessoas envolvidas no processo bem como do contexto social e cultural em que se inserem, o que é uma das finalidades da pesquisa qualitativa. Como colocado por Kaplan e Maxwell (1994), complementando que “o objetivo do entendimento de um fenômeno sob o ponto de vista dos participantes e seu

contexto particular social e institucional são, em muito, perdidos quando dados textuais são quantificados”.

Este documento não pretende ser apenas um *survey* em pesquisa qualitativa, mas esperamos que possa auxiliar novos pesquisadores não só a identificar o tipo de pesquisa em que se envolverão, sua abordagem, métodos e técnicas, mas também em fornecer um material que os instiguem a uma reflexão sobre seu trabalho durante todo o processo da pesquisa.

Estaremos abordando os conceitos, recomendações, métodos e técnicas que verificamos serem de maior utilidade para projetos em SI, que nos conduzam a um resultado científico fundamentado, atendendo questões como generalização, validade, confiabilidade e ética.

Na seção 2 deste trabalho estaremos apresentando as abordagens de pesquisas, um breve histórico, conceitos e características da pesquisa qualitativa e sua diferenciação da pesquisa quantitativa. Na seção 3 abordamos alguns métodos e técnicas, com suas formas de utilização, benefícios esperados e problemas relatados. Na seção 4 trataremos dos aspectos de validade e confiança que permeia todo o trabalho do pesquisador, já a ética é abordada no decorrer do texto. Os problemas que o pesquisador pode enfrentar ou que são relatados na literatura acessada, sobre a pesquisa qualitativa, estão apresentados na seção 5.

2. A Pesquisa Qualitativa: Características

Existem várias formas de classificar os métodos de pesquisa, mas há um consenso que as diferencia entre métodos qualitativos e quantitativos (Myers, 2002), com a seguinte caracterização:

- *Métodos de Pesquisa Quantitativos*: desenvolvidos das ciências naturais para estudar fenômenos naturais, sendo seus principais representantes: o *survey*, também aceito nas ciências sociais; experimentos laboratoriais; métodos formais do tipo econometria e métodos numéricos do tipo modelagem matemática.
- *Métodos de Pesquisa Qualitativos*: desenvolvidos nas ciências sociais, com o intuito de capacitar o estudo de fenômenos sociais e culturais por pesquisadores. Pesquisa-ação, estudo de caso e etnografia são alguns exemplos de métodos qualitativos e, entre as fontes de dados, podemos citar: observação; observação participativa ou trabalho de campo; entrevistas e questionários; documentos; textos e as impressões e reações do próprio pesquisador.

Um aspecto que influencia a pesquisa é a posição epistemológica do pesquisador, gerando a orientação geral de sua pesquisa. Uma classificação que nos pareceu ser mais freqüente (Hoppen *et al*, 1996; Merriam, 1998, p. 3-12 e Myers, 2002) é apresentada a seguir:

- *Positivista*: nesta perspectiva, os fenômenos sociais são reais e podem ser estudados objetivamente, procurando-se regularidades e relações causais entre os elementos. Utiliza instrumentos de medidas estruturados, procurando explicar e prever o que acontece no mundo social (Burrell e Morgan, 1979). A realidade é estável, mensurável e observável. Orlikowski e Baroudi (1991b, p.5) classificam a pesquisa em Sistemas de Informação nesta abordagem se houver evidências de proposição formal, medidas quantificáveis de variáveis, teste de hipótese e o esboço de inferências sobre um fenômeno a partir de uma amostra de uma população fixa.
- *Interpretativa*: há o pressuposto de que as pessoas criam e associam seus próprios significados subjetivos quando interagem com o mundo que as cerca (Orlikowski e Baroudi, 1991a). Assim, para eles, as explicações dos fenômenos em estudo são dadas sob o ponto de vista dos sujeitos estudados, sem pontos de vista externos ou antecipadamente formulados. As realidades são construídas socialmente pelos sujeitos. Em Sistemas de Informação, métodos de interpretação “são dirigidos para produzir um entendimento do contexto do sistema de informação e o processo pelo qual o sistema de informação influencia e é influenciado pelo contexto” (Kaplan e Maxwell, 1994).

- *Crítica:* assume que a realidade social é criada historicamente, produzida e reproduzida por pessoas, sendo que várias formas de forças sociais, culturais e políticas limitam o poder destas pessoas de alterar conscientemente suas circunstâncias sociais e econômicas. Pesquisadores desta corrente focam sobre oposições, conflitos e contradições na sociedade contemporânea, procurando agir de forma a emancipar ou eliminar as causas da alienação e dominação. É uma crítica de poder, privilégio e opressão.

Dias (2000) apresenta o seguinte quadro resumo (Tabela 1) relacionando as abordagens positivista e interpretativa:

POSITIVISTA	INTERPRETATIVA
Busca causa ou fatos de um fenômeno com pouca importância aos aspectos subjetivos dos indivíduos.	Baseia-se na hermenêutica ¹ e na fenomenologia ² .
Assume que existe no mundo uma verdade objetiva que pode ser revelada por método científico de mensuração sistemática e estatística.	Busca compreender o fenômeno a partir dos próprios dados, das referências fornecidas pela população estudada e dos significados atribuídos ao fenômeno pela população.
Assume que a realidade é objetiva, acima das perspectivas individuais e expressa por regularidades estatísticas observáveis.	Assume que a realidade é subjetiva e socialmente construída.
Tenta testar uma teoria, aumentando a compreensão preditiva de um fenômeno.	Utiliza os próprios dados para propor e resolver as questões de pesquisa
Tem como característica a formulação de hipóteses que serão testadas por experimentos ou análises estatísticas.	
Evidencia posições formais, medidas quantificáveis, teste de hipóteses e inferências sobre um fenômeno a partir de amostras.	
Segue paradigma hipotético-dedutivo.	
	Segue paradigma holístico-indutivo.

Tabela 1: Quadro resumo comparativo entre as abordagens positivista e interpretativa, adaptado de Dias (2000, p. 3).

Em seu trabalho, Mason (1998, p.3-6), coloca pesquisa qualitativa associada com certas escolas dentro do grupo de tradição sociológica interpretativa, como fenomenologia, ‘etnometodologia’ e ‘interacionismo simbólico’. Mais recentemente, com os pós-modernistas e, na tradição antropológica, com a lingüística que é baseada na tradição de

¹ Interpretação do sentido das palavras.

² Teoria gerada a partir dos dados coletados.

Semiótica (Fairclough, 1992) e a psicologia, com abordagens qualitativas em análise de discurso e de conteúdo. Outras disciplinas, como geografia humana, história e educação têm utilizado métodos qualitativos. O mesmo autor considera pesquisa qualitativa como sendo baseada:

- Numa posição filosófica que é de um modo geral interpretativa, que tem a preocupação em como o mundo social é interpretado, compreendido, experimentado e produzido.
- Em métodos de geração de dados que são flexíveis e sensíveis ao contexto social no qual os dados são produzidos.
- Em métodos de construção de análise e explanação que envolvem o entendimento da complexidade, detalhe e contexto, que é baseado em dados ricos e contextuais, com mais ênfase nas formas 'holísticas' de análise e explanação que em padrões de gráficos, tendências e correlações. Pode haver uma certa quantificação, mas as formas e análises estatísticas não são vistas como centrais.

Também apresenta, em seu trabalho, algumas características que uma pesquisa qualitativa deve ter no transcorrer de seu desenvolvimento:

- *Ser conduzida de forma sistemática e rigorosa:* embora não deva ser de forma rígida ou estruturada, que usualmente não é apropriada para pesquisa qualitativa.
- *Ser conduzida estrategicamente, mas de forma flexível e contextual:* o pesquisador deve tomar decisões com base não somente na estratégia da pesquisa, mas ser sensível às mudanças de situações e contextos.
- *Deve envolver autocrítica, pelo pesquisador, ou reflexão ativa:* o pesquisador deve constantemente levar em conta suas ações e seus papéis no processo da pesquisa e sujeitá-los ao mesmo processo de crítica como o restante de seus 'dados', pois o pesquisador pode não ser neutro, objetivo ou não vinculado ao conhecimento e evidência que eles geram.
- *Deve produzir explicações para a 'charada' intelectual:* o pesquisador deve reconhecer que está produzindo explicações sociais e ser explícito sobre a lógica sobre a qual elas são baseadas. Descrições e explorações envolvem visões seletivas e interpretações; elas podem não ser neutras, objetivas ou completas.
- *Deve produzir explicações sociais que são generalizáveis de um certo modo e que tenha certa ressonância.*
- *Não deve ser vista como um corpo especial de filosofia ou uma prática:* nem como uma simples combinação de métodos ou como oposição ou sem complementaridade na pesquisa quantitativa.

- *Deve ser conduzida com prática ética e com respeito ao seu contexto político.*

Numa definição de Van Maanen (1983), metodologias qualitativas constituem-se de um conjunto de técnicas interpretativas que têm por meta “retraçar, decodificar ou traduzir fenômenos sociais naturais, com vistas à obtenção de elementos relevantes para descrever ou explicar estes fenômenos”. Diferentemente da pesquisa quantitativa, estas metodologias não se limitam ao simples registro das frequências com que ocorrem estes fenômenos.

Inicialmente vindo da Antropologia e Sociologia, nos últimos trinta anos esta metodologia ganhou espaço em outras áreas como Psicologia, Educação, Administração de Empresas entre outras. Enquanto na pesquisa quantitativa há um rigor em se seguir um plano previamente estabelecido, com hipóteses claramente indicadas, a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada durante seu transcorrer, não buscando enumerar ou medir eventos, nem empregar instrumental estatístico para análise de dados. Faz parte dela a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo com a situação de estudo pelo pesquisador que, freqüentemente, procura entender os fenômenos segundo a perspectiva dos agentes atuantes e, a partir deste entendimento, dar sua interpretação (Neves, 1996).

Os métodos qualitativos são derivados, em sua maioria, dos estudos de campo e etnográficos da antropologia (Patton, 1980). Glazier e Powell (1992) definem o que a pesquisa qualitativa não é: “um conjunto de procedimentos que depende fortemente de análise estatística para suas inferências ou de métodos quantitativos para a coleta de dados”. Kaplan e Duchon (1988) colocam, como as principais características dos métodos qualitativos, “a imersão do pesquisador no contexto e a perspectiva interpretativa de condução da pesquisa”. Godoy (1995, p.62) enumera como características capazes de identificar este tipo de pesquisa: o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental; seu caráter descritivo; o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador e seu enfoque indutivo.

Maanen (1979, p.520) observa que, em sua maioria, os estudos qualitativos são feitos no local de origem dos dados e não impedem o pesquisador de empregar a lógica do empirismo científico, mas partem da suposição de que seja mais apropriado empregar a perspectiva da análise fenomenológica, quando se trata de fenômenos singulares e dotados de certo grau de ambigüidade.

A Pesquisa qualitativa é vista, por Merriam (1998), como um conceito guarda-chuva podendo cobrir diversas formas de investigação que ajudam no entendimento e explicação do significado de fenômenos sociais. Apresenta também, outros termos que são utilizados em lugar de pesquisa qualitativa: *investigação naturalista, pesquisa interpretativa, estudo de campo, observação participativa, pesquisa indutiva, estudo de caso e etnografia.*

Também com uma visão de pesquisa qualitativa como um ‘guarda-chuva’, Bogdan e Biklen (1992) colocam pesquisa qualitativa cobrindo estratégias de pesquisa com certas

características, em que os dados são originários de descrição de pessoas, locais e conversações e não são facilmente tratáveis por procedimentos estatísticos. Deve-se considerar o contexto. Normalmente os dados são coletados “através de contatos com pessoas nos locais onde o objeto tem seu tempo... o pesquisador entra no mundo das pessoas que pretende estudar, obtém o conhecimento, é conhecido e é acreditado por eles e, sistematicamente, captura um registro escrito e detalhado do que ouve e observa”. Esta coleta de dados não é feita somente com o contato pessoal, mas complementada com memorandos e outros registros formais, artigos de jornais e fotografias. Apresentam também o que consideram alguns sinônimos ou outros termos empregados, mas que expressam afinidade com a abordagem qualitativa: *interação simbólica, perspectiva interna, escola de Chicago, lógica de fenômeno, estudo de caso, fenomenologia ou interpretação*.

Dos dois trabalhos acima, tiramos as seguintes características que são colocadas em referência à pesquisa qualitativa:

- Tem um cenário natural como origem direta de dados, usualmente envolvendo trabalho em campo e o pesquisador é o instrumento chave na coleta e análise de dados.
- É ricamente descritiva. Os dados estão mais na forma de palavras ou figuras (notas de campos, transcrições de entrevistas, gravações de vídeos, documentos pessoais, memorandos etc.) do que em números.
- Pesquisadores qualitativos concentram-se mais nos processos do que nos efeitos ou produtos.
- Pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente.
- “Significado” é a essência para a abordagem qualitativa, preocupando-se em capturar a perspectiva de forma acurada.

Patton (1990, p.141) coloca a seguinte lista de aplicações da Pesquisa Qualitativa: estudos e avaliação de processos; avaliações de programas de melhoria; estudos de caso para aprender sobre interesses especiais; programas de comparação para documentar diversidade; identificação de teorias em programas ou organizações; identificação de um modelo ou tratamento; avaliações; foco em programa de qualidade ou qualidade de vida; qualidade assegurada e esforços para aprimoramento da qualidade; monitoração legislativa e avaliação de prevenção.

Bogdan e Biklen (1992) apresentam algumas questões, e suas considerações, sobre a utilização e validade da pesquisa qualitativa que sintetizamos a seguir:

- *Abordagens quantitativa e qualitativa podem ser utilizadas juntas?* Existe a utilização das duas em complemento, por exemplo, utilizando entrevistas abertas para a montagem de questionários ou fazer uma observação para verificar por quê duas variáveis que estatisticamente foram mostradas como relacionadas, estão relacionadas. Assim, pode-se dizer que há estudos que têm componentes qualitativos e quantitativos.

- *Pesquisa qualitativa realmente é científica?* Os autores colocam que ainda há controvérsia sobre aceitar pesquisa qualitativa como método científico, mas, por envolver rigorosa e sistemática investigação empírica, que é baseada em dados, tem requisitos para ser considerada científica.
- *Descobertas qualitativas são generalizáveis?* A generalização em pesquisa qualitativa nem sempre é vista da forma convencional, pois muitos pesquisadores estão “mais interessados na derivação de expressões universais de processos sociais gerais do que expressões de grupos entre cenários similares” ou ainda, ao se ter documentado cuidadosamente um dado cenário ou grupo de assuntos, alguém, em seu trabalho, pode verificar como ele se sustenta num esquema mais abrangente.
- *Sobre as opiniões dos pesquisadores, preconceito e outras induções e seus efeitos sobre os dados?* A questão da indução dos dados ou resultados é uma discussão de muitos anos. Os autores consideram que os mesmos problemas podem ocorrer em pesquisa quantitativa, ao se ter, por exemplo, questões e questionários que podem estar refletindo o interesse de quem os construiu. “O uso de registros detalhados das anotações de campo, incluindo reflexões sobre sua própria subjetividade e o trabalho em equipe em que as notas de campo são colocadas para crítica pelos colegas, são algumas formas de minimizar a subjetividade. Todos os pesquisadores são afetados pela influência dos observadores”. O importante é o pesquisador ter em mente suas limitações e preconceitos e lidar com eles.
- *Não poderia a presença do pesquisador mudar o comportamento das pessoas que ele ou ela está tentando estudar?* Sim, e é chamado de “efeito observador”. Fazer uma pessoa sentar e responder a um questionário muda seu comportamento. O que se tem feito é incorporar técnicas que minimizam este problema, tentando interagir com o tema numa maneira natural, discreta e não ameaçadora. Se tratarmos pessoas como ‘objetos de pesquisa’, elas irão atuar como objetos de pesquisa, que é diferente da forma de atuar usual, o que interessa ao pesquisador em pesquisa qualitativa.
- *Dois pesquisadores estudando independentemente o mesmo cenário ou matérias podem chegar a mesmos resultados?* Esta questão é relacionada com o conceito de confiança. A consistência deveria se dar com a repetição do experimento várias vezes ou por vários pesquisadores com resultados semelhantes. Não é esta a abordagem em pesquisa qualitativa, onde a preocupação é a acurácia e o entendimento dos dados. A confiança seria a “combinação entre o que foi registrado e o que realmente ocorre no cenário sob estudo, mais que a consistência literal através de diferentes observações”. Assim, dois estudos, de mesmo cenário, frutos de dados diferentes, podem gerar resultados diferentes, mas poderão ser confiáveis e honestos. Pode restar a questão sobre a confiança, ao compararmos dois estudos, se ambos produzirem resultados contraditórios ou incompatíveis.

- *O quanto difere a pesquisa qualitativa da quantitativa?* Para ilustrar as diferenças entre as duas abordagens, os autores apresentam, na Tabela 2 a seguir, as características das duas abordagens.

Características de Pesquisa Qualitativa e Quantitativa			
Qualitativa		Quantitativa	
Frases Associadas com a Abordagem			
Etnográfico	Observação participativa	Experimental	
Trabalho de campo	Fenomenologia	Dados “hard”	
Dados “soft”	Escola de Chicago	Perspectiva de fora	
Interação simbólica	Documentário	Empírico	
Perspectiva interior	História de vida	Positivismo	
Naturalismo	Estudo de caso	Fatos sociais	
Etno-metodológico	Ecologia	Estatístico	
Descritivo			
Conceitos Chaves Associados com a Abordagem			
Significado	Entendimento	Variável	Significante estatisticamente
Entendimento de senso comum	Processo	Operacional	Replicação
Agrupamento	Ordem negociada	Confiança	
Definição de situação	Para todos os propósitos práticos	Hipótese	
Vida diária	Construção social	Validade	
Nomes Associados com a Abordagem			
Max Weber	Herbert Blumer	Emile Durkheim	David Krathwohl
Charles Horton Cooley	W. I. Thomas	Lee Cronbach	Donald Campbell
Harold Garfinkel	Everett Hughes	L. Guttman	Peter Rossi
Margareth Mead	Erving Guffman	Gene Glass	
Anselm Strauss	Harry Wolcott	Robert Travers	
Eleanor Leacock	Rosaly Wax	Robert Bales	
Howard S. Becker	Gerorge Herbert Mead	Fred Kerlinger	
Raymond Rist	Barney Glaser	Edward Thorndike	
Estelle Fuchs	Hugh Mehan	Fred McDonald	
Afiliação Teórica			
Interação simbólica	Cultura	Funcionalismo estrutural	Empirismo lógico
Etnometodologia	Idealismo	Realismo e positivismo	Teoria de sistemas

Fenomenologia		Behaviorismo	
Afiliação Acadêmica			
Sociologia	Antropologia	Psicologia	Sociologia
História		Economia	Ciência política
Objetivos			
Desenvolvimento de conceitos de sensibilização.	Desenvolver entendimento.	Teste de teoria.	Mostrar relacionamento entre variáveis.
Descrever múltiplas realidades.		Estabelecer os fatos.	Predição.
Teoria fundamentada.		Descrição estatística.	
Projeto			
Envolvimento, flexível e geral.	Projeto é um pressentimento de como deve proceder.	Estruturado, predeterminado, formal e específico.	Projeto é um plano detalhado de operação.
Proposta de Pesquisa Escrita			
Breve	Sempre escrita depois de alguns dados terem sido coletados	Extensa	Através de revisões de literatura substantiva
Especulativa	Não extensiva na revisão de literatura substantiva	Detalhada e específica nos focos	Escrita anterior à coleta de dados
Sugere áreas de pesquisa interessantes	Enunciado geral de abordagem	Detalhada e específica nos procedimentos	Hipótese fixa
Dados			
Descritivo	Fotografias	Quantitativo	Variáveis operacionais
Documentos pessoais	Palavras das próprias pessoas	Codificação quantificável	Estatístico
Notas de campo	Documentos oficiais e outros artefatos	Contadores e medidas.	
Amostra			
Pequena		Grande	Precisa
Não representativa		Estratificada	Seleção aleatória
Amostragem teórica		Grupos de controle	Controle para variáveis externas
Técnicas ou Métodos			
Observação	Entrevista aberta	Experimentos	Experimento aparente
Revedo vários documentos e artefatos		Pesquisa de <i>survey</i>	Observação estruturada
Observação participativa		Entrevista estruturada	Conjuntos de dados

Relacionamento com os Participantes			
Empatia	Contato intenso	Circunscrito	Distante
Ênfase na confiança	Participante como amigo	Curto prazo	Separação papel participante - pesquisador
Igualitário		Ficar descolado	
Instrumentos e Ferramentas			
Gravador		Inventários	Computadores
Relator		Questionários	Escalas
O pesquisador é suficientemente o único instrumento		Índices	Placar de teste
Análise de Dados			
Progressivo	Indução analítica	Dedutivo	Estatístico
Modelos, temas, conceitos.	Método comparativo de constante	Ocorre na conclusão da coleta de dados	
Indutivo			
Problemas no Uso da Abordagem			
Consumo de tempo	Procedimentos não padronizados	Controlar outras variáveis	Intrusão
Dificuldade na redução dos dados	Dificuldade no estudo de grandes populações	Retificação	Validade
Confiança			

Tabela 2: Quadro comparativo entre pesquisa quantitativa e qualitativa, adaptado de Bogdan e Biklen (1992, p. 45-48).

Já Dias (2000) apresenta o seguinte resumo sobre pesquisas quantitativa e qualitativa, que pode ser visto na Tabela 3:

	QUANTITATIVA	QUALITATIVA
Paradigma	Hipotético – dedutivo	Holístico – interpretativo
Dados	Representados numericamente Quantitativos Estruturados e não valorativos	Representados verbalmente Qualitativos Com maior riqueza de detalhes
Papel do Pesquisador	Observador Distância objetiva	Interpretador da realidade Imerso no contexto
Abordagem	Positivista	Interpretativa

	Experimental Estudos confirmatórios	Não experimental Estudos exploratórios
Análise	Estatística Inferências a partir de amostras Teste de hipótese e teorias	Conteúdo ou caso Padrões a partir dos próprios dados Hermenêutica e fenomenologia

Tabela 3: Quadro resumo comparativo entre pesquisa quantitativa e qualitativa, adaptado de Dias (2000, p. 4).

Como colocado anteriormente (Merriam, 1998), pesquisa qualitativa é um termo guarda-chuva que tem numerosas variações que, dependendo do escritor, podem ser definidas como *orientações, tradições teóricas, estratégias de investigação, gênero ou tradições principais*.

O trabalho de Patton (1990), que também é citado no de Merriam (1998), baseado em *tradições teóricas e orientações*, relaciona os diversos tipos de pesquisa qualitativa a tipos de questões que são feitas pelo pesquisador, identificando dez perspectivas, suas bases disciplinares e seu foco de estudo de pesquisa, que apresentamos na Tabela 4, a seguir:

PERSPECTIVA	BASE DISCIPLINAR	QUESTÕES CENTRAIS
Etnografia	Antropologia	Qual é a cultura deste grupo de pessoas?
Fenomenologia	Filosofia	Qual é a estrutura e essência da experiência deste fenômeno para estas pessoas?
Heurística	Psicologia Humanística	Qual é a <u>minha</u> experiência deste fenômeno e a experiência essencial dos outros que também experimentaram intensamente este fenômeno?
Etnometodologia	Sociologia	Como pessoas dão sentido às suas atividades diárias de forma a se comportarem de modos socialmente aceitáveis?
Interação Simbólica	Psicologia Social	Quais conjuntos comuns de símbolos e entendimentos têm emergido para dar significado às interações das pessoas?

Psicologia Ecológica	Ecologia, psicologia.	Como indivíduos se preocupam com o atendimento de seus objetivos através de comportamentos e ambientes específicos?
Teoria de Sistemas	Interdisciplinaridade	Como e quais destes sistemas agem como um todo?
Teoria de Caos	Física teórica, ciências naturais.	Qual a ordem predominante, se houver, do fenômeno desordenado?
Hermenêutica	Teologia, filosofia, crítica literária.	Quais são as condições sobre as quais uma ação humana tem lugar ou um produto é produzido, que torna possível interpretar seu significado?
Investigação Orientativa	Ideologias, economia política.	Como é manifestada a perspectiva ideológica x deste fenômeno?

Tabela 4: Tradições teóricas e orientações de Pesquisa Qualitativa, quadro adaptado de Patton (1990, p. 88).

Estas perspectivas teóricas compartilham métodos de investigação qualitativos, mas utilizam estes métodos para propósitos diferentes, respondem a questões muito diferentes e interpretam os resultados através de abordagens diferentes. O mesmo programa, organização ou comunidade estudada podem levar a diferentes estudos que podem ser realizados através da *observação*, *entrevistas* e *análise de documentos* (Patton, 1990, p. 87-88), que nos deteremos em detalhes mais adiante.

Merriam (1998, p. 10) cita ainda classificações de outros autores:

- Tesch (1990, p. 50): lista 45 abordagens num misto de projetos (pesquisa ação, estudo de caso), técnicas de análise de dados (análise de conteúdo, análise de discurso) e orientações disciplinares (etnografia, história oral).
- Denzin e Lincoln (1994) colocam sob o rótulo de “estratégias de investigação”: estudo de caso; etnografia e observação participativa; fenomenologia, etnometodologia e prática interpretativa; teoria fundamentada; método biográfico; ciência social histórica; e pesquisa clínica.
- Lancy (1993): sob um enfoque de maiores tradições em pesquisa em educação, coloca as perspectivas antropológica, sociológica e biológica;

estudo de caso; julgamento pessoal; estudos cognitivos; e investigação histórica.

Assim, dentre os diversos tipos de pesquisa qualitativa, relacionados na literatura estudada (Benbasat *et al*, 1987; Bogdan e Biklen, 1992; Neves, 1996; Merriam, 1998; Myers, 2000 e 2002) apresentamos, a seguir, os mais destacados e também citados em Sistemas de Informação:

- *Etnografia*: Merriam (1998, p. 13) coloca que a etnografia é empregada por antropologistas para estudar a sociedade e cultura humana (crenças, valores e atitudes que estruturam o comportamento padrão de um grupo específico de pessoas). Pode ser vista como um conjunto de métodos para coletar dados (trabalho de campo, estudo de caso, observação participativa ou pesquisa qualitativa) ou como o registro escrito que é o produto do uso de técnicas etnográficas (Etnografia é uma interpretação sócio-cultural dos dados). Segundo Lewis (1985, p.380) o observador pode acumular os papéis de pesquisador e membro da organização e, sua participação pode ser intermitente ou não-participante, sendo que, neste caso, deve evitar todo e qualquer contato com os sujeitos observados. A um etnógrafo é requerido despende um tempo significativo no campo, imergindo nas vidas dos sujeitos objetos do estudo e tentando colocar o fenômeno estudado em seu contexto social e cultural. Recentemente este método vem sendo empregado em estudos de SI em organizações, desenvolvimentos de sistemas de informação e gerenciamento de tecnologia de informação, num trabalho integrado entre etnógrafos, profissionais e cientistas de SI. Esta abordagem tem sido significativa na Europa e vem crescendo nos EUA (Myers, 2002).
- *Fenomenologia*: Merriam (1998, p. 15) apresenta fenomenologia como uma escola do pensamento filosófico que dá base para todas as pesquisas qualitativas. Pesquisa qualitativa tira da filosofia de fenomenologia a sua ênfase na experiência e interpretação, mas um pesquisador pode também realizar um estudo fenomenológico que tem o foco na essência ou estrutura de uma experiência (fenômeno). De acordo com Patton (1990), este tipo de pesquisa está baseado na hipótese de que “há uma essência ou essências para compartilhar experiência”. A tarefa do pesquisador é descrever a essência ou estrutura básica da experiência.
- *Teoria Fundamentada* (“*Grounded Theory*”): segundo Myers (2002), é um tipo de pesquisa que procura desenvolver uma teoria fundamentada em dados sistematicamente obtidos e analisados. “Uma metodologia indutiva de descoberta de teorias que permite ao pesquisador desenvolver um tema teórico de características gerais enquanto, simultaneamente, fundamenta o tema em observações e dados empíricos”. Sugere uma ação contínua entre coleta de dados e análise. Em Sistemas de Informação, vem se tornando comum sua utilização, porque o método é extremamente útil no desenvolvimento baseado em contexto, em descrições orientadas a processos e explicações de

fenômenos. Para Merriam (1998, p. 17) “o investigador como instrumento primário de coleta de dados e análise assume uma postura indutiva e tenta derivar significado dos dados”. O resultado final, continua, é uma teoria que emerge, ou é fundamentada, nos dados. Descrição rica também é importante, mas não é o foco primário deste tipo de estudo.

- *Estudo de caso*: segundo Myers (2002) tem muitos significados. Pode ser utilizado na descrição de uma unidade de análise, como o estudo de caso de uma organização em particular, ou para descrever um método de pesquisa. É “uma investigação empírica em que é analisado um fenômeno atual dentro de seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente evidentes”. “O desejo de avaliar resultados de um fenômeno individualizado; ou casos incomuns que podem gerar informações particularmente úteis” (Patton, 1990, p.99). Método de estudo dominante em antropologia, ciência política comparativa e sociologia comparativa; estudo intensivo de um cenário individualizado, por um observador “de fora”, que irá experimentar intensamente a cultura do cenário (Campbell, 1979). Um dos métodos qualitativos mais utilizados em SI. É bem adequado, pois “o objeto da área é o estudo de sistemas de informação nas organizações, que tem tido o interesse deslocado das questões técnicas para as organizacionais”. O pesquisador não manipula os sujeitos e não exerce controle algum sobre eles. O interesse é muito mais no processo do que nos resultados; no contexto do que em variáveis; e na descoberta do que na confirmação (Merriam, 1998).
- *Pesquisa-ação*: Myers (2002) apresenta a seguinte definição para pesquisa-ação: “tem como objetivo contribuir tanto com os interesses práticos de pessoas numa situação problemática imediata, quanto nos objetivos da ciência social pela colaboração conjunta dentro de uma estrutura ética mutuamente aceitável”. Por exemplo, o pesquisador pode estar envolvido simultaneamente na manipulação de certas variáveis, como a implantação de um SI e na avaliação dos fenômenos observados, embora Myers (2002) coloca que, em SI, este método de pesquisa tem sido por muito tempo ignorado, salvo raras exceções. A descrição dos procedimentos adotados para passar da ação (ou do papel de agente) para a observação (ou o papel de observador e analista) é importante.

Como métodos mais utilizados nas abordagens descritas, os autores indicam entre outros: observação, entrevista, entrevista individual, semi ou não estruturada, grupo focal e análise documental.

Merriam (1998, p.12) apresenta, em seu trabalho, a seguinte tabela comparativa entre *etnografia*, *fenomenologia*, *teoria fundamentada* e *estudo de caso*, com o nosso acréscimo da *pesquisa ação*:

TIPO	CARACTERÍSTICAS
Etnografia	Foca na sociedade e cultura. Descobrir e descrever crenças, valores e atitudes que estruturam o comportamento de um grupo.
Fenomenologia	Interessada com a essência ou estrutura básica de um fenômeno. Utiliza dados da experiência, em primeira mão, dos participantes e investigadores, no fenômeno.
Teoria Fundamentada	Projetada para, indutivamente, construir uma teoria substantiva com respeito a algum aspecto de prática. Está “fundamentada” no mundo real.
Estudo de Caso	Descrição e análise holística e intensa de uma unidade individualizada ou de um sistema delimitado. Pode ser combinado com todos os demais.
Pesquisa Ação	Contribuir com os interesses práticos numa situação real prática e nos objetivos da ciência. Colaboração conjunta dentro de uma estrutura ética mutuamente aceitável.

Tabela 5: Quadro comparativo entre alguns tipos de Pesquisas Qualitativas, baseado em Merriam (1998, p.12).

Apesar das diferenças de abordagens e técnicas, constatamos na literatura que métodos qualitativos e quantitativos não são excludentes; ao contrário, podem ser complementares. Os métodos qualitativos trazem como contribuição uma mistura de procedimentos de cunho racional e intuitivo contribuindo para melhor entendimento do fenômeno sob estudo Duffy (1987, p.131), Patton (1990, p. 186-188), Pope e Mays (1995, p.42), Neves (1996) e Myers (2002) relacionam os seguintes benefícios no emprego conjunto das duas abordagens de pesquisa:

- Possibilidade de associar controle de vieses (métodos quantitativos) com compreensão da perspectiva dos agentes envolvidos no fenômeno (métodos qualitativos).
- Possibilidade de associar a identificação de variáveis específicas (métodos quantitativos) com uma visão global do fenômeno.
- Possibilidade de completar um conjunto de fatos e causas associados (métodos quantitativos) com uma visão de natureza dinâmica da natureza.
- Possibilidade de enriquecer constatações obtidas sob condições controladas com dados obtidos dentro do contexto natural de sua ocorrência.

- Possibilidade de reafirmar validade e confiabilidade das descobertas pelo emprego de técnicas diferenciadas.

Quanto a este último tópico, sobre validade e confiabilidade, verificamos na literatura que, o emprego da combinação das abordagens qualitativa e quantitativa, bem como o emprego de métodos e técnicas diferenciados, também chamado de triangulação (ou de “validação convergente”, “multimétodo” ou “triangulação simultânea”), permite ligações entre as descobertas das diversas fontes bem como permite ilustrá-las e torná-las mais compreensível, podendo trazer também contradições que levariam a novas direções na pesquisa (Neves, 1996).

Patton (1990, p.124-125) coloca alguns valores humanísticos a serem considerados no processo de intervenção ou mudança, que ocorre no transcorrer de uma pesquisa:

- Cada pessoa ou comunidade é única.
- Cada pessoa ou comunidade requer respeito.
- Justiça, lealdade e respeito mútuo devem ser as fundações das interações humanas.
- Os processos de mudança (e pesquisa) devem ser negociados, acordados e mutuamente compreendidos – não devem ser impostos, forçados ou obrigatórios.
- Expressa-se respeito e compreensão pelos outros, através do aprendizado sobre eles, suas perspectivas, seu mundo e por estar envolvido pessoalmente.
- O processo de mudança deve estar centrado no pessoal, atento aos efeitos nas pessoas reais, como indivíduos com suas próprias necessidades e interesses.
- Emoção, sentimento e afeto são naturais; saudáveis dimensões da experiência humana.
- O agente de mudança, terapeuta ou pesquisador não é juiz com respeito aos direitos dos outros para tomar suas próprias decisões. A questão é a autorização dos outros; não controlar ou julgar.
- Pessoas e comunidades devem ser entendidas no contexto, holisticamente.
- Os processos (como as coisas são feitas) são tão importantes quanto os produtos (o que é atingido).
- Ação e responsabilidade são compartilhadas; ação unilateral é evitada.
- Informações devem ser abertamente compartilhadas e comunicadas honestamente, como material de mútuo respeito.

3. Metodologia, Métodos e Técnicas

De uma forma geral, direta ou indiretamente, a literatura apresenta os seguintes passos no desenrolar de uma pesquisa, valendo também para pesquisa qualitativa e acreditamos para pesquisas na área de Sistemas de Informação:

- Planejamento
- Obtenção ou Coleta dos Dados
- Análise e Disseminação dos Dados

Para cada uma destas fases existem recomendações, métodos e técnicas. Nas próximas seções descreveremos os mais comuns em pesquisa qualitativa além de mais aderentes ao nosso projeto de pesquisa em andamento, conforme abordamos na introdução deste trabalho. Assim, no Planejamento abordaremos questões e recomendações sobre esta etapa da pesquisa; na Coleta de Dados daremos ênfase às questões de amostragem e como se dá a relação do pesquisador no campo de trabalho e focaremos nas técnicas de entrevista, observação participativa e notas de campo; na etapa de Análise e Disseminação de Dados, comentaremos sobre os tipos de análise também sobre a questão da classificação ou categorização e uma técnica para geração de discurso despersonalizado quando este é fruto da composição de diversos discursos de sujeitos diferentes, o DSC – Discurso do Sujeito Coletivo.

O trabalho de Mason (1998) apresenta um material bastante rico em questionamentos e suas considerações sobre estes questionamentos, que servem como recomendações e, principalmente, para reflexão do pesquisador, não só sobre a pesquisa em si, mas também sobre o processo de pesquisa. No desenrolar deste nosso trabalho, estaremos reproduzindo estas questões, sem apresentar as considerações que, se de interesse do leitor deste trabalho, podem ser acessadas no trabalho da autora. Esta apresentação se dará em cada um dos passos em que dividimos o desenvolvimento de uma pesquisa, bem como nos métodos e técnicas que também aparecem em seu trabalho. Adotaremos esta forma, em vez de apresentarmos as questões numa seção só, por exemplo, de reflexão, para estarem mais próximas do contexto a que se referem.

3.1. Planejamento

Mason (1998) coloca as seguintes questões que considera de preparação para um trabalho de pesquisa ou de planejamento para o projeto:

- Qual é a natureza do fenômeno, entidade ou realidade social que se deseja investigar?
- O que pode representar conhecimento ou evidência das entidades ou realidade social que se deseja investigar?
- Qual tópico ou área substantiva geral é a preocupação da pesquisa?

- Qual é a ‘charada’ intelectual? O que se deseja explicar? Quais são as questões de pesquisa do pesquisador?
 - Está claro sobre qual é a essência da investigação e ‘charada’ intelectual? As questões de pesquisa as expressam? São consistentes com elas?
 - As questões de pesquisa são consistentes entre si e ligadas entre si? Elas se somam ao todo?
 - As questões de pesquisa são coerentes? Pode alguém além do pesquisador entendê-las?
 - As questões de pesquisa podem gerar respostas possíveis, prováveis e interessantes intelectualmente?
 - As questões de pesquisa são abertas o suficiente para permitir um grau de investigação exploratório requerido? Permite ao pesquisador gerar questões posteriores, durante o desenvolvimento de análise de dados, se precisar?
 - As questões são originais e merecedoras de atenção?
 - Está sendo feito um número certo de questões de pesquisa para este estágio?
- Qual é o propósito da pesquisa?
- O pesquisador tem uma estratégia de pesquisa coerente? Unindo questões de pesquisa, metodologias e métodos?
 - Quais fontes de dados e métodos de geração de dados estão potencialmente disponíveis ou são apropriados?
 - O que estes métodos e fontes viáveis podem dizer? Quais fenômenos e componentes ou realidade social podem ser endereçados por estas fontes de dados e métodos (ontologicamente)?
 - Como ou sobre que base eles podem fazer isto (epistemologicamente)?
 - Quais das questões de pesquisa eles podem auxiliar a endereçar?
 - O que está se tentando atingir integrando dados e método?
 - Como – de acordo com que lógica – o pesquisador espera estar apto a somar os produtos ou integrá-los? (tecnicamente, ontologicamente, epistemologicamente).
- A investigação é ética?
 - Quais são os propósitos da pesquisa?
 - Que partes, pessoas, costumes etc., são potencialmente interessados, envolvidos ou afetados por esta pesquisa?

- Quais são as implicações, para estas partes, pessoas, costumes etc., destas questões de pesquisa em particular?

Patton (1990, p.150) coloca a importância da clareza de propósito que se deve ter da pesquisa a se iniciar e sugere a seguinte classificação:

- *Pesquisa Básica*: para contribuir com o conhecimento e teoria fundamentais.
- *Pesquisa Aplicada*: para esclarecer uma questão social.
- “*Summative Evaluation*”: para determinar a eficácia de um processo.
- “*Formative Evaluation*”: para incrementar um processo.
- *Pesquisa Ação*: para resolver um problema específico.

3.2. Obtenção ou Coleta dos Dados

Dos trabalhos de Bogdan e Biklen (1982), Merriam (1998, p.69-70) e Myers (2002), definimos dados referindo-os a materiais brutos que são coletados pelo pesquisador no mundo que está estudando, ou ainda, que são “as particularidades que formam a base da análise”, incluindo materiais que as pessoas geram no registro ativo do estudo, tais como transcrições de entrevistas ou notas de campos, no caso de observação participativa. Dados também incluem outros materiais que tenham sido criados e encontrados pelo observador, tais como diários, fotografias, documentos oficiais e artigos de jornais. Podemos ainda considerar como fontes de dados escritos, documentos publicados ou não, relatórios empresariais, memorandos, cartas, mensagens eletrônicas, fax etc. Dados podem ser considerados tanto como evidência quanto como pista e, sendo obtidos com o devido cuidado, servem como fatos de comprovação. Como forma de coleta de dados em pesquisa qualitativa colocam-se a entrevista, observação participativa, notas de campo, escritos de sujeitos e outros documentos e materiais que o pesquisador tem acesso durante o processo de pesquisa.

Dados, por si só, na visão da pesquisa qualitativa, não podem ser considerados como geradores de conceitos e explicações, o contexto deve ser considerado, ou como dito por Thiollent (1987, p.17) “sempre intervém uma problemática”.

Patton (1990, p.10) indica três tipos de coleção de dados:

- Entrevistas: questionamentos diretos sobre as experiências dos sujeitos, opiniões, sentimentos e conhecimento.
- Observação: descrição detalhada das atividades das pessoas, comportamentos, ações e uma soma de interações pessoais e processos organizacionais.
- Documentos: registros; memorandos e correspondências; respostas a questionários e levantamentos.

Tipicamente, estes dados provêm das atividades de trabalho em campo.

As questões que Mason (1998) coloca e que o pesquisador deve ter em mente na obtenção de dados qualitativos, como forma de reflexão, são:

- Quais fontes de dados serão utilizadas?
 - Sugere a seguinte lista de possibilidades: pessoas (experiências, julgamentos, interpretações, memórias, opiniões, entendimentos, pensamentos, idéias, emoções, sentimentos, percepções, princípios, comportamentos, práticas, ações, atividades, conversações, interações, estados de espíritos, criações, produtos, segredos, relacionamentos); discurso, língua; escrita; textos; narrativas e histórias; arte e produtos culturais; imagens visuais, diagramas, fotografias e mapas; publicações; produtos de mídias; documentos e arquivos; leis, estatutos, regras e regulamentos; políticas; coletividades, grupos e clubes; organizações; eventos; e localizações sócio-geográficas.
- Qual é a utilidade do uso destas fontes de dados?
- Quais são as questões éticas envolvidas no uso destas fontes de dados?

Com relação a este último tópico, Merriam (1998, p214-16) coloca que as técnicas mais comuns de coleta de dados, como entrevista e observação, em pesquisa qualitativa apresentam seus próprios dilemas. Participantes podem sentir que sua privacidade foi invadida, podem ficar embaraçados com alguma questão e podem dizer coisas que nunca teriam intenção de revelar. Por outro lado, observa que uma entrevista pode incrementar a condição dos participantes quando, por exemplo, eles são levados a rever seus sucessos ou são estimulados a agir positivamente em seu próprio benefício. Muitas pessoas que concordam em ser entrevistadas apreciam compartilhar seus conhecimentos, opiniões ou experiências, pois pode ser um processo de autoconhecimento ou terapêutico.

Observação também tem suas armadilhas éticas, dependendo do envolvimento do pesquisador na atividade. Observações conduzidas sem o aviso do que será observado levanta questões éticas de privacidade e de consentimento. Observação participativa levanta questões tanto para o pesquisador quanto para aqueles observados. O ato de observação por si só pode levar a mudanças na atividade, traduzindo-a em algo atípico.

Menos problemáticos são considerados os documentos que o pesquisador possa utilizar num estudo de caso. Pelo menos registros públicos estão abertos para qualquer um analisar e dados podem estar na forma agregada, garantindo anonimato.

Antes da discussão sobre a coleta de dados em si, podendo-se dizer como preparação a ela, é necessário discutirmos a definição e estruturação da amostragem e também quanto ao acesso ao cenário para a coleta de dados. Estas duas questões são apresentadas e discutidas nas próximas duas sessões e, na seqüência, abordaremos as técnicas de entrevista, observação participativa e notas de campo.

3.2.1. Amostragem e Seleção

Mason (1998) define amostragem e seleção como “princípios e procedimentos utilizados para identificar, escolher e obter acesso a unidades relevantes que serão utilizadas para geração de dados por algum método”. Estas unidades deverão ser parte ou ter relação com o todo da população ou universo. Coloca que estes princípios e procedimentos podem ser alternativas lógicas, mas não necessariamente associados à estatística e probabilidade, pois, em pesquisa qualitativa, a lógica da probabilidade raramente é empregada, todavia, lógicas alternativas são praticadas de forma menos visível. Em pesquisa qualitativa, estratégias de amostragem rigorosas e sistemáticas não são normalmente tão importantes porque as amostras são normalmente em pequena escala. Considera amostragem e seleção, concebidas e executadas de forma apropriada, como elementos estratégicos de vital importância também na pesquisa qualitativa.

Ainda com relação à pesquisa qualitativa, Thiollent (1987, p.199) coloca amostra como uma escolha ao acaso de indivíduos que, de algum modo, representa um modelo reduzido da população total. Os critérios de escolha não têm a ver com probabilidade ou estatística, mas com a representatividade que o indivíduo tem com respeito à cultura a que pertence. Neste processo de escolha são utilizados critérios que desempenham papel importante no campo do problema estudado.

O seguinte rol de questões para o pesquisador analisar e refletir é apresentado por Mason (1998):

- Por quê fazer amostragem? Qual é o propósito da amostragem na pesquisa?
- Qual é o universo geral ou população para os quais se deseja amostragem? Qual é a natureza do interesse neste universo ou população?
- Quais são as unidades relevantes ou passíveis de amostragem?
- É satisfatório o uso de unidades passíveis de amostragem ‘senso comum’ ou ‘vida real’, por exemplo, pessoas, documentos etc?
- É satisfatório o uso de sistemas de classificação de unidades convencionais ou disponíveis para propósito de amostragem?
- É satisfatório conceitualizar características, atributos, tipos, temas, experiências ou instâncias como variáveis?
 - Devem ser analisadas as dimensões: temporais; espaciais e geográficas e organizacional, administrativa, social, cultural ou lingüística.
- Qual a relação que se deseja estabelecer ou assumir, que existe entre a amostragem ou seleção feita e a população ou universo geral?
- Quantas unidades se desejam de amostra? Quão grande deve ser a amostragem?
- O que se deseja comparar?

- Por quê fazer comparações? Como e de acordo com qual lógica, fazer comparações auxilia a desenvolver uma explicação social?
- Quais são as comparações-chave para o estudo? O que pareceriam ‘instâncias negativas’?
- Quando se deve tomar as decisões de amostragem?
- Como e por quais métodos e técnicas pode-se obter o tipo de amostra que se deseja?
- A estratégia de amostragem é prática e viável?
- Pode-se obter acesso ao tipo de amostra requerida? Por quanto tempo?
- Quantas entrevistas, observações, diários, documentos, visitas a arquivos, visitas a cinemas, viagens de estudo etc. podem ser cumpridas, dado que os recursos estão disponíveis?
- A estratégia de amostragem é ética?

3.2.2. Relações no Trabalho de Campo

Bogdan e Biklen (1982) colocam que trabalho em campo é o modo com que a maioria dos pesquisadores qualitativos coleta dados e assim, ênfase deve ser dada às relações que ocorrem entre o pesquisado e os sujeitos, na observação do fenômeno, no cenário escolhido. Este relacionamento tende a ser menos formal com passar do tempo. Confiança e conforto são sentimentos que o pesquisador deve construir, com os sujeitos, no decorrer de seu trabalho de pesquisa, encorajando-os a falar sobre o que eles falam normalmente e também confiar no próprio pesquisador e deixando claro aos sujeitos que não irá utilizar suas descobertas para prejudicá-los. Esta relação apresenta alguns contrapontos que o pesquisador deve considerar:

- Unir-se ao mundo dos sujeitos, mas ficando descolados destes.
- De forma despercebida, guardar registro escrito do que acontece tanto quanto coletam outras formas de dados descritivos.
- Aprender com os sujeitos, mas sem necessariamente se parecer com eles.
- Participar de muitas atividades, mas de forma mais limitada e sem competir por prestígio ou *status*.
- Aprender como os sujeitos pensam, mas não precisar pensar como os sujeitos.
- Ter empatia, mas também ser reflexivo.

Outra questão abordada pelos autores é quanto à obtenção de acesso ao ambiente ou cenário de pesquisa. Deve ser tratado com os responsáveis pelas áreas onde se dará a pesquisa, a forma e limites de acesso aos locais, pessoas e informações. Algumas

questões podem aparecer, por parte dos sujeitos, em relação à pesquisa e algumas sugestões de respostas seriam:

- *O que você realmente irá fazer?* Ser honesto, mas não é preciso ser tão específico ou extenso em sua explanação. Se for instigado a ser mais específico, tente ser cuidadoso, mas explique o que você irá fazer. Enfatizar o que espera aprender deles, mas não ser tão solícito a ponto de ser um protetor.
- *Você causará desordem?* Sempre existirá o temor que a presença do pesquisador irá interferir nas rotinas de trabalho dos sujeitos. Deve ser mostrado como é importante para este tipo de pesquisa ser discreto e não interferir com o que as pessoas normalmente fazem. Assegurar que não vai gerar excessiva demanda e que tentará ser sensível a seus problemas e necessidades. Mostrar que a intenção é adequar seu cronograma aos deles.
- *O que você irá fazer com suas descobertas?* Existe também o medo da publicidade negativa ou do uso político das informações que o pesquisador adquire. Tornar claro como pretende utilizar o material e compartilhá-lo com seus sujeitos. Comentar sobre o sigilo que poderá dar às informações, por exemplo, troca de nomes. Se não tiver certeza ainda sobre o uso das informações, explicitar isto e assegurar aos sujeitos que irá discutir esta questão com eles assim que estiver em condições.
- *O que ganharemos com isto?* Já que os sujeitos deram acesso ao pesquisador, podem estar esperando algo como retorno. Alguns podem querer retorno sobre o que foi encontrado ou solicitar um relatório. Podem querer requisitar as anotações de campo. Não se deve prometer mostrar as anotações de campo aos sujeitos, pois pode restringir a naturalidade deles caso saibam que o pesquisador irá compartilhar as notas entre os sujeitos.

Quanto a um bom início de trabalho, os autores complementam com as seguintes sugestões:

- *Não tome o que acontece no campo como pessoal.* O que estará ocorrendo é parte do processo de trabalho no campo.
- *A primeira visita é para o pesquisador ser apresentado.* Uma das pessoas que deu a permissão pode fazer a introdução do pesquisador ou delegar para alguém.
- *Não tente completar tudo nos primeiros dias.* Facilitar a entrada no campo. Fazer pequenas visitas nos primeiros dias; usar o tempo para uma introdução e visão gerais do projeto ou atividades. Há muitas novas faces e coisas a aprender.
- *Mantenha-se relativamente passivo.* Mostrar interesse e entusiasmo para o que está aprendendo, mas não fazer muitas perguntas específicas, especialmente

em áreas controversas. Fazer perguntas gerais que irá permitir aos sujeitos a oportunidade de falarem.

- *Seja amigável.* Quando for apresentado às pessoas, ser polido. Nos primeiros dias, os sujeitos vão perguntar sobre o por quê do pesquisador estar ali. Repetir sempre o que disse aos que deram acesso, só que de forma mais resumida.

Patton (1990, p.273) apresenta a seguinte lista de considerações e recomendações quanto ao trabalho de campo:

- Ser descritivo na tomada de notas de campo.
- Obter variedade de informações de diferentes perspectivas.
- Fazer validação cruzada ou triangulação através de diferentes tipos de dados e formas de obtenção (observação, entrevista, documentação, gravação etc.).
- “*Use quotations*”: representar os participantes em seus próprios termos e cenários.
- Selecionar informantes chaves, utilizando suas perspectivas, mas tendo em mente suas limitações.
- Ter cuidado e ser sensível aos estágios do trabalho em campo:
 - Construir confiança e compreensão.
 - Estar alerta e disciplinado para a rotina do trabalho em campo.
 - Foco em se ter uma síntese do cenário.
 - Disciplina e consciência em tomar notas de campo detalhadas.
- Envolver-se o máximo possível, mantendo perspectiva analítica.
- Separação clara entre descrição e interpretação / julgamento.
- Prover feedback como parte do processo de verificação.
- Incluir nas notas de campo e relatórios suas experiências pessoais, pensamentos e sentimentos, que também são notas de campo.

3.2.3. Entrevista

A entrevista pode ser considerada uma das técnicas mais utilizadas em coleta de dados qualitativos, pois em algum ponto da pesquisa qualitativa ela é quase sempre empregada, com estrutura, técnicas e princípios que servem aos demais métodos (Mason, 1998; Merriam, 1998, p.71-84). O termo entrevista qualitativa é usualmente empregado para se referenciar às formas profundas, semi-estruturadas ou livremente estruturada de entrevistas.

Para Thiollent (1987), questionários e entrevistas, como técnicas para obtenção de dados, não podem ser considerados como sinônimos de ‘empiricismo’ quando “são submetidos ao controle metodológico e subordinados a uma verdadeira preocupação de teoria sociológica”. De uma certa forma, tanto na entrevista quanto na observação acabamos por ter um questionário, mesmo que na forma de roteiro, para direcioná-los. As perguntas traduzem as questões da pesquisa, devem levar em conta o nível de informação dos sujeitos participantes do processo e devem ter um controle rigoroso para evitar ampliar as distorções que elas introduzem por si só. Sua estruturação pode seguir um tema, ou grupos que têm relação com as hipóteses da pesquisa ou serem aleatórias, sendo esta última uma forma de se evitar a ‘contaminação’ que a resposta de uma pergunta pode levar a uma outra seguinte. Dependendo da profundidade que se quer dar ao tema, principalmente na entrevista, as questões se tornam mais ou menos abertas. Maior profundidade implica em questões mais abertas e exigirá do pesquisador um papel mais ativo para dar fluidez à conversação e o questionário, na realidade, pode transformar-se num simples roteiro. O autor apresenta alguns tipos de entrevistas e sua significação:

- *Dirigida ou padronizada*: aplica-se um questionário predeterminado; a maioria das questões é fechada e o papel do entrevistador não é ativo.
- *Semi-estruturada*: utiliza-se de um pequeno número de questões abertas.
- *Centrada*: o entrevistado descreve livremente sua experiência pessoal a respeito do assunto investigado, dentro de hipóteses ou temas determinados.
- *Não-diretiva*: uma conversação é iniciada a partir de um tema geral, sem estruturação do problema por parte do entrevistador.
- *Clínica*: semelhante à não-diretiva, objetiva uma “interpretação sócio-psicológica da situação ou personalidade dos sujeitos através de suas verbalizações”.

Mason (1998) coloca que entrevistas qualitativas são geralmente caracterizadas por:

- Estilo geralmente informal, como uma conversação ou discussão.
- Abordagem temática, centrada em tópicos, biográfica ou narrativa.
- Concepção de que dados são gerados via interação porque nem os entrevistados ou a interação por si só são as fontes de dados.

Coloca também as seguintes questões, com o intuito de reflexão:

- Por quê usar entrevistas?
- Por quê falar ou interagir com pessoas para gerar dados?
- Por quê usar entrevista qualitativa? Por quê este estilo e abordagem são melhores que uma forma de entrevista mais estruturada ou um questionário?

De Lefèvre e Lefèvre (2000d), Mason (1998) e Merriam (1998, p.71-84) relacionaremos algumas questões e recomendações, que podem ser vistas a seguir, no preparo e condução

de entrevistas, para que o entrevistado tenha condições de se expressar de forma mais adequada possível sobre o tema em investigação. O ‘saber perguntar’ é essencial e, “não há produto que possa ser de boa qualidade quando a sua matéria-prima não o é igualmente” (Lefèvre e Lefèvre, 2000d).

- Motivos e intenções do pesquisador e o propósito da investigação.
- Como posso fazer as questões? Qual o conteúdo? Qual estilo?
- Qual a profundidade e alcance que se quer obter sobre estes temas? Qual deve ser o escopo das questões?
- O que se deve questionar a seguir? Qual deveria ser a seqüência?
- Quantas questões devem ser formuladas para cobrir todos os objetivos da pesquisa? Em que local? Durante quanto tempo? Quantas entrevistas?
- A proteção dos sujeitos através de uso de pseudônimos.
- Pagamento, se tiver.
- Como não cansar o entrevistado?
- Como evitar respostas monossilábicas (sim, não, concordo etc.) ou “valorativas” (acho bom, acho legal, mais ou menos etc.)?
- Propiciar, ao máximo, o surgimento de um discurso espontâneo, descritivo.
- Evitar o discurso armado, posicionado, os a priori ideológicos.
- Evitar, sempre que possível, questões que comecem por: ‘o que você acha de...’ ou ‘qual a sua opinião sobre...’.
- Evitar questões do tipo: ‘que palavra vem à sua cabeça quando eu falo...’, que quase sempre levam a respostas também sob a forma de palavras e não, como seria desejável, de discursos.
- Ser lógico ou significativo com os entrevistados.
- Que esteja relacionado com as circunstâncias e experiências de seus entrevistados, com o que já conhece deles.
- Ser sensível aos entrevistados, às suas necessidades e direitos, de acordo com a sua posição ética.
- Auxiliar no fluxo da interação – conversação com propósito – em vez de impedi-la.
- Assegurar um foco apropriado sobre questões e tópicos relevantes para as questões de pesquisa.
- Escutar, realmente escutar. O pesquisador tem que estar apto a isto ou então gravar as entrevistas.

- Relembrar o que as pessoas disseram e o que já foi questionado, principalmente quanto estiver envolvido em múltiplas entrevistas.
- Almejar um bom balanceamento entre falar e ouvir.
- Estar seguro que está compreendendo a linguagem corporal.
- Estar familiarizado com as facilidades de entrevista como notas, gravador etc.
- Quem tem a palavra final sobre o conteúdo do estudo?

3.2.3.1. Gravação de entrevista

Belanger (1999) cita que vários autores, assim como (Lefèvre e Lefèvre, 2000d), recomendam o uso de gravação de entrevistas colocando-a até como necessária, mas muitos pesquisadores mencionam a gravação como um complemento e não um substituto às notas de campo. Gravações são mais completas que somente anotações e fazem com que não se perca muito conteúdo discursivo bem como garante a literalidade, espontaneidade e fluidez do discurso.

O mesmo autor apresenta as seguintes recomendações, vantagens e desvantagens quanto ao uso de gravadores:

- *Recomendações:*
 - Identificar a política da companhia sobre esta matéria.
 - Utilizar gravação para todos os sujeitos ou nenhum, para não introduzir mais uma variável que pode influenciar nas respostas.
 - Utilizar preferencialmente um micro gravador, que é mais discreto, não representa ameaça e é menos perceptível, mas com o cuidado de utilizar equipamento com boa qualidade de som.
 - Ter certeza que tem capacidade para gravar toda uma entrevista.
 - Ter em mãos gravadores e baterias extras para caso de falha.
 - Questionar os entrevistados antecipadamente sobre se incomodam de terem as falas gravadas e assim poderem estar mais concentrados no que irão relatar e não se distraírem pelas tomadas de nota.
 - Colocar o gravador sobre a mesa mostrando que não está ligado, informar que irá ligá-lo e ligar, garantindo aos entrevistados que nada foi gravado antes.
 - Assegurar que a gravação será destruída após transcrição.
 - Assegurar aos entrevistados que as informações coletadas não serão utilizadas de outra forma sem seus consentimentos.

- Oferecer e mostrar as transcrições aos entrevistados antes de fazer uso das informações.
- De qualquer forma, tomar nota, principalmente para registrar uma impressão, algum fato relevante que complementa a fala do entrevistado, lembrando que a gravação é um complemento.
- Iniciar com questões neutras.
- Estar seguro que o volume do microfone é o suficiente para capturar a fala do entrevistador e entrevistado.
- Se os entrevistados não estiverem à vontade (questioná-los) interromper a gravação e tomar nota, se possível com apoio de um colega.
- Falar aos entrevistados que solicitem pausa de gravação a qualquer tempo.
- Oferecer uma cópia da gravação.
- *Benefícios:*
 - Se não houver gravação, não será possível ter tudo o que foi dito na entrevista.
 - Tendo uma transcrição real é possível uma análise de conteúdo mais completa.
 - Ao se publicar a pesquisa, torna mais persuasivo e convincente incluir observações reais dos entrevistados.
 - Libera o entrevistador para ouvir e responder.
 - Permite melhor contato visual e desenvolvimento do entendimento.
 - Permite reproduzir a gravação para outros membros da equipe de pesquisa.
 - Tomar notas mantém o entrevistador alerta, mostra que está interessado e preparado, mas pode fazer diminuir o contato visual, com isto o entendimento e ainda a trilha da conversação.
- *Desvantagens:*
 - Algumas pessoas ficam muito nervosas com a gravação, pois sabem que tudo será gravado exatamente como falado e pode trazer preocupação sobre se o falado poderá ser ouvido por alguém que não deseja.
 - Entrevistador pode não ouvir, ficar desatento.
 - Dificuldade de localizar determinadas passagens na gravação.
 - Custo da transcrição pode ser alto.

Quanto à transcrição das entrevistas gravadas, Bogdan e Biklen (1982) têm as seguintes considerações:

- Deve incluir um cabeçalho que inicia cada entrevista, auxiliando a organização dos dados e permitindo o resgate de certos segmentos quando necessários.
- Estar discriminada cada fala e a identificação de cada falante.
- Quebrar o texto em parágrafos facilita a codificação, nos casos de longos discursos.
- “Pensar breve”. Não querendo limitar as entrevistas qualitativas, que se esperam abertas, sugerem que se estabeleça um limite de sujeitos e de temas, centrando em áreas particulares.

3.2.3.2. Grupos Focais

Grupo Focal é uma derivação de entrevista, quando o pesquisador envolve vários entrevistados, escolhidos de certa forma, para discutirem um tema de interesse. Um bom método para prospecção inicial de um problema e onde o pesquisador deve estar bem treinado e com a mente bem aberta, pois, apesar do resultado do trabalho poder ser revelador, existem vários problemas e preocupações relacionados a este método a serem tratados pelo pesquisador (Boeree, 1998):

- Devido à dinâmica de grupos, se o pesquisador discute algo que tem um significado emocional grande para ele, há a tendência de dirigir o grupo a se expressar da forma que tem em mente, podendo gerar um trabalho de pouca confiança.
- Pessoas com forte interesse em questões do homem e mulher, religiosas políticas, gerenciamento etc, são vítimas potenciais de desilusão. Quanto mais ‘ego’ estiver envolvido na questão mais terá que se precaver contra preconceitos.
- Grupos focais muitas vezes são dominados por personalidades fortes.
- Grupos geram mais emoção que alguém individualmente deve sentir sobre uma questão.
- Grupos podem focar com tanta força sobre uma questão que não pensam nas outras.
- Grupos tendem a mostrar mais consistência do que têm, pois indivíduos que não concordam não desejam perturbar a paz.
- Para temas ‘quentes’ e grupos com forte coesão, grupos focais podem se degenerar em alguma coisa como debate.

3.2.3.3. Entrevista: problemas e alternativas

Thiollent (1997) aponta algumas fontes de erros e de distorções para as quais o pesquisador deve estar atento, tais como:

- *Em questionários*: erros de amostragem; efeito de contaminação entre perguntas; a abstração que certas palavras podem ter para o entrevistado; tendência a se responder *sim* do que *não*; a indução da resposta pela forma da pergunta; o uso de estereótipos na pergunta que pode manipular a resposta; conotações negativas ou dramáticas.
- *Em entrevistas*: influências, tanto no entrevistador quanto no entrevistado, ligadas à raça, sexo, idade, status; a falta de resposta por causa de desconfiança ou intimidação; racionalizações feitas pelo entrevistado dado seu envolvimento no assunto.

Muitas vezes o pesquisador necessita interagir diretamente com os agentes atuantes no fenômeno em estudo para coleta de dados e esta iteração pode perturbar a naturalidade do evento. Tarallo (1985, p. 21-28) sugere a abordagem de entrevista sócio-lingüística onde o pesquisador, como entrevistador, tenta neutralizar sua presença e de elementos estranhos ao grupo em investigação, como por exemplo, de um gravador. Uma forma de neutralização que propõe é a do pesquisador fazer o papel de aprendiz-interessado na comunidade com o objetivo de aprender tudo sobre a comunidade e sobre os informantes que a compõem. “O informante não pode prestar atenção à sua própria maneira de falar”. Uma forma de atingir isto, como colocado pelo autor, é a narrativa de experiência pessoal que tem demonstrado, segundo ele, que o informante, ao relatá-las, “está tão emocionalmente envolvido com *o que* relata que presta o mínimo de atenção ao *como*”.

Boeree (1998) alerta ainda que problemas em relação a preconceitos ou inclinações podem ocorrer e que serão minimizadas com a experiência, tempo, trabalhando com outras pessoas e “mantendo os olhos abertos e sendo duro consigo mesmo”. Sugere o seguinte exercício:

- Montar uma lista com suas características: idade; identificação étnica ou nacionalidade; religião ou filosofia de vida; partido ou orientação política; teoria psicológica favorita e mais quatro características que o descrevam como indivíduo.
- Listar modos pelos quais suas características possam influenciar seus esforços em entrevista de pesquisa.
- Escrever como poderia anular estes preconceitos ou inclinações.
- Escreva como estes esforços possam levar a outras influências.
- Compartilhar os escritos com outros colegas.

Sugere ainda que, após o registro ou, no caso de gravação, da sua transcrição, devem ocorrer novas leituras do material escrito, como uma forma de reflexão sobre o que foi registrado, questionando-se sobre:

- Esteve inteiramente presente fenomenologicamente? Ou caiu numa rotina do tipo "rabiscar conscientemente"?
- Se esteve inteiramente presente, sempre cuidou para que desejos, interesses, necessidades ou pensamentos não distorcessem a entrevista?
- Percebeu padrões ou essências? Verificou intuições com as pessoas, por reflexão ou simplesmente questionando?
- Capturou tanto a pessoa quanto o tópico? Capturou a conversação, o fluxo de palavras e idéias entre as pessoas no cenário?

3.2.3.4. Entrevista: Ética

Mason (1998) coloca as seguintes questões, para reflexão, quanto à ética em entrevistas qualitativas:

- Quão distante é a própria prática de entrevista e estilo de ética do pesquisador?
- Em que base está julgando o que é ético e o que não é?
- Quais justificativas pode oferecer para a ética da prática e estilo de entrevista do pesquisador?
- Em que base e para quem são elas aceitáveis? Responder estas questões pode envolver pensar sobre:
 - *O que questiona?* Está questionando sobre temas pessoais ou privados ou temas que os entrevistados não desejariam discutir?
 - *Como questiona?* Não estaria utilizando questões armadilhas para pegar seus entrevistados, para confundir-los? Não estaria perseguindo uma questão com teimosia? Não estaria fazendo questionamentos de forma brusca para verificar como os entrevistados reagem? O estilo de questionamento faz seu entrevistado se sentir desconfortável?
 - *O que 'leva' seus entrevistados a lhe dizer?* Seus entrevistados estão revelando mais do que o pesquisador pensa que eles devem?
 - *Se e como pode garantir a confidencialidade e anonimato de seus entrevistados?* Se isto é o que disse que fará?
 - *As relações poderosas das interações de entrevista.* Usualmente é assumido que o entrevistador exerce poder sobre o entrevistado na e depois da entrevista. Mas, relações de poder, podem ser mais complexas e multi-direcionais que isto, e algumas vezes pode se dar o contrário.

- Obteve o ‘consentimento declarado’ de seus entrevistados para sua participação? É necessário considerar as seguintes questões:
 - *Quem consentiu falar?* O pesquisador deve certamente obter o consentimento das pessoas que propõe entrevistar.
 - *Como garantir que o consentimento que obteve é realmente um consentimento declarado?*

3.2.4. Observação Participativa

Conforme Boeree (1998) imergir num modo de vida estranho para obter conhecimento, num entendimento deste modo de vida, é chamado de observação participativa: “uma interação social intensa entre pesquisador e sujeitos” (Bogdan e Taylor, 1975, p.5). Continua que, embora algum conhecimento possa ser adquirido pela observação, é somente com um envolvimento profundo e intenso que se obtém o significado que as pessoas dão ao seu ambiente e comportamento sociais. Uma das características apontadas como relevantes é que o trabalho de observação é de natureza não estruturada. “Diferente de estudos controlados, tais como *surveys* e experimentos, observações evitam pré-julgamento da natureza do problema e assim o uso de instrumentos rígidos de coleta de dados e hipóteses baseadas em crenças ou intuições pré-existentes relativas ao ambiente de pesquisa e seus participantes” (Shaffir *et al.*, 1980, p.17).

Observação difere de entrevista, pois a primeira ocorre no campo natural do cenário em vez do local definido que normalmente ocorre nas entrevistas e, “dados observados representam um encontro original com o fenômeno de interesse melhor que a de segunda mão obtida numa entrevista” Merriam (1998, p.94-98), que apresenta também algumas razões para a observação:

- Verificar coisas que se tornam rotinas aos participantes.
- Verificar coisas que levam a entender o contexto ou sobre incidentes específicos, comportamentos etc. que permitem ser utilizados como referências para entrevistas subseqüentes.
- Compor com as entrevistas e análise de documentos um conjunto que permite consolidar os achados.
- Ver as coisas em primeira mão.
- Permitir registrar o comportamento como ele está acontecendo.
- Pessoas podem não se sentir à vontade em falar com o pesquisador ou discutir sobre alguns tópicos.

O que observar:

- *O cenário físico:* Com o que o ambiente físico se parece? Qual é o contexto? Que tipo de comportamento é projetado nele? Qual é o espaço alocado? Que objetos, recursos e tecnologias estão nele?
- *Os sujeitos:* Descrever quem está em cena, quantas pessoas e seus papéis. O que faz estas pessoas estarem juntas? Quem é permitido aqui? Quem não está aqui e era esperado que estivesse? Quais são as características relevantes dos sujeitos?
- *Atividades e interações:* O que está acontecendo? Há uma sequência de atividades definidas? Como as pessoas interagem com a atividade e com as outras? Como as pessoas e atividades estão relacionadas, do ponto de vista dos sujeitos ou da perspectiva do observador? Quais normas e regras estruturam as atividades e interações? Quando começou a atividade? Quanto tempo levou na última vez? É uma atividade típica ou não usual?
- *Conversação:* Qual é o conteúdo da conversação neste cenário? Quem fala com quem? Quem escuta? Citar diretamente, paráfrase e resumir a conversação. Se possível gravar e depois transcrever a conversação. Anotar silêncios e comportamentos não verbais que adicionam significado à troca.
- *Fatores sutis:* Menos óbvio, mas importantes para a observação são:
 - Atividades informais e não planejadas.
 - Significados simbólicos e conotativos de palavras.
 - Comunicação não verbal como traje e espaço físico.
 - O que não aconteceu, especialmente se esperava que acontecesse.
- *Seu próprio comportamento:* O pesquisador é tão parte do cenário quanto os sujeitos. Qual é seu papel, se é como um observador ou como participante, afetando a cena que está observando? O que diz e faz? Adicionalmente, que pensamentos tinha sobre o que está ocorrendo?

Patton (1990, p.186-198) apresenta cinco dimensões que devem ser consideradas como variações na abordagem para observação, cada uma com uma escala gradual de intensidade:

- Quanto ao papel do observador: participação total, parcial ou observação.
- Atuação do observador perante os outros: visível, parcialmente visível ou escondida.
- Propósito da avaliação perante os outros: explanação plena, parcial, escondida ou falsa explanação.
- Duração da observação: tempo limitado / evento simples ou de longa duração / eventos múltiplos.
- Foco da observação: dirigida ou ampla.

Algumas questões, consideradas como chaves, a serem feitas antes, durante e depois do processo de geração de dados são apresentadas por Mason (1998), para reflexão:

- A intenção é ser um participante, um observador ou observador – participante?
- Que tipo(s) de identidade(s), status ou papel(éis) se deseja adotar? Que impressão deve se estar tentando criar?
- Como se decide sobre local, a situação e o cenário? Onde é que está interessado – em tempo, espaço e local?
- Como pode ter acesso ao cenário? O que acesso realmente significa?
- Como se deve cuidar sobre desenvolver relacionamentos no cenário? Como ganhar aceitação? Quando saber que obteve aceitação?
- O que se procura no cenário?
- Como gerar dados dentro do cenário? De onde vêm os dados?
- Como e quando deve gravar as observações? O que deve gravar?

Sobre documentos e dados visuais que podem ser encontrados durante a observação ou processo de pesquisa, o mesmo autor coloca as seguintes questões a serem trabalhadas:

- Por quê utilizar ou gerar documentos baseados ou não em textos?
- Por quê utilizar ou gerar outras formas de dados visuais?
- O quê realmente se deseja conhecer e que documentos ou dados visuais podem dizer sobre isto?
- Como avaliar o valor e o potencial produtivo, para a pesquisa, dos documentos e dados visuais? Como decidir qual deles usar?
 - Qual nível de detalhe ou de completude é provido pelo documento ou dados visuais?
 - Necessita-se de outras formas de dados, ou outras informações contextuais, para elas fazerem sentido?
 - Como eles foram preparados, feitos ou revelados, por quem, para quem, sobre que condições, de acordo com que regras e convenções? Para que foram utilizados?
 - São autênticos e genuínos? São confiáveis e precisos?
- Existem documentos e dados visuais apropriados? Como obter acesso a eles? Pode-se gerar documentário ou dados visuais apropriados?
- O que levar em conta nos documentos e imagens visuais? O desejo é uma ‘leitura’ num senso literal, interpretativo ou reflexivo?
- O que deve ser coletado ou gravado? Como gravá-lo?

3.2.4.1. Observação Participativa: problemas e alternativas

Boeree (1998) coloca que, na observação participativa, podemos encontrar as mesmas armadilhas que em pesquisa experimental, podendo comprometer a validade, exatidão da descrição, a confiança e a reprodução do experimento por outros observadores. Cita alguns problemas:

- Pessoas tentam ‘parecer bem’ para dar boas impressões.
- Pessoas freqüentemente tentam ser simpáticas, dando aquilo que pensam que você quer.
- Pessoas às vezes tentam enganar ou deturpar.
- Pessoas tentam imaginar coisas, procurar pelo que vem depois.
- Pessoas freqüentemente tentam atuar num papel ‘apropriado’ (seleção de papel) do que serem totalmente elas mesmas.
- Pessoas repentinamente podem ver o pesquisador como um ‘pesquisador’ (perda de confiança).
- Pessoas algumas vezes gostam de ser notadas e agirão de forma a reterem atenção.
- Pessoas têm preconceito sobre pesquisadores, psicólogos, sociólogos...
- O envolvimento emocional por parte do pesquisador altera o comportamento dos sujeitos.
- Por outro lado, racionalidade fria por parte do pesquisador tem o mesmo efeito.
- Sentimentos (amor, ódio) em relação a uma pessoa em particular podem mascarar a percepção sobre a situação ou pessoa.
- Pode-se indispor com alguns sujeitos enquanto mediam-se conflitos ou dão-se advertências.
- Pode-se afastar alguns sujeitos pela associação com autoridades.
- Culturas diferentes têm regras diferentes de exclusividade em relação a sexo, idade etc.

3.2.5. Notas de Campo

Notas de campo, na visão de Bogdan e Biklen (1982), são todos os escritos feitos pelo pesquisador durante ou após cada observação, entrevista ou sessão de pesquisa, escrevendo o que ocorreu, descrevendo pessoas, objetos, locais, eventos, atividades e

conversações. Adicionalmente, como parte de suas notas, sugerem que o pesquisador deva registrar idéias, estratégias, reflexões, desconfianças, além de padrões que emergem. Em resumo, “o escrito do que o observador ouviu, viu, experimentou e pensou no curso da coleta e reflexão sobre os dados num estudo qualitativo... permitindo ao pesquisador visualizar como seu plano de pesquisa pode ser afetado pelo dado coletado e lhe dando consciência de como ele está sendo afetado pelo dado”. O pesquisador deve ser persistente, flexível e criativo.

Notas de campo também podem ser consideradas como complementos para outras técnicas que, por si só, podem não captar tudo o que ocorre numa observação ou relato de um fenômeno como, por exemplo, na condução de entrevistas gravadas onde significado e contexto da entrevista podem ser capturados, através de anotações, como complemento de cada entrevista. Sinais, impressões e observações feitos antes e depois da entrevista podem ser capturados por este instrumento.

Identificam dois tipos de materiais que podem constar nas notas de campo: o descritivo, que é decorrente da captura de uma gravura do mundo em termos de cenário, pessoas, ações e conversações observadas; e o reflexivo, que captura o que o pesquisador tem em mente, suas idéias, interesses e preocupações.

- *Material Descritivo*: tem o objetivo de capturar o que ocorre ou ocorreu em campo, de forma acurada, tendo em vista que o pesquisador sempre estará efetuando escolhas e julgamentos. O material deve ser descritivo e detalhado. Este material pode incluir:
 - *Retrato dos sujeitos*: aparências físicas, vestimenta, maneirismo e estilo de falar e agir.
 - *Reconstrução do diálogo*: as conversações que ocorrem entre sujeitos são gravadas. As notas irão conter paráfrases e resumos das conversações, mas deve-se cuidar de registrar, o mais próximo possível, as palavras dos agentes, as dúvidas sobre o entendimento da conversação, os gestos, entonações e expressões faciais.
 - *Descrição do cenário físico*: conforme o caso, o desenho do espaço físico, o arranjo do mobiliário, as observações sobre o que contém os quadros de avisos e paredes, as localização de prédios, salas etc.
 - *Explicação de eventos particulares*: incluir lista de quem esteve envolvido no evento, de que maneira e a natureza da ação.
 - *Descrição de atividades*: inclui descrição detalhada do comportamento, reproduzindo a seqüência do comportamento bem como atos particulares.
 - *Comportamento do observador*: o pesquisador também deve ser tratado como objeto de observação. A guarda do registro cuidadoso de seu comportamento pode auxiliar em avaliar desagradáveis influências.

- *Material Reflexivo*: adicionalmente ao material descritivo, notas de campo podem conter relatos que refletem considerações mais pessoais do observador no curso da investigação, onde o lado mais subjetivo da jornada do pesquisador é registrado, enfatizando especulação, sentimentos, problemas, idéias, desconfianças, impressões, preconceitos, erros, fraquezas, imperfeições, preferências e antipatias. Especular sobre o que está aprendendo, o que irá fazer depois, e qual o resultado do estudo que irá ocorrer. Para isto, o pesquisador deve ter auto-reflexão e um registro preciso dos métodos, procedimentos e do material descritivo. Neste material se incluem:
 - *Reflexões sobre análise*: especulação sobre o que se está aprendendo, temas que estão emergindo, padrões que podem ser representados, conexões sobre peças de dados, idéias adicionais e pensamentos.
 - *Reflexões sobre método*: material sobre procedimentos e estratégias empregadas no estudo e decisões tomadas sobre o projeto de estudo, incluindo comentários a cerca do entendimento sobre os sujeitos durante situações de sucesso e problemas encontrados no estudo.
 - *Reflexões sobre dilemas éticos e conflitos*: como trabalho de campo envolve o pesquisador com as vidas de seus sujeitos, preocupações entre seus próprios valores e responsabilidades com os dos sujeitos devem ser relatadas para tratá-las.
 - *Reflexões sobre o estado de espírito do observador*: decorrendo das crenças religiosas, ideologia política, bagagem ética, posição na sociedade, formação escolar, raça, sexo etc., o pesquisador inicia os estudos com certas concepções sobre os sujeitos e o cenário que irá estudar. Suas opiniões, crenças, atitudes e preconceitos podem ser revelados pela reflexão sobre seu próprio modo de pensar, nas notas. Reflexões não só podem auxiliar como são registros dos fatos.
 - *Pontos de esclarecimento*: incluir notas e observações onde possa haver dúvida ou confusão. É uma maneira de permitir corrigir erros de informação cometidos anteriormente.

Colocam ainda as seguintes recomendações e considerações quanto ao registro de notas de campo:

- Não deixar muito tempo entre a observação e o registro das notas, pois a lembrança dos fatos diminui e ficará menos parecido com o real.
- Não conversar sobre as observações antes do registro. Consideram que torna a importância difusa.
- O registro deve ser feito em local e equipamentos adequados; local longe de distrações.

- Deve ser reservado um tempo adequado para os registros.
- Começar com anotações rápidas, resumos, como que se montando um diagrama em que se possa trabalhar depois com mais detalhes.
- Tentar um registro cronológico do curso da observação.
- Registrar o fluxo da conversação e eventos que tem na mente.
- Mesmo encerradas as anotações, registrar tudo que vem em mente, pois não se consegue colocar tudo o que se lembra numa primeira vez.
- Consideram uma tarefa trabalhosa, mas que dá bons resultados.

3.3. Análise e Disseminação de Dados

A análise é um processo sistemático de busca e arranjo das transcrições das entrevistas, notas de campo e outros materiais que acumulados para incrementar a compreensão dos sujeitos, cenários e fenômeno, permitindo apresentar as descobertas aos outros. Esta análise envolve trabalhar com dados, organizando-os, quebrando-os em unidades gerenciáveis, o que é para ser aprendido e o que será passado aos outros (Bogdan e Biklen, 1982). A análise pode ocorrer tanto durante quanto ao final do processo de coleta de dados. Às vezes, a análise durante o processo de coleta de dados é necessária para se poder dar um rumo à própria análise e continuidade à coleta. Algumas vezes será necessário o término da coleta para a análise fazer sentido. O pesquisador deve ser especulativo, expressar o que pensa e sente, e anotar e realçar tudo o que considere que seja relevante.

Como vimos na seção que tratou dos tipos de pesquisa qualitativa, dependendo do tipo de pesquisa escolhido o enfoque da análise será determinado.

Merriam (1998, p.155-161) faz uma analogia deste processo de análise com uma ‘metamorfose misteriosa’, onde “o pesquisador some com os dados, aplica seus poderes analíticos e emerge com seus ‘resultados’”. O mesmo autor coloca que, recentemente tem havido um certo número de publicações descrevendo e explicando o processo de análise de dados qualitativos, com suas técnicas, mas que o aprendizado real pode somente ocorrer pela prática. De forma sucinta, apresentamos a seguir, uma visão geral das principais técnicas apresentada pelo autor:

- *Análise Etnográfica*: Foca sobre a cultura e regularidade social da vida de todo dia. Tem como característica uma descrição rica e pesada. Antropólogos algumas vezes utilizam esquemas de categorias pré-existentes para organizar e analisar seus dados, mas, muitas vezes, o esquema de classificação é derivado dos próprios dados. O esquema pode empregar termos comumente achados na própria cultura ou termos construídos por etnógrafos. Se os tópicos dentro de um esquema são inter-relacionados, uma topologia pode ser criada. Estes relacionamentos são muitas vezes descritos em diagramas, tais como grades

ou outras estruturas de caixas, como gráficos de fluxos, tabelas de decisão, círculos sobrepostos, cadeias ou redes causais etc. Em um estudo etnográfico, estes sistemas de classificação ou “mapas cognitivos” são utilizados para classificar dados respeitando padrões sócio culturais. Comparando-se elementos dentro de um sistema de classificação pode levar a tentativas de hipóteses e explicação.

- *Análise de Narrativa:* O coração da análise de narrativa é o modo como os humanos experimentam o mundo. Como técnica de pesquisa, o estudo de experiência é através de histórias. Modelos sociológicos e sócio-lingüísticos de análise de narrativa enfatizam a estrutura da narrativa e seu relacionamento com o contexto social. Modelos literários enfatizam gramática, sintaxe, narração e estrutura de enredo. Adicionalmente, perspectivas ideológicas podem ser utilizadas para interpretar narrativas de histórias de vida.
- *Análise Fenomenológica:* Este tipo de análise se prende a analisar a essência ou estrutura básica de um fenômeno. Diversas técnicas específicas, tais como “*epoche*”, agrupar, variação imaginativa, conhecimento de primeira e segunda ordem etc., são utilizadas para analisar experiências. “*Epoche*”, por exemplo, é o processo onde o pesquisador se engaja em remover pontos de vista e suposições do fenômeno em investigação. Esta suspensão de julgamento é crítica neste tipo de investigação para que o investigador possa ver a experiência por si só.
- *O Método Comparativo Constante:* A estratégia básica do método, como o nome diz, é a comparação constante. O pesquisador começa com um incidente em particular de uma entrevista, notas de campo ou documento e o compara com outro incidente no mesmo conjunto de dados ou em outro conjunto. Esta comparação leva a tentativas de categorias que são comparadas com cada uma das outras e a outras instâncias. Comparações são constantemente feitas dentro e entre níveis de conceituação até a teoria poder ser formulada.
- *Análise de Conteúdo e Indução Analítica:* Duas técnicas menos comuns dentre as técnicas de análise de dados em pesquisa qualitativa. Ambas são utilizadas em análise indutiva de dados qualitativos. Toda análise de dados qualitativos pode ser vista como análise de conteúdo no qual os conteúdos de entrevistas, notas de campo e documentos são analisados. O processo envolve a codificação simultânea dos dados crus e a construção de categorias que capturam características relevantes dos conteúdos dos documentos. Indução analítica tem como processo o refinamento contínuo de hipóteses como as instâncias que o pesquisador encontra e que não fecham com a hipótese original. O objetivo é alcançar um perfeito ajuste entre a hipótese e os dados. Em sua forma pura, indução analítica é um processo rigoroso de, sucessivamente, testar cada novo incidente ou caso contra as mais recentes hipóteses formuladas ou explicação do fenômeno em estudo.

Bogdan e Biklen (1982) deixam as seguintes sugestões para uma boa análise, principalmente se tiver que ser feita durante o processo de coleta:

- *Tempo entre o término da coleta e o início da análise ou da análise final:* o pesquisador deve dar um tempo entre o encerramento da coleta de dados e o processo de análise para “trazer novas energias e entusiasmo para tratar os dados que já parecerão entediados e chance para colocar o relacionamento entre o pesquisador e os sujeitos em perspectiva”.
- *Forçar a si mesmo a tomar decisões que direcionem o estudo:* em muitos estudos a coleta de dados é como um funil. Primeiro coletam-se dados de forma ampla, com diferentes sujeitos, explorando espaços físicos para obter um entendimento amplo dos parâmetros do conjunto, sujeitos e questões que estão sob foco. Depois de desenvolvido o foco da pesquisa, baseado tanto na sua viabilidade quanto em seu interesse, direciona-se o escopo da coleta de dados.
- *Forçar a si mesmo a tomar decisões relacionadas com o tipo de estudo que procura executar:* tentar deixar claro na mente, por exemplo, se deseja fazer uma ampla descrição de um cenário ou se está interessado na geração de uma teoria sobre um aspecto particular dele.
- *Desenvolver questões analíticas:* as questões formuladas são fechadas com o tipo de estudo que está tentando. Os autores sugerem que, tão logo entre no campo de estudo, avalie que questões são relevantes e quais devem ser reformuladas para dirigir seu trabalho.
- *Planejar sessões de coleta de dados inspiradas no que achou em observações anteriores:* perguntar-se “O que é isto que ainda não conhecia?”. Ao responder esta questão o pesquisador é levado a pensar sobre o que já conhece e a forma que seu estudo está tomando. Decidir se deseja gastar mais tempo num local ou outro, arranjar para ver atividades específicas ou planejar uma entrevista com um sujeito em particular com questões específicas em mente.
- *Escrever muitos “comentários de observador” sobre idéias geradas:* não restringir as idéias que podem surgir durante o processo de coleta de dados, fazendo anotações e registros sobre todas elas. Registrar e especular sobre os significados de palavras, eventos ou circunstâncias recorrentes, bem como se os sujeitos tem algo em comum. A idéia é estimular o pensamento crítico sobre o que o observador vê e o tornar “mais que uma máquina de registro”.
- *Escrever memorandos para si mesmo sobre o que está aprendendo:* escrever sobre o que está sentindo aflorar. Desenvolver ligações entre os comentários e registros feitos. Propicia um tempo de reflexão sobre questões significativas no cenário e como elas estão relacionadas com as questões de teoria geral, metodológica e substantiva.

- *Colocar-se diante de idéias e temas sobre os sujeitos:* utilizar-se de ‘informantes-chaves’ para as análises preliminares; sujeitos que têm percepção ou são articulados.
- *Explorando literatura enquanto está em campo:* o acesso à literatura já deve ser dado quando o pesquisador entrar em campo. Questões que podem ser feitas:
 - O que há de questões cruciais na literatura?
 - Que descobertas anteriores têm influência no cenário?
 - Quanto sua perspectiva difere da que leu? Quanto concorda?
 - O que tem sido negligenciado na literatura?

O cuidado que deve se ter ao iniciar a leitura nesta fase é que o que é lido pode direcionar o pesquisador de forma a não permitir que vislumbre outros modos de analisar seus dados. “A leitura deve servir para estimulá-lo e não a substituir o pensar”.
- *Trabalhar com metáforas, analogias e conceitos:* analisar o que as situações, ocorrências e fatos lembram. Abstrair relações concretas e acontecimentos observados num cenário particular. Fazer frases curtas para capturar o espírito de generalização que está sendo desenvolvido.

Para esta etapa de análise de dados, quanto às questões de validade e ética, Mason (1998) coloca o seguinte, para reflexão:

- Como demonstrar que os métodos são confiáveis e acurados?
- Como demonstrar que a análise é válida?
- Que tipos de generalizações ou afirmações amplas podem ser feitas com base na análise e explicações realizadas?
- Que tipos de generalizações as questões de pesquisa implicam?
- Que tipos de generalizações são suportadas pela estratégia de amostragem?
- Que tipos de generalizações os métodos de ordenação e organização de dados suportam?
- Foram honrados os compromissos de confidencialidade e privacidade? A atuação foi dentro do espírito do consentimento obtido?
- Foi cumprida a responsabilidade de produzir boa qualidade de pesquisa?
- A pesquisa e as explicações foram usadas de forma efetiva? Assim,
 - Tentou-se fazer alguma forma de generalização?
 - Não se fez generalizações não apropriadas ou falsas.?

- As generalizações são montadas de forma que satisfazem conjuntos de casos ou questões gerais ou auxiliam iniciar debates sobre casos e questões que são preocupações públicas legítimas?
- Teve responsabilidade de antecipar como outros podem usar a pesquisa e explicações?
- Em geral, estão claros os direitos e responsabilidades com respeito aos dados, análises e explicações?
- Que tipo de explicações sociais ou argumentos podem ser construídos dos dados? Reciprocamente, que tipos de explicações sociais estão fora do escopo da análise?
- O que é a explicação? Qual lógica de explicação está sendo utilizada? Os dados permitem isto?
- De acordo com que tipo de raciocínio e com que material a explicação é construída?
- Especificamente, qual é o papel dos dados, por si só, na explicação que se está construindo?
- Os dados e práticas de pesquisa empregadas permitem construir a explicação desta forma?
- Os dados constituem evidência num senso literal ou circunstancial, ou eles suportam ou representam evidência de alguma outra coisa num senso interpretativo ou significativo?
- O empírico existe independentemente do esforço em explicá-lo, e pode-se construir uma explicação neutra ou independente?
- Quando e como a construção e desenvolvimento da teoria deveriam ter lugar no processo de pesquisa?
- Considere as possíveis conseqüências da pesquisa antes de responsabilizar-se por ela.
- Apresente resultados com um mínimo de distorção possível, enquanto maximiza os benefícios potenciais da pesquisa.
- Tome um cuidado especial na disseminação dos resultados.

Thiollent (1987, p.204-209) aborda a questão da interpretação, na qual poderíamos tirar o seguinte roteiro e sugestões para análise do material coletado em entrevistas ou observações:

- O procedimento consiste em ler e reler o material disponível para se chegar ao que ele chama de “uma espécie de impregnação”.

- Este processo repetitivo de leitura leva a interpretações pelo relacionamento de diversos elementos. Além da literalidade da frase, tenta-se reconstituir seu significado e tradução interpretativa.
- Além da atenção que se deva dar a cada entrevista individualmente, deve-se trabalhar com o conjunto das entrevistas. Assim, o autor propõe leituras verticais e horizontais das entrevistas, onde a primeira é a da entrevista individual com maior profundidade e a segunda entre as entrevistas para se obter a relação entre elas.
- O pesquisador não deve abdicar de nenhum elemento do material obtido, classificando-o como “fora do campo”. Neste aspecto é que gravação da entrevista ou da observação, por exemplo, pode ser um instrumento muito qualificado para se reter o registro de toda a conversação ou observação.
- Após a etapa de “impregnação”, o pesquisador vai adquirindo a capacidade de elaborar esquemas, mesmo que provisórios.
- Novas releituras permitem integrar novos elementos no esquema inicial.
- Esquemas desenvolvidos dedutivamente, a partir do material coletado, devem ser confirmados por novas releituras e, não havendo confirmação no material, provavelmente novas entrevistas ou observações serão necessárias.
- Este processo, que parece infundável, deve ser interrompido quando o pesquisador verificar uma certa estabilidade no modelo.

Patton (1990, p.377) coloca que a fase de análise dos dados será facilitada se houve anteriormente uma boa organização nestes dados e apresenta, como sugestão, algumas opções que podem ser trabalhadas em combinação:

- *Cronologia*: descrição do que foi observado em ordem cronológica.
- *Eventos Chaves*: apresenta os dados pelos eventos críticos ou principais.
- *Cenários*: descreve os locais, cenários etc.
- *Pessoas*: descreve estudo de casos de pessoas ou grupos.
- *Questões*: os dados são organizados segundo as questões chaves.

Dentro da análise, achamos especialmente interessantes dois tópicos que apresentaremos a seguir. O primeiro trata da classificação dos dados e sua manipulação em categorias, uma forma de se descobrir padrões ou destaques dentre a gama de material descritivo que a pesquisa qualitativa revela. O segundo, uma técnica para dar um tratamento ao material resultante de entrevistas ou pesquisas. Pareceu-nos uma técnica interessante quando se deseja produzir um relato que é fruto da consolidação de diversos relatos de sujeitos diferentes, o DSC – Discurso do Sujeito Coletivo; dela daremos uma breve descrição.

3.3.1. Análise de Dados: Categorias de Códigos

Dado que o material obtido pelo pesquisador qualitativo, na coleta de dados, tende a ser mais complexa, por se tratarem de relatos, textos, opiniões etc., o trabalho de desenvolver uma codificação ou classificação é mais difícil bem como a separação e organização do material selecionado (Bogdan e Biklen, 1982). Como passos para o desenvolvimento de um sistema de codificação; os mesmos autores sugerem o seguinte esquema:

- Procurar através dos dados pela regularidade e padrões tanto quanto por tópicos que seus dados cobrem.
- Registrar palavras e frases que representam estes tópicos e frases. São as *categorias de códigos*.
- O material que se sobressai num dado tópico pode ser separado de outros dados.
- Algumas categorias podem surgir conforme a coleta evolui e devem ser separados para futuro uso.
- Gerar uma lista de categorias. Os autores citam algumas famílias de categorias que podem surgir no estudo:
 - *Códigos de contexto / cenário*: referem-se aos códigos sob os quais as informações mais gerais sobre cenário, tópicos e sujeitos podem ser classificadas.
 - *Códigos de definição de situação*: o objetivo é colocar unidades de dados que expressem como os sujeitos definem os cenários ou tópicos em particular. O interesse é nas visões que os sujeitos têm do mundo e como eles se vêm em relação ao cenário ou seu tópico.
 - *Perspectivas sustentadas por sujeitos*: incluem códigos orientados aos modos de pensar que todos ou alguns sujeitos compartilham e que podem não ser tão gerais quanto suas definições mais abrangentes da situação, mas indicam orientações a aspectos particulares do cenário. Incluem regras compartilhadas e pontos de vista gerais.
 - *Códigos de processo*: referem-se a codificar palavras e frases para facilitar a categorização de seqüências de eventos, mudanças sobre o tempo, passagem de um tipo de status para outro. Para usar código de processo, o pesquisador deve ver uma pessoa, grupo, organização ou atividade sobre o tempo e perceber a mudança ocorrida na seqüência. Códigos de processos típicos são relativos a períodos de tempo, estágios, fases, passagens, passos, carreiras e cronologia.
 - *Códigos de atividade*: dirigidas às regularidades que ocorrem em tipos de comportamento.

- *Códigos de evento*: dirigidas às unidades de dados que estão relacionadas com atividades específicas que ocorrem no cenário ou nas vidas dos sujeitos entrevistados. Refere-se a acontecimentos que ocorrem de forma não freqüente.
- *Códigos de estratégia*: refere-se à tática, métodos, modos, técnicas, manobras, truque e outros modos conscientes que pessoas efetuam coisas.
- *Códigos de relacionamento e estrutura social*: padrões regulares de comportamento entre pessoas não são definidos oficialmente pela organização. Abrangem facções, amizades, romances, coalizões, inimigos e relacionamento tipo mestre/estudante.
- *Códigos de métodos*: isola materiais pertinentes aos procedimentos, problemas, prazer, dilemas etc. da pesquisa.
- Classificar o material:
 - Numerar todas as páginas, de forma seqüencial e normalmente por ordem cronológica.
 - Ler os dados pelo menos duas vezes, em local sem distúrbios e por longos períodos, montando uma lista preliminar de categorias de codificação. Deve-se também registrar notas, lista de idéias e diagramas que venham em mente durante o processo.
 - Após gerar a lista preliminar de categorias, numerá-las e voltar a ler os dados mais uma vez, assinalando os dados com os números das categorias, que serão as unidades de dados (parágrafo, sentença etc.).
 - Depois destes passos comuns, os autores dão três abordagens para seguir o trabalho de classificação que, de forma abrangente, são:
 - ◆ *Abordagem corta e coloca em pasta*: cortar as notas e colocá-las em pastas com separação por categoria. Para não gerar confusão, uma versão original dos textos deve ser mantida e com a numeração para relacionar com as partes separadas.
 - ◆ *Sistema de cartão de arquivo*: numera-se cada linha de cada documento e é necessário um estoque de cartões para anotações. Estes cartões são identificados pelas categorias e neles são registrados os documentos e linhas que são as unidades desta categoria.
 - ◆ *Cartões de retorno de informação*: semelhante ao primeiro só que, em vez de pasta, toma-se cartões, identificados pelas categorias e recorta-se as unidades de dados referentes a cada categoria, colando-as no referido cartão.

3.3.2.DSC - Discurso do Sujeito Coletivo

É uma técnica de pesquisa qualitativa que está sendo desenvolvida no campo da saúde, mas que os autores sugerem que pode ser utilizada em qualquer abordagem que envolva campos como dos “pensamentos, sentimentos, crenças, atitudes, valores, representações sociais, quando estes são expressos sob forma de discursos verbais” (Lefèvre e Lefèvre, 2000a).

Os autores colocam que o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) é uma forma de apresentação de resultados de pesquisas qualitativas, uma proposta de organização e tabulação de dados qualitativos de natureza verbal, ou escrita, obtidos de diversos meios entre eles: depoimentos, artigos de jornal, matérias de revistas semanais, cartas, artigos de revistas especializadas etc. Basicamente, consiste em analisar o material coletado extraindo, de cada um dos meios de obtenção, o que chamam de Idéias Centrais e as suas correspondentes Expressões Chaves. Com as Idéias Centrais e Expressões-Chaves que sejam semelhantes pode-se compor um ou vários discursos-síntese que são os Discursos do Sujeito Coletivo.

Eles partem do princípio que discursos, na escala social ou do pensamento de uma coletividade, não podem ser uma soma dos discursos individuais e, para se obter o pensamento na escala social, é “preciso resgatar o imaginário social, as representações sociais, o pensamento pré-existente”, o que pode ser feito somente de um modo qualitativo. Assim, “não é possível saber diretamente o que uma certa coletividade pensa de um tema específico porque o pensamento de uma coletividade não é a soma do pensamento de cada um dos membros desta coletividade mas sim uma entidade social (representações sociais) presente naquele momento, de um determinado modo, na cabeça das pessoas”. Com esta técnica, os autores visam reconstituir o discurso coletivo com base nos discursos individuais. O DSC, resultante de operações sobre os discursos individuais coletados, “consiste num discurso abstrato feito de discursos particulares concretos ‘desparticularizados’, tornados um ou vários discursos comuns”; sendo assim, segundo os autores, um modo de gerar ou recompor o pensamento comum que existe exteriormente aos indivíduos (Lefèvre e Lefèvre, 2000b/e). Esta ‘desparticularização’ é possível retirando-se dos discursos individuais as marcas que identifiquem particularidades como nomes, datas, histórias individuais ou atributos específicos, na medida que estas marcas, segundo julgamento do pesquisador, prejudiquem a generalização.

Neste trabalho os autores não vêem possibilidade de “reencontrar” o quantitativo ou a quantidade de indivíduos que aderem ou não a um ou outro DSC já que o DSC produzido é de certa forma uma manipulação livre, mas responsável, do pesquisador que pode utilizar parte ou partes de discursos individuais para compor o coletivo. Para se ter o grau da adesão dos indivíduos ou o que pensam sobre seu imaginário, construído pelo pesquisador, eles deveriam ser convocados depois de construídos os DSCs (Lefèvre e Lefèvre, 2000c/e).

Em Lefèvre e Lefèvre (2000e) são apresentados os pressupostos das pesquisas quantitativas e qualitativas no trato das representações sociais, atitudes e ideologias embasando a inclusão do DSC como uma técnica afim à pesquisa qualitativa:

- *Pressuposto quantitativo*: o pensamento de uma coletividade é a soma do pensamento de cada uma das pessoas que compõem esta coletividade.
- *Pressuposto qualitativo*: o pensamento de uma coletividade é o conjunto de representações ou estoque de discursos ou de matrizes discursivas geradas nas práticas discursivas (Spink, 1999) presentes numa dada formação social, num dado momento histórico, do qual as pessoas que vivem nessa sociedade lançam mão para pensar ou expressar seus pensamentos sobre os temas em questão nessa sociedade.

Desta forma, consideram que na pesquisa quantitativa é possível a quantificação do pensamento das pessoas, o que na realidade representa apenas como as pessoas se comportaram, por exemplo, perante um questionário, num determinado momento. “O pesquisador enquadra ou aprisiona, previamente, os pensamentos em alternativas, ou, a priori, em categorias, para que eles possam ser equalizados, condição necessária para serem posteriormente somados”. Em contraposição, na visão qualitativa o discurso é uma forma de expressão do pensamento social.

Quanto a possível artificialidade do discurso coletivo gerado, consideram que realmente pode ser considerado artificial, pois o conjunto de indivíduos que prestaram informação não pode ser considerado como o autor do discurso final, mas não vêem muita diferença entre o DSC construído e o resultado do processo normal de pesquisa qualitativa onde o pesquisador transcreve e comenta inserções de discursos individuais que acabam sendo selecionados por este para representar o todo no resultado da pesquisa.

4. Validade e Confiança

Merriam (1998, p.198-201) aborda a preocupação do pesquisador em produzir conhecimento válido e confiável. Como o ‘cliente’ da pesquisa sabe quando os resultados da pesquisa são dignos de confiança? Assegurar validade e confiança na pesquisa qualitativa envolve conduzir a investigação de uma maneira ética. Observa que, o que faz estudos experimentais científicos, rigorosos ou fazendo sentido “é o cuidadoso projeto do pesquisador para análise do fenômeno (experimentos) e os processos utilizados de medidas, teste de hipótese, inferência e interpretação”. Apresenta ainda, algumas estratégias que podem ser utilizadas para se ter validade (‘interna’ e ‘externa’) e confiança em estudos qualitativos, que apresentaremos a seguir.

4.1. Validade Interna

Validade interna, segundo Merriam (1998, p.201-205), lida com as questões de como descobertas de pesquisa são compatíveis com a realidade. Quão congruentes são as descobertas com a realidade? As descobertas capturam o que realmente existe? Os investigadores estão observando ou medindo o que eles pensam que estão medindo? Validade interna depende do significado da realidade.

Ratcliffe (1983) apresenta alguns pontos que o pesquisador deve ter em conta:

- Dados não falam por si só; há sempre um interprete, ou um tradutor.
- Alguém não pode observar ou medir um fenômeno / evento sem alterá-lo, até na física onde realidade não é de longe considerada como sendo de única faceta.
- Números, equações e palavras são todas abstratas, representações simbólicas da realidade, mas não a realidade em si.

Na pesquisa qualitativa, assume-se uma realidade que é holística, multidimensional e sempre em alteração. Não é um fenômeno simples, fixo, objetivo, observável e medido como na pesquisa quantitativa. O que está sendo observado são as construções de realidade das pessoas, como elas entendem o mundo. Estaremos assim, ‘perto’ da realidade se um instrumento de coleta de dados tiver sido inserido entre o pesquisador e os participantes.

De acordo com a experiência de pesquisa qualitativa relatada por Merriam (1998), um investigador pode usar seis estratégias básicas para aumentar a validade interna:

- *Triangulação*: utilizando múltiplos investigadores, muitas fontes de dados ou múltiplos métodos para confirmar as descobertas que surgem. Também pode produzir dados que são inconsistentes ou contraditórios. O autor sugere mudar a noção de triangulação de “uma solução tecnológica para assegurar validade” para um “entendimento holístico” da situação, para construir “explicações plausíveis sobre o fenômeno sendo estudado”.

- *Verificação de membros*: questionando aos sujeitos, fontes dos dados e interpretações, se os resultados são plausíveis. Aponta ainda que um bom número de autores sugere fazer isto continuamente durante o estudo.
- *Observação de longo tempo* no local de pesquisa ou repetidas observações do mesmo fenômeno, obtendo dados sobre um período de tempo para incrementar a validade das descobertas.
- *Análise de colegas*: instigando colegas a comentarem sobre as descobertas que estão surgindo.
- *Modos de pesquisa participativos ou colaborativos*: envolvendo participantes em todas as fases da pesquisa desde a idealização do estudo até a descrição das descobertas.
- *Preconceitos do pesquisador*: clarificando as teorias do pesquisador, visão do mundo e orientação teórica no início do estudo.

A validade interna, obtida pela coerência interna do modelo obtido, “sendo dado que todos os elementos do *corpus* devem encontrar lugar no esquema”, é o fator suficiente para Thiollent (1987, p.210) embora seja favorável a que o pesquisador utilize outros modelos ou técnicas, quantitativas até, para a garantia desta validação.

4.2. Validade Externa

Validade externa refere-se à extensão pela qual as descobertas de um estudo podem ser aplicadas a outras situações (Merriam, 1998, p.207-212). Quão generalizáveis são os resultados do estudo de pesquisa? Nestas situações, a condição para generalizar outros cenários ou pessoas seria assegurada através das condições prévias como hipóteses de equivalência entre a amostra e a população de onde elas vieram, controle do tamanho da amostra, mas que são situações amplamente artificiais.

Em pesquisa qualitativa, um fenômeno ou caso único ou pequeno e determinado é selecionado precisamente porque o pesquisador deseja entender o particular em profundidade, não descobrir o que é geralmente verdade para muitos.

Algumas estratégias são sugeridas para aumentar a possibilidade dos resultados de um estudo qualitativo ser generalizável:

- *Descrição rica e densa*: provendo descrição suficiente os leitores estarão aptos a determinar como suas situações casam com a situação de pesquisa e, portanto, se as descobertas podem ser transferidas.
- *Características ou categoria modal*: descrevendo quão típico o programa, evento ou indivíduo é, comparado com outros da mesma classe. Os usuários podem fazer comparações com suas próprias situações.

- *Projetos de locais múltiplos*: o uso de diversos locais, casos, situações, especialmente aquelas que maximizem diversidade no fenômeno de interesse, permitirá os resultados a serem aplicados num número de outras situações. Esta variação pode ser alcançada através de amostragem intencional e aleatória.

4.3. Confiança

Para Merriam (1998, p.205-207), confiança refere-se à extensão de quais descobertas podem ser replicadas. Se o estudo for repetido irá produzir os mesmos resultados? Considera que, em ciências sociais isto é mais complicado, pois o comportamento humano nunca é estático. Mesmo nas ciências exatas, são feitos questionamentos similares sobre a constância de um fenômeno. O conceito central da pesquisa experimental tradicional é baseado na hipótese de que há uma realidade única e que, estudando-a repetitivamente, iremos obter os mesmos resultados.

Pesquisa qualitativa, entretanto, não é conduzida para que leis de comportamento humano possam ser isoladas. Desde que há muitas interpretações do que está ocorrendo, não há padrão de medida pelo qual se tomam repetidas medidas, obtém-se mesmo resultado e assim estabelece-se a confiança. Esta lógica está baseada na repetição para o estabelecimento da verdade, mas, medidas, observações e pessoas podem estar repetidamente erradas.

Assim, para o pesquisador será mais importante que as pessoas concordem que os resultados fazem sentido para os dados coletados. Eles serão consistentes e confiáveis. O autor sugere algumas técnicas para assegurar que o resultado é confiável:

- *A posição do investigador*: o investigador deve explicar as hipóteses e teorias atrás do estudo, sua posição frente-a-frente ao grupo sendo estudado, a base para seleção de informantes e as suas descrições e, o contexto social onde os dados foram coletados.
- *Triangulação*: especialmente em termos de uso de métodos múltiplos de coleta de dados e análise, triangulação fortalece confiança tanto quanto validade interna.
- *Trilha de auditoria*: assim como um auditor autentica uma questão de negócio, pessoas independentes podem autenticar as descobertas de um estudo seguindo a trilha do pesquisador, que deve descrever em detalhes como os dados foram coletados, que categorias foram derivadas e como decisões foram tomadas durante toda a inquirição.

5. Problemas da Pesquisa Qualitativa

Verificamos na literatura alguns problemas afetos à pesquisa qualitativa, mas que são tratáveis, requerendo cuidados especiais do pesquisador. Também não nos pareceram ser de exclusividade desta abordagem de pesquisa, podendo ser verificados em outras abordagens. Cabe ao pesquisador, ciente destes problemas, deficiências ou restrições realizar um bom planejamento de abordagem para poder enfrentá-los.

O uso da linguagem na expressão das idéias é um dos problemas que podemos encontrar na pesquisa qualitativa (Manning, 1979, p.668). Continua que esta expressão deve estar codificada para que a análise seja feita, pois diferenças de estilo, de contexto ou a intenção de atribuir ao signo um caráter simbólico particular podem não ser captados pelo pesquisador, sendo que o próprio texto também deve ser objeto de análise.

Downey e Ireland (1979, p.630) colocam que as tarefas de coleta, decodificação e análise dos dados são pesadas, além de serem atividades predominantemente individuais e que se depende considerável energia para torná-las sistematicamente comparáveis. Isto é agravado pelo fato de que os métodos de análise e as convenções a empregar não são bem estabelecidos, embora estas atividades sejam normalmente problemas em qualquer tipo de pesquisa.

Também comum aos outros tipos de pesquisa é a questão da objetividade e isenção do pesquisador em relação aos fenômenos analisados. Os resultados da pesquisa contêm, por si só, significados que independem da preferência ou óptica do pesquisador. Mesmo tendo-se como impossível o alcance total de objetividade, o pesquisador deve ter em conta a existência de vieses de interpretação (Mellon, 1990, p.26).

Dois problemas, muito citados na literatura, referem-se à confiabilidade e validação dos resultados da pesquisa qualitativa. Não existem soluções simples e, alguns critérios a serem seguidos podem amenizar estes problemas:

- Conferir a credibilidade do material investigado; zelar pela fidelidade no processo de transcrição que antecede a análise; considerar os elementos que compõem o contexto e assegurar a possibilidade de confirmação posterior dos dados (Neves, 1996).
- Cumprir de forma seqüenciada e integral as fases de projeto de pesquisa, coleta de dados, análise e documentação (Kirk e Miller, 1986, p.72).

6. Conclusão

No transcorrer da pesquisa e análise que realizamos, pudemos constatar que a pesquisa em Sistemas de Informação - SI carrega as mesmas características e problemática das demais áreas da ciência e que a pesquisa qualitativa também se adequa a ela, na medida em que, em algum momento, o pesquisador pode se deparar com um projeto de pesquisa em que questões de natureza quantitativa, relativas à estatística ou probabilidade não serão colocadas ou focadas, mas sim os objetos da análise serão as observações de fenômenos não quantificáveis, opiniões de sujeitos etc. A literatura referida neste trabalho pode ser adequada à área de SI e, para tal, vimos como possível transpor as questões e problemas, bem com suas soluções e sugestões, enfrentados por pesquisadores nas outras áreas, para a SI.

Em nosso projeto, ao verificar como uma nova proposta de metodologia de desenvolvimento de sistemas, baseada num *framework* semiótico, é aprendida e utilizada por algumas equipes de desenvolvimento de sistemas de informação, de algumas empresas escolhidas como parceiras deste projeto, estamos mais interessados em saber o grau de consistência que se encontra este referencial metodológico e, portanto, estaremos mais interessados na observação do processo de desenvolvimento, nas opiniões dos técnicos e usuários envolvidos, suas sensações e sentimentos, fontes naturais para a pesquisa qualitativa.

Assim, as técnicas que selecionamos, como observação participativa, entrevista, gravação e notas de campo, para a etapa de coleta de dados; a categorização e o Discurso do Sujeito Coletivo, na etapa de análise e, principalmente, as questões para reflexão e cuidados que o pesquisador deve ter em conta antes e durante o processo, nos parecem ser instrumentos adequados para nosso propósito de pesquisa, assegurando seu rigor científico, com validação e confiança.

Deste material também vislumbramos a possibilidade do pesquisador gerar um ferramental de apoio, composto de listas de verificação, questões a serem respondidas, formulários de apoio às atividades e roteiros, suficientes para se manter um bom histórico e registro de todo o processo. Dentre este material, poderíamos sugerir:

- A manutenção de um diário, em agenda, onde não só se elencam as atividades, os compromissos, mas também um relato de como o pesquisador está vendo e sentindo o desenrolar da pesquisa, questões afloram, dúvidas, idéias etc.
- Modelos de cartas de apresentação pessoal e do projeto para que haja uma certa coerência no contato com as partes interessadas do projeto e que todas tenham um mesmo nível de informação.
- Um arquivo e seu índice, com todos os contatos realizados e os documentos relativos de cada contato, bem como das autorizações recebidas e outros documentos frutos do relacionamento que o pesquisador tem com os sujeitos e instituições participantes do processo de pesquisa.

- Relação de todos os sujeitos e instituições envolvidas no processo, com seus dados individuais, características, relacionamentos e outros dados que possam ser de interesse à pesquisa.
- Um arquivo e seu respectivo índice para as referências bibliográficas.
- Arquivo com os modelos de questionários, roteiros, planilhas etc.
- Formulários para registro de entrevista, transcrições de gravações e observações, com cabeçalho de identificação, linhas numeradas para facilitar acesso a partes da transcrição e espaços para registro de observações do pesquisador.
- Arquivo e índice, com resumo do conteúdo, participantes etc, do material de gravação, para facilitar acesso.
- Formulário, na forma de lista de verificação, dos pontos de controle, para cada etapa e técnica da pesquisa, que os diversos autores sugerem.
- Formulário com as questões que os diversos autores colocam, e a serem respondidas antes, durante e ao término do processo, servindo como um material principalmente para reflexão do pesquisador, para cada etapa e técnica a ser utilizada.

Tanto quanto possível, este ferramental deveria estar disposto utilizando-se de recursos computacionais para facilitar sua indexação e referência cruzada.

Referências Bibliográficas

- Belanger, F., 1999, *Advise on Taping Research Interviews*, da página da web http://www.qual.auckland.ac.nz/Summary_Advice_on_Taping_research_Interviews.txt acessada em 28/6/2002
- Benbasat, I., Goldstein, D. K. e Mead, M., 1987, *The case research strategy in studies of information systems*. MIS Quarterly, v.11, n.3, p. 369-386 *apud* Hoppen, N., Lapointe, L. e Moreau, E., 1996, *Um guia para a Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação*, Revista Eletrônica de Administração, 3^a. Ed., v.2, n.2, Novembro/1996, da página web http://read.adm.ufrgs.br/read03/artigo/guia_a.htm acessada em 28/6/2002.
- Boeree, C. G., 1998, *Qualitative Methods*, da página da web <http://www.ship.edu/~cgboeree/qualmethone.html> acessada em 1/7/2002
- Bogdan, R. C. e Taylor, S. J., 1975, *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. N.Y.: Wiley *apud* Boeree, C. G., 1998, *Qualitative Methods*, da página da web <http://www.ship.edu/~cgboeree/qualmethone.html> acessada em 1/7/2002
- Bogdan, R. C. e Biklen, S. K., 1982, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Burrell, I. e Morgan, G., 1979, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. London: Heinemann *apud* Hoppen, N., Lapointe, L. e Moreau, E., 1996, *Um guia para a Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação*, Revista Eletrônica de Administração, 3^a. Ed., v.2, n.2, Novembro/1996, da página web http://read.adm.ufrgs.br/read03/artigo/guia_a.htm acessada em 28/6/2002.
- Campbell, D. T., 1979, Degrees of Freedom and The Case Study in *Qualitative and Quantitative Methods in Evaluation Research*, Sage Research Progress Series in Evaluation, Thomas D. Cook and Charles S. Reichardt (eds.). Sage Publications, Bervelly Hills, London.
- Denzin, N. K. e Lincoln, Y. S. (eds), 1994, *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, CA: Sage, *apud* Merriam, 1998.
- Dias, C. e Fernandes, D., 2000, *Pesquisa Qualitativa: Características Gerais e Referências*. Brasília, Março de 2000, da página da web <http://www.geocities.com/clauiaad/pesquisacientifica.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Downey, H. K. e Ireland, R. D., 1979, *Quantitative versus qualitative: the case of Environmental assessment in organizational*, In *Administrative Science Quarterly*,

- v.24, n.4, December 1979, p. 630-637, *apud* Neves, J. L., 1996, *Pesquisa Qualitativa Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2º. sem./1996, da página da *web* <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Duffy, M. E., 1987, *Methodological triangulation: a vehicle for merging quantitative and qualitative research methods*. In *Journal of Nursing Scholarship*, 19 (3), p. 130-133, *apud* Neves, J. L. 1996. *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2º. sem./1996, da página da *web* <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and Social Change*, Cambridge: Polity *apud* Mason, J., 1998, *Qualitative Researching*, London: SAGE Publications Ltd.
- Glazier, J. D. e Powell, R. R., 1992, *Qualitative research in information management*. Englewood, CO: Libraries Unlimited, *apud* Dias, C., 2000, *Pesquisa qualitativa – características gerais e referências*. Maio de 2000, da página da *web* <http://www.geocities.com/clauiaad/qualitativa.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Godoy, A. S., 1995, *Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades*, *Revista de Administração de Empresas*, v.35, n.2, Mar./Abr. 1995, p. 57-63, *apud* Neves, J. L. 1996. *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2º. sem./1996, da página da *web* <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Hoppen, N., Lapointe, L. e Moreau, E., 1996, *Um guia para a Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação*, *Revista Eletrônica de Administração*, 3ª. Ed., v.2, n.2, Novembro/1996, da página *web* http://read.adm.ufrgs.br/read03/artigo/guia_a.htm acessada em 28/6/2002.
- Kaplan, B. e Duchon, D., 1988, *Combining qualitative and quantitative methods in information systems research: a case study*. *MIS Quarterly*, v.12, n.4, p. 571-586, Dec. 1988, *apud* Dias, C., 2000, *Pesquisa qualitativa – características gerais e referências*. Maio de 2000, da página da *web* <http://www.geocities.com/clauiaad/qualitativa.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Kaplan, B. e Maxwell, J.A., 1994, *Qualitative Research Methods for Evaluating Computer Information Systems* in *Evaluating Health Care Information Systems: Methods and Applications*, J.G. Anderson, C.E. Aydin and S.J. Jay (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 45-68 *apud* Myers 2002.
- Kirk, J. e Miller, M. L., 1986, *Reliability and validity in qualitative research*. Beverly Hills: Sage, *apud* Neves, J. L., 1996, *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e*

- possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2^o. sem./1996, da página da web <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Lakatos, E. M. e Marconi, M. de A., 1991, *Fundamentos de metodologia científica*. 3^a ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, *apud* Dias, C. e Fernandes, D., 2000, *Pesquisa e método científico*, Brasília, Março de 2000, da página da web <http://www.geocities.com/clauiaad/pesquisacientifica.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Lefèvre, F. e Lefèvre, A. M. C., 2000a, *O Discurso do Sujeito Coletivo – Breve Apresentação da Proposta*, da página da web <http://hygeia.fsp.usp.br/quali-saude/> acessada em 27/6/2002.
- Lefèvre, F. e Lefèvre, A. M. C., 2000b, *O Processo de ‘Desparticularização’ dos Discursos e o Resgate do Sujeito Social*, da página da web <http://hygeia.fsp.usp.br/quali-saude/>, seção “Cantinhos”, acessada em 27/6/2002.
- Lefèvre, F. e Lefèvre, A. M. C., 2000c, *A Questão da Aderência aos Discursos*, da página da Web <http://hygeia.fsp.usp.br/quali-saude/>, seção “Cantinhos”, acessada em 27/6/2002.
- Lefèvre, F. e Lefèvre, A. M. C., 2000d, *Discurso do Sujeito Coletivo – DSC Passo a Passo*, da página da web <http://www.fsp.usp.br/~flefevre/dscpassoapasso.html>, acessada em 27/6/2002.
- Lefèvre, F. e Lefèvre, A. M. C., 2000e, *A Fala do Social II*, da página da web <http://hygeia.fsp.usp.br/quali-saude/>, seção “Cantinhos”, acessada em 27/6/2002.
- Lewis, I.M., 1985, *Social Anthropology in Perspective*. Cambridge University Press, Cambridge *apud* Myers 2002.
- Maanen, J. Van, 1979, *Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface*. In Administrative Science Quarterly, v.24, n.4, December 1979, p. 520-526, *apud* Neves, J. L., 1996, *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2^o. sem./1996, da página da web <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Manning, P. K., 1979, *Metaphors of the field: varieties of organizational discourse*, In Administrative Science Quarterly, v.24, n.4, December 1979, p. 660-671, *apud* Neves, J. L., 1996, *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2^o. sem./1996, da página da web <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.

- Mason, J., 1998, *Qualitative Researching*, London: SAGE Publications Ltd.
- Mellon, C. A., 1990, *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation and teaching*. New York: Greenwood, *apud* Neves, J. L., 1996, *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2º. sem./1996, da página da web <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Merriam, S. B., 1998, *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Myers, M. D., 2000, *Qualitative research in Information Systems*. Da página da web <http://www.auckland.ac.nz/msis/isworld/> acessada em Abril de 2000 *apud* Dias, C., 2000, *Pesquisa qualitativa – características gerais e referências*, Maio de 2000, da página da web <http://www.geocities.com/clauiaad/qualitativa.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Myers, M. D., 2002, *Qualitative Research in Information Systems*, MIS Quarterly (21:2), June 1997, pp. 241-242. *MISQ Discovery*, archival version, June 1997, <http://www.misq.org/misqd961/isworld/>. *MISQ Discovery*, updated version, last modified: June 19, 2002 <http://www.auckland.ac.nz/msis/isworld/>, da página da web <http://www.qual.auckland.ac.nz/> , acessada em 28/6/2002.
- Neves, J. L., 1996, *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2º. sem./1996, da página da web <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Orlikowski, W. J. e Baroudi, J. J., 1991, *Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions*, Information Systems Research, v.2, n.1, p. 21-28, *apud* Hoppen, N., Lapointe, L. e Moreau, E., 1996, *Um guia para a Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação*. Revista Eletrônica de Administração, 3ª. Ed., v.2, n.2, Novembro/1996, da página web http://read.adm.ufrgs.br/read03/artigo/guia_a.htm acessada em 28/6/2002.
- Orlikowski, W. J. e Baroudi, J. J., 1991b, *Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions*, Information Systems Research, v.2, n.1, p. 21-28, *apud* Myers 2002.
- Patton, M. Q., 1980, *Qualitative Evaluation Methods*, Beverly Hills, CA: Sage, *apud* Dias, C., 2000, *Pesquisa qualitativa – características gerais e referências*, Maio de 2000, da página da web <http://www.geocities.com/clauiaad/qualitativa.pdf> acessada em

28/6/2002.

- Patton, M. Q., 1990, *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Sage Publications, Inc. Newbury Park: London, 2nd ed.
- Pope, C. e Mays, N., 1995, *Reaching the parts other methods cannot reach: an introduction to qualitative methods in health and health service research*. In *British Medical Journal*, n.311, 1996, p. 42-45 *apud* Neves, J. L., 1996, *Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades*, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2^o. sem./1996, da página da *web*
<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf> acessada em 28/6/2002.
- Ratcliffe, J. W. “Notions of Validity in Qualitative Research Methodology.” *Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization*. 1983, 5(2), 147-167, *apud* Merriam, S. B., 1998, *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Shaffir, W. B., Stebbins, R. A. e Turowetz, A., 1980, *Fieldwork Experience: Qualitative Approaches to Social Research*. N.Y.: St. Martin’s *apud* Boeree, C. G., 1998, *Qualitative Methods*, da página da *web*
<http://www.ship.edu/~cgboeree/qualmethone.html> acessada em 1/7/2002.
- Spink, M. J. P. (org), 1999, *Práticas discursivas e produções de sentidos no cotidiano. Aproximações Teóricas e Metodológicas*. São Paulo: Cortez, *apud* Lefèvre, F. e Lefèvre, A. M. C., 2000e, *A Fala do Social II*, da página da *web*
<http://www.hygeia.fsp.usp.br/~lefevre/>, seção “Cantinhos”, acessada em 27/6/2002.
- Straub, D. W., 1989, *Validating instruments in MIS research*, *MIS Quarterly*, June, p. 147-169, *apud* Hoppen, N., Lapointe, L. e Moreau, E., 1996, *Um guia para a Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação*, *Revista Eletrônica de Administração*, 3^a. Ed., v.2, n.2, Novembro/1996, da página *web*
http://read.adm.ufrgs.br/read03/artigo/guia_a.htm acessada em 28/6/2002.
- Tichy W. F., 1998, *Should Computer Scientists Experiment More?*, *Computer*, IEEE, May, 1998, pp. 32-40.
- Thiollent, M. J. M., 1987, *Crítica Metodológica, Investigação Social e Enquete Operária*, Coleção Teoria e História 6, 5^a. Ed., São Paulo: Editora Polis.
- Trujillo Ferrari, A., 1974, *Metodologia da ciência*. 3^a ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Kennedy, *apud* Dias, C. e Fernandes, D., 2000, *Pesquisa e método científico*, Brasília, Março de 2000, da página da *web*
<http://www.geocities.com/clauiaad/pesquisacientifica.pdf> acessada em 28/6/2002.

Tarallo, F., 1985, *A Pesquisa Sócio-Linguística*, São Paulo: Ed. Ática, p. 17-28.

Tesch, R., 1990, *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*, Lodon: Folmer Press, *apud* Merrian, 1998.

Van Maanen, J., 1983, *Qualitative methodology*. Newbury Park (CA): Sage Publications, *apud* Hoppen, N., Lapointe, L. e Moreau, E., 1996, *Um guia para a Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação*, Revista Eletrônica de Administração, 3^a. Ed., v.2, n.2, Novembro/1996, da página *web*
http://read.adm.ufrgs.br/read03/artigo/guia_a.htm acessada em 28/6/2002.

Zelkowitz, M. V. e Wallace, D. R., 1998, *Experimental Models for Validating Technology*, Computer, IEEE, May, 1998, pp. 23-31.

*Instituto de Computação
Universidade Estadual de Campinas
Caixa Postal 6176
13083-970 Campinas, SP – BRASIL
<http://www.ic.unicamp.br/ic-main/publications-e.html>*