

José Luis Neves

Mestrando do curso de Pós Graduação em Administração de Empresas
FEA-USP

1. INTRODUÇÃO

A pesquisa social tem sido marcada fortemente por estudos que valorizam o emprego de métodos quantitativos para descrever e explicar fenômenos. Hoje, porém, podemos identificar outra forma de abordagem que se tem afirmado como promissora possibilidade de investigação: trata-se da pesquisa identificada como "qualitativa". Surgido inicialmente no selo da Antropologia e da Sociologia, nos últimos 30 anos esse tipo de pesquisa ganhou espaço em áreas como a Psicologia, a Educação e a Administração de Empresas.

Enquanto estudos quantitativos geralmente procuram seguir com rigor um plano previamente estabelecido (baseado em hipóteses claramente indicadas e variáveis que são objeto de definição operacional), a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo de seu desenvolvimento; além disso, não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise dos dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. Dela faz parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo. Nas pesquisas qualitativas, é freqüente que o pesquisador procure entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e, a partir, daí situe sua interpretação dos fenômenos estudados.

2. CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA QUALITATIVA

Os estudos de pesquisa qualitativa diferem entre si quanto ao método, à forma e aos objetivos. GODOY (1995a, p.62) ressalta a diversidade existente entre os trabalhos qualitativos e enumera um conjunto de características essenciais capazes de identificar uma pesquisa desse tipo, a saber:

- (1) o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;
- (2) o caráter descritivo;
- (3) o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador;
- (4) enfoque indutivo.

A expressão "pesquisa qualitativa" assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (MAANEN, 1979a, p.520). Em sua maioria, os estudos qualitativos são feitos no local de origem dos dados; não impedem o pesquisador de empregar a lógica do empirismo científico (adequada para fenômenos claramente definidos), 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.

O desenvolvimento de um estudo de pesquisa qualitativa supõe um corte temporal-espacial de determinado fenômeno por parte do pesquisador.

Esse corte define o campo e a dimensão em que o trabalho desenvolver-se-á, isto é, o território a ser mapeado. O trabalho de descrição tem caráter fundamental em um estudo qualitativo, pois é por meio dele que os dados são coletados (MANNING, 1979, p.668).

Em certa medida, os métodos qualitativos se assemelham a procedimentos de interpretação dos fenômenos que empregamos no nosso dia-a-dia, que têm a mesma natureza dos dados que o pesquisador qualitativo emprega em sua pesquisa. Tanto em um como em outro caso, trata-se de dados simbólicos, situados em determinado contexto; revelam parte da realidade ao mesmo tempo que escondem outra parte. MAANEN (1979a, p.521) comenta que, para não atravessar uma rua, basta que vejamos se aproximar um caminhão; não é necessário saber seu peso exato, a velocidade a que corre, de onde vem, etc. Nessa situação, o caminhão pode ser entendido como um símbolo de velocidade e força, e, para a finalidade de atravessar a rua, outras informações seriam prescindíveis. Há problemas e situações cuja análise pode ser feita sem quantificação de certos detalhes, delimitação precisa do tempo em que ocorreram, lugar, causas, procedência dos agentes, etc.; tais detalhes, embora obteníveis, seriam de pouca utilidade.

O vínculo entre signo e significado, conhecimento e fenômeno, sempre depende do arcabouço de interpretação empregado pelo pesquisador, que lhe serve de visão de mundo e de referencial. Esse arcabouço pode servir como base para estabelecer caminhos de pesquisa quantitativa e delimitação do tema, de forma tal que os esforços de cunho qualitativo e quantitativo podem se complementar. Embora possam estar presentes, tais vínculos nem sempre são explicitados de forma clara nos relatórios de pesquisa.

3. MÉTODOS QUALITATIVOS E MÉTODOS QUANTITATIVOS

Os métodos qualitativos e quantitativos não se excluem. Embora difiram quanto à forma e à ênfase, os métodos qualitativos trazem como contribuição ao trabalho de pesquisa uma mistura de procedimentos de cunho racional e intuitivo capazes de contribuir para a melhor compreensão dos fenômenos. Pode-se distinguir o enfoque qualitativo do quantitativo, mas não seria correto afirmar que guardam relação de oposição (POPE & MAYS, 1995, p.42).

Nas ciências sociais, os pesquisadores, ao empregarem métodos qualitativos estão mais preocupados com o processo social do que com a estrutura social; buscam visualizar o contexto e, se possível, ter uma integração empática com o processo objeto de estudo que implique melhor compreensão do fenômeno. Embora possamos contrastar os métodos quantitativos e qualitativos enquanto associados diferentes visões da realidade, não podemos afirmar que se oponham ou que se excluam mutuamente como instrumentos de análise. Uma pesquisa pode revelar a preocupação em diagnosticar um fenômeno (descrevê-lo e interpretá-lo); o autor poderia também estar preocupado com explicar esse fenômeno, a partir de seus determinantes, isto é, as relações de nexos causal. Tais pontos de vista não se contrapõem; na verdade, complementam-se e podem contribuir, em um mesmo estudo, para um melhor entendimento do fenômeno estudado. No dizer de WILDEMUTH (1993, p. 451):

"It is true that the positivist approach, with its goal of discerning the statistical regularities of behavior, is oriented toward counting the occurrences and measuring the extent of the behaviors being studied. By contrast, the interpretive approach, with its goal of understanding the social world from the view point of the actors within it, is oriented toward detailed description of the associated with observable behaviors."

JICK (1979, p.602) chama a combinação de métodos quantitativos e qualitativos de "triangulação". Faz referência a outros autores, como Campbell e

Fiske, que, em 1959, propuseram a denominação "validação convergente" ou multimétodo", com sentido semelhante. A triangulação pode estabelecer ligações entre descobertas obtidas por diferentes fontes, ilustrá-las e torná-las mais compreensíveis; pode também conduzir a paradoxos, dando nova direção aos problemas a serem pesquisados. Um plano cuidadoso de emprego cuidadoso de métodos quantitativos e qualitativos deve supor que a análise dos dados se dê ao longo da execução do estudo, o que eventualmente pode provocar seu redirecionamento. MORSE (1991, p.120) propõe o emprego da expressão "triangulação simultânea" para o uso ao mesmo tempo de métodos quantitativos e qualitativos. Ressalta que, na fase de coleta de dados, a interação entre os dois métodos é reduzida, mas, na fase de conclusão, eles se complementam. Em contraposição a essa forma de combinar os dois métodos, o autor sugere o que chama de "triangulação seqüenciada", na qual os resultados de um método servem de base para o planejamento do emprego do outro método que o segue, complementando-o. Combinar técnicas quantitativas e qualitativas torna uma pesquisa mais forte e reduz os problemas de adoção exclusiva de um desses grupos; por outro lado, a omissão no emprego de métodos qualitativos, num estudo em que se faz possível e útil empregá-los, empobrece a visão do pesquisador quanto ao contexto em que ocorre o fenômeno. DUFFY (1987, p.131) indica como benefícios do emprego conjunto dos métodos qualitativos e quantitativos os seguintes:

- 1) possibilidade de congregar controle dos vieses (pelos métodos quantitativos) com compreensão da perspectiva dos agentes envolvidos no fenômeno (pelos métodos qualitativos);
- 2) possibilidade de congregar identificação de variáveis específicas (pelos métodos quantitativos) com uma visão global do fenômeno (pelos métodos qualitativos);
- 3) possibilidade de completar um conjunto de fatos e causas associados ao emprego de metodologia quantitativa com uma visão da natureza dinâmica da realidade;
- 4) possibilidade de enriquecer constatações obtidas sob condições controladas com dados obtidos dentro do contexto natural de sua ocorrência;
- 5) possibilidade de reafirmar validade e confiabilidade das descobertas pelo emprego de técnicas diferenciadas.

No processo de construção e desenvolvimento da ciência, é lícito supor que as teorias venham antes dos fatos, sob a forma de especulação. Na pesquisa organizacional, é grande a tentação de formar teorias prematuras dada a insuficiência de dados, e na

expectativa de que esses venham a emergir de estudos exploratórios (MAANEN, 1979b, p.539). Em uma pesquisa, seja qualitativa ou quantitativa, o pesquisador não se ocupa simplesmente de acumular dados; coletados considerando que seu significado seja útil para os fins da pesquisa e dentro de um dado contexto.

O emprego de métodos qualitativos pode conferir redirecionamento da investigação, com vantagens em relação ao planejamento integral e prévio de todos os passos da pesquisa (PIORE, 1979, p. 560). Na década de 70, Michael Piore da Cornell University desenvolveu estudo no campo do efeito da automação sobre a qualificação profissional na manufatura; uma vez estruturada a pesquisa com enfoque comparativo, à medida que se aprofundou no tema, passou a conhecer melhor sua natureza, o que o levou a dar novos rumos à investigação.

Devem-se evitar ilusões, quando nos deparamos com estudos qualitativos. Dados e métodos qualitativos são, por vezes, tidos como mais atrativos que os quantitativos (MILES, 1979, p. 590); são considerados mais ricos, completos, globais, reais. Seu valor, muitas vezes, parece, aos olhos do leitor, inquestionável; foram obtidos mediante relação direta com o objeto e conduziram a vínculos mais visíveis de causa e efeito do que, por exemplo, tabelas de correlação estatística. Conduziriam a "insights" interessantes e reduziriam o efeito das limitações de ação do pesquisador. Uma vez expressos sob a forma de um estudo de caso, as constatações ali contidas seriam, por assim dizer, inegáveis. Tal visão é ilusória; tanto quanto preconceitos *contra* a pesquisa qualitativa, deve-se evitar ter preconceitos *a favor* dela, e cabe ressaltar que tanto a abordagem qualitativa como a quantitativa são capazes de produzir tanto estudos bons quanto ruins. Ademais, os dados qualitativos também têm suas próprias fraquezas e problemas que devem ser considerados e não, negados.

Os métodos qualitativos têm um papel importante no campo dos estudos organizacionais (DOWNEY & IRELAND, 1979, p.635). Estudos de avaliação de características do ambiente organizacional são especialmente beneficiados por métodos qualitativos, embora estes não sirvam só para essa finalidade. Por outro lado, ainda segundo os autores, enfoque qualitativo presta-se menos para questões em que eliminar o viés do observador seja fundamental para a análise do fenômeno.

4. AS FORMAS DA PESQUISA QUALITATIVA

GODOY (1995b, p.21) aponta a existência de, pelo menos, três diferentes possibilidades oferecidas pela abordagem qualitativa: a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia.

A pesquisa documental é constituída pelo exame de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reexaminados com vistas a uma interpretação nova ou complementar. Pode oferecer base útil para outros tipos de estudos qualitativos e possibilita que a criatividade do pesquisador dirija a investigação por enfoques diferenciados. Esse tipo de pesquisa permite o estudo de pessoas a que não temos acesso físico (distantes ou mortas). Além disso, os documentos são uma fonte não-reativa e especialmente propícia para o estudo de longos períodos de tempo.

O objeto do estudo de caso, por seu turno, é a análise profunda de uma unidade de estudo. No entender de GODOY (1995b, p.25) visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação em particular. Amplamente usado em estudos de administração, tem se tornado a modalidade preferida daqueles que procuram saber como e por que certos fenômenos acontecem ou dos que se dedicam a analisar eventos sobre os quais a possibilidade de controle é reduzida ou quando os fenômenos analisados são atuais e só fazem sentido dentro de um contexto específico.

Dentre os métodos qualitativos conhecidos, o etnográfico tem se destacado como um dos mais importantes. Oriundo da Antropologia, envolve um conjunto particular de procedimentos metodológicos e interpretativos desenvolvidos ao longo do século XX, mas, em sentido lato, pode-se afirmar (SANDAY, 1979, p.527) que, desde os antigos gregos, tem sido praticado. Esse método envolve longo período de estudo em que o pesquisador fixa residência em uma comunidade e passa a usar técnicas de observação, contato direto e participação em atividades. Usando o termo "paradigma" no sentido kuhiano (KUHN, 1962, p.79), pode-se dizer que o paradigma etnográfico pode assumir um caráter, diferenciado, na medida em que esteja mais ou menos marcado pela visão do todo, pela preocupação com o significado, e conforme o estudo penda mais para o diagnóstico ou para a explicação dos fenômenos. O que importa, nesses estudos, não é a forma de que os fatos se revestem, mas, sim, o seu sentido. A natureza do fenômeno influi na determinação da perspectiva mais adequada: se, por exemplo, pretende-se analisar os detalhes complexos de uma burocracia em funcionamento, o método interpretativo pode oferecer um bom ângulo de visão; se, por outro lado, alguém procura estudar diferenças entre aplicação de regras burocráticas, um estudo comparativo-explicativo seria mais adequado.

5. PROBLEMAS DO MÉTODO QUALITATIVO

Não se nega a existência de problemas relacionados com a essência do método qualitativo. MANNING (1979, p.668) chama a atenção para os problemas relacionados com o uso da linguagem na expressão das idéias, e para o fato de que estas devem ser decodificadas para que a análise qualitativa seja feita. Argumentos são expressos sob a forma de texto, de forma que diferenças de estilo, de contexto ou a intenção de atribuir ao signo um caráter simbólico particular podem não ser captados pelo pesquisador. O próprio texto deve ser objeto de análise e as diferenças de relação significante-significado podem afetar os resultados da análise, razão pela qual devem elas próprias ser objeto de consideração.

A tarefa de coletar e analisar os dados é extremamente trabalhosa e tradicionalmente individual. Muita energia faz-se necessária para tornar os dados sistematicamente comparáveis. Além disso, costumam ser grandes as exigências de tempo necessário para registrar os dados, organizá-los, codificá-los e fazer a análise. O problema mais sério, porém, parece residir no fato de que os métodos para análise e as convenções a empregar não são bem estabelecidos, ao contrário do que ocorre com a pesquisa quantitativa: constatações inovadoras, globais e aparentemente inegáveis podem estar, de fato, erradas. Também preocupados com essas questões, DOWNEY & IRELAND (1979, p.630) ressaltam que a coleta, a interpretação e a avaliação dos dados são problemáticos em qualquer tipo de pesquisa seja ela quantitativa ou qualitativa, de forma que a pesquisa organizacional não constitui exceção.

A questão da objetividade no discurso científico coloca-se não pela existência de um mundo fora da cabeça do pesquisador e outro dentro (KIRK & MILLER, 1986, p.70), e, sim, pelo fato de os resultados da pesquisa conterem, por si próprios, um significado que independe da preferência ou da admiração do pesquisador ou dos leitores do estudo, seja ele quantitativo ou qualitativo: não é menos importante ser objetivo no exame de sociedades do que ao pesquisar fenômenos físicos. Tem-se como impossível a busca de total objetividade nos trabalhos científicos (MELLON, 1990, p.26), uma vez que os pesquisadores são seres humanos. O problema está em admitir a existência de vieses de interpretação, coisa que não é dada a um cientista sério negar.

Fenômenos naturais são essencialmente diferenciados dos sociais. Ao mesmo tempo que cria o mundo, o homem é por ele transformado, em atividade contínua e num processo circular. Produto e determinantes das condições históricas que ajudam a criar, os elementos do mundo social não são elementos naturais, e não podem ser tratados como tais. PRADO

(1990, p.21) qualifica as coisas que aí estão como coisas naturais-sociais, dotadas de valor e de significação para os homens dos quais dependem.

Para os problemas da confiabilidade e da validação dos resultados de estudos qualitativos não há soluções simples. BRADLEY (1993, p.436) recomenda o uso de quatro critérios para os atenuar, a saber: 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 confirmar posteriormente os dados pesquisados. KIRK & MILLER (1986, p.72), por seu turno, consideram que cumprir seqüenciada e integralmente as fases de projeto de pesquisa, coleta de dados, análise e documentação contribui para tornar mais confiáveis os resultados do estudo qualitativo. Desconhece-se, por impassível, procedimento que possa assegurar confiabilidade absoluta a um estudo qualitativo. Podemos dizer que tanto é inadequado ignorar a existência de problemas ligados à natureza dos métodos qualitativos, quanto manter uma visão simplista deles.

6. CONCLUSÃO

São diversas as formas de avançar no conhecimento de um fenômeno: pela sua descrição, pela medição, pela busca de nexos causais entre seus condicionantes, pela análise de contexto, pela distinção entre forma manifesta e essência, pela indicação das funções de seus componentes, pela visão de sua estrutura, pela comparação de estados alterados de sua essência, dentre outras. Diferentes maneiras de conceber e lidar com o mundo geram formas distintas de perceber e interpretar significados e sentidos do objeto pesquisado que não se opõem nem se contradizem.

A despeito das restrições quanto à sua aplicação por parte de pesquisadores acostumados ao uso exclusivo de métodos quantitativos, baseados em pressupostos positivistas, os estudos qualitativos têm hoje lugar assegurado como forma viável e promissora de investigação. As diferenças entre os dois métodos devem ser empregadas pelo pesquisador em benefício do estudo, isto é, a seu favor; nessa medida, combinar métodos distintos pode contribuir para o enriquecimento da análise.

A falta de exploração de um certo tema na literatura disponível, o caráter descritivo da pesquisa que se pretende empreender ou a intenção de compreender um fenômeno complexo na sua totalidade são elementos que tornam propício o emprego de métodos qualitativos; em qualquer caso, a opção por tais métodos sempre dependerá de clara definição do problema e dos objetivos da pesquisa, assim como da

compreensão das forças e fraquezas de cada método disponível, consideradas as condições específicas do estudo. Compreender e interpretar fenômenos, a partir de seus significantes e contexto são tarefas sempre presentes na produção de conhecimento, o que contribui para que percebamos vantagem no emprego de métodos que auxiliam a ter uma visão mais abrangente dos problemas, supõem contato direto com o objeto de análise e fornecem um enfoque diferenciado para a compreensão da realidade.

BIBLIOGRAFIA

- DOWNEY, H. Kirk; IRELAND, R. Duane, *Quantitative versus qualitative: the case of environmental assessment in organizational* In Administrative Science Quarterly, vol. 24, no. 4, December 1979, pp. 630-637.
- DUFFY, Mary E., *Methodological triangulation: a vehicle for merging quantitative and qualitative research methods*, In Journal of Nursing Scholarship, 19 (3), 1987, pp. 130-133.
- GODOY, Arilda S., *Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades*, In Revista de Administração de Empresas, v.35, n.2, Mar./Abr. 1995a, p. 57-63. *Pesquisa qualitativa.- tipos fundamentais*, In Revista de Administração de Empresas, v.35, n.3, Mai./Jun. 1995b, p. 20-29.
- JICK, Todd. D., *Mixing qualitative and quantitative methods: triangulation in action*, In Administrative Science Quarterly, vol. 24, no. 4, December 1979, pp. 602-611.
- KIRK, Jerome; MILLER, Marc L., *Reliability and validity in qualitative research*, Beverly Hills: Sage, 1986.
- KUHN, Thomas., *The structure of scientific revolutions.*, Chicago: University Press, 1962.
- MAANEN, John, Van. *Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface*, In Administrative Science Quarterly, vol. 24, no. 4, December 1979 a, pp 520-526. *The fact of fiction in organizational ethnography*, In Administrative Science Quarterly, vol. 24, no. 4, December 1979b, pp. 539-550.
- MANNING, Peter K., *Metaphors of the field: varieties of organizational discourse*, In Administrative Science Quarterly, vol. 24, no. 4, December 1979, pp. 660-671.
- MILES, Matthew B., *Qualitative data as an attractive nuisance: the problem of analysis*, In Administrative Science Quarterly, vol. 24, no. 4, December 1979, pp. 590-601.
- MELLON, Constance A., *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching*, New York: Greenwood, 1990.
- MORSE, J., *Approaches to qualitative-quantitative methodological triangulation*, Nursing Research, 40 (1), 1991, p. 120-132.
- PIORE, Michael J., *Qualitative research techniques in economics*, In Administrative Science Quarterly, vol. 24, n° 4, December 1979, pp. 560 - 569.
- POPE, Catherine; MAYS, Nick., *Reaching the parts other methods cannot reach: an introduction to qualitative methods in health and health service research*, In British Medical Journal, n° 311, 1995, pp.42-45.
- PRADO, Eleutério F. S., *Um estudo sobre a compreensão da economia como ciência*, Tese de livre-docência. Universidade de São Paulo, Junho de 1990.
- SANDAY, Peggy Reeves., *The ethnographic paradigm(s)*. In Administrative Science Quarterly, vol. 24, n° 4, December 1979, pp. 527-538.
- WILDEMUTH, Barbara M., *Post-positivist research: two examples of methodological pluralism*, In Library Quarterly, n° 63, 1993, pp. 450-468