

## Técnicas de Pesquisa – RAD 5004

## 5. Coleta de Dados

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sonia V. W. Borges de Oliveira  
Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Janaina M. E. Giraldi

## Conteúdo

1. Aspectos Gerais
2. Proposições e Hipóteses
3. Variáveis e Escalas de Mensuração
4. Instrumentos de Coleta de Dados:
  - Coleta documental
  - Experimentação
  - Observação
  - Grupos de Foco
  - Entrevista
  - Questionário
  - Formulário

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

2

## 1. Aspectos Gerais

## Dados primários e secundários

- Dados primários:
  - Coletados pelo próprio pesquisador
  - Mais próximos da verdade
  - Pode-se controlar o erro
- Dados secundários:
  - Estudos feitos por terceiros
  - Têm pelo menos um nível de interpretação entre o fato e o seu registro
  - Pode-se desconhecer os erros

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

4

## Procedimentos da coleta de dados

- Como as informações serão coletadas?
- Em que local serão coletadas
- Serão gravadas ou apenas registradas por escrito?
- Quem conduzirá as entrevistas?
- Duração de tempo?
- Como serão obtidos os documentos?

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

5

## Participantes da Pesquisa

- Caracterizar os objetos pesquisados:
  - pessoas: nível de escolaridade, idade, sexo, posição sócio-econômica, posição dentro da organização;
  - organizações: pública ou privada, dimensão, rentabilidade;
  - documentos: tipo, procedência, disponibilidade;
  - localização geográfica.
- Verificar se há permissão para identificar os objetos de pesquisa

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

6

## Participantes da Pesquisa

- Detalhar a quantidade de participantes:
  - quantos sujeitos serão entrevistados;
  - quantos questionários ou formulários serão aplicados;
  - quantas entrevistas serão realizadas;
  - quantas organizações serão estudadas;
  - quantos documentos serão analisados.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

7

## Técnicas e Instrumentos de Coleta de Dados

- Descrever o(s) instrumento(s) de coleta de dados
- Importante: controle rigoroso na aplicação dos instrumentos de pesquisa
- A coleta de dados envolve diversos passos, tais como:
  - determinação da população a ser estudada;
  - definição da amostra;
  - elaboração do instrumento de coleta;
  - programação da coleta;
  - a própria coleta.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

8

## Coleta de Dados: População

- Também chamada de “universo”
- **DEFINIÇÃO:** população é um conjunto de elementos que possuem determinadas características
- Engloba todos os elementos de um determinado espaço ou categoria, ou de ambos, como:
  - todos os habitantes de um bairro;
  - todos os médicos cardiologistas de uma cidade;
  - todos os alunos de uma faculdade;
  - todos os cachorros de uma raça.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

9

## Coleta de Dados: Amostra

- Cada indivíduo da população é chamado de “elemento”
- **Censo:** estudo de toda a população
- Quando se toma um certo número de elementos para se verificar algo sobre a população, esse conjunto é denominado “amostra”
- **DEFINIÇÃO:** amostra é qualquer sub-conjunto, representativo ou não, do conjunto universal ou da população
- Ex.: população: todos os alunos da FEA-RP; amostra: os alunos presentes num determinado dia.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

10

## Tipos de Amostragem

- **Amostragem Probabilística (aleatória):**
  - a probabilidade de um elemento da população ser escolhido é conhecida
- **Amostragem não probabilística (não aleatória):**
  - Não se conhece a probabilidade de um elemento da população ser escolhido para participar da amostra

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

11

## Amostragens Probabilísticas

- **Amostragem Aleatória:** com ou sem reposição
- **Amostragem Sistemática**
- Amostragem Estratificada – subpopulações homogêneas: por sexo, faixa etária, nível escolar, faixa de renda, urbana e rural etc.
- Amostragem por Conglomerado – subpopulações heterogêneas: quando é mais fácil identificar características de grupos que de elementos (indivíduos)
- Amostragem por múltiplos estágios: combinações dos métodos citados acima

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

12

## Amostragens Probabilísticas

- **Amostragem Aleatória:**

- a escolha de um indivíduo, entre a população, é ao acaso;
- cada elemento da população tem a mesma probabilidade de ser escolhido;
- dois tipos: com reposição e sem reposição.
- Ex.:
  - Sem reposição: bingo
  - Com reposição: "dado"

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

13

## Amostragens Probabilísticas

- **Amostragem Sistemática:**

- as amostras são retiradas periodicamente a partir de determinado elemento ou ponto de partida;
- pode conduzir a amostras viesadas que não detectam eventos periódicos e cíclicos.
- Ex.: amostras colhidas de hora em hora.

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

14

## Amostragens não Probabilísticas

- Amostragem por Conveniência
- Amostragem por Julgamento
- Amostragem por Cotas
- Amostragem Bola de Neve
- **NÃO** devem ser usadas para inferência ou generalização dos resultados!

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

15

## Amostragens não Probabilísticas

- **Amostragem por Conveniência:**

- O pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis
- Ex.: usar os indivíduos que estão na fila do açougue para pesquisar hábitos do consumo de carne

- **Amostragem por Julgamento:**

- O pesquisador escolhe o que acredita ser a melhor amostra
- Ex.: usar mães de classes mais altas para pesquisar a qualidade de alimentos infantis prontos para consumo

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

16

## Amostragens não Probabilísticas

- **Amostragem por Cotas:**

- o universo a ser estudado é dividido em subuniversos
- Ex.:

	Proporção	Amostra
Homens com 30 a 45 anos	70%	70
Mulheres com 30 a 45 anos	30%	30

- **Amostragem Bola de Neve:**

- Escolha inicial de um grupo
- Os elementos do grupo inicial indicam outros respondentes e assim por diante

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

17

## 2. Proposições e Hipóteses

## Proposições e Hipóteses

- **Proposição:**
  - Declaração sobre conceitos que podem ser julgados como verdadeiros ou falsos caso se refiram a fenômenos observáveis
  - Usadas em análises qualitativas
- **Hipótese:**
  - Proposição formulada para testes empíricos
  - Afirmação não comprovada a respeito de um fator ou fenômeno

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

19

## Proposições

- Podem ser formuladas para indicar possíveis respostas para o problema de pesquisa
- São utilizadas para dados intangíveis ou de difícil mensuração, ou seja, não poderão ser testáveis
- Exemplo:
  - Problema: Qual a relação entre a amamentação e o futuro amor do filho pela mãe?
  - Proposição: Filhos que foram amamentados pela mãe têm mais amor por ela.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

20

## Hipóteses

- São possíveis respostas ao problema de pesquisa
- São formuladas como afirmações (declarações)
- Podem ser testadas através de testes estatísticos (testes de hipóteses)
- São declarações onde se atribuem variáveis para casos
- VARIÁVEL: característica, traço ou atributo
- CASO: entidade ou coisa para a qual a hipótese discorre

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

21

## 3. Variáveis e Escalas de Mensuração

## Variáveis

- Representam classes de objetos: estado civil, sexo, renda mensal, escolaridade, participação política, nacionalidade etc.
- Algumas mais fáceis de identificar: estado civil
- Outras mais difíceis: participação política

Podem ser definidas como características mensuráveis de um fenômeno, que podem apresentar diferentes valores ou ser agrupadas em categorias

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

23

## Variáveis

- Exemplos:
  - Estado civil: solteiro, casado, viúvo, separado, divorciado, união estável
  - Grau de escolaridade: fundamental, médio, superior ou pós-graduação
  - Renda mensal: até 1 salário mínimo (SM); acima de 1 até 2 SM; acima de 2 até 4 SM; acima de 4 até 8 SM ou acima de 8 SM
  - Número de filhos: nenhum, 1, 2, 3, 4, 5 ou mais que 5

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

24

## Variáveis

- A variável deve servir como medida de variação da amostra (DEVE VARIAR!)
- Caso contrário, deve ser eliminada
- Exemplo:
  - Estado civil: amostra de 210 pessoas, 200 são solteiras
- A variável “estado civil” não ajuda a explicar diferenças em outras dimensões: não existe variação

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

25

## Variáveis - Regras

- Tenha um grande número de indivíduos que difiram em sua classificação
- Quando houver acúmulo em uma categoria específica: divida-a em sub-categorias
  - Ex.: grau de escolaridade: alta concentração em “fundamental” → dividir: “fundamental incompleto” e “fundamental completo”
- Um grande número de categorias com poucos indivíduos em cada: agrupe categorias

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

26

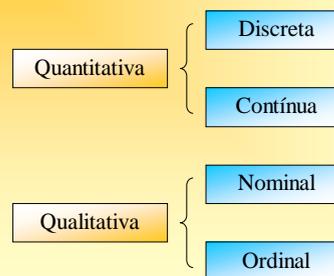
## Variáveis - Regras

- Evite situações com categorias que concentrem mais que 70% dos indivíduos: prejudicam a análise
- Os valores de uma variável devem ser mutuamente excludentes: não pode haver indivíduos que se encontram em mais de um valor
- Os valores de uma variável devem ser exaustivos: todas as possibilidades devem estar incluídas

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

27

## Variáveis - Classificação



Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

28

## Variáveis - Classificação

- **QUANTITATIVA**: de posição em uma escala
  - **DISCRETA**: só admitem números inteiros sem frações
    - Ex.: número de filhos; número de casas
  - **CONTÍNUA**: números que podem assumir valores fracionários
    - Ex.: estatura, peso
    - Pode ser Intervalar ou Racional

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

29

## Variáveis - Escalas

- **Escala Intervalar**:
  - além de ordenar, apresenta distâncias iguais entre os intervalos
  - Ex.: temperatura: 10, 15, 20, 25°C etc. (embora se possa dizer que 20°C é mais que 10°C, não se pode dizer que é duas vezes mais quente!)

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

30

## Variáveis - Escalas

- **Escala Racional:**
  - possui as características das escalas anteriores, mas aqui existe um zero verdadeiro e é possível se conhecer a razão entre duas medidas;
  - é possível haver dobro, triplo etc.
  - Ex.: peso, tempo, distância etc.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

31

## Variáveis - Classificação

- **QUALITATIVA:** de alocação em uma categoria
  - **NOMINAL:** categorias independentes, sem relação entre si
    - Ex.: raça, nacionalidade, partido político, cidades
  - **ORDINAL:** categorias com relação de ordem entre si (há uma hierarquia)
    - Ex.: escolaridade (nível 1, 2, 3 etc.), classe social (A, B, C etc.)

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

32

## Variáveis - Escalas

- **Escala Nominal:**
  - atribuição de nomes aos eventos ou objetos de interesse
  - Ex.: gênero, local de nascimento etc.
- **Escala Ordinal:**
  - atribuição de ordem, ou hierarquia a dados qualitativos
  - Ex.: classe sócio-econômica (A, B, C), estado geral do paciente (ruim, regular, bom) etc.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

33

## Escala de Likert

- São de 5 pontos (se não, não é Likert!)
- Ex.: Assinale com X o número associado à resposta que quer dar

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

A realização de um blogue ajudou-me a gostar mais de trabalhar com as TI	1	2	3	4	5
Os blogues são ferramentas pedagógicas muito potentes	1	2	3	4	5
A dinamização de um blogue incentivou a prática de pesquisa na Internet	1	2	3	4	5
Não acredito no potencial educativo dos blogues	1	2	3	4	5

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

34

## Outras Escalas

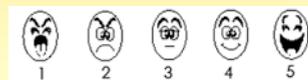
- Há outras escalas de respostas gradativas
- Exemplos:
  - De ocorrência: sempre; geralmente; às vezes; raramente; nunca.
  - De apreciação geral: ótimo; bom; regular; ruim; péssimo.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

35

## Outras Escalas

- Escala com figuras (ótimo para crianças!):



Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

36

## Exercício: Escalas

- Vocês vão pesquisar as pessoas que frequentam um restaurante. Como vocês fariam para ter uma amostra aleatória?
- Para caracterizar essas pessoas, crie escalas para identificar:
  - Faixa de renda
  - Escolaridade
  - Idade
  - Sexo
  - Estado civil
  - Número de filhos
  - Motivos para frequentar o restaurante
  - Como avaliar a qualidade do restaurante
- Identifique cada uma das escalas em quantitativa (discreta ou contínua) e qualitativa (nominal ou ordinal)

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

37

## Variáveis - Tipos

- Variáveis independentes (VI)
- Variáveis dependentes (VD)
- Variáveis moderadoras (VM)
- Variáveis intervenientes (VIV)
- Variáveis de controle (VC)

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

38

## Variáveis - Tipos

- Variáveis Independentes (VI):
  - candidatas a explicar a variável dependente;
  - são fatores determinantes, condições ou causas para certo resultado, efeito ou consequência;
  - afetam outras variáveis, mas não precisam estar relacionadas entre si;
  - são imprescindíveis para se obter um determinado resultado.
  - Ex: Testar a temperatura como fator modificador da taxa de crescimento em determinado organismo. Neste caso, a **variável independente** é a temperatura, enquanto a **dependente** é a taxa de crescimento.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

39

## Variáveis - Tipos

- Variáveis Dependentes (VD):
  - são aquelas afetadas ou explicadas pelas variáveis independentes;
  - variarão de acordo com as mudanças nas variáveis independentes;
  - são o resultado, consequência ou resposta de algo que foi estimulado;
  - podem ser dependentes em uma pesquisa e independentes em outra.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

40

## Var. Dependentes X Independentes

Variável Independente	Variável Dependente
Causa presumida	Efeito presumido
Estímulo	Resposta
Antecedente	Consequência
Manipulada	Resultado mensurável

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

41

## Variáveis – Tipos

- Variáveis Moderadoras (VM):
  - são menos importantes que as variáveis independentes, porém, também podem ser condição, causa, estímulo ou determinante para o acontecimento de um feito;
  - sua classificação como VM e não como VI depende das hipóteses e do foco principal da pesquisa;
  - Ex.: O desempenho do aluno (VD) depende do número de horas de estudo (VI) e da intensidade de luz no local (VM)

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

42

## Variáveis - Tipos

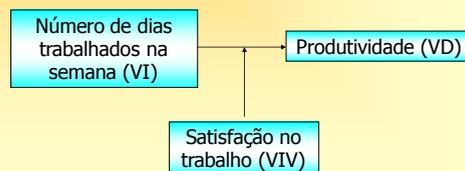
- Variáveis Intervenientes (VIV):
  - são as que, no tempo, estão entre as variáveis independentes e dependentes;
  - são aquelas que, teoricamente, afetam o fenômeno observado;
  - não podem ser manipuladas ou medidas;
  - são hipotéticas, teóricas e não concretas;
  - também podem intervir na variável moderadora.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

43

## Variáveis - Tipos

- Ex.: A introdução de uma semana de quatro dias (VI) vai gerar produtividade mais alta (VD) ao aumentar a satisfação no trabalho (VIV)



Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

44

## Variáveis – Tipos

- Variáveis de Controle (VC):
  - podem sugerir relações falsas que dizem respeito à sua interferência e não à relação estudada;
  - precisam ser controladas pelo pesquisador;
  - devem ser neutralizadas para assegurar que não terão efeito moderador na relação entre as variáveis independente e dependente.
  - Ex.: sexo e idade: variáveis segundo as quais a relação entre asma e alergia pode variar

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

45

## Variáveis - Relações

- Se X muda, há mudanças em Y?
- Aumenta Y quando aumenta X?
- Diminui Y com um aumento de X?
- Há um aumento e, após, um decréscimo?
- Tipos de relações para estes casos:
  - lineares;
  - curvilíneas;
  - exponenciais.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

46

## 4. Instrumentos de Coleta de Dados

## Coleta de Dados - Instrumentos

- Coleta documental
- Experimentação
- Observação
- Entrevista
- Questionário
- Formulário

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

48

## Coleta Documental

- Restrita a documentos, escritos ou não: livros, periódicos, trabalhos acadêmicos, filmes, mapas, projetos, fotografias, gravações em fitas, CD's, rádio, cinema, televisão etc
- Fontes de informação:
  - acervos públicos;
  - acervos particulares;
  - sites de busca;
  - pessoas;
  - muitos outros.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

49

## Experimentação

- **Experimentos** são estudos que envolvem intervenção do pesquisador além da exigida para mensuração
- Manipula-se algumas variáveis e observa-se como os objetos de estudo são afetados:
  - **UMA VARIÁVEL DE CADA VEZ!!!**
- Pode ser reproduzida
- Pouco utilizada para estudos de administração

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

50

## Observação

- **Observar** é aplicar atentamente os sentidos físicos a um objeto, para dele adquirir um conhecimento claro e preciso
- A observação deve ser:
  - atenta;
  - exata e completa;
  - precisa;
  - sucessiva e metódica.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

51

## Observação: Tipos

- Observação assistemática
- Observação sistemática
- Observação não participante
- Observação participante
- Observação individual
- Observação em equipe
- Observação laboratorial

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

52

## Observação: Tipos

- **Observação assistemática:**
  - também chamada espontânea, informal, simples, livre ou ocasional;
  - observação sem o emprego de qualquer técnica ou instrumento;
  - sem planejamento, sem controle e sem quesitos observacionais previamente elaborados.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

53

## Observação: Tipos

- **Observação sistemática:**
  - também chamada de observação estruturada, planejada ou controlada;
  - há o planejamento prévio e a utilização de anotações, de controle de tempo e da periodicidade;
  - pode-se utilizar recursos técnicos, mecânicos ou eletrônicos.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

54

## Observação: Tipos

- **Observação não participante:**
  - o pesquisador toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, sem integrar-se a ela;
  - o observador não tem envolvimento com o objeto de estudo;
  - presença o fato, mas não participa dele;
  - o procedimento tem caráter sistemático.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

55

## Observação: Tipos

- **Observação participante:**
  - participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo;
  - o pesquisador vira um membro do grupo;
  - tentativa de se colocar o observador e o observado do mesmo lado;
  - difícil para o observador manter a objetividade;
  - pode ser natural (o observador é originalmente do grupo) ou artificial (o observador integra-se ao grupo).

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

56

## Observação: Tipos

- **Observação individual:**
  - realizada por apenas um pesquisador;
  - é o caso das pesquisas realizadas para a obtenção de títulos acadêmicos (TCC, mestrado, doutorado);
  - pode-se tornar uma tarefa difícil, dependendo do volume de dados.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

57

## Observação: Tipos

- **Observação em equipe:**
  - é mais aconselhável que a individual: o grupo pode observar a ocorrência por vários ângulos;
  - pode-se confrontar os dados observados;
  - diferentes formas:
    - todos observam os mesmos fatores ao mesmo tempo;
    - cada um observa um aspecto diferente;
    - rede de observadores: distribuídos em vários locais (observação em massa).

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

58

## Observação: Tipos

- **Observação laboratorial:**
  - tem caráter artificial;
  - deve-se estabelecer condições próximas das naturais;
  - consegue isolar o objeto de pesquisa de interferências externas;
  - muitos aspectos importantes da vida humana não podem ser observados em laboratório.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

59

## Grupos de foco

- Entrevista realizada, de maneira não estruturada e natural, por um moderador treinado, junto a um pequeno grupo de respondentes
- Características**

  - Tamanho do grupo: 8 a 12 pessoas
  - Composição do grupo: homogêneo, respondentes pré-selecionados
  - Contexto físico: Atmosfera relaxada e informal
  - Duração: 1 a 3 horas
  - Gravação: de áudio e vídeo
  - Moderador: habilidades observacionais, inter-pessoais e de comunicação

## Grupos de foco

- **Exemplos de aplicações**
  - Entender percepções, preferências e comportamento do consumidor
  - Buscar impressões sobre conceitos de novos produtos
  - Gerar novas idéias sobre produtos mais antigos
  - Elaborar conceitos e peças publicitárias
  - Sondar impressões de preço
  - Entender reações a políticas de RH

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

61

## Conduzindo grupos de foco

- **Preparação**
  - **Ambiente:** realizados em sala do tipo para conferências, com espelho-espião, microfones, vídeo. Pode ser em sala de estar, mais informal
  - **Recrutamento:** interceptação em shoppings, escolha aleatória por telefone ou por conveniência. Deve seguir os critérios estabelecidos de idade, ocupação, uso do produto
- **Moderador**
  - Precisa saber conduzir corretamente um grupo e ter bons conhecimentos em negócios para interagir com os patrocinadores da pesquisa

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

62

## Conduzindo grupos de foco

- Brindes para os participantes como agradecimento
- Grupo: mais homogêneo possível (demografia, sócioeconômico, estilo de vida, etc.)
- **Evitar** parentes, conhecidos, vizinhos, amigos, relacionamentos previamente existentes
- **Evitar** pessoas que participem constantemente desse tipo de pesquisa ou trabalhem com pesquisa

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

63

## Conduzindo grupos de foco



Moderador e entrevistados



Empresa contratante

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

64

## Guia de discussão

- Esboço dos tópicos que devem ser abordados durante a reunião, servindo como lista de verificação
- **3 estágios**
  - Estabelecer um relacionamento, regras de interação no grupo e apresentação dos objetivos
  - Tentar provocar uma discussão intensa
  - Resumir as principais conclusões

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

65

## Entrevista

- Não é uma simples conversa
- Tem um objetivo definido
- Conversação efetuada face a face
- Entre todas as técnicas, a entrevista é a que apresenta maior flexibilidade
- Envolve duas etapas:
  - especificação dos dados que se pretende obter;
  - escolha e formulação das perguntas.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

66

## Entrevista - Dicas

- Planejar a entrevista: delinear cuidadosamente o objetivo a ser alcançado
- Obter e manter a confiança do entrevistado, evitando ser inoportuno
- Controlar a entrevista, reconduzindo, se necessário, o entrevistado ao objetivo da pesquisa
- Obter, sempre que possível, algum conhecimento prévio acerca do entrevistado
- Convém dispor-se a ouvir mais do que falar, pois o que interessa é o que o informante tem a dizer
- Não convém ir contra às colocações do entrevistado

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

67

## Entrevista - Dicas

- Marcar com antecedência o local e o horário da entrevista
- Criar condições favoráveis para a condução da entrevista
- Escolher o entrevistado de acordo com a sua familiaridade ou autoridade em relação ao assunto escolhido
- Apresentar primeiramente as perguntas que tenham menores probabilidades de provocar recusa ou produzir qualquer forma de negativismo
- Sempre que possível, conferir as respostas, mantendo-se alerta às eventuais contradições
- O entrevistador deve ser habilidoso ao registrar as respostas

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

68

## Entrevistas - Perguntas

- Devem ser objetivas e não vagas
- Não devem sugerir respostas
- Devem estar diretamente relacionadas aos objetivos
- Não devem provocar resistência por parte do entrevistado
- As palavras empregadas devem apresentar significação clara e precisa
- Devem seguir uma ordenação lógica, de tal forma que os pesquisados não sejam obrigados a grandes esforços mentais

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

69

## Entrevista

- Ideal quando não há fontes mais seguras
- Também usada para completar dados de outras fontes
- Possibilita registrar observações sobre: aparência, comportamento e atitudes do entrevistado
- Presença do pesquisador: pode auxiliar o entrevistado, mas igualmente inibi-lo
- Inconveniências para um entrevistador: problemas de dicção, opinião apaixonada sobre o problema de pesquisa, timidez, apresentação deficiente etc.

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

70

## Entrevistas - Tipos

1. Padronizada ou estruturada:
  - segue um roteiro previamente estabelecido;
  - perguntas predeterminadas/fixas;
  - o entrevistador conduz a entrevista evitando “desvios” do entrevistado;
  - pouca flexibilidade para:
    - adaptar perguntas a determinada situação;
    - alterar a ordem dos tópicos;
    - fazer outras perguntas.
  - a padronização permite a comparação entre a opinião de diferentes entrevistados.

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

71

## Entrevistas - Tipos

2. Semi-estruturada:
  - guiada por relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo da entrevista;
  - tem uma orientação básica, mas há flexibilidade;
  - conduzidas com base em uma série de “lembretes”, que ressaltam alguns pontos que deveriam ser tratados na entrevista;
  - a ordem dos temas pode surgir ao longo da entrevista:
    - de acordo com as respostas do entrevistado, novas perguntas surgem.

Prof<sup>ts</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

72

## Entrevistas - Tipos

### 3. Não estruturada:

- grande flexibilidade para desenvolver cada situação em qualquer direção;
- o entrevistador desempenha a função de orientação e estimulação - "ouvinte"
- não há formulação de perguntas: apenas sugestão do tema geral em estudo
- o entrevistado faz um processo de reflexão sobre esse tema;
- obter do entrevistado o que ele considera os aspectos mais relevantes de determinado problema;
- pode-se explorar mais amplamente uma questão;
- em geral esse tipo de entrevista é conduzida de uma maneira mais informal.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

73

## Entrevistas - Vantagens

- Pode ser utilizada com todos os segmentos da população: analfabetos ou alfabetizados
- Maior flexibilidade:
  - o entrevistador pode repetir ou esclarecer perguntas, melhorar a compreensão.
- Maior oportunidade para avaliar atitudes e condutas do entrevistado
- Permite obtenção de informações mais precisas, podendo ser comprovadas de imediato

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

74

## Entrevistas - Desvantagens

- Ocupa muito tempo e, às vezes, é difícil conseguir acesso às pessoas-chaves
- Dificuldade de expressão e comunicação de ambas as partes
- Falta de disposição do entrevistado em dar as informações necessárias
- Possibilidade de o entrevistado ser influenciado, consciente ou inconscientemente, pelo entrevistador, pelo seu aspecto físico, suas atitudes, idéias, opiniões etc.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

75

## Levantamento - Questionário

- Meio de coleta em que o próprio respondente preenche
- Considerado o meio mais rápido e barato de obtenção de informações
- Pode ser enviado pelo correio, e-mail ou entregue ao respondente
- O processo de elaboração é longo e complexo:
  - exige cuidado na seleção das questões;
  - tempo: planejamento 80% X aplicação 20%.
- Deve ser limitado em extensão e finalidade
- Se respondido na ausência do pesquisador:
  - deverá ser acompanhado de instruções minuciosas e específicas.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

76

## Questionário: Dicas

- Levar em consideração o nível de escolaridade e informação do respondente
- Incluir apenas as perguntas relacionadas ao problema proposto
- Introdução: informando os objetivos do trabalho, entidade patrocinadora etc.
- Instruções acerca do correto preenchimento das questões
- Cuidados especiais quanto à apresentação gráfica do questionário: facilitar seu preenchimento

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

77

## Questionário - Perguntas

- Usar questões preferencialmente fechadas, mas com alternativas suficientemente exaustivas para abranger a ampla gama de respostas possíveis
- Devem ser formuladas de maneira clara, concreta e precisa
- Deve-se levar em conta as implicações da pergunta com os procedimentos de tabulação e análise dos dados
- Não devem sugerir respostas
- Devem referir-se a uma única idéia de cada vez
- Deve ser iniciado com as perguntas mais simples e finalizado com as mais complexas

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

78

## Questionário - Vantagens

- Economiza tempo, viagens e necessidade de pessoal
- Atinge maior número de pessoas simultaneamente
- Obtém respostas mais rápidas e mais precisas
- Há maior liberdade para o respondente, dado o anonimato
- Há menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador
- Flexibilidade de tempo para responder o questionário no momento mais favorável
- Há maior uniformidade na avaliação, facilitando as análises

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

79

## Questionário - Desvantagens

- Pequeno percentual de retorno: 20%, às vezes 5%!
- Retorno tardio
- Grande número de perguntas sem respostas
- Não pode ser aplicado a pessoas analfabetas
- Impossibilidade de ajudar o respondente em questões mal compreendidas
- Na leitura de todas as perguntas antes de respondê-las, pode uma questão influenciar a outra
- Falta de controle:
  - nem sempre quem responde o questionário é a pessoa mais indicada.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

80

## Questionário: Pré-teste

- Evidência de possíveis falhas existentes:
  - inconsistência ou complexidade das questões;
  - ambigüidade ou linguagem inacessível;
  - perguntas superfluas ou que causem embaraço ao respondente;
  - ordem das questões;
  - extensão do questionário.
- Perguntas abertas:
  - podem ser transformadas em fechadas se não houver variabilidade de respostas.
- Permite a obtenção de uma estimativa sobre os futuros resultados

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

81

## Classificação de Perguntas

A) Perguntas abertas: permitem que o respondente responda livremente, usando linguagem própria

Ex: Em sua opinião, quais fatores motivam os consumidores na compra de carros importados?

B) Perguntas fechadas: alternativas fixas, que o respondente escolhe sua resposta entre duas opções

Ex: Você é a favor da pena de morte?

Sim ( )

Não ( )

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

82

## Classificação de Perguntas

C) Perguntas de múltipla escolha: perguntas fechadas, mas que apresentam uma série de possíveis respostas

Ex: Qual a principal ação adotada pelos supermercados visando a profissionalização da rede de compra?

- ( ) contratação de profissionais especializados
- ( ) investimento em infra-estrutura (prédio, escritório)
- ( ) investimento em tecnologia
- ( ) investimento em treinamento dos recursos humanos
- ( ) investimento em consultorias de apoio

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

83

## Ordem das perguntas

- Perguntas de **filtro** para identificar respondentes qualificados
- Perguntas de **abertura**: cruciais para ganhar confiança
  - Simples, interessantes e não ameaçadoras
  - Perguntas que pedem opinião dos entrevistados, mesmo que "não analisadas"
- Tipo de informação: **básica**, de **classificação** e de **identificação**
- Perguntas **difíceis**: no final da seqüência de informações básicas (indiscretas, complexas ou maçantes)

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

84

## Formulário

- Situa-se entre o questionário e a entrevista
- Deve-se usar as recomendações para ambos
- O entrevistador faz a pergunta (pré-definida) e anota a resposta (pode ser com alternativas)
- Há o contato face a face entre pesquisador e pesquisado
- Utilizado em todo o segmento da população: alfabetizados e analfabetos
- Pode ser demorado: pessoa a pessoa

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

85

## Entrevista X Questionário

- Entrevista (Pesq. Qualitativa):
  - Estruturada ou aberta
  - Preferível pessoalmente
  - Número menor de pessoas
- Questionário (Pesq. Quantitativa):
  - Grande número de pessoas
  - Pode ser aplicado remotamente
  - Facilita análises estatísticas

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

86

## Exercícios: Variáveis e Escalas

- No artigo fornecido, identificar as variáveis utilizadas e as escalas
- Tentar classificar as variáveis, mostrando suas relações
- Comentar a coleta de dados

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

87

## Bibliografia

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: Trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.
- CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002, 242 p.
- COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. Trad. Luciana de Oliveira Rocha. 7 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003, 640 p.
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002, 175 p.
- MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002, 282 p.
- MARTINS, J.A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1994, 116 p.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

88

## Bibliografia

- RICHARDSON, R. J. et alii. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999, 334 p.
- SELLTIZ, et alii. **Métodos de Pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU, 1989.
- VERGARA, S.C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000, 92p.
- KUHN, T. **A Estrutura das Revoluções Científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1996.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Trad. Nivaldo Montingelli Jr. E Alfredo Alves de Farias. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001, 719 p.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001, 205 p.

Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Sonia V. W. B. de Oliveira  
e Janaina E. Giraldi

89

Obrigada pela atenção!

