

METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa

Daniel Seabra Lopes (danielslopes@iseg.ulisboa.pt)

i. entrevistas

QUESTIONÁRIO FECHADO	QUESTIONÁRIO ABERTO	ENTREVISTA SEMIDIRETIVA	ENTREVISTA NÃO DIRETIVA, LIVRE
perguntas e gama de respostas previamente fixadas	perguntas fixas, mas as respostas não estão condicionadas (cf. entrevista diretiva).	baseada num guião , lista de tópicos que o entrevistado desenvolve como quiser.	um tema definido, que o entrevistado desenvolve como quiser.

Cf. Ghiglione, R. & Matalon, B. (1985/1997). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Oeiras: Celta.

noções gerais

um método que valoriza o ponto de vista das pessoas;

exige capacidade de interpretação e compreensão por parte da investigadora;

pode ser combinado com outras técnicas de recolha: inquérito por questionário, análise documental, trabalho de terreno.

o que se pode captar através de entrevistas

representações, valores, significados, sentimentos;

ações e rotinas (funções de trabalho);

identidades (pessoais, profissionais e coletivas);

normas formais e informais (contextos de trabalho);

mudança e eventos históricos (perspetivas sobre);

o que se pode captar através de entrevistas

discurso: a maneira de falar do entrevistado, a produção e performance discursiva (mais espontâneo ou autêntico, mais ensaiado...);

referentes objetivos: aspetos explicitamente referidos na conversa ou acerca dos quais pode ser deduzida informação objetiva;

o que se pode captar através de entrevistas

subjetividade: as características permanentes ou transitórias do sujeito entrevistado (como pessoa única ou representativa de um certo tipo social).

WENGRAF, Tom. 2001. *Qualitative Research Interviewing: Biographic Narrative and Semi-Structured Methods*. London: Sage.

o que se pode captar através de entrevistas

VANTAGENS

- amplitude e profundidade da informação recolhida (permite perceber a diversidade e a ambiguidade dos pontos de vista dos atores sociais);
- flexibilidade ao nível da recolha de informação (pode ser usada tanto na fase preparatória como na fase de pesquisa propriamente dita; permite explorar novas pistas em função do *input* dos entrevistados);

o que se pode captar através de entrevistas

DESVANTAGENS

- apenas permite o acesso a informação verbalizada e devidamente processada pelos atores sociais (insuficiente para perceber o hiato entre o que se diz e o que se faz);
- exige a partilha de uma noção acerca do que é uma situação de entrevista e quais os papéis que lhe estão associados.

definição do universo de pesquisa

quem se quer entrevistar;

(quem *não* se quer entrevistar)

onde encontrar os entrevistados e como
contactá-los.

definição do universo de pesquisa

seleção dos potenciais entrevistados:

— em função da sua relevância para o estudo;

— em função de um conjunto de variáveis que podem ajudar a diversificar a amostra: género, idade, classe social, habilitações escolares, profissão, tempo de trabalho na empresa...

definição do universo de pesquisa

quando o universo de pesquisa é circunscrito e pequeno (contextos de trabalho), existe a possibilidade de efetuar uma cobertura exaustiva.

definição do universo de pesquisa

nos casos em que não é possível entrevistar toda a gente (gestores de RH, cirurgiões, juízes), definir um número mínimo...

o guião de entrevista

guião / grelha: folha com conjunto de tópicos orientadores da conversa e que permitem uniformizar os conteúdos das diferentes entrevistas, tendo em conta eventuais comparações.

o guião de entrevista

o guião deve refletir os conceitos e hipóteses do estudo, podendo ser:

- mais estruturado (obedecendo a um quadro analítico preciso, com dimensões e indicadores bem definidos);
- menos estruturado (organizado em torno de eixos temáticos).

o guião de entrevista

um instrumento em permanente construção: há sempre novas perguntas que podem surgir durante ou depois da entrevista, e que contribuem para enriquecer o guião.

o entrevistador deve conhecer bem o guião e, sobretudo, o tema geral da investigação, de modo a poder adaptar o guião a situações / pessoas concretas.

o guião de entrevista

EXEMPLO DE GUIÃO (ESTRUTURADO)

I. DADOS SOCIO- DEMOGRÁFICOS

Sexo

Idade

Estado civil

Curso que frequentou e em que escola

Habilitações literárias do cônjuge

Habilitações literárias do pai

Habilitações literárias da mãe

Quando era criança, a mãe trabalhava fora de casa?

Em *part-time* ou *full-time*?

II. TRABALHO

O que é para si o trabalho?

O que é para si o lazer?

o guião de entrevista

EXEMPLO DE GUIÃO (GENÉRICO)

I. FORMAÇÃO

nome e idade.

formação

razões que o levaram a ingressar no curso

como decorreu o processo de ingresso no curso?

aspectos que considera mais positivos no curso.

que tipo de relação tinha com os professores e funcionários?

recebeu algum tipo de apoio financeiro e familiar?

o que fazem os seus familiares?

II. TRABALHO

como chegou ao seu emprego actual?

que ensinamentos recebidos no curso são mais úteis no seu emprego?

tem tido facilidade em pô-los em prática?

no seu emprego, o que é que acha que funciona melhor? E o que não funciona?

descreva um dia típico no seu trabalho.

acha que é mais difícil desempenhar a sua profissão hoje do que foi no passado?

qual é o papel que as pessoas com a sua profissão deviam desempenhar na sociedade?

III. CARREIRAS

de que forma o curso foi importante para a sua carreira?

como é que se processam as promoções na sua profissão?

a promoção influencia a mobilidade? como?

que outras formas, além do curso, permitem o acesso a esta carreira no seu país?

IV. SONHOS E ASPIRAÇÕES PESSOAIS

que expectativas tinha ao terminar o curso?

perspectivas futuras

a entrevista como quadro de interação

- a situação de entrevista implica um certo isolamento, um corte relativo com as atividades normais do entrevistado. é, em certo sentido, uma situação artificial, com as suas próprias regras, as quais devem ser partilhadas pelo entrevistador e pelo entrevistado.
- cenário: formal ou natural (em certos casos, é importante realizar entrevistas nos locais frequentados pelo entrevistado).

a entrevista como quadro de interação

a entrevista põe frente a frente duas pessoas, uma fazendo perguntas e outra dando respostas.

ao contrário do que se passa num interrogatório ou numa comissão de inquérito, onde o interrogado é obrigado a comparecer, a entrevista é *totalmente voluntária e depende da disponibilidade do entrevistado para prestar informações.*

a entrevistadora deve capacitar o entrevistado nesse sentido, pô-lo à vontade para falar, para ser o centro das atenções.

a entrevista como quadro de interação

- abordagem prévia, explicando os objetivos da investigação (ligação a uma instituição e/ou projeto) e o que se pretende com a entrevista. marcar uma data e um local para a entrevista.
- duração da entrevista...?
- considerar a possibilidade de se realizar mais do que uma entrevista à mesma pessoa.

a entrevista como quadro de interação

qualidades do/a entrevistador/a:

— entrevistadores não são neutros, representam implicitamente determinados papéis coletivos: gênero, idade, classe social, cor da pele, identidade étnica ou religiosa, filiação política, profissão, etc.

— a percepção destes vínculos por parte do/a entrevistado/a pode influenciar as suas respostas, levando ao estabelecimento de limites para além dos quais o entrevistado entende que não deve falar:

a entrevista como quadro de interação

— Não lhe vou dizer como é que eu procurava resolver este problema. Isso não lhe digo: é demasiado melindroso... Mas é um problema muito grande! Enquanto, por um lado, a minha política era de respeito pelo inimigo, por outro lado, lá diz o ditado: quem os seus inimigos poupar... Que fazer? Isso, não lhe respondo. Mas, olhe, não deixo de lhe dizer uma coisa... O senhor, vai-me apanhando, vai-me apanhando, e eu vou-me descaindo... — até certo ponto! *Sei muito bem qual é a meta que não posso ultrapassar!*

[Militar de carreira, antigo combatente na Guiné]

a entrevista como quadro de interação

nem todos os entrevistados estão habituados a uma situação de entrevista: há quem se atrapalhe com a presença do gravador e há quem não consiga colaborar de forma eficiente por falta de familiaridade com a técnica da entrevista.

o sucesso da entrevista depende em larga medida da partilha de um entendimento acerca dos papéis do entrevistador e entrevistado (aspecto de ordem cultural):

a entrevista como quadro de interação

Entrevistador: — *Há alguma coisa que achem que está mal aqui no bairro, que pudesse ser mudada?*

Entrevistado1: — *Por mim, não.*

Entrevistador: — *Sei lá, as ruas sujas, ou...*

Entrevistado1: — *Eh pá, fogo! Aqui esta rua...*

Entrevistado2: — *Há aqui malta que mora aqui no bairro... Isto é uma vergonha, pá! De noite, baldes de lixo cá para baixo! Já viste? Fogo!...*

Entrevistador: — *Mas têm assim ideia de... Se se pudesse fazer alguma coisa para a etnia cigana, o que é que devia ser feito? Sei lá, para ajudar... Um recinto de festas, qualquer coisa nesse género... O que é que vocês acham?*

Entrevistado2: — *Sei lá. O que vocês fizessem, a gente gostávamos...*

Entrevistador: — *Mas têm assim alguma ideia concreta?*

Entrevistado1: — *“Concreta”? O que é que quer dizer isso?*

Entrevistador: — *Se têm alguma ideia, mesmo... “Era bom que houvesse isto aqui no bairro...”*

Entrevistado2: — *Eh pá, assim... Se houvesse aqui uma grande festa, pá! Ou dar aí uma grande limpeza a isto. Isto é uma vergonha, pá!*

a entrevista como quadro de interação

técnicas de entrevista (preliminares):

- explicitar novamente os objetivos do estudo e da entrevista;
- explicitar os critérios de seleção dos entrevistados;
- pedir autorização para gravar (eventualmente sugerindo que o texto da entrevista seja posteriormente facultado ao entrevistado, para que este possa rever o seu depoimento);

a entrevista como quadro de interação

técnicas de entrevista (cont.):

- linguagem acessível e adaptada aos interlocutores;
- quando entrevistadores e entrevistados pertencem a mundos sociais diferentes, deve-se evitar usar expressões que possam gerar mal-entendidos ou comprometer o resultado da entrevista: a expressão 'doença' ou 'dependência' (para designar consumo regular de álcool ou drogas, prática regular de jogo, etc.), aponta para um cenário de medicalização / criminalização no qual muitos atores sociais não se revêem.

a entrevista como quadro de interação

técnicas de entrevista (cont.):

- explicar que não se pretende fazer perguntas de resposta direta, mas procurar que as pessoas contem e expliquem determinadas coisas relacionadas com o seu trabalho, a sua vida, etc.;
- quando o/a entrevistado/a se mostra mais hesitante, abrir a entrevista com uma questão ou tópico mais geral, sobre os quais ele/a possa discorrer à vontade...

a entrevista como quadro de interação

técnicas de entrevista (cont.):

- manter a pessoa motivada e estimulá-la a aprofundar certos temas ou a explicar melhor certas coisas: *estou a ver..., hum-hum..., portanto, se bem compreendi..., podia explicar melhor como é que...*
- possibilidade de explorar temáticas mais controversas aludindo a outras opiniões sobre o mesmo assunto, sem prejudicar a imparcialidade do investigador: *li acerca disso que...*
- possibilidade de recorrer a imagens, filmes, objetos e livros, como forma de estimular os/as interlocutores.

a entrevista como quadro de interação

entrevista ≠ conversa:

— qualidades pessoais como a empatia, a recetividade, o prazer de conviver e conversar não fazem necessariamente um bom entrevistador, pois podem levá-lo/a a querer sobressair, a impor os seus pontos de vista, ou a explorar aspetos marginais à pesquisa.

— há que estar disposto a ceder o protagonismo ao entrevistado.

registo da entrevista

- apontamentos escritos do entrevistado (responde às perguntas por escrito)
- apontamentos escritos do entrevistador (entrevista *informal*, sem autorização para gravar)
- apontamentos escritos do entrevistador + registo audio autorizado (entrevista *formal*) (+ fotografia) (+ possibilidade de o entrevistado rever o seu depoimento, uma vez transcrito)

registo da entrevista

— apontamentos escritos do entrevistador + registo audiovisual: permite captar informação não-dita e da qual o entrevistado não tem plena consciência: marcadores semânticos como o pestanejar (*blinking*), assentimentos de cabeça ou os movimentos de contração / dilatação da íris (parte colorida dos olhos)

— no caso das entrevistas gravadas, não esquecer de identificar convenientemente o ficheiro audio:
[Moçambique_Paulo Trindade_20Março2015.mp3](#)

documentação de suporte

as entrevistas podem funcionar como momento de recolha documental, sobretudo quando o entrevistado recorre a fotografias, cartas, jornais, relatórios institucionais, utensílios, etc.

para além disso, é comum os entrevistados aludirem a programas de televisão, livros, filmes, etc., que podem assim tornar-se objecto de uma análise documental mais detalhada:

transcrição / edição de texto

— sempre que possível, a pessoa que fez a entrevista deve transcrevê-la («desgravá-la»): está mais dentro do assunto e pode reconstituir gestos que acompanharam certas expressões; por outro lado, ao transcrever, vai aperceber-se de muita coisa de que não deu conta durante a entrevista e que poderá motivar perguntas futuras...

transcrição / edição de texto

- a transcrição deve ser feita ainda no decurso da investigação empírica;
- numa primeira fase, a transcrição deve tentar respeitar ao máximo todas as flutuações do discurso oral: hesitações, repetições, enganos, pausas, interrupções, onomatopeias, modulações da voz, etc. chama-se a isto *paralinguagem*.

transcrição / edição de texto

PARALINGUAGEM: se uma pessoa fala com um tom de voz mais zangado ou agressivo porque alude a um assunto que não é do seu agrado, isso deve ser indicado (entre parênteses ou parênteses retos).

transcrição / edição de texto

numa fase posterior, o texto pode ser revisto e adaptado a um determinado formato:

- entrevista jornalística (conserva o tom de diálogo, de pergunta e resposta);
- depoimento pessoal / história de vida (para publicação);
- excertos ilustrativos que são inseridos num texto teórico ou descritivo mais amplo.

transcrição / edição de texto

a adaptação do texto da entrevista a formatos determinados implica o recurso a *técnicas de reunião*: supressão de termos desnecessários, reconstrução de hiatos, eliminação de repetições (exceto aquelas que reforçam o sentido do discurso).

Mas, enfim, euh... A propósito disso é que talvez, euh... um homem que era... que era criado lá de casa, e que a páginas tantas foi para a marinha, fazer o serviço na marinha, e apareceu... — eu sou de Évora —, apareceu... — eu sou de Évora e até... até aos treze anos nunca vi o mar [risos]... De maneira que... Mas, euh... o... o... o marujo apareceu lá de licença, e coiso, fez-me uma impressão muito grande. Aquele... Aquilo era... era... representava qualquer coisa: ser marujo, ser marinheiro, andar no mar, e ter aquela farda — era qualquer coisa que eu gostava muito!

[Havia] um homem que era criado lá de casa e que, a páginas tantas, foi fazer o serviço **[militar]** na marinha. Eu sou de Évora e, até aos treze anos, nunca vi o mar [risos]. De maneira que **[fiquei muito impressionado quando]** o marujo **[nos]** apareceu lá de licença. Aquilo representava qualquer coisa: ser marujo, ser marinheiro, andar no mar, e ter aquela farda — era qualquer coisa que eu gostava muito!

transcrição / edição de texto

a edição de texto também ajuda nos casos em que a entrevista é devolvida à pessoa entrevistada, para que esta reveja e corrija / melhore as suas afirmações (isto é, para que ela faça a sua própria edição de texto sem ter de se preocupar com questões primárias de inteligibilidade).

transcrição / edição de texto

após a realização de uma entrevista formal (gravada), o/a investigador/a apercebe-se de que a gravação não ficou bem — por problemas de pilha ou de memória ou de ruído de fundo, etc.

o que fazer numa situação destas?

outros tipos de entrevista

individual: as histórias de vida

entrevista em que o entrevistado conta a sua vida, descreve a sua história pessoal.

um método originalmente muito virado para o registo de modos de vida tradicionais, que se teriam mantido estáveis durante séculos e que a modernização ameaçava fazer desaparecer.

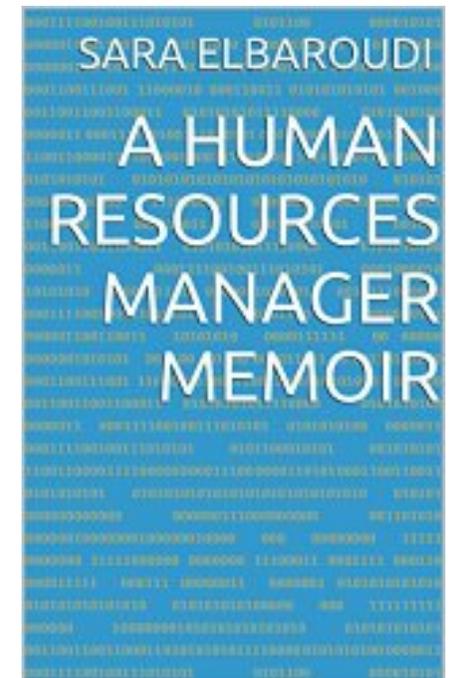
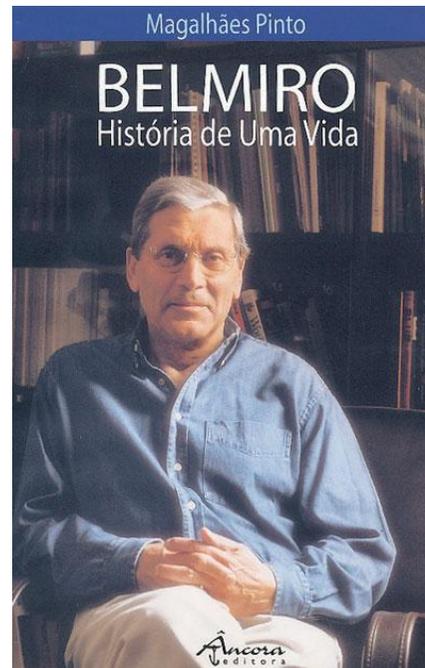
hoje em dia, as histórias de vida podem ser recolhidas em qualquer contexto: empresa, escola, bairro...

outros tipos de entrevista

individual: as histórias de vida

autobiografia directa: método que incentiva as pessoas a escreverem a sua própria história, dando enfoque àquilo que consideram mais pertinente, sem estarem sujeitas a um guião definido por outrem.

outros tipos de entrevista individual: as histórias de vida



outros tipos de entrevista

individual: as histórias de vida

importância das histórias de vida para a gestão de recursos humanos:

gestão das competências dos trabalhadores, dando a estes a possibilidade de se apropriarem das mudanças;

gestão da mobilidade dos trabalhadores, identificando comportamentos de resistência e lógicas de enraizamento que contrariam a ideia de que as pessoas são móveis e se adaptam a tudo.

outros tipos de entrevista

individual: as histórias de vida

gestão das competências:

a entrevista centrada na história de vida permite compreender o que fazem efetivamente os trabalhadores, *como* o fazem (que competências são mobilizadas) e *como* sentem as evoluções tecnológicas e organizacionais no seu trabalho (em que medida essas evoluções afetam a identidade profissional e a ligação ao posto de emprego).

outros tipos de entrevista

individual: as histórias de vida

gestão da mobilidade:

eventuais contrastes entre idealizações pré-partida e deceções pós-chegada; reações de desinvestimento ou sobreinvestimento no trabalho; novas perceções do espaço e do tempo; sentimentos de sucesso ou fracasso para além da remuneração; problemas de identidade associados à dificuldade em retomar certos hábitos de vida.

Cf. JOYEAU, A., ROBERT-DEMONTROND, P. & SCHMIDT, C. (2010). Les récits de vie en gestion des ressources humaines: principes, portée, limites. *Management et avenir*, 34(4): 14-39.

entrevista de grupo

os participantes numa entrevista de grupo podem obter retorno quanto às suas opiniões e reagir às opiniões dos outros, gerando uma situação de interação que potencia a *intersubjetividade* e a *polifonia*.

entrevista de grupo

ao entrevistar mais de uma pessoa em simultâneo, torna-se possível obter dados sobre:

- interação de grupo;
- realidades e conceitos definidos em contexto de grupo;
- interpretações de eventos contendo um *input* de grupo.

aplicações da entrevista de grupo

- *economia e marketing* (avaliação de produtos e campanhas);
- *sociologia e gestão de recursos humanos* (satisfação, motivações, conhecimentos, reações à mudança).
- *ação social* (reações a determinadas medidas de intervenção);
- *ciência política* (percepções acerca de candidatos, reações a determinadas campanhas);
- *história* (reconstituição de eventos, definição do papel de figuras históricas);

tipos de entrevista de grupo

grupos focais



tipos de entrevista de grupo

grupos focais: entrevista coletiva que pode envolver 6-12 pessoas, as quais são chamadas a responder a um conjunto de questões sobre um dado tema colocadas por um moderador (que tem a missão de manter o grupo *focado* no tema em causa).

tipos de entrevista de grupo

técnica originária do *marketing* e que começa a difundir-se pelas outras ciências sociais a partir dos anos 1990.

os grupos focais sobressaem enquanto método que procura tirar partido da interação de grupo para obter respostas a determinadas questões.

há mais espaço para o imprevisto dentro de um grupo focal do que numa entrevista normal, o que pode suscitar reacções interessantes.

grupos focais (contextos de uso preferenciais)

situações marcadas por lacunas de comunicação ou por desconhecimento: produtores e consumidores; técnicos e leigos...

pessoas e grupos marginalizados ou com reduzido poder de decisão, aos quais é dada uma voz pela via do grupo focal (mas convém que esta voz seja levada em conta, mais tarde, pelos promotores da pesquisa!)

grupos focais (contextos de uso preferenciais)

quando se pretende investigar comportamentos e motivações complexos (a dinâmica de grupo promove a expressão individual, ajuda a articular ideias, a revelar sentimentos);

quando se quer ficar com uma ideia acerca do nível de consenso gerado por um determinado tema (a discussão permite que os participantes exponham os seus pontos de vista, dizendo em que medida concordam com os demais ou não...).

grupos focais (quando não usar)

— quando se pretende resolver conflitos, construir consensos, melhorar a comunicação, tomar decisões, alterar comportamentos: grupos focais são sobretudo uma metodologia de investigação, servem para levantar questões, não para fornecer respostas para problemas concretos...

— quando o grupo pode inibir os participantes e impedi-los de se expressarem abertamente (juntar chefes e subordinados numa mesma sala para falarem do seu trabalho não é uma boa ideia!)

grupos focais (quando não usar)

- quando o tópico a explorar não é apropriado aos participantes (estes sabem pouco acerca do assunto, ou sabem demasiado e as suas respostas seguem um padrão pré-definido).
- quando se pretende que os dados da pesquisa tenham alguma relevância estatística (regra geral, os grupos focais são demasiado pequenos e sub-representativos).

semifocalização e dramatização

role-play: técnica de pesquisa rara que permite, através da encenação de uma situação fictícia, aceder ao comportamento dos atores como se estes estivessem perante uma tomada de decisão real.

Bill, F. & Olaison, L. (2009). The indirect approach of semi-focused groups: expanding focus group research through role-playing. *Qualitative Research in Organizations and Management*, Vol. 4 (1), pp. 7-26

tipos de entrevista de grupo

brainstorming



tipos de entrevista de grupo

brainstorming: discussão em torno de um determinado tópico tendo em vista a descoberta de novas ideias ou soluções.

descontando o tópico ou problema central, a discussão deve evoluir livremente, sem recurso a um guião.

tipos de entrevista de grupo

grupos nominais / grupos delphi



tipos de entrevista de grupo

grupos nominais / grupos delphi: conjunto de entrevistas individuais feitas a membros de um painel que praticamente não interagem entre si, sendo as respostas depois partilhadas pelo grupo (eventualmente sob anonimato), permitindo uma nova ronda de perguntas em que os membros do painel corrigem as suas primeiras impressões em função do *input* recebido.

tipos de entrevista de grupo

entrevistas de campo naturais ou formais



tipos de entrevista de grupo

entrevistas de campo naturais ou formais:
entrevistas conduzidas em contexto de trabalho de campo, em cenários naturais e no meio de grande informalidade (reagindo aos acontecimentos do dia); ou, em alternativa, em cenários formais e com um guião preparado (mais indicado quando se pretende explorar emoções e conflitos).

MAXQDA



software desenvolvido por Udo Kuckhartz, permite manipular grandes conjuntos de dados, provenientes de entrevistas narrativas, grupos focais, entrevistas não estruturadas, estudos de caso, notas de campo, protocolos de observações, cartas documentais ou qualquer outro material em forma de texto *ou* imagem.