

Survey de Experiência como Pesquisa Qualitativa Básica em Administração

Experience Research as a Basic Qualitative Research in Administration

Antonio Carlos Gil

Universidade Municipal de São Caetano do Sul.
email: acgil@uol.com.br

Aline Crespo dos Reis Neto

Universidade Federal de Mato Grosso.
email: alinecrespo@hotmail.com

■ RESUMO

O *survey* de experiência tem sido utilizado no campo da Administração – provavelmente mais do que nas demais áreas do conhecimento – com propósitos profissionais e acadêmicos. Constitui um dos procedimentos mais recomendados na realização de estudos exploratórios, já que sua utilidade é amplamente reconhecida para proporcionar uma nova visão do problema proposto, para sugerir hipóteses de pesquisa e para aprimorar os procedimentos a serem adotados em pesquisas futuras. Constata-se, no entanto, que os manuais de pesquisa em Administração, embora recomendando sua utilização em estudos exploratórios, não enfatizam suas bases epistemológica, teóricas e metodológicas. Assim, elaborou-se o presente ensaio que tem como objetivo apresentar o *survey* de experiência como modalidade de pesquisa qualitativa básica e esclarecer acerca dos procedimentos adotados em seu planejamento e execução.

Palavras-Chave: Administração. *Survey* de experiência. Pesquisa qualitativa básica. Métodos e técnicas de pesquisa.

■ ABSTRACT

Experience research has been used in the field of Administration - probably more than in other areas of knowledge - for professional and academic purposes. It is one of the most recommended procedures for carrying out exploratory studies, considering that its utility is recognized to provide a new view of the problem analyzed, to suggest research hypotheses and to improve the procedures to be adopted in future research. It turns out, however, that management research manuals, despite recommending their use in exploratory studies, do not emphasize their epistemological, theoretical and methodological bases. Thus, this essay was prepared, that aims to present the research of experiences on the modality of basic qualitative research and to clarify the procedures adopted in its planning and execution.

Key-words: Administration. Experience survey. Basic qualitative research. Methods and techniques of research.

1 INTRODUÇÃO

O *survey* de experiência foi definido como uma das principais estratégias de pesquisa exploratória na década de 1950 (SELLTIZ et al., 1959). De fato, a realização de entrevistas com pessoas que tiveram experiência com o assunto a que se refere a pesquisa contribui decisivamente para ampliar a compreensão do problema. Assim passou a ser considerado etapa prévia de muitas pesquisas, já que o contato prévio com integrantes da população possibilita refinar o problema, torna-lo mais específico, formular hipóteses e aprimorar os instrumentos para coleta de dados.

Como, porém, as pesquisas exploratórias foram tradicionalmente consideradas estudos prévios e, conseqüentemente, sem um caráter definitivo, passou a ser desenvolvida com bastante flexibilidade. Assim, os manuais de pesquisa que se seguiram, assaram a conferir maior importância a delineamentos bem específicos de pesquisa, tais como estudos experimentais, estudos observacionais e os tradicionais *surveys*, também conhecidos entre nós como levantamentos de campo.

Situação um pouco diferente é observada no campo da Administração, já que *surveys* de experiência, embora considerados estudos exploratórios, são, com muita frequência, conduzidos com propósitos profissionais e para subsidiar trabalhos acadêmicos. Tanto é que – diferentemente do que ocorre em outros campos – podem ser identificados manuais de pesquisa em Administração que enfatizam o *survey* de experiência como uma das modalidades de pesquisa exploratória (ZIKMUND, GRIFFIN, BABIN, 2013; COOPER; SCHINDLER, 2014).

Constata-se, porém esses trabalhos tratam do *survey* de experiência sob o ponto de vista operacional. O que corresponde a importante contribuição para os pesquisadores empenhados em utilizá-lo com delineamento adequado para propósitos profissionais. Mas como os trabalhos acadêmicos requerem dos pesquisadores a justificativa dos procedimentos metodológicos adotados, esses trabalhos mostram-se insuficientes para orientar os pesquisadores no cumprimento desses requisitos.

Elaborou-se, então, o presente ensaio com o propósito de fornecer subsídios para que esses pesquisadores possam justificar, também do ponto de vista

filosófico e teórico, a adoção do *survey* de experiência como adequado para o alcance dos objetivos de sua pesquisa. Considera-se, então, o *survey* de experiência como uma modalidade de pesquisa qualitativa básica. Proceder-se, para tanto, à identificação dos pressupostos ontológicos e epistemológicos que fundamentam sua adoção, bem como das estruturas interpretativas que podem ser utilizadas para conduzir os estudos. Passa-se, a seguir, à demonstração dos procedimentos técnicos a serem seguidos na condução dessa modalidade de pesquisa.

2 O SIGNIFICADO DO SURVEY NA PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO

O *survey* constitui atualmente o método mais adotado pelos pesquisadores sociais interessados em coletar dados originais para descrever uma população grande demais para ser observada diretamente (BABBIE, 2017). De fato, o *survey* é adequado para investigar que as pessoas fazem, fizeram ou pretendem fazer, o que creem, valorizam, almejam, evitam etc. É, pois, delineamento apropriado para investigar fatos, crenças, sentimentos opiniões e atitudes.

O desenvolvimento do *survey* enquanto delineamento de pesquisa tem acompanhado o próprio desenvolvimento da pesquisa em ciências sociais. Com efeito, suas origens podem ser identificadas nos trabalhos desenvolvidos por Le Play (1855), ainda no século XIX, ao desenvolver um trabalho sistemático de entrevistas visando conhecer aspectos da vida familiar e da economia doméstica de trabalhadores europeus. E também nas investigações conduzidas por Charles Booth (1899) que documentaram a vida da classe trabalhadora em Londres. Foi, porém, no período que se seguiu ao fim da Segunda Guerra Mundial que assumiu valor acadêmico em virtude, principalmente do trabalho dos pesquisadores da Universidade de Columbia (BULMER et al., 1991).

A partir desse momento os manuais de pesquisa social passaram a tratar o *survey* de forma privilegiada. O que pode ser constatado mediante análise dos clássicos trabalhos de Jahoda, Deutsch e Cook (1951), Goode e Hatt (1932), Ackoff (1953), Kidder et al. (1986) e Judd et al. (1991). Esses trabalhos apre-

sentam o delineamento experimental como o mais rigoroso e, conseqüentemente, o mais adequado para a investigação científica. Dada, porém, a dificuldade para implementação desse método no âmbito das ciências sociais, seus autores conferem maior atenção ao planejamento do *survey* e às técnicas de coleta de dados a ele associadas, como o questionário e a entrevista estruturada.

Constata-se, porém, a partir da virada do século, que os manuais de pesquisa social passaram a considerar outras modalidades de delineamento, além das pesquisas experimentais, observacionais e *surveys* (MARUYAMA; RYAN, 2014; PUNCH, 2014; BRYMAN, 2008; BABBIE, 2017). Isto porque as pesquisas designadas como qualitativas foram se tornando cada vez mais frequentes e desenvolvidas com maior rigor, a ponto de serem definidos diferentes modelos de delineamento, tais como pesquisa fenomenológica, a pesquisa etnográfica e a teoria fundamentada nos dados (*grounded theory*).

Ênfase maior, no entanto, continuou sendo dedicada ao *survey*, indicado fundamentalmente como um delineamento de pesquisa de caráter descritivo. O que se justifica, porque o *survey* constitui o delineamento mais adequado para descrever com precisão características de grupos, organizações e comunidades, contribuindo de forma significativa para descrever fatos, opiniões, crenças, valores, atitudes etc.

Mas a aplicação do *survey* não se restringe a pesquisas descritivas. Ele permite verificar a existência de relação entre variáveis e, mediante controles, verificar como determinadas variáveis influenciam outras variáveis. São pesquisas que embora baseando-se em dados obtidos mediante interrogação, aproximam-se das pesquisas experimentais. São os denominados *surveys experiments*, que, embora obtendo dados mediante interrogação, envolvem a manipulação de uma variável independente potencialmente causal e a medição de seu efeito. (LAVRAKAS et al., 2019).

Os *surveys* também podem ser utilizados em pesquisas exploratórias, que têm como propósito não o de fornecer uma resposta definitiva aos problemas propostos, mas promover seu aprimoramento ou à construção de hipóteses. Essa aplicabilidade já foi reconhecida no clássico manual de pesquisa social elaborado por Selltitz et al. (1959) em que seus autores

indicam, como meios para realização de pesquisas exploratórias, a imersão na literatura, a análise de casos para estimular a compreensão e a realização de *surveys* de experiência.

Esses autores ressaltam que quando a imersão na literatura indica que o tema ainda foi pouco estudado, o *survey* de experiência, constituído pela realização de entrevistas com pessoas que tiveram experiência com o assunto torna-se essencial para proporcionar uma compreensão mais adequada do fenômeno ou a construção de hipóteses. Com efeito, essas entrevistas, que são desenvolvidas com bastante flexibilidade, mostram-se úteis para proporcionar a “exploração” do fenômeno, já que são utilizadas para proporcionar uma nova visão do problema ou a realização de pesquisas futuras.

Não convém, todavia, considerar o *survey* de experiência apenas como uma etapa da pesquisa, mas delineá-lo efetivamente como uma pesquisa, que poderá até mesmo ensejar a elaboração de um artigo a ser publicado em periódico científico, ou até mesmo uma dissertação de mestrado ou tese de doutorado. Considere-se, a propósito, que é frequente a realização de estudos de caso exploratórios e pré-experimentos, que embora não correspondendo aos propósitos maiores dos pesquisadores, são definidos como estudos exploratórios, servindo até mesmo para a obtenção de graus acadêmicos. Assim, os *surveys* de experiência podem ser conduzidos com propósitos semelhantes, desde que definidos claramente como uma modalidade de pesquisa qualitativa.

Os *surveys* de experiência não foram definidos por Selltitz et al. (1959) como pesquisas qualitativas, mesmo porque essa designação só viria a se difundir a partir da década de 1970. Mas os autores que passaram a tratar especificamente de estudos qualitativos não incluíram o *survey* de experiência como modalidade de pesquisa qualitativa (STRAUSS; CORBIN, 1990; LANCY, 1993; MORSE, 1994; MOUSTAKAS, 1994; DENZIN; LINCOLN, 2008; SALDAÑA, 2011; CRESWELL, 2014).

Pode-se constar também que os autores que se mais se empenharam em difundir a pesquisa social nas décadas seguintes (KIDDER, 1981; JUDD; SMITH; KIDDER, 1986; CROTTY, 1998; BRYMAN, 2008; BABBIE, 2017), embora enfatizando o *survey* como uma das principais modalidades de pesquisa, e

também não tratam do *survey* de experiência. Mesmo considerando a importância da pesquisa exploratória.

Em Administração, no entanto, autores empenhados em definir métodos e técnicas de pesquisa aplicáveis nesse campo, apresentam o *survey* de experiência como uma das principais modalidades de pesquisa exploratória. Zikmund et al. (2013) tratam-no como técnica de pesquisa exploratória, juntamente com análise de dados secundários, pesquisa prévia e estudo de caso. Cooper e Schindler (2014) apresentam-no como estudo exploratório, assim como técnicas qualitativas, análise de dados secundários, grupo focal e delineamento de dois estágios.

Esta situação está a indicar uma especificidade da Administração quanto à importância dos *surveys* de experiência. Estes são muito mais requeridos nesta área, exigindo, portanto, que os manuais de pesquisa esclareçam acerca de suas finalidades e procedimentos adotados para sua efetivação. Por outro lado, os textos apresentados nos manuais de pesquisa em Administração mostram-se adequados, não apenas para demonstrar o valor dessa modalidade de pesquisa nos estudos exploratórios, mas para esclarecer acerca dos procedimentos a serem adotados em sua condução. Cabe, porém, considerar, no entanto, que esses manuais, pela sua própria natureza, voltam-se principalmente para os procedimentos metodológicos, seguidos ao longo da pesquisa. Assim, torna-se necessário maior reflexão acerca dos fundamentos filosóficos, teóricos e metodológicos do *survey* de experiência, com vistas a defini-lo como delineamento de pesquisa.

2.1 Fundamentos Filosóficos do *Survey* de Experiência

A pesquisa científica, enquanto processo que tem como finalidade proporcionar respostas significativas às questões propostas fundamenta-se em pressupostos filosóficos (CRESWELL, 2014). Esses pressupostos têm a ver com a natureza da realidade (pressuposto ontológico), com a relação entre pesquisador e objeto da pesquisa (pressuposto epistemológico), com o papel dos valores (pressuposto axiológico) e com o processo de pesquisa (pressuposto metodológico).

Quando se considera a pesquisa social, é importante ressaltar que as ciências sociais se consolidaram sob a égide do Positivismo, que é a orientação filosófica que preconiza a utilização dos mesmos procedimentos adotados nas ciências naturais. Assim, os métodos mais tradicionais de pesquisa adotados nas ciências sociais - que são os quantitativos - foram concebidos segundo pressupostos dessa orientação. Esses pressupostos concebem a existência de uma única realidade, que é objetiva, que não é influenciada pela ação do pesquisador, que se abstém de juízos de valor e adota preferencialmente a lógica dedutiva.

Quando se admite, porém, a possibilidade de realizar pesquisas qualitativas, os pressupostos filosóficos são distintos. Isto porque - ao contrário do que poderia parecer - pesquisa qualitativa não é simplesmente a modalidade de pesquisa que se desenvolve sem o auxílio de números. Embora tenham sido propostas muitas definições para o conceito de pesquisa qualitativa, a maioria dos autores enfatiza que a principal diferença em relação à pesquisa quantitativa está no foco que é conferido ao significado e ao entendimento (MERRIAM; TISDELL, 2016; CRESWELL, 2014; DENZIN; LINCOLN, 2008). Ou seja, o que se pretende com a pesquisa qualitativa é compreender como as pessoas interpretam suas experiências, constroem seus mundos e atribuem significado a suas ações. Assim, a principal preocupação do pesquisador deve ser a de compreender o fenômeno segundo a perspectiva dos participantes e não da sua.

Assim entendida, a pesquisa qualitativa tem como fundamentos outros pressupostos, que diferem em relação à pesquisa quantitativa (CRESWELL, 2014): 1) a realidade é vista sob múltiplas perspectivas (pressuposto ontológico); 2) o pesquisador situa-se próximo das pessoas que estão sendo pesquisadas (pressuposto epistemológico); 3) a pesquisa está carregada de valores (pressuposto axiológico); e 4) o pesquisador usa a lógica indutiva (pressuposto metodológico).

Com base nestes pressupostos, pode-se entender o *survey* de experiência como pesquisa qualitativa. Com efeito, nessa modalidade de pesquisa, a realidade é apresentada segundo a perspectiva das diferentes pessoas que são pesquisadas. Em muitas dessas pesquisas o que interessa conhecer é a experiência vida

dos participantes. O pesquisador, por sua vez, baseia-se nas manifestações dos participantes, colabora com eles e, muitas vezes, permanece longo tempo em campo. O pesquisador também reconhece o papel de seus valores na pesquisa e inclui sua interpretação em conjunto com as interpretações dos participantes. O pesquisador, por fim, trabalha com particularidades, descrevendo detalhadamente o contexto de estudo e revisa continuamente as questões de pesquisa.

2.2 Paradigmas Associados ao Survey de Experiência

Os pressupostos filosóficos concretizam-se mediante a constituição de paradigmas. Esses paradigmas podem ser entendidos como estruturas mentais compostas por teorias, experiências e métodos que servem para organizar a realidade e seus eventos no pensamento humano (KUHN, 1996). São, pois, esses paradigmas que fornecem as estruturas interpretativas utilizadas na pesquisa social.

O paradigma dominante no campo das ciências sociais – como já foi observado – tem sido o positivismo, que afirma a existência de uma realidade objetiva, que pode ser aprendida diretamente pelos pesquisadores e é explicada mediante a adoção de procedimentos de observação e experimentação. Baseia-se, portanto em fatos reais “positivos”, que podem ser observados diretamente, e não em deduções abstratas. Mas os pesquisadores empenhados na realização da pesquisa qualitativa, para justificar sua atuação, adotam outros paradigmas, tais como o pós-positivismo o construtivismo, a teoria crítica e o pragmatismo.

O pós-positivismo é uma versão modificada do positivismo que adota um “realismo crítico”, ou seja, admite a existência de uma realidade objetiva, mas que não é totalmente compreensível, tanto em decorrência das deficiências dos mecanismos intelectuais dos seres humanos quanto pela natureza inexplicável de variáveis desconhecidas. Assim, a realidade é apreensível não de forma absoluta, mas probabilística (LINCOLN; LYNGHAM; GUBA, 2018).

O construtivismo é a posição ontológica que estabelece que todo conhecimento é construído a partir da experiência humana, opondo-se, portanto, à perspectiva do conhecimento descoberto. Dessa

forma, entende que os fenômenos sociais e seus significados estão sendo continuamente construídos pelos atores sociais. Segundo esta perspectiva, o conhecimento não pode ser separado do conhecedor (LINCOLN; LYNGHAM; GUBA, 2018).

Teoria crítica é um termo que evoca a tradição teórica da chamada Escola de Frankfurt, que tem como um de seus principais líderes contemporâneos o filósofo e sociólogo Jurgen Habermas. Num sentido amplo, refere-se a uma postura que procura explicar o que existe de errado na realidade social, identificar atores que são capazes de modificá-la e definir formas para sua efetivação. Sua intenção é transformadora, já que se propõe à melhoria da qualidade de vida das pessoas, a diminuição das desigualdades sociais e a eliminação de todas as formas de opressão. Assim, pode-se identificar o marxismo como uma das principais influências na teoria crítica (LINCOLN; LYNGHAM; GUBA, 2018).

O construtivismo é a posição ontológica que estabelece que todo conhecimento é construído a partir da experiência humana, opondo-se, portanto, à perspectiva do conhecimento descoberto. Dessa forma, entende que os fenômenos sociais e seus significados estão sendo continuamente construídos pelos atores sociais. Segundo esta perspectiva, o conhecimento não pode ser separado do conhecedor (LINCOLN; LYNGHAM; GUBA, 2018).

O pragmatismo orienta-se não para as condições antecedentes da pesquisa, como no positivismo e no pós-positivismo, mas sim para os resultados da pesquisa: ações, situações e consequências da investigação. A preocupação do pesquisador é com as aplicações, ou seja, “com o que funciona”, e com as soluções para os problemas (PATTON, 2014). Assim, os pragmatistas concordam que as pesquisas ocorrem sempre em contextos sociais, econômicos e políticos e sentem-se livres para escolher os métodos e técnicas que melhor atendam aos seus objetivos (CRESWELL, 2014).

O positivismo é a estrutura interpretativa que fornecem as bases para a realização dos levantamentos de campo – os *surveys* propriamente ditos – já que suas amostras são selecionadas mediante procedimentos que garantem a aleatoriedade, os instrumentos são elaborados de forma a conferir validade e fidedignidade, as questões são formulados de

maneira a garantir o máximo de objetividade e seus resultados são analisados mediante instrumentos estatísticos que evidenciam sua significância. Não pode ser invocado, no entanto para fundamentar os *surveys* de experiência, pois nestes a amostragem é intencional, a entrevista é realizada com um mínimo de interferência do pesquisador e os resultados não são corroborados por teses de significância.

Assim, as estruturas interpretativas que mais se ajustam ao *survey* de experiência são as adotadas em pesquisas qualitativas: o construtivismo e o pragmatismo. O construtivismo porque concebe os indivíduos desenvolvendo significados subjetivos de suas experiências, direcionados para certos objetos e coisas. Esses significados, por sua vez, são formados por meio da interação com os outros indivíduos. Como esses significados são múltiplos, o que o pesquisador procura fazer é reduzi-los a algumas categorias e ideias. São, pois, concepções que se ajustam aos procedimentos adotados no *survey* de experiência. O que se pretende com esse delineamento é que os indivíduos expressem os significados atribuídos às suas experiências com os outros no âmbito de grupos ou organizações. Diferentemente do que ocorre nos estudos quantitativos, no *survey* de experiência não se fundamentam em teorias já estabelecida, não elaboram instrumentos padronizados de coleta de dados, como questionários ou entrevistas estruturadas, nem apresentam seus resultados em tabelas e gráficos. Mas buscam algum tipo de teorização mediante a expressão dos indivíduos através de entrevistas espontâneas, com seus resultados expressos mediante ricas descrições.

O pragmatismo também pode ser invocado para fundamentar os *surveys* de experiência. Primeiro porque não é comprometido com nenhum sistema de filosofia que preconiza o conhecimento objetivo da realidade. Depois, porque os pesquisadores se sentem à vontade para adotar uma estratégia de coleta de dados bastante flexível para alcançar seus objetivos. Mesmo porque seus objetivos não são de natureza causal, mas referem-se ao “que” e ao “como” da experiência dos indivíduos. Sobretudo nas pesquisas de natureza profissional, que enfatizam aspectos práticos.

2.3 O Survey de Experiência no Contexto da Pesquisa Qualitativa

O Conceito de pesquisa qualitativa abrange um grande número de pesquisas. Tesch (1990) identifica nada menos que 46 modalidades. Alguns autores, no entanto, preferem agrupar as múltiplas modalidades de pesquisa definidas como qualitativas em grandes categorias. Assim, Creswell (2014), um dos autores mais citados na fundamentação das pesquisas qualitativas, define cinco grandes tradições: pesquisa narrativa, pesquisa etnográfica, pesquisa fenomenológica, teoria fundamentada e estudo de caso.

A pesquisa fenomenológica busca compreender a experiência vivida dos indivíduos e captar a essência do fenômeno. A pesquisa etnografia busca entender a interação entre os indivíduos, não apenas com os outros, mas também com a cultura da sociedade em que vivem. A teoria fundamentada busca, mais do que entender, construir uma teoria substantiva sobre o fenômeno. A pesquisa narrativa busca entender o significado das experiências individuais mediante a narrativa de histórias. O estudo de caso, visa, por fim, estudar, de maneira profunda e exaustiva, uma pessoa, um grupo, uma organização, um programa ou um evento. Fica claro, portanto, que os *surveys* de experiência não se enquadram em nenhum destes grupos.

Evidentemente, esta classificação, embora abranja a maioria das pesquisas definidas como qualitativas, não é rigorosamente exaustiva. O que faz com que muitos pesquisadores, relatem seus estudos simplesmente como pesquisa qualitativa, por não conseguirem inseri-la em uma das cinco grandes categorias.

Há trabalhos que, de fato, não podem ser definidos como pesquisa qualitativa, pois foram assim considerados simplesmente porque seus resultados não são expressos em termos numéricos. Outras, porém, embora não podendo ser definidas como narrativas fenomenológicas, etnográficas, nem como estudos de caso ou teorias fundamentadas nos dados, procuram descobrir ou compreender fenômenos, processos, ou perspectivas e visões de mundo das pessoas envolvidas. Podem, portanto, ser definidas como qualitativas, porque baseiam-se na crença de que o conhecimento é construído pelas pessoas de maneira contínua à medida que se envolvem e

fazem sentido de uma atividade, experiência ou fenômeno. Diferenciando-se, portanto, das pesquisas quantitativas que tendem a se basear na crença de que esse conhecimento é preexistente. São, portanto, pesquisas que, de alguma forma, orientam-se por uma perspectiva construtivista

Pesquisas com essas características são muito numerosas em alguns campos, como o da educação, e que podem ser definidas como pesquisas qualitativas básicas (MERRIAM; TISDELL, 2015). São pesquisas que não são guiadas por um conjunto explícito ou estabelecido de premissas filosóficas na forma de uma das metodologias conhecidas ou mais estabelecidas (CAELLI et al., 2003). São, pois, pesquisas em que seus autores não reivindicam nenhum ponto de vista metodológico para efetivar seus estudos. Ou que combinam abordagens ou métodos distintos com o propósito de criar algo novo. Ou, ainda, que ao dominarem adequadamente os métodos qualitativos já estabelecidos, acabam por realizar estudos em que seu caráter qualitativo é determinado pelo fato de não promoverem nenhum tipo de quantificação (MERRIAM; TISDELL, 2015).

O fato, porém, de uma pesquisa ter sido realizada sem nenhum tipo de quantificação não a caracteriza como pesquisa qualitativa. Melhor seria considerá-la pré-quantitativa (ROSSITER, 2008). Como bem acentuam Strauss e Corbin (1990), pesquisa qualitativa não é aquela cujos resultados não são expressos em termos numéricos, mas aquela que produz “resultados não alcançados através de procedimentos estatísticos ou de outros meios de quantificação” (p. 23).

Se, pois, um *survey* é realizado com a utilização de um questionário ou entrevista com apenas perguntas abertas, poderá ser definido como *survey* exploratório, mas não necessariamente como *survey* de experiência. Ou, pelo menos, como *survey* de experiência entendido como pesquisa qualitativa básica. Será necessário, para tanto, que tenha como objetivo verificar: (1) como as pessoas interpretam suas experiências, (2) como constroem seus mundos e (3) que significado atribuem às suas experiências.

2.4 O Caráter Qualitativo do Survey de Experiência

O *survey* de experiência foi definido originariamente como forma de promover estudos exploratórios considerando que pequena proporção da experiência e do conhecimento é colocada em forma escrita e que muitas pessoas, em sua experiência cotidiana, estão em situações que lhes permitem observar os efeitos das ações e decisões relacionadas a problemas de relações humanas. Essas pessoas, como acentuam Selltiz et al. (1959), adquirem, na rotina de seu trabalho, um conjunto de experiências que podem ser valiosas para os pesquisadores. Assim, seu objetivo fundamental do *survey* de experiência é o de sintetizá-las.

O trabalho de Claire Selltiz e seus colaboradores, que é um dos clássicos da pesquisa social, foi desenvolvido em uma época em que ainda não se falava em pesquisa qualitativa, conceito que só se difundiu a partir da década de 1970. Dessa forma, o *survey* de experiência foi tratado apenas como uma forma de produzir um estudo exploratório, cuja principal função seria a de subsidiar pesquisas mais elaboradas, mediante a utilização de métodos quantitativos.

Mas, os argumentos utilizados para sua justificação indicam um delineamento de pesquisa coerente com os fundamentos da pesquisa qualitativa. Com efeito, o objetivo fundamental do *survey* de experiência é o de “sintetizar as experiências”. Por outro lado, o que se busca com o método fenomenológico é condensar a descrição exaustiva em uma afirmação curta e densa que capture apenas aqueles aspectos considerados essenciais para a estrutura do fenômeno (Colaizzi). Seus objetivos são, portanto, coerentes com o do *survey* de experiência.

Ao tratar da quantidade adequada de entrevistas, Selltiz e seus colaboradores indicam que “em certo ponto, o pesquisador verificará que outras entrevistas não apresentarão novas intuições, que as respostas caem em um padrão que já conhece”. O que corresponde ao princípio da “saturação teórica”, definido por Glaser e Strauss (1967) como um dos principais fundamentos da teoria fundamentada.

Não se quer dizer que a condução do *survey* de experiência corresponda ao que efetivamente se faz na pesquisa fenomenológica ou na construção

da teoria fundamentada. Mesmo porque trata-se de pesquisa exploratória e não descritiva. Seu objetivo é compreender potencial relação entre variáveis e não conhecer exatamente o comportamento ou as opiniões dos indivíduos. Trata-se, portanto, um tipo de pesquisa que se vale de informações proporcionadas por pessoas que detêm experiência significativa em relação ao assunto que se deseja pesquisar. Mas que apresenta características de pesquisa qualitativa básica no sentido definido por Merriam e Tisdell (2015).

Cabe, ainda, distinguir o *survey* de experiência, que é utilizado com objetivos exploratórios de outros que, embora com a mesma denominação, são adotados com propósitos eminentemente descritivos. É o caso dos *surveys* de experiência de pacientes, que são utilizados no campo da saúde, e que são baseados em questionários estruturados aplicados com a finalidade de descrever a experiência de pacientes atendidos em hospitais e estabelecimentos similares. Estes *surveys* baseiam-se tanto nos aspectos factuais dos episódios de atendimento quanto na percepção acerca dos cuidados que receberam (RUSSEL, 2013; LAVELA; GALLAN, 2014).

2.5 Quando Utilizar *Surveys* de Experiência

É importante considerar que o *survey* de experiência é uma modalidade de estudo exploratório. Assim tende a ser considerado apenas como um primeiro passo do processo de pesquisa, requerendo a realização de estudos mais cuidadosamente controlados (SELLTIZ et al., 1959). Mas a exploração, como acentua Stebbins (2001), é um empreendimento abrangente, objetivo, sistemático e pré-arranjado, projetado para maximizar a descoberta de generalizações, levando à descrição e compreensão de uma área da vida social ou psicológica. É onde a arte da ciência é mais amplamente exercida, é a área da ciência onde a imaginação reina mais livremente. A criatividade nesse domínio vem do raciocínio indutivo, à medida que os pesquisadores descobrem a ordem no que inicialmente lhes parecia caos.

Considerando, pois o caráter exploratório do *survey* de experiência, quando seu uso seria o mais adequado? De acordo com Stebbins (2001): 1) quando o objeto de estudo (o grupo, o processo, a

atividade ou a situação) recebeu pouco ou nenhum escrutínio empírico ; 2) quando o objeto foi amplamente estudado, mas enfatizando mais a previsão e o controle do que a flexibilidade e a abertura da mente; ou 3) quando o estudo do objeto atingiu maturidade, mas alterou-se significativamente ao longo do tempo, requerendo novas explorações.

A efetivação de estudos exploratórios pode se dar de diferentes formas: revisão de literatura, utilização de dados secundários, estudos de caso, estudos-piloto, *survey* de experiência. etc. O *survey* de experiência é adequado em todas as situações acima mencionadas, desde que seja considerado útil o conhecimento da experiência de pessoas que de alguma forma foram capazes de observar os efeitos de ações e decisões referentes ao comportamento organizacional. Assim, abrange as múltiplas áreas da Administração: Gestão de pessoas, gestão de operações, desenvolvimento organizacional etc.

2.6 A Condução do *Survey* de Experiência

Embora caracterizado pela flexibilidade, para que o *survey* de experiência conduza a resultados úteis, é necessário que sua condução seja determinada por rigoroso processo de planejamento, sobretudo no tocante à definição de critérios para seleção dos participantes, condução das entrevistas e análise dos dados.

2.6.1 Seleção dos Participantes

A efetividade de um *survey* de experiência exige rigor na seleção dos participantes. O que não significa que se deva selecionar uma amostra probabilística, pois o que interessa não é a descrição das características de uma população, mas a busca de ideias e intuições. As pessoas devem ser selecionadas por conta da possibilidade de fornecerem as contribuições desejadas. Só interessa entrevistar pessoas que tenham tido experiência com o assunto pesquisado e que sejam capazes de fornecer as informações requeridas. Será inócuo, portanto, selecionar pessoas com reconhecida experiência no campo de estudo, mas que não tenha capacidade para comunicar sua experiência.

A amostra deve ser do tipo intencional (PATTON, 2014), ou seja, deve ter como objetivo atender a

critérios previamente especificados. Existem diversas modalidades de amostra intencional. Uma das mais utilizados é a de casos extremos, que focaliza casos que são ricos em informação, visto serem incomuns, tais como sucessos proeminentes e falhas notáveis. Outra modalidade é a de casos intensivos, que indicam intensa manifestação do fenômeno, mas não são casos extremos, como, por exemplo, profissionais que obtiveram sucesso em sua carreira.

Uma outra modalidade é a amostragem de variação máxima, que focaliza os casos que, a despeito de suas variações, apresentam um padrão comum. Seu propósito é o de descobrir temas centrais ou características de uma situação relativamente estável. Essa modalidade é recomendada sempre que houver alguma razão para admitir a conveniência de conhecer diferentes experiências relacionadas ao mesmo tema. Pode ser interessante, por exemplo, no âmbito de um determinado setor organizacional, entrevistar pessoas de diferentes níveis, tais como diretores, chefes de seção, operários etc.

Quando os potenciais participantes em virtude sua condição social – são de difícil identificação, pode-se utilizar a modalidade conhecida como “bola de neve”, que se inicia com a seleção de um caso pertencente ao grupo que é objeto de pesquisa, que leva a outros até que se obtenha um nível suficiente de informação requerida.

Em relação ao número de participantes a serem entrevistados não existe uma regra simples. Um critério altamente recomendado, contudo, é o da “saturação teórica”. Esta saturação é identificada quando se utiliza o procedimento conhecido como comparação constante, preconizado pelos criadores da teoria fundamentada (GLASER; STRAUSS, 1967). À medida que as entrevistas vão sendo feitas, vão sendo analisadas, e quando o pesquisador perceber que não surgem novas informações é porque a amostra está saturada, tornando-se possível, portanto, encerrar a realização de entrevistas.

2.6.2 A Condução da Entrevista

O procedimento adotado para coleta de dados no *survey* de experiência é a entrevista. A forma mais usual é a entrevista face-a-face. Mas também pode ser feita por telefone ou skype. Cada uma dessas

modalidades apresenta vantagens e desvantagens. A entrevista face-a-face é evidentemente a que ocorre no ambiente mais natural, mas exige que o entrevistador tenha que se deslocar para a residência ou local de trabalho do entrevistado. A entrevista por telefone é vantajosa porque permite seu agendamento no momento considerado o mais apropriado e também porque algumas pessoas se sentem mais à vontade não estando frente a frente com o entrevistador. Mas, por outro lado, impede que o entrevistador observe as características físicas e a expressão facial dos entrevistados, bem como as condições em que a entrevista foi realizada. A entrevista por skype, por sua vez, vem sendo utilizada com frequência cada vez maior em pesquisas sociais. Isto porque facilita a participação de pessoas que têm limitações de tempo e espaço para participar de entrevistas presenciais. Embora haja críticas referentes ao seu caráter não natural, este meio vem sendo cada vez mais aceito, visto que parte significativa da população contemporânea é constituída por pessoas que se habitualmente se comunicam online.

Como em qualquer pesquisa qualitativa, a entrevista deve ser conduzida com bastante flexibilidade. Deve, portanto, ser adotada uma modalidade de entrevista semiestruturada. Como, porém, é preciso garantir o foco na experiência dos sujeitos, convém adotar a modalidade de entrevista focalizada (GIL, 2020), em que o entrevistador não estabelece uma pauta bem definida, mas formula questões bastante abertas a respeito da experiência dos entrevistados. Assim, o entrevistador confere ao entrevistado ampla liberdade para expressar-se sobre o assunto. Constitui, portanto, modalidade de pesquisa que requer grande habilidade do pesquisador, que precisa se esforçar para manter o foco da entrevista.

Como a pesquisa social é realizada com seres humanos, pode se tornar necessário, de acordo com a Resolução n. 510/2016, do Ministério da Saúde, preparar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que é feito em duas vias, uma das quais ficará em seu poder e a outra em poder do entrevistado.

São frequentes as situações em que o entrevistado se desvia do assunto, abordando assuntos estranhos ao objetivo da pesquisa, ou até mesmo fazendo perguntas ao entrevistador. Isso ocorre porque para muitos entrevistados a entrevista representa um

momento privilegiado para a expressão não apenas de suas opiniões, mas também de suas insatisfações e angústias. Evidentemente, situações como estas são indesejáveis, mas o entrevistador precisa agir com cautela para evitar que o entrevistado deixe de cooperar e que a entrevista perca seu foco. O entrevistador precisa, então, demonstrar respeito pelo entrevistado e um polido interesse pelo assunto abordado, mas cuidar para que o tópico seja encerrado e passar para o próximo.

O modo mais confiável de reproduzir com precisão as respostas é registrá-las durante a entrevista, mediante anotações e com o uso do gravador. A anotação posterior à entrevista apresenta dois inconvenientes: os limites da memória humanos que não possibilitam a retenção da totalidade da informação e a distorção decorrente dos elementos subjetivos que se projetam na reprodução da entrevista. A gravação eletrônica é o melhor modo de preservar o conteúdo da entrevista. Mas é importante considerar que o uso do gravador só poderá ser feito com o consentimento do entrevistado. Seu uso disfarçado constitui infração ética injustificável. Se a pessoa, por qualquer razão, não autorizar a gravação, cabe, então, solicitar autorização para a tomada de anotações.

Muitas pessoas não fazem objeção à tomada de notas. Mas o registro das informações só deve ocorrer após os entrevistados terem tido oportunidade de responder completamente às indagações e de eventualmente corrigirem alguma informação que tenha sido dada durante a resposta. Mesmo autorizando a tomada de notas, algumas pessoas demonstram irritação quando o entrevistador deixa de prestar atenção no relato para tomar notas. Outras ficam relutantes em falar quando sabem ou percebem que estão sendo tomadas notas. Quando isso ocorrer, o melhor é deixar para tomar notas logo após a conclusão da entrevista.

Tanto por questões de natureza ética quanto técnica, a entrevista deve encerrar-se num clima de cordialidade. Como, de modo geral, nas entrevistas de pesquisa o entrevistado fornece as informações sem receber nenhum tipo de vantagem, convém que seja tratado de maneira respeitosa pelo entrevistador, sobretudo no encerramento da entrevista, quando sua missão já estiver cumprida. Por outro lado, como é frequente a necessidade de entrevistas posteriores,

convém que o pesquisador deixe “a porta aberta” para os próximos encontros.

2.6.3 Análise dos resultados

A análise dos resultados pode ser feita de diferentes maneiras. Mas, quando o *survey* de experiência é tratado como pesquisa qualitativa, é necessário adotar procedimentos que enfatizem os pontos de vista dos entrevistados. Assim uma modalidade de análise – cujas bases podem ser encontradas na pesquisa fenomenológica e na teoria fundamentada é a análise temática (GUEST; MacQUEEN; NAMEY, 2011), que se desenvolve ao longo de seis fases.

- Fase 1. Familiarização com os dados. O início da análise requer a transcrição dos dados, tarefa que embora possa ser considerada demorada e cansativa, é muito útil para familiarização com os dados. Esta etapa requer a leitura repetida dos dados de maneira ativa, buscando significados e padrões. Recomenda-se nesta fase começar a tomar notas ou marcar ideias para a codificação que irá ocorrer nas fases seguintes.
- Fase 2. Geração dos códigos iniciais. Esta fase se inicia quando o pesquisador já está familiarizado com os dados, tornando-se capaz de elaborar uma lista inicial de ideias acerca do que os dados contêm e do que é interessante a seu respeito.
- Fase 3. Combinação dos códigos em temas abrangentes. Esta fase se inicia quando todos os dados passaram por uma codificação inicial e já se dispõe de uma lista dos diferentes códigos identificados no conjunto total de dados. Os códigos são, então, combinados de forma a constituir temas mais abrangentes. É útil, nesta fase, usar representações visuais para ajudar a classificar os códigos em temas.
- Fase 4. Revisão dos temas. Esta fase se inicia quando já se dispõe de um conjunto de temas potenciais. O que se segue, então, é o refinamento dos temas. Isto porque é possível nesta fase constatar-se que alguns temas não se suportam. Por exemplo, quando não há dados suficientes para apoiá-los. Pode-se, também, constatar que alguns temas colapsem com outros. Por exemplo, dois temas aparentemente separados podem ser

reunidos para formar um único tema.

- Fase 5: Definição de temas nominais. Esta fase se inicia quando já se tem um mapa temático satisfatório dos dados. Cabe, então, definir o que é cada tema e determinar quais os aspectos dos dados que cada tema captura. Conclui-se esta etapa com a descrição de cada tema em poucas frases.
- Fase 6. Análise final e redação do relatório. Esta fase se inicia quando se dispõe de um conjunto de temas totalmente elaborados. Segue-se, então, a análise final dos dados e a redação do relatório. O que implica decidir que temas constituem contribuições significativas para a compreensão da experiência. O que pode requerer o retorno aos entrevistados para verificar se a descrição deles corresponde a uma representação precisa. A tarefa de redação – quer seja uma pesquisa profissional ou acadêmica – é fornecer uma descrição concisa, coerente, lógica, não repetitiva e interessante do conteúdo dos dados. Assim, na redação devem ser incluídos exemplos vívidos ou extratos que capturem na essência dos pontos que estão sendo demonstrados.

3 CONCLUSÃO

O *survey* de experiência é reconhecido como uma das principais estratégias que podem ser adotadas para a realização de pesquisas exploratórias em no campo da Administração. É uma estratégia que contribui significativamente tanto para pesquisas acadêmicas quanto profissionais. De fato, sua utilidade é constatada no refinamento de problemas, na construção de hipóteses, no conhecimento de características do universo da pesquisa, na elaboração de roteiros de entrevistas, na formulação de questões para questionários, no estabelecimento de critérios para análise de dados etc. Ocorre, porém, que os manuais de pesquisa elaborados para subsidiar pesquisas no campo da Administração, embora contribuindo significativa-

mente para auxiliar pesquisadores na condução de seus estudos, não esclarecem acerca dos pressupostos filosóficos e das estruturas interpretativas capazes de fundamentá-lo. Assim procurou-se no presente ensaio, com base na análise tanto das bases filosóficas e teóricas que justificam a realização de pesquisas qualitativas, conceber o *survey* de experiência em Administração como pesquisa qualitativa básica e demonstrar como pode ser conduzido de forma coerente com os métodos e técnicas apropriados aos estudos dessa natureza.

São muitas as razões que conduzem à realização de *surveys* de experiência no campo da Administração. Quando o objeto de estudo recebeu pouco tratamento empírico. Quando já foi amplamente estudado, mas com ênfase em previsão controle. Ou quando as alterações por que passou ao longo do tempo requerem novas explorações. Também há diversas estratégias para realização de estudos exploratórios, sendo o *survey* de experiência um dos mais citados na literatura. Isto não significa, porém, que possa ser utilizado como opção dentre múltiplas estratégias sugeridas nos manuais de pesquisa. Seu uso é recomendado quando a experiência de pessoas em relação ao assunto for significativa para obter uma melhor compreensão do problema. Mas é necessário também adotar uma perspectiva filosófica e um quadro de referência teórico compatíveis com os métodos adotados. Se, pois, a perspectiva adotada pelo pesquisador for a positivista, os métodos conduzirão ao entendimento dos fatos sociais como “coisas”. O que não significa a introdução de um viés, já que a “naturalização” dos fenômenos sociais constitui um dos mais caros propósitos para os pesquisadores de orientação positivista. Quando, porém, trata-se o *survey* de experiência como pesquisa qualitativa, o que se objetiva é a compreensão do fenômeno sob a perspectiva dos atores sociais envolvidos nos fatos ou fenômenos que se deseja pesquisar. Assim, a adoção de uma perspectiva construtivista, que trata a realidade social como uma entidade construída é essencial para a obtenção de bons resultados com o *survey* de experiência.

■ REFERÊNCIAS

- ACKOFF, Russell L. **The design of social research**. Chicago: University of Chicago Press, 1953.
- BABBIE, Earl R. **The basics of social research**. Cengage learning, 2017
- BRYMAN, Alan. Social research strategies. **Social research methods**, p. 3-24, 2008.
- BULMER, Martin et al. (Ed.). **The social survey in historical perspective, 1880-1940**. Cambridge University Press, 1991.
- CAELLI, Kate; RAY, Lynne; MILL, Judy. 'Clear as mud': toward greater clarity in generic qualitative research. **International journal of qualitative methods**, v. 2, n. 2, p. 1-13, 2003.
- COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Business research methods**. 12 ed. New York: McGraw-Hill/Irvin, 2014.
- CRESWELL, John W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa-: Escolhendo entre Cinco Abordagens**. Penso Editora, 2014.
- CRESWELL, John W.; POTH, Cheryl N. **Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches**. Sage publications, 2016.
- CROTTY, Michael. **The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process**. Sage, 1998.
- DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **Introduction: The discipline and practice of qualitative research**. 2008.
- _____. **The SAGE Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks, 2017.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2020.
- GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. **Discovery of grounded theory**. Mill Valley. CA: **Sociology**, 1967.
- GOODE, William J.; HATT, Paul K. **Methods in social research**. 1932.
- GUEST, Greg; MACQUEEN, Kathleen M.; NAMEY, Emily E. **Applied thematic analysis**. Sage Publications, 2011.
- JAHODA, Marie; DEUTSCH, Morton; COOK, Stuart W. **Research methods in social relations with special reference to prejudice**. Vol. 1, **Basic processes**. Vol. 2, **Selected techniques**. 1951.
- JUDD, Charles M., KIDDER, Louise H., SMITH, Eliot R. **Research methods in social relations**. New York: Holt, Rinehart, Winston, 1991.
- KIDDER, Louise H.; JUDD, Charles M. **Research methods in social relations**. New York: Holt, Rinehart, Winston, 1986.
- KUHN, Thomas S. **The Structure of Scientific Revolutions**. 3rd edn (1962, 1970, 1996). University of Chicago Press, 1996.
- LANCY, David F. **Qualitative research in education: An introduction to the major traditions**. 1993.
- LAVELA, Sherri L.; GALLAN, Andrew. Evaluation and measurement of patient experience. **Patient Experience Journal**, v. 1, n. 1, p. 28-36, 2014.
- LAVRAKAS, Paul J. et al. (Ed.). **Experimental Methods in Survey Research: Techniques that Combine Random Sampling with Random Assignment**. John Wiley & Sons, 2019.
- LE PLAY, Frédéric. **Les ouvriers européens [European workers]**. Tours, France: Alfred Mame, 1855.
- LINCOLN, Yvonna S.; LYNHAM, Susan A.; GUBA, Egon G. Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. **The Sage handbook of qualitative research**, v. 5, p. 108-150, 2018.

MARUYAMA, Geoffrey; RYAN, Carey S. **Research Methods in Social Relations**. Hoboken: John Wiley & Sons, 2014.

MERRIAM, Sharan B.; TISDELL, Elizabeth J. **Qualitative research: A guide to design and implementation**. John Wiley & Sons, 2015.

MORSE, Janice M. **Designing funded qualitative research**. 1994.

MOUSTAKAS, Clark. **Phenomenological research methods**. Sage publications, 1994.

PATTON, Michael Q. **Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice** (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, 2014.

PUNCH, Keith F.; OANCEA, Alis. **Introduction to research methods in education**. Sage, 2014.

ROSSITER, John R. **Measurement for the social sciences: The C-OAR-SE method and why it must replace psychometrics**. Springer Science & Business Media, 2010.

RUSSEL, Sarah. (2013). Patients' Experiences: **Top heavy with research, Research matters**.

Disponível em: <http://www.research-matters.com.au/publications/PatientsExperiencesReview.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2020.

SALDAÑA, Johnny. **Fundamentals of qualitative research**. OUP USA, 2011.

SELLTIZ, Claire; JAHODA, Marie; DEUTSCH, Morton; COOK, Stuart W. **Research methods in social relations**. New York: Henry Holt, 1959.

STEBBINS, Robert A. **Exploratory research in the social sciences**. Sage, 2001.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Basics of qualitative research**. Sage publications, 1990.

TESCH, R. **Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools**. Bedford. 1990.

ZIKMUND, William G.; GRIFFIN, Mitch. BABIN, Barry J.; CARR, Jon C. **Business research methods**, 9 ed. Mason: Cengage Learning, 2013.