

# MÉTODO QUALITATIVO EM PESQUISA: Possibilidades para pesquisas em consultoria organizacional<sup>1</sup>

Paulo Sérgio Carvalho de Souza<sup>2</sup>  
Márcia Athayde Moreira<sup>3</sup>  
Luciana Rodrigues Ferreira<sup>4</sup>

## Resumo

A abordagem qualitativa é uma estratégia de investigação que auxilia a exploração da realidade e o entendimento de fenômenos sociais permitindo que as perspectivas teóricas sejam testadas e/ou analisadas na prática. Nesse contexto, o artigo pretende apresentar comparativamente as principais estratégias, instrumento de coleta e formas de análise da pesquisa qualitativa, ressaltando suas possibilidades para os estudos sobre consultoria organizacional. O texto parte de uma visão geral da pesquisa, enumerando suas abordagens e aprofundando as características da pesquisa qualitativa, além de contemplar uma síntese de cada estratégia, formas de coleta e análise. Ao final uma discussão de caráter sugestivo apresenta a importância da triangulação como forma de se trabalhar com múltiplas técnicas e enriquecer a confiabilidade e validade dos dados coletados independentemente da estratégia de pesquisa escolhida.

**Palavras-chave:** Metodologia de Pesquisa. Estratégias qualitativas. Coleta de dados. Técnicas de análises. Consultoria Empresarial.

---

<sup>1</sup> Artigo produzido como trabalho final da disciplina “Tópicos Avançados em Métodos Qualitativos (TAMQL)”, ministrada pela Professora Dra. Luciana Ferreira, do Programa de Pós-Graduação em Administração – PPAD da Universidade da Amazônia (UNAMA).

<sup>2</sup> Administrador. Doutorando em Administração (PPAD/UNAMA), membro do Núcleo de Estudos em Práticas de Gestão Organizacional da Amazônia (NEGOA) e bolsista da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal (CAPES). Mestre em Administração (UNAMA), especialista em: Engenharia de Produção (UEPA); Gestão Empreendedora (FACI); e MBA em Gestão de Projeto (AIEC). Atua a mais de 20 anos no Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Pará (SEBRAE/PA), com Micro e Pequenas Empresas (MPE's). Professor no Curso Técnico em Administração na Secretária de Especial de Educação do Estado do Pará (SEDUC).

<sup>3</sup> Doutora em Ciências Contábeis pela Universidade de São Paulo, mestre em Ciências Contábeis pela Universidade de Brasília, especialista em Magistério Superior pela Universidade Ceuma e graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Pará. Atua como professora e pesquisadora na Universidade Federal do Pará e na Universidade da Amazônia, membro do Grupos de Pesquisa, ao Grupo de Pesquisa NEGOA (UNAMA), do Grupo de Pesquisa CGET (UFPA) e do Grupo de Pesquisa AME4S (USP). Editora-chefe da Revista Paraense de Contabilidade (CRC/PA). Atua na atividade de consultoria para o desenvolvimento e fortalecimento do empreendedorismo e em contabilidade gerencial, com ênfase em análise de investimentos, planejamento estratégico, implantação de sistemas de custos e controles.

<sup>4</sup> Pós-Doutora no campo da Política Educacional com estudos sobre a Política de financiamento da Pós-Graduação, Pesquisa & Desenvolvimento no Brasil. Doutora em Educação, linha de Estado, Política e Formação Humana (UFSCar). Mestre em Educação (UFPA). Coordenadora do Programa de Pós-graduação em Gestão de Conhecimentos para o Desenvolvimento Socioambiental - Mestrado Profissional (PPGC), membro do Grupos de Pesquisa orientados para o estudo da Economia Política da Educação, da Educação Superior e do Desenvolvimento Local e Gestão Social e Pesquisadora Internacional no Grupo de *Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas*. Professora do PPAD/UNAMA, e servidora pública da Escola de Governança Pública do Estado do Pará (EGPA), onde coordena o Centro de Estudos, Pesquisas e Projetos Estratégicos em Governança Pública (CEPPE/EGPA). Atualmente, pesquisa os seguintes Temas: Gestão Participativa e Conselhos; Gestão do Conhecimento e Trabalho; Governança Pública Compartilhada.

## 1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento de pesquisas nas mais diversas áreas de conhecimento sejam elas relacionadas às ciências sociais e humanas ou às ciências exatas ou biológicas, necessitam de regras e processos que delimitem, espaciotemporalmente, o objeto de estudo: o método científico.

As possibilidades de desenvolvimento da pesquisa enfatizam a variabilidade dos métodos e abordagens existentes ou em desenvolvimento, pois a realidade sob uma epistemologia interpretativista, na visão de Grix (2002) ou posição hermenêutica de Marsh e Furlong (2002) é complexa e construída socialmente, indicando que a evolução da sociedade desencadeia descobrimentos e novas formas de ver o mundo, necessitando inovar também as medidas para mensurar seus fenômenos.

Entretanto os procedimentos de pesquisa podem variar independentemente do fenômeno ou problemática adotada no estudo. Neste contexto, a infinidade de abordagens metodológicas de pesquisa permite que o pesquisador observe e estude seu objeto por várias lentes e diferentes ângulos de visão, enriquecendo seu estudo e a confiabilidade dos resultados auferidos.

Ao considerar tais assertivas, este artigo busca analisar comparativamente as diversas estratégias em métodos qualitativos de pesquisa, formas de coletar os dados e a realização das análises, apresentando possibilidades práticas para os estudos no serviço de consultoria organizacional. Nesse sentido, este trabalho procurou relatar pesquisas teóricas e teórico-empíricas que apresentam as principais técnicas da pesquisa qualitativa, utilizadas em estudos organizacionais, construindo um quadro comparativo que confrontasse as características de cada método, suas aplicações (campos e finalidades), os principais autores, os pontos fortes e os desafios (preconceitos e limitações) de aplicação dessas técnicas.

## 2. A PESQUISA QUALITATIVA: DEFINIÇÕES, CARACTERÍSTICAS E APLICAÇÕES

Para o delineamento de uma pesquisa é importante o conhecimento sobre qual a melhor forma de se descobrir, por meios científicos, a resposta para uma problemática estabelecida. Essa melhor forma pode emergir por diversos fatores: interesse e habilidade do pesquisador para conduzi-la, tempo e recursos disponíveis, enquadramento do método ao objeto de pesquisa e principalmente pelos pressupostos ontológicos e epistemológicos adotados pelo pesquisador (MASSUKADO, 2008).

Conforme Creswell (2003, p. 18), “os pressupostos (ou paradigmas), as estratégias e o método contribuem como um todo para uma abordagem de pesquisa quantitativa, qualitativa ou multi-método”. Para o autor a importância dessas três abordagens recai sobre a existência de um crescente interesse no uso da pesquisa qualitativa, uma emergência nas abordagens multi-método e um contínuo uso das formas tradicionais de delineamento quantitativo. A distinção das abordagens é descrita da seguinte forma:

Uma abordagem quantitativa é a que o investigador primeiramente utiliza os pressupostos pós-positivistas para o desenvolvimento do conhecimento (...), emprega estratégias como experimentos e levantamentos e coleta dados por instrumentos pré-determinados que resultem em dados estatísticos. Alternativamente, a abordagem qualitativa (...) baseia-se em perspectivas construtivistas ou participativas. Utiliza estratégias de pesquisa como narrativas, fenomenologias, etnografias, estudos de *grounded theory* ou estudos de caso. O pesquisador coleta dados não estruturados e emergentes (...). Finalmente, a abordagem de multi-método é aquela em que o pesquisador tende a basear seus pressupostos em campos

pragmáticos. Emprega estratégias que envolvem a coleta de dados tanto simultaneamente ou sequencialmente para melhor entender os problemas de pesquisa. A coleta de dados envolve tanto informações numéricas quanto informações textuais (CRESWELL, 2003, p. 19-20, grifo nosso).

De maneira geral, a maioria dos autores faz a distinção entre as abordagens somente em relação a pesquisas qualitativas e quantitativas; entretanto Bryman (1984) releva que tais métodos podem também ser complementares, corroborando a ideia de Punch (1998), ao destacar a crescente tendência de combinação de ambos, além de Patton (2002) reafirmar a questão de que essas abordagens não são mutuamente excludentes.

O entendimento do conceito de pesquisa qualitativa ou abordagem qualitativa de pesquisa é variado no campo das ciências. Denzin e Lincoln (2006) argumentam que a pesquisa qualitativa é, em si mesma, um campo de investigação, envolve o estudo do uso e a coleta de uma variedade de materiais empíricos e, como um conjunto de atividades interpretativas, não privilegia nenhuma única prática metodológica em relação a outra. Diante dessas características, as autoras definem genericamente e de maneira inicial que “a pesquisa qualitativa é uma atividade situada que localiza o observador no mundo” (DENZIN e LINCOLN, 2006, p. 17).

Na visão de Creswell (1998), similarmente ao apresentado por Denzin e Lincoln (2006), mas com menor foco para as fontes de informação, a pesquisa qualitativa pode ser definida como:

Um processo de investigação e entendimento baseado em tradições de investigação metodológicas que exploram o problema humano e social. O pesquisador constrói um quadro complexo e holístico, analisa palavras, reporta detalhadamente as visões de informantes e conduz o estudo em um campo natural (CRESWELL, 1998, p. 15).

Outra forma de conceituar a pesquisa qualitativa pode dar-se por intermédio da definição dos tipos de dados ou informação que são classificados como qualitativos. Patton (2002) considera nesse rol de dados as entrevistas com citações verbalizadas para serem interpretadas, as observações e descrições de campo detalhadas que incluem o contexto dessas observações e os documentos ou informações selecionadas de documentos que gravem e preservem o contexto.

O destaque para as inúmeras definições existentes para a abordagem qualitativa dos estudos revela também variadas estratégias de investigação e métodos de pesquisa que podem ser aplicados com o intuito de verificar o significado de um fenômeno em seu ambiente natural. Algumas características da pesquisa qualitativa, elencadas no quadro 01, merecem destaque, pois auxiliam o pesquisador em sua escolha e no estabelecimento dos parâmetros de seu estudo.

Quadro 01 – Características da Pesquisa Qualitativa

<b>Autor</b>	<b>Características</b>
Bryman (1984)	Compromisso em ver o mundo social do ponto de vista do ator
Denzin e Lincoln (2006)	Ênfase sobre as qualidades das entidades e sobre processos e os significados
Cassell e Simon (1994)	Permite que o pesquisador, com o avanço de sua pesquisa, altere a natureza de sua intervenção em resposta à natureza mutante do contexto
Wolcott (1975)	O pesquisador é notadamente o instrumento de pesquisa
Patton (2002)	Os dados tipicamente eclodem durante a ida a campo
Silverman (2000)	Os métodos utilizados exemplificam a crença de que eles podem

	sustentar um entendimento mais profundo do fenômeno social que os métodos quantitativos
Creswell (2003)	É fundamentalmente interpretativo o que permite que o pesquisador conduza a interpretação dos dados
Miles e Huberman (1994)	A narrativa não possui formatos fixos, deve combinar elegância teórica com uma descrição credível do objeto
Patton (2002)	A confiabilidade recai sobre a competência, habilidade e o rigor do pesquisador
Creswell (2003)	A validade é utilizada para sugerir estabelecendo se as descobertas estão em conformidade com o ponto de vista do pesquisador, do participante ou dos leitores

Fonte: Massukado (2008).

O processo de pesquisa na abordagem qualitativa contempla, geralmente, etapas bem definidas. Segundo Denzin e Lincoln (2006), a distinção pode ser feita em cinco fases, abordando o pesquisador, as perspectivas teóricas, estratégias de pesquisa, métodos de coleta e análise e a interpretação e apresentação.

De outra forma, Saunders, Lewis e Thornhill (2000) argumentam que existe a necessidade de se tratar do processo de pesquisa como uma ‘cebola’, em que cada uma das camadas faz emergir uma questão e uma decisão sobre a linha metodológica que se pretende seguir. Para os autores o processo segue as seguintes ‘camadas’: filosofia da pesquisa, enfoque da pesquisa, estratégia da pesquisa, horizonte de tempo e método de coleta de dados.

A análise do processo de pesquisa apresentado na literatura aponta sutis diferenças em estruturar e apresentar a pesquisa qualitativa. Contudo todos os autores destacam a necessidade de um instrumento para coletar os dados e conduzir a pesquisa em campo, sob as mais diversas denominações: estratégia de investigação (CRESWELL, 2003), estratégia de pesquisa (DENZIN; LINCOLN, 2006; SAUNDERS et al, 2000), estratégias de campo ou frameworks qualitativos (PATTON, 2002), métodos de pesquisa qualitativa (SILVERMAN, 2000), tradição de investigação (CRESWELL, 1998), métodos analíticos (MILES; HUBERMAN, 1994), entre outras nomenclaturas.

### 3. ESTRATÉGIAS DE INVESTIGAÇÃO NA PESQUISA QUALITATIVA

As estratégias de investigação representam a forma como o pesquisador irá intervir em campo para coletar dados e informações necessárias à sua pesquisa. Creswell (1998) em sua análise sobre a investigação qualitativa, propõe cinco tradições: a biografia, a fenomenologia, os estudos em *grounded theory*, a etnografia e os estudos de caso. Denzin e Lincoln (2006) apresentam como estratégias de pesquisa o estudo de caso, etnografia, observação participante, etnografia da performance, fenomenologia, etnometodologia, *grounded theory*, história de vida, método histórico, pesquisa ação e pesquisa aplicada, pesquisa clínica. Godoi, Silva e Bandeira-de-Mello (2010) apresentam como estratégia de pesquisa o estudo de caso, etnografia, história oral, pesquisa ação, *grounded theory* e fenomenologia.

Apesar de essas propostas estabelecerem diferentes estratégias de investigação, que fazem parte da pesquisa qualitativa, Patton (2002, p. 13) oferece uma forma simples de escolha entre métodos quantitativos e qualitativos ao exemplificar, de maneira pragmática: “se você quer saber quanto uma pessoa pesa, use uma escala (...). Se você quer entender o que

o peso significa para ela (...) você precisa questioná-la, descobrir suas experiências e ouvir suas histórias”.

Baseada nessa assertiva de busca pelo significado e exploração de problemas sociais, as seguintes estratégias de pesquisa serão analisadas comparativamente: estudo de caso, etnografia, história de vida, pesquisa-ação, *grounded theory*, e fenomenologia.

### **3.1. Estudo de Caso**

Para os autores Goode e Hatt (1968, p. 421) o estudo de caso é caracterizado como “um método de olhar a realidade social” que utiliza um conjunto de técnicas de pesquisa usuais nas investigação sociais como a realização de entrevistas, a observação participantes, o uso de documentos pessoais, a coleta de histórias de vidas. Para esses autores, o estudo de caso se constitui num:

[...] meio de organizar os dados sociais preservando o carácter unitário do objeto social estudado [...] uma abordagem que considera qualquer unidade social como um todo [...] [e] inclui o desenvolvimento dessa unidade, que pode ser uma pessoa, uma família ou outro grupo social, um conjunto de relações ou processo (como crises familiares, ajustamento à doença, formação de amizade, invasão étnica de uma vizinhança, etc) ou mesmo toda uma cultura [...]. (GOODE; HATT, 1968, p. 422)

De acordo com Eisenhardt (1989, p. 534) “o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que foca no entendimento da dinâmica presente em um determinado local”. A existência de múltiplas fontes de evidência no estudo de caso se deve, segundo a autora, à combinação de métodos de coleta de dados, como arquivos, entrevistas, questionários e observações.

Yin (2001) desenvolve sua definição para estudo de caso, apresentando dois aspectos principais caracterizando essa estratégia. Primeiramente quanto ao escopo, ressalta que:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto estão claramente definidos [...]. (YIN, 2001, p. 32)

A outra característica, é quanto ao ponto de vista metodológico estabelecendo que:

A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados” (YIN, 2001, p. 32-33).

Creswell (1998) destaca algumas características do estudo de caso. Segundo o autor um estudo de caso é a exploração de um ‘sistema fechado’ ou um caso/múltiplos casos, com fronteiras que definem tempo e espaço, utilizando-se de múltiplas fontes de informação, envolvendo um contexto social, físico, histórico e/ou econômico, podendo ser um estudo intrínseco (pela sua unicidade) ou instrumental (ilustrativo).

### **3.2. Pesquisa Etnográfica**

É sabido que a etnografia tem suas raízes nos estudos antropológicos, migrando vagarosamente para a sociologia e os estudos organizacionais, principalmente sob o enfoque da observação participante, apesar de ambas as estratégias de pesquisa terem objetivos distintos. De acordo com Sanday (1979) a utilização da observação participante em estudos etnográficos é suplementada por uma variedade de instrumentos de coleta de dados, como: entrevistas com informantes-chave, coleta de história de vida, questionários e entrevistas estruturadas.

Creswell (1998) define que etnografia é a descrição e interpretação de um grupo cultural e/ou social ou um sistema. Analisando estudos sociológicos, o autor afirma que o pesquisador inicia seu estudo examinando as pessoas e suas interações em locais comuns e tentando discernir padrões presentes como ciclos de vida, eventos e assuntos culturais.

De uma maneira menos convencional, Hammersley e Atkinson (1995) definem o termo etnografia como método particular ou conjunto de métodos, que requer um pesquisador participante – disfarçado ou não – no dia-a-dia das pessoas por um extenso período de tempo, observando o que acontece, ouvindo o que é dito e questionando, quando necessário.

As dificuldades operacionais deste método de pesquisa, de acordo com Van Maanen (1979), relacionam-se tanto com a confusão que circunda os vários tipos de informações empíricas geradas pelo estudo etnográfico quanto pela confusão dos usos teóricos dessa informação.

Clark et al (1998) suscitam ainda que a etnografia tem como pontos problemáticos a questão do acesso ao local escolhido para realização da pesquisa e o tempo que é consumido na condução da pesquisa.

### 3.3. História de Vida (História Oral)

A história oral é a história do tempo presente, pois implica a percepção do passado como algo que tem continuidade hoje, e cujo processo histórico não está acabado. O sentido do passado no presente imediato das pessoas é a razão de ser da história oral. Nesta medida, ela não só oferece uma mudança no conceito de História; mas que isso, dá um sentido social à vida do depoente e leitores, que passam a entender a sequência histórica e a sentir-se parte do contexto em que vivem. (ICHIKAWA; SANTOS, 2010)

É uma alternativa à história oficial, consagrada por expressar interpretações feitas, quase sempre, como auxílio exclusivo da documentação escrita oficial, se apresentando como forma de captação de experiências de pessoas dispostas a falar sobre aspectos de sua vida, mantendo um compromisso com o contexto social (ICHIKAWA; SANTOS, 2010).

Para Born Meilhy (1996), há três modalidades de história oral:

- i. **História oral de vida** – onde o sujeito tem mais autonomia para dissertar o mais livremente possível sobre sua experiência pessoal; a ela é dado espaço para que sua história seja encadeada segundo sua vontade.
- ii. **História oral temática** – há maior objetividade: a partir de assunto específico e preestabelecido, busca-se o esclarecimento ou a opinião do entrevistado sobre um evento dado.
- iii. **Tradição oral** – o foco é a permanência dos mitos, a visão de mundo de comunidades cujos valores são filtrados por estruturas mentais asseguradas em referências do passado remoto que se manifestam no folclore e na transmissão geracional.

### 3.4. Pesquisa-ação

A pesquisa ação pode ser definida como uma estratégia de condução de pesquisa qualitativa voltada para busca de solução coletiva e determinada situação-problema, dentro de um processo de mudança planejada, que contempla simultaneamente, processo de pesquisa e de intervenção (ação), os quais emergem da participação efetiva dos atores envolvidos e do pesquisador.

A dificuldade em alcançar o rigor científico, pois a objetividade consiste em limitar a parcialidade dos pontos de vista, é uma das características da pesquisa-ação. Thiollent (1997, p. 19) complementa que “no contexto da atuação sociopolítica, trata-se de

uma pesquisa cuja finalidade consiste em esclarecer os objetivos, as implicações da ação ou as condições de mobilização requeridas para o êxito dessa ação”. Avison et al (1999, p. 96) destacam que “na pesquisa-ação a ênfase é maior naquilo que os praticantes fazem, do que no que dizem fazer”.

Argyris et al (1985) identificam que a ciência ação é uma investigação sobre como o homem delimita e implementa ação em relação ao outro, estando intimamente ligada à intervenção social. Para Avison et al (1999), a pesquisa-ação combina teoria e prática através da mudança e reflexão em situações problemáticas imediatas. Nesse sentido, Thiollent (1997) afirma que o maior objetivo da pesquisa é produzir novas informações, estruturar conhecimentos e delinear ações. Tem-se aqui a junção entre a prática diária e a teoria existente num processo de produção de conhecimentos e de intervenções na realidade dos atores sociais.

Algumas temáticas que caracterizam a pesquisa-ação foram compiladas de diversos autores por Argyris et al (1985, p. 8-9) e resultaram nas seguintes observações: (a) a pesquisa-ação envolve mudanças experimentais de problemas reais em sistemas sociais; (b) a pesquisa-ação envolve ciclos interativos de identificação de problemas, planejamento, ação e avaliação; (c) a mudança pretendida tipicamente envolve reeducação; (d) a pesquisa-ação desafia o *statu quo* a partir de uma perspectiva de valores democrática; (e) a pesquisa-ação pretende contribuir simultaneamente com o conhecimento básico nas ciências sociais e a ação social do dia-a-dia.

Ritchie e Goldner (1994) apresentam que, de maneira geral, a pesquisa-ação deve ter como objetivo entender o funcionamento de operações e programas com vistas a modificá-las. A presença do elemento prático, transformador, permeia toda a aplicação desta técnica.

### **3.5. Grounded theory**

Além de sua denominação não ter equivalente na língua portuguesa, o entendimento do que é e a aplicabilidade da *grounded theory* nos estudos organizacionais e na pesquisa em ciências sociais ainda gera discussões. Glaser e Strauss (1967) denominaram *grounded theory* como a maneira de se ‘descobrir teoria a partir de dados’ sistematicamente coletados da pesquisa social.

De acordo com Creswell (1998) para estudar como as pessoas agem e reagem a um determinado fenômeno, o pesquisador necessita de ampla gama de instrumentos de coleta de dados, em sua maioria primários, como informações de entrevistas e de visitas de campo, para desenvolver e inter-relacionar categorias de informações que os auxiliem as proposições teóricas/hipotéticas e que lhe apresentem uma visão da teoria.

Suddaby (2006) apresenta a existência de diversos conceitos distorcidos do que é *grounded theory* e quais suas características, como: a ‘proibição’ do pesquisador em ler sobre a teoria existente antes da coleta de dados, a confusão com os pressupostos da pesquisa fenomenológica, a utilização da *grounded theory* para testar hipóteses etc. O autor complementa que a *grounded theory* é um processo interpretativo que depende da sensibilidade do pesquisador em face dos elementos tácitos dos dados ou significados e conotações que podem não estar aparentes numa visão superficial do que ocorre na realidade.

### **3.6. Fenomenologia**

Os trabalhos de Edmund Husserl (1859-1938) são um marco no estudo da fenomenologia, segundo os quais o objetivo da fenomenologia é estudar como os fenômenos humanos são experienciados na consciência, em atos perceptíveis e cognitivos, bem como ‘analisar’ como eles podem ser valorados e apreciados esteticamente.

A fenomenologia é um método de pesquisa qualitativo, orientado para os significados da existência humana (SANTOS, 1982; VAN MANEN, 1990). Ele busca compreender o significado da experiência e, nesse processo, o pesquisador é orientado para o fenômeno que está sendo investigado, pode ser utilizada para compreender o mundo como vivido pelas pessoas, visando à elucidação de aspectos referentes à natureza de sua experiência.

Para Creswell (1998) a abordagem fenomenológica inclui o estudo de problemas relacionados a adentrar o campo de percepção dos participantes, vendo como eles experienciam, vivem e expõem o fenômeno, à procura do significado das experiências para os participantes.

A fenomenologia não está preocupado com aspectos factuais do estado das coisas, mas com a natureza do fenômeno como significativamente experienciado. Compreender os significados das experiências subjetivas de determinado fenômeno social, de natureza individual, é o principal propósito da fenomenologia que utiliza a hermenêutica para auxiliá-la no processo de análise fenomenológica (SILVA, 2010).

Depois de conhecermos algumas das estratégias possíveis da abordagem qualitativa precisamos entender as formas de se coletar os dados para a pesquisa, no próximo tópico veremos quais os tipos de técnicas utilizadas na coleta dos dados e que podem ser aplicadas em pesquisa sobre consultoria organizacional.

## **4. TIPOS DE COLETAS DE DADOS NA PESQUISA QUALITATIVA**

### **4.1.1. Entrevista**

Essa técnica de coleta de dados é um dos principais instrumentos usados nas pesquisas em administração, ou mesmo nas ciências sociais, desempenhando papel importante nos estudos científicos. Segundo Lüdke e André (1986, p. 34), a grande vantagem dessa técnica em relação às outras “é que ela permite a captação imediata e corrente da informação desejada, praticamente com qualquer tipo de informante e sobre os mais variados tópicos”.

Para Moreira (2002, p. 54), a entrevista pode ser definida como “uma conversa entre duas ou mais pessoas com um propósito específico em mente”. As entrevistas são aplicadas para que o pesquisador obtenha informações que provavelmente os entrevistados têm. O autor vai buscar as contribuições de Richardson, Dohrenwend e Klein (1965) para classificar as entrevistas em: estruturadas, não estruturadas ou completamente abertas e semiestruturadas.

As entrevistas estruturadas são aquelas que apresentam um conjunto de questões, em que o pesquisador administra a cada sujeito na mesma sequência e usando as mesmas palavras. Para o investigador, esse questionário responde suas hipóteses, admitindo que o respondente tem condições necessárias para fornecer os dados que julga relevantes. As entrevistas não estruturadas ou completamente abertas são aquelas que apresentam um número de questões, mas não são específicas nem fechadas. Apresentam um guia para que o pesquisador e os entrevistados sigam, podendo também haver a possibilidade de adição de novas questões para que se possa compreender melhor determinado tópico. Nas entrevistas semiestruturadas ficam entre os extremos das outras já descritas. Há o momento das perguntas anteriormente determinadas, podendo ser as respostas relativamente livres. Caso haja a necessidade, o pesquisador pode acrescentar uma questão não prevista, dependendo das respostas dos respondentes.



Para Gaskeel (2002) a entrevista pode ser distinguida em duas formas a entrevista com um único respondente (individual), ou um grupo de respondentes (Grupo focal)

A entrevista Individual, conhecida como “em profundida” explora em detalhes os pontos de vista pessoais do entrevistado, para se ter uma narrativa com elementos bem lembrados, mas com detalhes e interpretações falados que podem surpreender o próprio entrevistador (GASKELL, 2002).

No grupo focal (*focus group*) o objetivo é estimular os participantes a falar e a reagir àquilo que outras pessoas do grupo dizem, uma interação social mais autêntica do que a entrevista em entrevista individual, a interação do grupo pode gerar emoções, humor, espontaneidade e intuição criativa. O grupo focal é um ambiente mais natural e holístico em que os participantes levam em consideração os pontos de vistas dos outros na formulação de suas respostas e comentam suas próprias experiências e as dos outros (GASKELL, 2002).

#### 4.1.2. Análise Documental

“A análise documental busca identificar informações factuais nos documentos a partir de questões e hipóteses de interesse” (LÜDKE; ANDRE, 1986, p. 38); “Uma pessoa que deseja empreender uma pesquisa documental deve, com o objetivo de constituir um corpus satisfatório, esgotar todas as pistas capazes de lhe fornecer informações interessantes” (CELLARD, 2008, p. 298); “A técnica documental vale-se de documentos originais, que ainda não receberam tratamento analítico por nenhum autor. [...] é uma das técnicas decisivas para a pesquisa em ciências sociais e humanas” (HELDER, 2006, p. 1-2). E por fim temos o olhar de Gauthier (1984, p. 296):

Trata-se de um método de coleta de dados que elimina, ao menos em parte, a eventualidade de qualquer influência – presença ou intervenção do pesquisador – do conjunto das interações, acontecimentos ou comportamentos pesquisados, anulando a possibilidade de reação do sujeito à operação de medida.

Pimentel (2001) mescla esses termos quando aborda o tema do trabalho acadêmico com documentos. No artigo O método de análise documental: seu uso numa pesquisa historiográfica, a autora nos apresenta as possibilidades para o uso desse procedimento metodológico:

Com o intuito de contribuir para a utilização da análise documental em pesquisa esse texto apresenta o processo de uma investigação. [...] São descritos os instrumentos e meios de realização da análise de conteúdo, apontando o percurso em que as decisões foram sendo tomadas quanto às técnicas de manuseio de documentos: desde a organização e classificação do material até a elaboração das categorias de análise (PIMENTAL, 2001, p. 179).

Quando um pesquisador utiliza documentos objetivando extrair dele informações, ele o faz investigando, examinando, usando técnicas apropriadas para seu manuseio e análise; segue etapas e procedimentos; organiza informações a serem categorizadas e posteriormente analisadas; por fim, elabora sínteses, ou seja, na realidade, as ações dos investigadores – cujos objetos são documentos – estão impregnadas de aspectos metodológicos, técnicos e analíticos:

Para pesquisar precisamos de métodos e técnicas que nos levem criteriosamente a resolver problemas. [...] é pertinente que a pesquisa científica esteja alicerçada pelo método, o que significa elucidar a capacidade de observar, selecionar e organizar cientificamente os caminhos que devem ser percorridos para que a investigação se concretize (GAIO, CARVALHO e SIMÕES, 2008: 148).

Buscando elementos que possibilitem compreender melhor o que aqui foi exposto sobre método, técnica, análise e pesquisa e relacionando esses conceitos ao campo da pesquisa documental, encontramos o posicionamento de Minayo (2012) que, ao discutir o conceito e o papel da metodologia nas pesquisas em ciências sociais, imprime um enfoque

plural para a questão: “a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a apreensão da realidade e também o potencial criativo do pesquisador” (MINAYO, 2012: 22). Esse fundamento se aplica às pesquisas de um modo geral e no campo da utilização de documentos não é diferente. Portanto, a pesquisa documental é um procedimento que se utiliza de métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos.

#### **4.1.3. Observação**

A observação enquanto instrumento de coleta de dados é utilizada nas ciências sociais para estudar o comportamento do fenômeno nas condições ambientais e circunstâncias espontâneas de sua ocorrência, com a finalidade de extrair situações que possam ser válidas como resultados de pesquisa (SELLTIZ; WRIGHTSMAN; COOK, 1987; YIN, 2005). Sua utilização, explica-nos Vergara (2012), se volta para a percepção e registro de eventos, condições físicas e comportamentos não verbais e linguísticos, possibilitando realizar a descrição de tais circunstâncias.

Existem três possibilidades predominantes de observação em pesquisas sociais. A primeira pode ser chamada de observação simples ou não estruturada (GIL, 2010; GOODE; HATT, 1979; VERGARA, 2012) que ocorre quando não há uma padronização das técnicas de registro da observação. O registro dos acontecimentos ocorre de maneira não planejada e espontânea, alinhada a um caráter exploratório que sirva de base para observações estruturadas futuramente.

A segunda possibilidade é a observação sistemática, direta ou estruturada (SELLTIZ; WRIGHTSMAN; COOK, 1987; YIN, 2005; VERGARA, 2012), que pode ocorrer no campo ou no laboratório. Pela sua proposta de controle, é requerido que se defina o conjunto de comportamento a ser observado, o momento adequado e a forma de registro dos dados obtidos, tais como protocolos, formulários, checklist, vídeo, fotografia, entre outros. Percebe-se que, em se tratando de observação sistemática, a definição de o que, quando e como observar deve ser precisa, explícita e limitada, para que as garantias procedimentais sejam válidas metodologicamente.

A observação participante corresponde a uma terceira modalidade, na qual a pessoa ou grupo é estudado no ambiente em que o fenômeno se desenvolve naturalmente. Em geral, sem o registro sistematizado de informação, vale-se mais do processo de interação. O pesquisador assume o papel de membro do grupo em análise, mantendo-se anônimo ou não. Assim, busca garantir informações mais próximas da realidade, em formatos variados, através de comportamentos fiéis e inseridas num contexto do qual adquirem seu significado (SELLTIZ; WRIGHTSMAN; COOK, 1987; YIN, 2005; GOODE E HATT, 1979).

## **5. TÉCNICA DE ANÁLISE UTILIZADAS NA PESQUISA QUALITATIVA**

A interpretação de textos na pesquisa qualitativa, enquanto etapa posterior à coleta de dados, tem como função tanto o desenvolvimento da teoria como o embasamento para a coleta de dados adicionais e decisão de quais casos devem ser selecionados (FLICK, 2009). A interpretação de textos se propõe a buscar dois objetivos opostos: revelar e expor enunciados ou contextualizá-los no texto, assim, levando a um aumento do material textual; ou a reduzir o texto original por meio de paráfrase, resumo ou de categorização. As técnicas mais utilizadas são: Análise da Conteúdo, Análise do Discurso e Análise da Narrativa que descreveremos abaixo e que podem ser utilizadas em quaisquer pesquisas sobre consultoria empresarial.

### **5.1. Análise da Narrativa**

Schraiber (1995) afirma que a narrativa é a objetivação do pensamento, dado que o pensamento externalizado é apreendido em sua forma de relato oral. As narrativas assim, segundo a autora, são ferramentas bastante apropriadas para o estudo qualitativo em que se objetiva investigar representações da realidade do entrevistado. A partir dessas representações pode-se captar o contexto em que esse informante está inserido.

Nessa perspectiva, as narrativas preconizam em seu instrumento de coleta a questão gerativa (CAMPOS, 2010). Esta forma de abordar o sujeito da pesquisa sugere capturar a fala a partir de um posicionamento bastante diferenciado da entrevista semidirigida que utilizam de roteiro semiestruturado com perguntas definidas ao qual se deseja circunscrever um dado objeto a ser investigado (MINAYO, 2012; CAMPOS, 2010; FRASE; GONDIM, 2004).

Nas narrativas a não diretividade propõe a apreensão dos significados em que o sujeito fala e, ao construir seu próprio discurso em narrativas, possa repensar os próprios acontecimentos por ele enunciados. As interferências com perguntas pontuais para eventuais esclarecimentos, mais direcionadas ao foco do conteúdo pesquisado, são realizadas após o término da gravação. Isto porque a captura em profundidade exige do entrevistador um aprender a ouvir tanto as falas quanto as pausas, silêncios, ritmos e o próprio cenário que vai se configurando no decorrer de uma história que ali é contada (CAMPOS, 2010; SILVA, 2005).

A riqueza do método das narrativas propõe ainda um desafio ao pesquisador: o de se tornar parte do processo, em que ouvir em profundidade o que emerge dos participantes implicados em suas próprias histórias, admite que seja atravessado pela singularidade da trama de significações que é criada por cada sujeito (CAMPOS, 2010; CALLAHAN; ELLIOT, 1996).

Assim, as entrevistas narrativas são mais apropriadas para captar histórias detalhadas, experiências de vida de um sujeito ou de poucos sujeitos. Deve-se passar um tempo considerável com cada entrevistado e captar informações por meio de diferentes tipos de fontes, que podem ser de origem pessoal, familiar ou social. Alguns exemplos são cartas, fotografias, documentos, correspondências, diários, entre outros. O pesquisador deve também estar atento a contextualizar pessoalmente, culturalmente e historicamente o sujeito de pesquisa, bem como reestoriar os relatos e outras informações obtidas de forma que se construa algum tipo de estrutura para posteriormente inserir a história em uma sequência cronológica (CRESWELL, 2014).

## **5.2. Análise do Discurso**

A classificação e a utilização da análise do discurso nas ciências sociais encontram-se permeadas por uma certa problemática que reflete uma falta de consenso entre autores. Bardin (1979) sustenta que a análise do discurso pertence ao campo da análise de conteúdo, justificando que se trata de uma técnica cujos procedimentos têm como objetivo a inferência acerca de uma estrutura profunda (processos de produção) a partir de efeitos de superfície discursiva (manifestações semântico-sintáticas). Essa autora afirma, ainda, que a análise do discurso tem por objetivo substituir e destruir a análise de conteúdo, mas acredita que esse fato não é possível porque lhe faltam realizações técnicas. Essa visão contrária à análise do discurso pode ser ilustrada pelo seguinte depoimento da autora:

“(…)existe uma tentativa totalitária (no sentido em que se procura integrar no mesmo procedimento conhecimentos adquiridos ou avanços até aí dispersos ou de natureza disciplinar estranha: teoria e prática linguística, teoria do discurso como enunciação,

teoria da ideologia e automatização do procedimento) cuja ambição é sedutora, mas em que as realizações são anedóticas. O que é deplorável!” (Bardin, 1979: p. 222).

Minayo (2000), por sua vez, afirma que há pouco acúmulo de produção teórica e prática no campo da análise do discurso, mas a considera uma proposta de trabalhar a linguagem diferente da análise de conteúdo. Para a autora, a análise de discurso está situada entre a linguística tradicional e a análise de conteúdo, diferenciando-se por constituir uma prática-teórica historicamente definida.

A análise do discurso envolve a reflexão acerca das condições de produção dos textos analisados, as quais, de acordo com Orlandi (2001), o situam em um contexto histórico-ideológico mais amplo. Essa autora defende que a análise de discurso busca desvendar os mecanismos de dominação que se escondem sob a linguagem, não se tratando nem de uma teoria descritiva, nem explicativa, mas com o intuito de constituir uma proposta crítica que problematiza as formas de reflexão anteriormente estabelecidas.

### **5.3. Análise do Conteúdo**

A várias definições de Análise de Conteúdo, entre elas, a clássica definição de Bernard Berelson (1952, p. 18), que a designa como “uma técnica de investigação que, através de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tem por finalidade a interpretação destas mesmas comunicações”.

Assim, corroborando essa definição clássica, Rocha e Deusdará (2005) a Análise de Conteúdo pode ser definida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que aposta no rigor do método como forma de não se perder na heterogeneidade de seu objeto, trata-se da sistematização e da tentativa de conferir maior objetividade a uma atitude que conta com exemplos dispersos, mas variados, de pesquisa com textos.

De acordo com Chizzotti (2010, p. 114), “é uma dentre as diferentes formas de interpretar o conteúdo de um texto que se desenvolveu, adotando normas sistemáticas de extrair os significados temáticos ou os significantes lexicais, por meio dos elementos mais simples de um texto”.

Para Caregnato e Mutti (2006, p. 682), “a maioria dos autores refere-se à Análise de Conteúdo como sendo uma técnica de pesquisa que trabalha com a palavra, permitindo de forma prática e objetiva produzir inferências do conteúdo da comunicação de um texto replicáveis ao seu contexto social”. Conforme esses autores, “na Análise de Conteúdo o texto é um meio de expressão do sujeito, onde o analista busca categorizar as unidades de texto (palavras ou frases) que se repetem, inferindo uma expressão que as representem” (CAREGNATO; MUTTI, 2006, p. 682).

Em complemento aos autores supracitados, Mozzato e Grzybovski (2011, p. 734) afirmam que “a Análise de Conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que tem como objetivo ultrapassar as incertezas e enriquecer a leitura dos dados coletados”

Por mais que muitos autores abordem a Análise de Conteúdo utilizando conceitos por vezes diferenciados, um dos mais conhecidos é a definição de Bardin (2011, p. 48), que estabelece a Análise de Conteúdo como:

Um conjunto de técnicas das comunicações, visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de recepção/produção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

A autora ainda explica que:

Pertencem ao domínio da Análise de Conteúdo todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo, com o

contributo de índices passíveis ou não de quantificação, a partir de um conjunto de técnicas, que, embora parciais, são complementares (BARDIN, 2011, p. 48).

Análise de Conteúdo construiu um conjunto de procedimentos e técnicas para extrair o sentido de um texto por meio de unidades elementares: palavras-chave, léxicos, categorias e temas, desse modo, procurando identificar a frequência ou a constância dessas unidades para fazer inferências e extrair os significados contidos no texto a partir de indicadores objetivos (CHIZZOTTI, 2010). Segundo Bardin (2011, p. 37), “não se trata de um instrumento, mas de um leque de apetrechos; ou, com mais rigor, será um único instrumento, mas marcado por uma grande disparidade de formas e adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações”.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como observado é grande a oportunidade de se desenvolver pesquisa sobre consultoria empresarial utilizando o método qualitativo, existem várias estratégias para se construir a pesquisa, assim como a forma de coleta dos dados e para fazer sua análise.

A complexidade da abordagem qualitativa evidenciada em seu processo de pesquisa, que não pode ser solucionada apenas com a escolha de uma tradição de investigação. Uma vantagem dos métodos qualitativos é o seu valor em explicar o que está acontecendo nas organizações (AVISON et. al.,1999)

Uma alternativa sugerida por Patton (2002, p. 134) para a distinção entre as estratégias de pesquisa deve ser feita respondendo-se a seis perguntas referentes à ontologia, epistemologia, metodologia, filosofia, disciplinaridade/interdisciplinaridade e o debate da prática da pesquisa.

Dessa forma, a aplicação de quaisquer estratégias de investigação aos estudos e pesquisa em consultoria organizacional sem que o pesquisador considere seus pressupostos filosóficos, bem como o preparo para a utilização de tais métodos e técnicas pode incorrer na problemática da incoerência e inconsistência entre dados e realidade, invalidando a pesquisa ou boa parte dela.

A questão necessária ao processo de investigação qualitativa é a delimitação do estudo. Embora a estratégia de pesquisa escolhida guie o processo de coleta e análise dos dados, conforme demonstrado neste estudo, não se pode somente emprestar a lógica de tal estratégia e aplicá-la diretamente ao estudo. Maxwell (2005) aponta que a delimitação na pesquisa qualitativa é um processo contínuo.

Independentemente das estratégias de investigação escolhidas, conforme ressaltam Miles e Huberman (1994), o desafio para todos os pesquisadores qualitativos é descobrir descrições coerentes e explicações que ainda incluam todos os gaps, inconsistências e contradições inerentes à vida social e pessoal. Uma alternativa apontada por Brewer e Hunter (2006) é o processo de triangulação ou mensuração múltipla, em que o pesquisador aplica diferentes técnicas de pesquisa para observar seu objeto de estudo, podendo auxiliar a distinguir de forma acurada tais descobertas.

Não podemos esquecer da importância da revisão de literatura como uma atividade que antecede a pesquisa de campo, mas que continua, à medida que o estudo evolui, podendo ser visto como uma espiral (SAUNDERS et al, 2000).

Finalmente, deve-se ressaltar que o sucesso da utilização de determinada estratégia tem como componente fundamental o pesquisador. Para Denzin e Lincoln (2006, p. 36): “uma estratégia de investigação também compreende habilidades, suposições e práticas que o pesquisador emprega ao deslocar-se do paradigma para o mundo empírico”. Assim a

escolher uma abordagem metodológica é uma questão de escolha estética do pesquisador, pois decide a estratégia a estudar e com faria isso (ROSEN, 1991, p. 21).

## REFERENCIAS

- ARGYRIS, C.; PUTNAM, R.; SMITH, D. M. **Action science: concepts, methods and skills for research and intervention.** New York: Jossey Bass, 1985.
- AVISON, D.; LAU, F.; MYERS, M.; NIELSEN P. A. Action research. **Communications of the ACM.** v. 42, n. 1., 1999.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1979.
- \_\_\_\_\_. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011.
- BERELSON, B. **Content analysis in communication research.** Glence: Free Press, 1952.
- BOM MEIHY, J. C. S. (Org.). **(Re)Introduzindo a história oral no Brasil.** São Paulo: Xamã, 1996.
- BRYMAN, A. The debate between quantitative and qualitative research: a question of method or epistemology? **The British Journal of Sociology.** v. 35, n. 1, p. 75-92. 1984
- CALLAHAN, C.; ELLIOTT, C. S. Listening: A narrative approach to everyday understandings and behavior. **Journal of Economic Psychology;** v. 17 p. 79-114, 1996.
- CAMPOS, R. C. P. R (Org.). **Pesquisa, educação e formação humana: nos trilhos da história.** Belo Horizonte: Autêntica Editora; 2010.
- CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto & Contexto Enfermagem,** Florianópolis, v. 15, n. 4, p. 679-684, 2006.
- CELLARD. A. Análise Documental. In: POUPART, J et al. **A Pesquisa Qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.** Petrópolis, RJ: ed. Vozes, 20008.
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais.** 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.
- CLARK, M. A.; RILEY, M. J.; WILKIE, E.; WOOD, R. **Researching and writing dissertations in hospitality and tourism.** London: International Thomson Business Press, 1998.
- CRESWELL, J. W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens.** São Paulo: Penso Editora LTDA, 2014.
- \_\_\_\_\_. **Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions.** Thousand Oaks, California: Sage Publications, 1998.
- \_\_\_\_\_. **Research design: qualitative, quantitative and mixed method approaches.** Thousand Oaks, California: Sage, 2003.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (org) **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens.** Porto Alegre: Artmed, 2006.
- EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. **Academy of Management Review.** v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.
- FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa.** 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia;** v. 14, n. 28, p. 139-152, 2004.
- GAIO, R.; CARVALHO, R.B.; SIMÕES, R. Métodos e técnicas de pesquisa: a metodologia em questão. In: GAIO, R. (org.). **Metodologia de pesquisa e produção de conhecimento.** Petrópolis, Vozes, 2008.
- GAUTHIER, B. (Org.). **Recherche sociale: de la problematique à la collecte des données.** Québec: Press de l'Univerité du Québec.

- GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais (cap. 3). In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Editora Vozes, p. 64-89, 2003.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GLASER, B.; STRAUSS, A. **The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research**. Chicago: Aldine, 1967.
- GODOI, C. K.; SILVA, A. B.; BANDEIRA-DE-MELLO, R. (Org.). **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2a. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- GOOD, W. J.; HATT, P. K. **Métodos em pesquisa social**. 2. ed. São Paulo: Nacional, 1968.
- \_\_\_\_\_. **Métodos em pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Ed. Nacional, 1979.
- GRIX, J. Introducing students to the generic terminology of social research. **Politics.**, v. 22, n. 3, p. 175-186, 2002.
- HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. **Ethnography: principles in practice**. New York: Routledge, 1995.
- HELDER, R. R. **Como fazer pesquisa documental**. Porto: Universidade de Algaive, 2006.
- HUSSERL, E. **A ideia da fenomenologia**. Lisboa: Edições 70, 1986
- \_\_\_\_\_. **Investigações lógicas: sexta investigação: elementos de uma elucidação fenomenológica do conhecimento**. Coleção Os Pensadores. São Paulo: Nova Cultural, 1988
- ICHIKAWA, E. Y.; SANTOS, L. W. A Contribuição da História Oral à Pesquisa Organizacional. In.: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006. p.181-206.
- LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.
- MARSH, D.; FURLONG, P. A Skin not a Sweater: Ontology and Epistemology in Political Science. In: MARSH, D.; STOKER, G. (eds). **Theory and Methods in Political Science** Palgrave: Basingstoke, p. 17-44, 2002.
- MASSUKADO, M. S. Análise comparativa de estratégias qualitativas de investigação: possibilidades para pesquisa em turismo. **Turismo & Sociedade**. v. 1, n. 2, p. 9-27, 2008.
- MILES, M.B.; HUBERMAN, A. M. **Qualitative data analysis: an expanded sourcebook** California: Sage, 1994.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 2000
- \_\_\_\_\_. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2012.
- MOREIRA, D. A. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.
- MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da Administração: potencial e desafios. **RAC**, Curitiba, v. 15, n. 4, p. 731-747, 2011.
- ORLANDI, E. P. (Org.). **Cidade atravessada: os sentidos públicos no espaço urbano**. Campinas (SP): Pontes; 2001.
- PATTON, M. Q. **Qualitative research and evaluation methods**. California: Sage, 2002.
- PIMENTEL, A. O método da análise documental: seu uso numa pesquisa histórica. **Cadernos de Pesquisa**, n. 114, p. 179-195, 2001.

- PUNCH, K. F. **Introduction to social research: quantitative and qualitative approaches.** London: Sage, 1998.
- RICHARDSON, S. A.; DOHRENWEND, B. S.; KLEIN, D. **Interviewing: Its forms and functions.** New York: Basic Books, 1965.
- RITCHIE, J. R. B.; GOELDNER, C. R. **Travel, tourism, and hospitality research: a handbook for managers and researchers.** New York: John Wiley & Sons, 1994.
- ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de conteúdo e análise do discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. **Alea: Estudos Neolatinos.** Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 305-322, 2005.
- SANDAY, P. R. The ethnographic paradigm(s). **Administrative Science Quarterly,** v. 24, p. 527-538, 1979.
- SAUNDERS, M. N. K.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. **Research methods for business students.** England: Pearson Education, 2000.
- SCHRAIBER, L. B. Pesquisa qualitativa em saúde: reflexões metodológicas do relato oral e produção de narrativas em estudo sobre a profissão médica. **Rev. Saúde Pública;** v. 29, n. 1, p.63-74, 1995.
- SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L.; COOK, S. **Métodos de pesquisa nas relações sociais.** São Paulo: EPU, 1987.
- SILVA, A. L. Entrevista em Profundidade como Técnica de Pesquisa Qualitativa em Saúde Coletiva. **Saúde Coletiva.** n. 02, v. 7, 2005.
- SUDDABY, R. From the editors: what grounded theory is not. **Academy of Management Journal.** v. 49, n. 4, ago. 2006, p. 633-642.
- THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações.** São Paulo: Ed. Atlas, 1997.
- VAN MAANEN, J. The fact of fiction in organizational ethnography. **Administrative Science Quarterly,** v. 24, p. 539-550, 1979.
- VAN MAANEN, M. **Researching lived experiences: .human Science for na action sensitive pedagogy.** London, Ontário: The Athouse Press, State University of New York, 1990.
- VERGARA, S. C. **Métodos de coleta de dados no campo.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos,** 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2001.
- \_\_\_\_\_. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3. ed. Porto Alegre: Bookman. 2005.