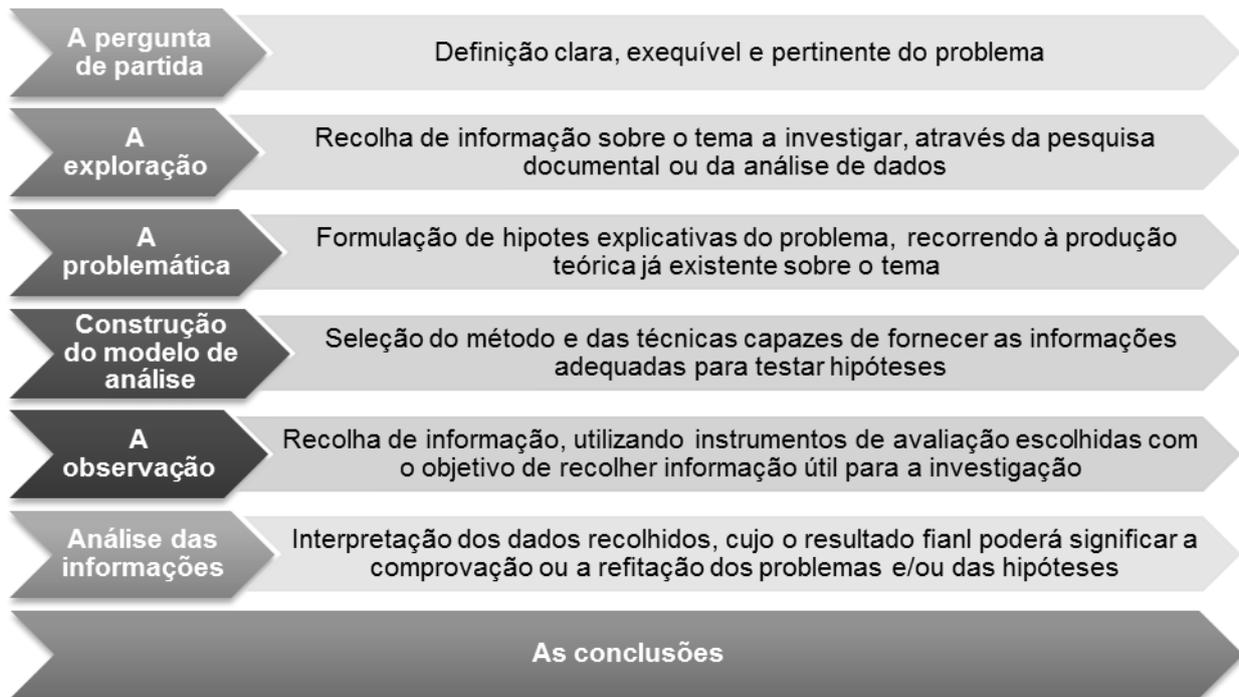


## Processos de Recolha de Informação em RH

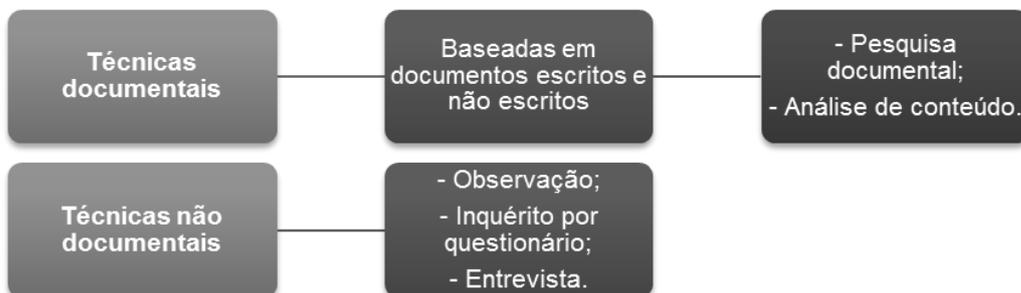
A investigação científica passa pela procura de explicações para um fenómeno social, segundo a perspectiva de uma ciência. Para realizar a sua pesquisa, os cientistas sociais dispõem de um conjunto de instrumentos – teorias, métodos e técnicas – que podem acionar. No entanto, não os irá utilizar de uma forma indiscriminada, uma vez que, a partir da questão formulada, começa-se a construir uma metodologia para o processo de pesquisa.

### Etapas de uma investigação



### 1. Técnicas de recolha de informação

As técnicas de recolha de informação, seleccionadas pelo método, são utilizadas para recolher e tratar da informação sobre a realidade que estamos a investigar.



#### 1.1. Entrevista

A entrevista é uma técnica de recolha de informação que consiste numa conversa intencional e de natureza profissional, geralmente entre duas pessoas, dirigida por uma delas, com o objetivo de obter informações sobre a outra.

## Tipos de entrevista

Entrevistas estruturadas	Entrevistas semi-estruturadas	Entrevistas não-estruturadas
• O entrevistador não concede qualquer "margem de manobra" ao entrevistado, seguindo rigidamente a ordem do guião, previamente preparado.	• Assenta na combinação de perguntas abertas, às quais o entrevistado tem liberdade para exprimir a sua opinião, e fechadas, às quais o entrevistado responde de forma lacónica. • O guião apenas serve de eixo orientador ao desenvolvimento da entrevista.	• Não existe guião, mas sim um conjunto de tópicos ou temas gerais que conduzem a conversa.

### Cuidados na elaboração das questões

- ❖ Colocar duas questões numa;
- ❖ Introduzir uma assunção antes;
- ❖ Incluir linguagem técnica ou palavras complexas;
- ❖ Liderar;
- ❖ Incluir duplas negativas;
- ❖ Ser generalista.

### Outros tipos de entrevista

- ❖ **Entrevista em grupo:** reúne-se um pequeno grupo de pessoas e aborda-se um determinado tema proposto pelo entrevistador, que age como moderador.
- ❖ **Entrevista exploratória:** realiza-se com o objetivo de descobrir novos aspetos a incluir na pesquisa.

### Técnicas utilizadas na realização de entrevistas

- ❖ **Técnicas clássicas**
  - Utilização de expressões breves;
  - Técnica do espelho ou de eco;
  - Realização de sínteses parciais/reformulações de uma parte do discurso;
  - Formulação de pedidos neutros de informação adicional;
  - Repetição do tema.
- ❖ **Técnicas particulares**
  - Utilizadas em função de uma escolha deliberada do entrevistador

### Aspetos a ter em conta no momento da realização da entrevista

- ❖ Ambiente da entrevista;
- ❖ O entrevistador nunca deve dar a impressão que a entrevista constitui uma forma de interrogatório ou exame;
- ❖ O entrevistador não deve manipular, nem dirigir as respostas do entrevistado;
- ❖ O entrevistador deve ganhar a confiança do entrevistado;
- ❖ O entrevistador deve demonstrar compreensão e estabelecer empatia com o entrevistado;
- ❖ O entrevistador não deve fazer juízos de valor.

## 1.2. Inquérito por questionário

Um inquérito por questionário traduz-se num conjunto predeterminado de perguntas à população ou a uma amostra representativa do grupo que se pretende estudar. Deste modo, utiliza processos de recolha sistemática de dados, com vista a dar resposta a um determinado problema.

### Fases de preparação e realização de um inquérito por questionário

1. A formulação do problema;
2. A definição dos objetivos e da informação necessária;
3. A realização da revisão bibliográfica;
4. A formulação de hipóteses;
5. A identificação das variáveis e indicadores;
6. A especificação do meio de administração;
7. A validação do conteúdo;
8. A definição da amostra;
9. A construção do questionário (número tipo, redação e ordem das perguntas, instruções e apresentação gráfica);
10. A aplicação do pré teste e corrigir eventuais defeitos;
11. A elaboração do questionário definitivo;
12. A passagem do questionário.

### Tipos de questões

Cabe ao investigador selecionar o tipo de questão a apresentar de acordo com o fim para o qual a informação é usada, as características da população em estudo e o método escolhido para divulgar os resultados, tendo em conta as vantagens e desvantagens de cada tipo de respostas.

<b>Questões de resposta aberta</b>	
Permitem liberdade de expressão ao indivíduo	
e.g., Pensa que a prática desportiva é importante na educação dos jovens?	
<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Informação mais rica e detalhada;</li><li>❖ Por vezes são fornecidas informações “inesperadas”;</li><li>❖ Evita o enviesamento por resposta pré-estabelecidas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Dificuldade na análise;</li><li>❖ As respostas podem conduzir a uma fuga ao tema.</li></ul>

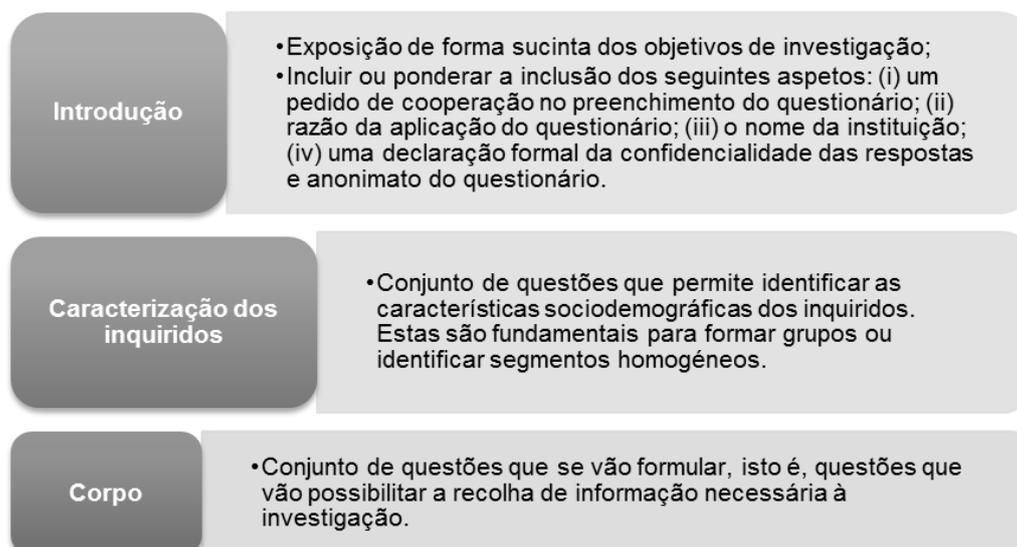
<b>Questões de resposta semiaberta</b>	
Conjuga questões abertas e questões fechadas	
<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Facilidade e rapidez no apuramento dos dados;</li><li>❖ Informação suficiente, dado que é apresentada a justificação da resposta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Praticamente não as tem.</li></ul>

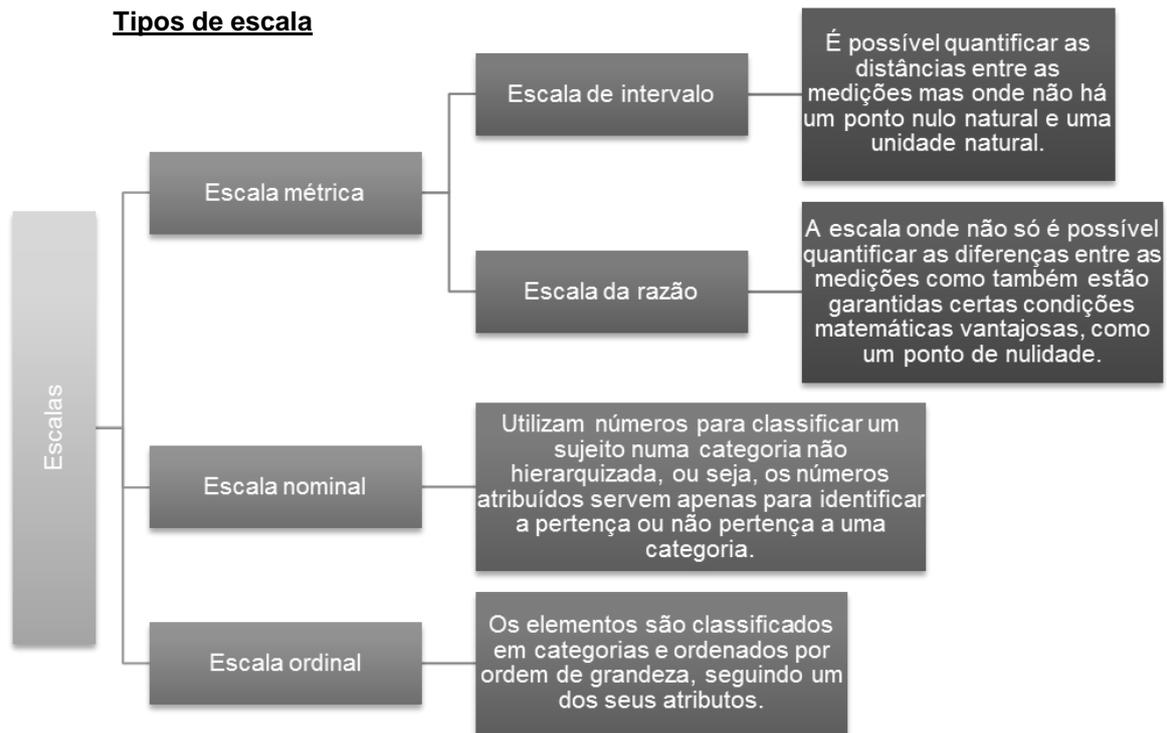
Questões de resposta fechada	
O inquirido apenas selecciona a opção (de entre as apresentadas), que mais se adequa à sua opinião	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Útil para a obtenção de informação e opiniões relativamente simples;</li> <li>❖ Permite obter o mesmo tipo de informação de um grande número de pessoas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Possibilidade de existirem questões que sugerem resposta específica, exprimem expectativas e excluem a variedade de respostas;</li> <li>❖ Redação da questão pode afetar a resposta;</li> <li>❖ Possibilidade de incoerências nas respostas sobre o mesmo tema;</li> <li>❖ Incoerência suscitada pelo desejo do inquirido de dar uma imagem racional de si próprio;</li> <li>❖ Não é adequado para obter opiniões aprofundadas, identificar problema ou soluções.</li> </ul>

Como já referido, há diversos tipos de questões passíveis de serem utilizadas em questionário, no entanto estas terão de ser alvo de uma construção cuidadosa e até mesmo de uma avaliação prévia. Assim sendo, uma boa questão:

- ❖ Não deve influenciar as respostas
- ❖ Nas perguntas fechadas, deve conduzir exatamente às respostas disponíveis ou possíveis;
- ❖ Deve estar redigida de forma compreensível, de acordo com as características do público-alvo;
- ❖ Não deve suscitar preconceitos ou juízos de valor;
- ❖ Deve evitar ser indiscreta, constrangedora ou atingir susceptibilidades;
- ❖ Deve ser objetiva face ao propósito do questionário;
- ❖ Não deve implicar grandes raciocínios ou reflexões;
- ❖ Devem ser evitadas perguntas que apresentem muitas ideias, sejam persuasivas ou indefinidas.

### Estrutura



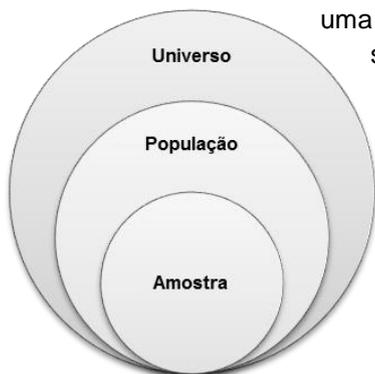


**Classificação das variáveis**

Variáveis discretas	Variáveis contínuas	Variáveis qualitativas	Variáveis quantitativas
São variáveis que podem tomar um número finito ou infinito numeral de valores.	São variáveis que podem tomar uma infinidade não numeral de valores.	São variáveis que só podem ser medidas ou referenciadas.	São variáveis que podem ser medidas ou referenciadas por números.
Sexo, número de filhos, grupos etários	Idade, altura, QI	Religião, profissões, habilitações	Número de elementos do agregado, idade dos filhos

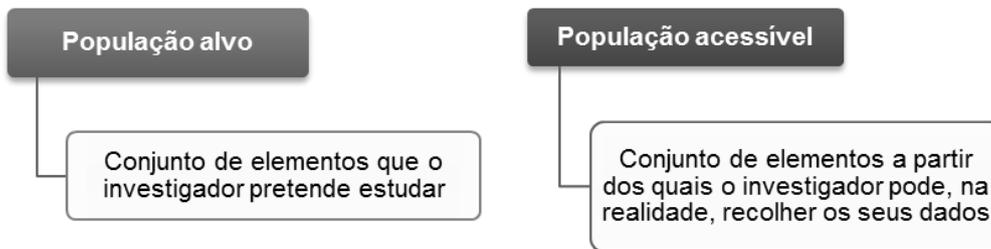
**1.2.1. População e amostra**

Para entender os fundamentos para testes de hipóteses e outros tipos de estatísticas inferenciais, é importante entender a diferença entre amostra e população.



Enquanto a **população** é o conjunto de todos os elementos que possuem, pelo menos, uma característica comum de uma determinada área, a **amostra** é um subconjunto finito da população, que se supõe representativo da população que se pretende estudar. Uma amostra diz-se representativa de uma população relativamente a determinadas características em estudo, se não houver nenhuma razão para duvidar que essas características possam diferir da amostra para a população. No entanto, quando a amostra não representativa diz-se enviesada.

Chama-se **unidade estatística** a cada elemento da população.



### Técnicas científicas para a seleção de amostras

Para seleccionar a amostra mais correta, podemos recorrer a métodos não probabilísticos, ou seja, métodos de amostragem não aleatórios, ou a métodos probabilísticos, isto é, métodos de amostragem aleatória, que permitem obter amostras representativas e generalizar os resultados para a população.

#### ❖ Métodos de amostragem aleatória

Amostragem aleatória simples	Amostragem sistemática	Amostragem aleatória estratificada	Amostragem por classes (clusters)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na amostragem aleatória simples, qualquer elemento da população tem a mesma probabilidade de ser escolhido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na amostragem sistemática, os elementos da amostra são escolhidos a partir de uma regra estabelecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A amostragem estratificada utiliza-se quando a população está dividida em estratos ou grupos diferenciados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este método é útil quando a nossa população é demasiado grande, mas está agrupada por classes. Nesse caso, começa a extrair-se uma amostra aleatória das classes e depois observam-se todas as unidades estatísticas dessas classes.</li> </ul>

#### ❖ Métodos de amostragem não aleatória

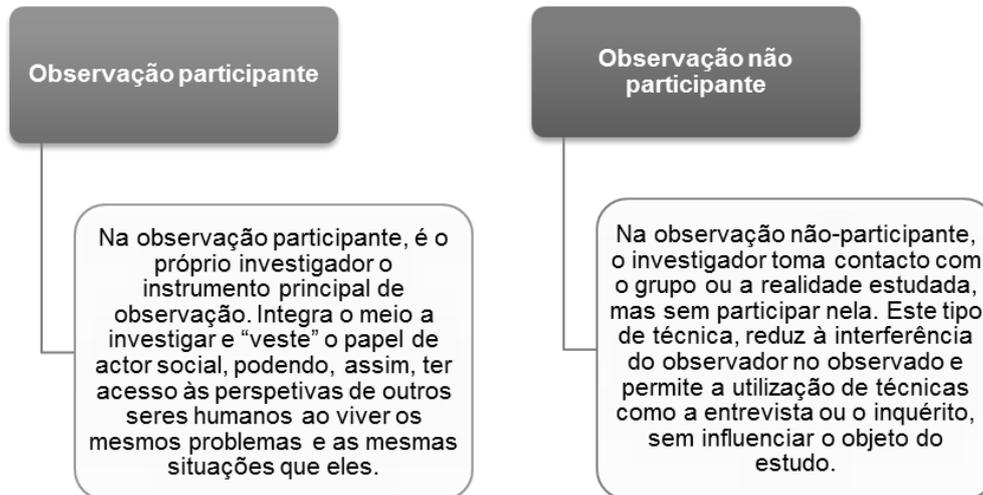
Amostragem intencional ou empírica	Amostragem pelo método bola de neve (snowball)	Amostragem por quotas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• São os métodos em que os casos escolhidos são os que o investigador tem à sua disposição.</li> <li>• este método apresenta fortes limitações, dado que os resultados e as conclusões só se aplicam à amostra assim construída, não podendo ser generalizados com confiança para a população.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os casos iniciais indicam novos casos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este tipo de amostragem pode considerar-se idêntico ao método de amostragem estratificada, mas com um aspeto que lhe faz toda a diferença: em vez de se escolher uma amostra aleatória dentro de cada um dos estratos da etapa final, escolhe-se uma amostra não aleatória de tamanho determinado pela fração de amostragem.</li> </ul>



Escolher os métodos de amostragem e o tamanho da amostra envolve considerações de origem qualitativa e quantitativa como: a natureza e objetivos do estudo; o número de variáveis; o tamanho das amostras usadas em estudos similares; a natureza da análise dos dados a efetuar; a precisão entendida nas conclusões; restrições ao estudo.

### 1.3. Observação

A observação é uma técnica fundamental na investigação científica, uma vez que o contacto direto pode mostrar características do objeto impossíveis de descobrir quando utilizadas outras técnicas. Deste modo, a compreensão dos comportamentos e das práticas sociais só é possível a partir da sua observação minuciosa e sistemática.



Observação	
Vantagens	Limites e problemas
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apreensão dos comportamentos e acontecimentos no próprio momento em que se produzem;</li> <li>❖ Permitir recolher dados no momento em que estão a acontecer, sem criar situações artificiais;</li> <li>❖ Avaliar alguns aspectos para os quais não há outras técnicas;</li> <li>❖ Ser fácil de aplicar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A presença do investigador pode provocar alterações no comportamento dos observados, destruindo a espontaneidade dos mesmos e produzindo resultados pouco confiáveis;</li> <li>❖ Problema do registo. O investigador não pode confiar unicamente na sua memória. Nem sempre é possível tomar notas e a solução é transcrever os comportamentos observados imediatamente após a observação;</li> <li>❖ Interpretação das observações. As grelhas formalizadas facilitam a interpretação, mas podem ser artificiais perante a riqueza dos processos observados;</li> <li>❖ Exige muito tempo.</li> </ul>

### 1.4. Análise documental

A análise documental é um processo que envolve recolha, seleção, tratamento e interpretação de dados pré-existentes em documentos, que serão úteis para estudar outros objetos. Estes documentos podem ser manuscritos, impressos ou audiovisuais, oficiais ou públicos, privados ou de algum organismo, contendo texto ou números.

O processo de validação dos dados provenientes desta variada fonte documental engloba, sobretudo, o controlo

#### **Análise da informação quantitativa**

- ❖ Atribuir significado e aos dados;
- ❖ Análise com precisão;
- ❖ Análise estatística.

**Limitações:** nem todos os factos interessantes são quantitativamente mensuráveis;

da credibilidade dos documentos e das informações que eles contêm. É, ainda, necessário ter especial atenção para as informações contidas na Internet, onde a questão da autoria, credibilidade e autenticidade é, muitas vezes, difícil de ser estabelecida. Também é considerado no processo de validação dos dados a sua adequação aos objetivos e às exigências do trabalho de investigação.

### **Análise da informação qualitativa**

- ❖ Análise de conteúdo;
- ❖ Obriga o investigador a manter a distância em relação a interpretações espontâneas.

**Limitações:** (i) análise demorada e trabalhada; (ii) exigem treino.

Segundo Quivy & Campenhoudt, a análise de documentos é especialmente importante na análise de:

- ❖ Fenómenos macro sociais, demográficos e socioeconómicos;
- ❖ Mudanças sociais e do desenvolvimento histórico;
- ❖ Mudanças a nível organizacional;
- ❖ Ideologias, sistemas de valores e da cultura.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Economia de tempo e dinheiro;</li> <li>❖ Evita o recurso abusivo às sondagens e inquéritos;</li> <li>❖ Aproveita o material disponível.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dificuldades de acesso aos dados;</li> <li>❖ Acesso, mas impossibilidade de divulgação;</li> <li>❖ Credibilidade de adequação dos dados;</li> <li>❖ A análise de conteúdos é difícil de generalizar.</li> </ul>

### **Métodos de investigação**

#### Método experimental

• Denomina-se método experimental aquele em que as variáveis são manipuladas de maneira preestabelecida e os seus efeitos controlados e conhecidos pelo investigador para observação do estudo.

• **Limitação:** a sua aplicabilidade é difícil nas ciências exatas.

#### Método de análise extensiva

• Este método é muito utilizado para explicar um fenómeno que envolva uma população muito vasta. Devem privilegiar-se, na recolha de dados, as técnicas de entrevista ou inquérito por questionário, recorrendo, ainda, ao cálculo de uma amostra representativa da população-alvo. Recolhem-se os dados, direta ou indiretamente, através dos questionários e das entrevistas, analisa-se os dados e generaliza-se ao universo da população as conclusões tiradas da amostra.

• **Limitação:** privilegia a extensão em detrimento da intensidade.

#### Método de análise intensiva

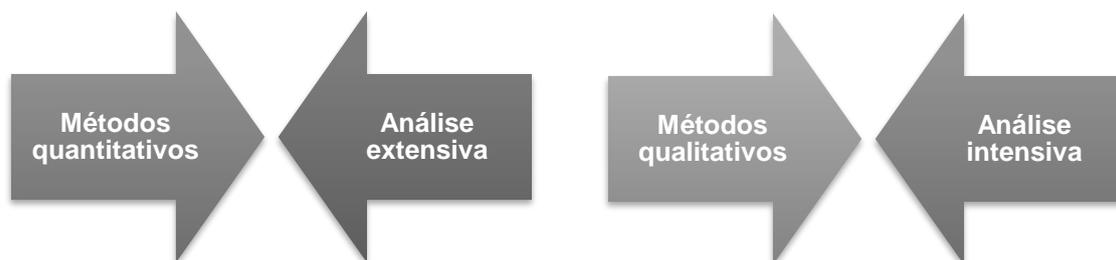
• Este método é um processo de investigação que se destina ao estudo de fenómenos particulares, observando-os sob todos os aspetos. Segundo este método, os fenómenos são analisados de uma forma intensiva, recorrendo a todas as técnicas disponíveis e a uma amostra particular, tendo em vista a compreensão ampla do fenómeno na sua totalidade.

• **Limitação:** os resultados não podem ser generalizados a classes mais amplas.

### **Estratégias de investigação**

A realização de uma pesquisa empírica em Ciências Sociais implica sempre o acionamento de procedimentos teórico-metodológicos de observação do real: estruturação de uma estratégia de investigação. Esta irá depender dos objetos concretos da pesquisa e da sua origem. Com efeito, alguns objetos de investigação sugerem a utilização de métodos e técnicas

de carácter mais quantitativo, enquanto outros objetos de pesquisa permitem uma análise mais intensiva.



#### ❖ Métodos quantitativos-extensivos

A lógica extensiva é caracterizada pelo uso dominante de técnicas quantitativas. A sua principal vantagem é o facto de permitir o conhecimento em extensão de fenómenos.

#### ❖ Métodos qualitativos-intensivos

Esta estratégia analisa em profundidade as características, opiniões, uma problemática relativa a uma determinada população, segundo vários pontos de vista. Privilegia-se a abordagem direta das pessoas nos seus próprios contextos de interação.

	Qualitativo	Quantitativo
<b>Conceitos chave</b>	Experiência; significado; compreensão; intersubjetividade; reflexividade.	Predição; probabilidade; fidelidade; replicação; operacionalização.
<b>Desenho</b>	Flexível; aberto; não prescritivo.	Controlado, formal, pré-determinado
<b>Participantes</b>	Pequeno; amostra teórica.	Representativo; grande; seleção aleatória.
<b>Técnica de investigação</b>	Observação participante; entrevista semiestruturada; diários; documentos.	Experimental; inquérito por questionário; observação estruturada.
<b>Dados</b>	Palavras; texto; transcrições de entrevistas; conversação natural; documentos.	Números; medidas; quantificável.
<b>Ferramentas</b>	Diários; equipamentos audiovisuais; <i>software</i> .	Pontuações; escalas; medidas psicotécnicas.
<b>Análise de dados</b>	Circular; codificação sistemática; introdução.	Estatístico; dedutivo; linear (no final da recolha de dados).
<b>Potencialidades</b>	Detalhado e profundo; compreensivo.	Procedimentos estandardizados; rápido; controlado; possibilidade de grandes amostras.
<b>Limitações</b>	Dificuldades de generalização; exige muito tempo.	Fortemente dependente do número de participantes.
<b>Pressupostos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A realidade é constituída pelos indivíduos. Estes estão implicados na realidade que constroem. Por isso o investigador tem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O investigador vê a realidade como objetiva, exterior, independente dele. A realidade pode ser medida objetivamente</li> </ul>

	<p>necessidade de considerar os múltiplos testemunhos dos sujeitos que participam na realidade estudada;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A informação obtida através deste tipo de pesquisa pode não ser explícita. O investigador percorre vários degraus de verificação triangulando ou cruzando as diferentes fontes e recorrendo às diversas técnicas disponíveis;</li> <li>• O investigador interage com o objeto de estudo. Tenta minimizar a distância social entre ele e os indivíduos que fazem parte da realidade estudada.</li> </ul>	<p>através de um instrumento rigoroso;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A finalidade é produzir generalizações, permitindo à teoria tornar-se mais preditiva (isto é, com capacidade de fazer previsões) e heurística (isto é, explicativa) acerca do fenómeno em análise;</li> <li>• O investigador deve permanecer distante independente do objeto de estudo. Só assim poderá controlar possíveis enviesamentos, selecionar uma amostra representativa e ser objeto na sua análise.</li> </ul>
--	---	--



**Fatores a considerar quando se opta por um/outro paradigma**

- ❖ A dimensão da amostra;
- ❖ A natureza do objeto;
- ❖ Tipo de abordagem;
- ❖ Os destinatários do estudo;
- ❖ Os atributos psicológicos do investigador.