

Capacitação de recursos humanos e transferência de tecnologia - Parte I

Aula 03: Grupos Focados

CONSÓRCIO LOGIT MERCOSUL - PROFILL

Junho de 2004



Conceito

- É um método de pesquisa qualitativa
- São encontros de pessoas recrutadas para debater determinado assunto sob coordenação de uma outra pessoa (moderador)

Objetivo

- Sondar conhecimentos, atitudes e sentimentos sobre um tópico em particular
- Encorajar os participantes a interagir entre si
- Obter o maior número possível de informações acerca do assunto proposto

Características Gerais

- Natureza qualitativa exploratória
- Envolvimento pessoal
- Reuniões em série
- Homogeneidade dos participantes quanto aos aspectos de interesse da pesquisa (preferencialmente)
- Auxílio para outros métodos de coletas de dados:
 - estruturar questionários
 - gerar hipóteses
 - interpretar resultados quantitativos

Estrutura de participação

- Moderador
- Observadores
- Respondentes (participantes)
- Apoio Logístico

Etapas

- Planejamento
- Condução das entrevistas
- Análise dos dados
- Transformação dos resultados em ações

1. Planejamento

- Plano de recursos que determinará as próximas etapas do GF
- Análise de custo x tempo
- Fases a realizar:
 - Definir o propósito
 - Estabelecer oportunidade
 - Identificar e convidar participantes
 - Aplicar pré-questionário
 - Elaborar questões e roteiro
 - Detalhar aspectos logísticos
 - Escolher o moderador

1.1 Definir o propósito do GF

- Discussão e determinação do objetivo do GF de forma clara e centrada em torno de um tema comum
- A falta de clareza poderá gerar equívocos, perda de tempo e resultados inadequados

1.2 Estabelecer uma oportunidade

- Definir o período para iniciar a realização do(s) GF(s)
- Iniciar a realização de um GF entre seis e oito semanas antes do início do primeiro encontro (preferencialmente)

1.3 Identificar e convidar participantes

- A identificação depende dos objetivos da pesquisa
- Consulta a banco de dados, listas de clientes ou mesmo escolhas ao acaso
- Os convidados devem ter experiência adequada com o assunto a ser debatido
- É preferível não incluir pessoas que já tenham participado de vários GFs

1.3.1 Número de participantes por GF

- Entre oito e doze pessoas
- Número inferior a oito tende a limitar os debates, pois pode não haver diversidade suficiente de idéias para estimular a participação
- Número superior a doze tende a tornar o GF improdutivo, pois alguns membros podem não ser ouvidos
- A complexidade do assunto pode ser o determinante na escolha do número de participantes. Maior a complexidade do assunto a ser abordado, menor o número de participantes a convidar por encontro

1.3.2 Número de GFs a realizar

- Depende da natureza do problema, do número de segmentos do mercado a ser analisado, do número de novas idéias geradas a cada GF, do tempo e custo total do projeto de realização
- Quando o moderador puder antecipar com clareza o que será dito no próximo GF, então a pesquisa estará encerrada, o que ocorre após a terceira/quarta sessão

1.3.2 Número de GFs a realizar

$$NTC = \frac{NGF \times NP}{TR}$$

- NTC é o número total de participantes a convidar
- NGF é o número de GF previstos
- NP é o número de participantes planejados para cada GF
- TR é a taxa de respostas a ser obtida nos GFs

1.3.2 Número de GFs a realizar

- As Taxas de Resposta (TR) representam a suposta medida da intensidade de participação dos respondentes nos GFs
- A TR é igual a 100% quando os convidados vêm de grupos pré-existentes
- A TR costuma ficar entre 50 % e 66% quando os participantes não são parte de algum grupo pré-existente

1.4 Aplicar pré-questionário

Utilizado para:

- Testar antecipadamente as perguntas a serem incluídas no GF
- Ratificar a inclusão do participante no GF
- Entre cinco e dez questões básicas
- Aplicado por telefone ou pessoalmente
- É utilizado como subsídio para o moderador conhecer previamente os participantes

1.5 Elaborar questões e roteiro

- O conjunto de questões é semi-estruturado
- Em forma de perguntas, palavras-chave ou frases completas
- Entre seis e dez questões
- As questões devem ser bem focadas, espontâneas, abertas e ordenadas, partindo-se de um assunto geral para um assunto específico

1.5 Elaborar questões e roteiro

- Tipos de questões
 - **abertas**, aplicadas no início de cada GF de forma a permitir respostas rápidas e identificação de características dos participantes
 - **introdutórias**, introduzem o tópico geral e permite a reflexão inicial sobre o assunto
 - **transitórias**, direcionam a conversação para as questões-chave do estudo
 - **chave**, requerem maior complexidade, pois abordam diretamente os objetivos do GF
 - **finais**, encerram as discussões
 - **resumo**, apresentam um resumo, em 2/3 min, das idéias que emergiram do GF

1.5 Elaborar questões e roteiro

- A elaboração do roteiro garante a apresentação adequada das questões aos participantes
- É a referência para que o moderador possa conduzir cada GF de forma similar
- O roteiro apresenta três partes:
 - abertura, na qual o moderador cumprimenta todos, agradece as presenças e introduz o propósito da realização do GF
 - aplicação das questões, em que as perguntas são apresentadas aos participantes
 - encerramento, com a solicitação de considerações finais de cada participante e notificação sobre a análise a ser realizada com os dados coletados

1.6 Detalhar aspectos logísticos

- Os aspectos mais importantes a considerar:
 - definição do local e horário de início de cada GF
 - tempo de duração de cada sessão
 - uso de equipamentos de apoio
 - escolha do moderador

1.6.1 Local e horário de início

- Devem ser convenientes aos participantes
- O ambiente deve facilitar a disposição dos participantes em seu interior
- Possibilitar a livre discussão do assunto em análise
- Enviar carta de confirmação aos participantes sobre o detalhamento do GF
- Telefonar na véspera da data marcada

1.6.2 Tempo de duração da sessão

- Uma sessão típica de GF deve durar entre 1 hora e meia e 2 horas
- Tempo inferior a 1 h pode não gerar ambientação ao GF
- Tempo superior a 2 h pode tornar a reunião cansativa e entediante

1.6.3 Equipamentos/materiais necessários

- Blocos de anotações, canetas, *flip chart*, manuscrito do roteiro, lista de participantes com respectivos telefones para contato, rótulos com nomes dos participantes devidamente posicionados na mesa de discussão, alimentos, bebidas, relógio, gravador ou filmadora
- É recomendável utilizar áudio e vídeo durante cada sessão, a fim de registrar o maior número possível de informações que possam advir dos diálogos, expressões faciais, movimentos de corpo, etc.

1.6.4 Escolher o moderador

- O moderador controla o GF e introduz tópicos de importância que podem não estar surgindo espontaneamente
- O moderador não pode permitir que os assuntos gerem confusão durante o curso da discussão
- Os participantes devem falar entre si mais do que com o moderador

1.6.4 Escolher o moderador

- Características requeridas para um moderador:
 - experiência na condução de GF
 - empatia, boa memória, audição e boa concentração
 - administrar corretamente o tempo de cada sessão
 - manter o nível de atenção dos participantes
 - ser um bom relator
 - conhecimento sobre o assunto em debate
 - conhecimento de dinâmica de grupo e técnicas de moderação de GF
 - habilidade para captar informações verbais e não verbais dos participantes

1.6.4 Escolher o moderador

- A escolha de um moderador interno (da empresa) facilita o reconhecimento do papel dos participantes no contexto de avaliação que se deseja, porém é necessário verificar se o mesmo tem habilidade para conduzir os trabalhos sem criar animosidades ou constrangimentos para os participantes
- No caso da escolha de um moderador externo, as informações podem ser obtidas mais facilmente
- Se o enfoque do GF for de caráter pessoal e questionador, não é recomendada a utilização de moderador interno

2. Condução das entrevistas

- Deve seguir o roteiro elaborado
- No início, explicar as regras básicas do encontro, tempo de duração, forma de responder às perguntas, estabelecer, ou não, ordem para respostas, etc
- Qualquer formato particular para as respostas deve ser exposto previamente aos participantes
- Uma boa condução encoraja e estimula os participantes a discutir e apresentar seus sentimentos, ansiedades e frustrações sem sentirem-se pressionados pela situação

2.1 Técnicas para conduzir um GF

- Reação em corrente
 - o moderador constrói um efeito cumulativo na apresentação do tema a ser abordado, comentando uma idéia inicial sugerida por mais alguém no grupo
- Advogado do diabo
 - o moderador expressa pontos de vista extremos que provocam, em princípio, reação por parte dos participantes, porém direciona-os para uma convivência amistosa
- Falso final
 - o moderador falsamente encerra o GF, agradece a participação de todos e pergunta se existe algum comentário final

2.2 Técnicas para estimular respostas

- Votação para escolha de alternativas
- Ranqueamento entre alternativas possíveis
- Teatro com participação dos respondentes e observação das reações de cada um
- Intervalos estratégicos durante o GF

3. Análise dos dados

- A análise de dados pode servir para completar um diagnóstico, identificar ações a serem tomadas, direcionar novos estudos ou, simplesmente, aprofundar o estudo realizado
- A análise deve considerar as palavras ditas e os seus significados, o contexto em que foram colocadas as idéias, frequência e extensão dos comentários, especificidade das respostas, a fim de identificar os tópicos principais relacionados aos objetivos do estudo

3. Análise dos dados

- Fontes de informações:
 - anotações ocasionais do moderador
 - anotações dos observadores
 - sessões resumidas entre moderador e observadores
 - análise de vídeos
 - transcrição de fitas cassetes

3.1 Técnicas para análise dos dados

- Descrição
 - escreve-se literalmente as observações geradas no GF
- Análise
 - consiste em seguir uma forma criteriosa e sistemática de identificação de fatores-chave e suas relações (comparações, verificação de similaridades, etc)
- Interpretação
 - procura-se buscar o significado dos dados coletados e inicia-se o questionamento do que pode ser realizado a partir das análises apresentadas

3.2 Conclusão da análise dos dados

- Entrega e apresentação de um relatório final que resuma os resultados obtidos
- O relatório deve ser uma ferramenta de gestão e, por isso, deve-se apresentar as citações verificadas num contexto relacionado ao objetivo do GF e mencionar as implicações mais evidentes que surgiram dessas citações

3.3 Formato do relatório final

- Relatório sumário
 - apresenta visão geral dos objetivos do estudo e do método aplicado, lista de alternativas a serem analisadas e recomendações a serem tomadas
- Relatório detalhado
 - é utilizado quando se se pretende incorporar ao relatório sumário as citações apresentadas pelos participantes. As alternativas expressas no relatório sumário são expandidas mais detalhadamente

3.3 Formato do relatório final

- Para assegurar fidedignidade à avaliação proposta em um relatório, sugere-se:
 - evitar a quantificação de resultados, pois GFs são ferramentas qualitativas de dados
 - mencionar citações apresentadas para dar suporte às avaliações
 - identificar pensamentos gerados através de discussão em fluxo livre

4. Transformação dos resultados em ações

- As alternativas apresentadas no relatório detalhado devem ser discutidas entre o moderador, observadores e o solicitante do GF
- É preciso comparar as informações obtidas, relacioná-las à afirmação dos propósitos iniciais e analisar quais respostas ou critérios o GF apresentou

Vantagens da aplicação de GFs

- Baixo custo. O GF otimiza a obtenção de informações que trariam maior custo se coletadas individualmente e sem interação dos participantes
- Sinergia. O GF permite aos participantes ouvir e refletir sobre os pontos de vista apresentados
- Estímulo. O participante comenta um tema e há reações em cadeia
- Espontaneidade. A interação entre os participantes facilita o surgimento de novas idéias
- Registro das informações. O GF possibilita o registro de informações verbais e não verbais

Desvantagens da aplicação de GFs

- Não representatividade. Os resultados de GFs não são representativos da população
- Quantidade de informações. Obtém-se menor quantidade de informações por pessoa
- Escolha do moderador. O alto custo potencial para identificar e contratar um moderador
- Reunião dos participantes. Há dificuldade para reunir os participantes em mesmo local e horário
- Codificação dos dados. Ocorrem dificuldades para codificar, analisar e interpretar os dados por decorrência da literalidade dos mesmos

Exercício

- A partir da situação apresentada no roteiro em anexo, deve-se realizar uma simulação de Grupo Focalizado.