

Referência completa para citação:

OLIVEIRA (M.) e FREITAS (H.). A realidade operacional do *FOCUS GROUP* como investigação qualitativa. feedback de uma experiência monitorada. Foz do Iguaçu/PR: 22º ENANPAD, ANPAD, Administração da Informação, Set. 1998, p.39.

A REALIDADE OPERACIONAL DO *FOCUS GROUP* COMO INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA... FEEDBACK DE UMA EXPERIÊNCIA MONITORADA

RESUMO

O *Focus Group* (FG), método qualitativo de pesquisa, é utilizado, neste caso, precedendo a realização de uma *survey*. Desta forma, no desenho geral da pesquisa pretende-se associar dados qualitativos e quantitativos com o intuito de melhor atingir os objetivos do estudo. Neste trabalho, trata-se da realização de uma *experiência prática* de uso de *Focus Group*, enfocando a etapa de condução das sessões em comparação com o seu planejamento. O contexto de tal atividade foi o de uma pesquisa sobre indicadores de qualidade de projeto de edificações. Ao associar o processo de condução de cada uma das sessões ao seu planejamento, elabora-se uma lista de recomendações, a serem especialmente consideradas quando da etapa de planejamento. Esta lista – derivada de prática efetiva e controlada – poderá ser útil aos pesquisadores que pretendem fazer uso deste método na realização de seus projetos de pesquisa.

1. INTRODUÇÃO: visão geral do *Focus Group*

O *Focus Group* (FG), como método de pesquisa qualitativo foi já abordado por Oliveira e Freitas (1997). O objeto de análise é o conteúdo das reuniões em grupo. Na área da Administração, tanto acadêmica quanto prática, a sua utilização tem se estendido do Marketing para Sistemas de Informação, Produção, Recursos Humanos, entre outras.

O objetivo deste artigo é apresentar informações, que não sejam as transcrições das reuniões (foco central do método), as quais pode-se gerar na etapa de realização das sessões, baseado numa aplicação de *Focus Group*. No caso desta experiência prática, o FG precede um método quantitativo – *survey* – no desenho da pesquisa, e tem como tópico a seleção de indicadores de qualidade de projeto e sua importância para a tomada de decisão na etapa de concepção do processo construtivo de edificações (Oliveira, 1997). A associação de métodos de pesquisa qualitativos e quantitativos tem vantagens reconhecidas cada vez mais pelos pesquisadores (Freitas, Cunha & Moscarola, 1996).

Nesta situação, a associação do FG à *survey* pode auxiliar a: (a) adequar o vocabulário utilizado; (b) antecipar problemas que possam ocorrer na fase quantitativa; (c) fornecer evidências úteis na construção do questionário; e especificamente para esta pesquisa, (d) indicar as medidas de desempenho mais importantes para os diferentes participantes; (e) possibilitar a integração dos principais tipos de intervenientes.

O método de pesquisa qualitativo - FG - pode ser segmentado, de um modo geral, em quatro etapas: planejamento, condução das sessões, análise e relatório. O planejamento é fundamental, embora não suficiente, para o sucesso na condução do *Focus Group* (Morgan, 1988). Aqui, o enfoque dado será à etapa de condução das sessões, associando as decisões tomadas durante o planejamento de uma experiência prática. A etapa de condução das sessões pode nos fornecer, além de feedback ao planejamento e às questões propostas, algumas informações que não fazem parte dos dados das reuniões, mas que podem auxiliar o pesquisador durante a análise e também a conhecer um pouco mais o público alvo de sua pesquisa.

Na seqüência deste artigo, apresentam-se resumidamente as decisões tomadas durante o

planejamento (Seção 2), bem como se discute a adequação destas escolhas durante a realização das reuniões e qual o feedback para uma nova aplicação ou mesmo para auxiliar na análise (Seção 3). Algumas considerações finais são apresentadas na Seção 4.

2. PLANEJAMENTO: o que se decidiu?

Durante a etapa de planejamento diversas decisões são tomadas, quanto às questões “o quê?” e “como?”, as quais definem o propósito e a forma de operacionalização da pesquisa. As principais definições do planejamento, no caso específico da experiência prática, são apresentadas no quadro 1. Um maior detalhamento sobre a etapa do planejamento, em especial aos propósitos e ao desenho global da pesquisa, pode ser obtido em Oliveira e Freitas (1998).

Quadro 1 – Decisões do planejamento do *Focus Group*.

ASPECTOS	CONSIDERAÇÕES
Equipe	Definir as atribuições de cada membro da equipe: pesquisadora – participar de todas as atividades; moderador – moderar as sessões; auxiliares de pesquisa – participar do convite, ajudar durante o coquetel que precede as reuniões, anotar suas observações sobre as reuniões, transcrever.
Cronograma	Planejamento – 4 semanas – desenvolver um plano que englobe as quatro etapas do <i>Focus Group</i> . Condução – 3 semanas – recrutar os participantes e realizar as sessões. Análise – 9 semanas – transcrever, tratar os dados e analisar. Relatório – 4 semanas – redigir o relatório e fornecer <i>feedback</i> aos participantes.
Orçamento	R\$ 815,60 (total das 6 reuniões).
Moderador	Quem será – psicóloga contratada. Número de moderadores – 1; pesquisadora será moderadora assistente. Nível de envolvimento – alto, uso de roteiro com questões.
Grupo	Tamanho – 4 e 7 pessoas, em função da composição dos grupos. Composição – só construtores, só usuários, só projetistas, um participante de cada categoria (projetista, construtor, usuário e professor). Número – 1 reunião com construtores; 1 reunião com usuários; 1 reunião com projetistas e 3 reuniões com um participante de cada categoria. Critérios de seleção dos participantes – conveniência.
Conteúdo	Roteiro da entrevista – introdução e questões (vide seção 3). Validação do roteiro - análise por especialistas e pré-teste (1ª reunião).
Seleção do local e coleta dos dados	Sala – sala de reuniões na Faculdade de Medicina. Gravação/filmagem – uso de 3 gravadores portáteis. Ficha sócio-demográfica – descrição dos participantes, apoio para análise das reuniões (vide seção 3).
Convite	Lista dos possíveis participantes – nome dos potenciais participantes com telefone e fax. Quem fará os convites – pesquisadora e auxiliares de pesquisa. Confirmação na véspera – pesquisadora. Meio/instrumento – por telefone e fax; instrumento.
Análise	Transcrições – responsável: pesquisadora e auxiliares de pesquisa. Tratamento dos dados – responsável: pesquisadora; uso dos softwares Word e Sphinx. Análise – responsável: pesquisadora; técnica utilizada: análise de conteúdo.
Relatório	Relatório – responsável: pesquisadora; detalhado como relatório da pesquisa e resumido como <i>feedback</i> aos participantes.

Após ter colocado as principais decisões que foram tomadas no planejamento, passa-se a abordar o que realmente aconteceu na etapa de condução das sessões e suas repercussões na pesquisa, sempre considerando o planejamento como ponto de referência para isto. A seção 3, a seguir, contempla aspectos inerentes à experiência de *praticar de fato o método de Focus Group*.

3. CONDUÇÃO DAS SESSÕES: o que aconteceu?

Nesta seção, pretende-se analisar como as decisões do planejamento se comportaram na prática, se cuidados considerados excessivos no planejamento, poderiam efetivamente ser dispensados ou se na etapa de condução das sessões se mostraram necessários ou invés de excessivos, e com isto poder montar um feedback para as próximas utilizações do *Focus Group* como método de pesquisa.

Segundo Morgan (1988), inicialmente as duas maiores restrições do planejamento são o tempo e o orçamento, situação que observa-se na experiência prática de uso do *Focus Group* no desenho de pesquisa. Desta forma, após a condução das sessões o primeiro aspecto a ser analisado será o cronograma.

Cabe salientar que as observações aqui relatadas não são generalizáveis, mas sim constatações inerentes ao grupo de pessoas na experiência prática em questão. Contemplam-se a seguir os seguintes aspectos: cronograma (item 3.1), convite aos participantes (item 3.2), orçamento e moderadora (item 3.3), local e coleta dos dados (item 3.4), tamanho dos grupos (item 3.5), condução das sessões (item 3.6), ficha sócio-demográfica (item 3.7) e roteiro da entrevista (item 3.8).

3.1 Cronograma

Na realização da etapa de condução das sessões necessitou-se de um tempo superior ao previsto na etapa de planejamento, ou seja, acréscimo de uma semana. Os fatores que contribuíram para este atraso foram: (a) a dificuldade em obter o número necessário de pessoas da categoria de usuário e, (b) o fato de que as pessoas só confirmavam a presença próximo ao dia da reunião. Os primeiros dez dias foram utilizados somente para convite aos participantes, e o restante do tempo para a realização das reuniões e também convite.

Também em função da dificuldade de obter o número de participantes da categoria usuários, foi necessário transferir a reunião com esta categoria, prevista para ocorrer antes das reuniões mistas (com um participante de cada categoria), para a posição de última reunião.

Caso não houvesse sido realizada uma validação do roteiro, com todos os tipos de participantes (inclusive usuários), poderiam haver problemas com o vocabulário nas reuniões mistas. Um dos propósitos das reuniões por categoria serem realizadas antes das reuniões mistas era justamente identificar as dificuldades do roteiro para cada uma das categorias e seus posicionamentos, antecipando dificuldades nas discussões das reuniões com todas as categorias reunidas.

Desta forma, o único problema foi um atraso no cronograma geral da pesquisa de uma semana, nada que se possa considerar grave. Como isso ocorreu basicamente em função do convite de uma categoria de participantes, passa-se a seguir a tratar mais detalhadamente sobre o que ocorreu quanto ao convite aos participantes.

3.2 Convite aos participantes

Na etapa de planejamento preparou-se os instrumentos padronizados para convidar os participantes e uma lista com os potenciais participantes. Este protocolo apresentou-se adequado durante a atividade de convite aos potenciais participantes. Cabe aqui relatar que as pessoas faziam uma série de perguntas sobre o trabalho e especificamente sobre a reunião, necessitando conhecimento da pesquisa para fornecer respostas corretas. Esta dificuldade foi observada ainda mais claramente à medida que outra pessoa tentou auxiliar nos telefonemas,

e, devido ao seu não envolvimento na pesquisa, sentiu dificuldade em esclarecer as dúvidas dos potenciais participantes.

Uma outra observação que se pode fazer é que a pesquisa tem que ser interessante de alguma forma também para o participante e não somente para o pesquisador, com o intuito de ter uma resposta afirmativa por parte do potencial participante e, além disso que ele participe ativamente da reunião. Quanto a isto observou-se que as pessoas contactadas que já haviam participado juntamente com a pesquisadora de outros trabalhos ou que tinham conhecimento da existência desta pesquisa de alguma forma aceitaram mais facilmente participar em comparação com pessoas que desconheciam a pesquisadora e o trabalho.

Os potenciais participantes contactados que aceitaram comparecer a uma das sessões receberam um fax confirmando os dados da reunião, o qual apresenta: objetivo da reunião, importância do comparecimento e participação na reunião, forma de avisar caso ocorra algum impedimento, local da reunião, data, horário, duração e local do estacionamento.

Como cuidado para a obtenção do número adequado de participantes em cada sessão adotou-se telefonar na véspera para confirmar a presença (Morgan & Krueger, 1997), ao invés de convocar 20 % a mais do número desejado de participantes (Morgan, 1988). Esta opção deu-se devido a composição dos grupos nas reuniões mistas, com 1 representante de cada categoria. Este procedimento não mostrou-se 100% efetivo, pois mesmo tendo confirmado a presença algumas pessoas não compareceram à reunião. A composição ideal das reuniões mistas, um representante de cada categoria não foi atingida, sendo isto considerado uma das limitações da pesquisa.

Uma constatação e também dificuldade, quanto ao procedimento de convite, é que os potenciais participantes não se posicionavam quanto a presença com muita antecedência, ou seja, os convites só podiam ser feitos mais ou menos 4 dias antes da data da reunião, ou se feitos com maior antecedência necessitavam ser reconfirmados. Diante disto, o número de telefonemas diários variou de 6 a 32, sendo feito em média 14,5 telefonemas por dia. Outro aspecto a ser considerado é que várias pessoas pediam para ligar no dia seguinte ou 2 dias depois, logo não era prudente fazer muitas ligações por dia, pois se todos confirmassem para o mesmo dia haveriam problemas na composição dos grupos.

Durante o convite aos potenciais participantes, do dia 02/06/97 a 26/06/97, contactou-se 107 pessoas, através de 247 telefonemas. A tabela 1 mostra o número de pessoas contactadas e o número de telefonemas segundo a categoria a qual pertencem.

Tabela 1 - Contatos por categoria de participantes.

Categoria	Nº potenciais participantes contactados	Nº telefonemas	Nº participantes que aceitaram participar	Nº participantes presentes às reuniões
Professor	5	7	3	3
Construtor	38	91	8	6
Arquiteto	13	29	5	5
Calculista	7	14	4	4
Projetista inst. elétricas	17	31	5	4
Projetista inst. hidráulicas	11	21	5	4
Usuário	16	54	7	6
TOTAL	107	247	37	32

Segundo Krueger (1994), para cada confirmação de presença à reunião são necessários de 3 a 5 telefonemas considerando as pessoas dispostas a participar, de 5 a 10 telefonemas para as pessoas exitantes, e mais de 10 telefonemas para pessoas consideradas difíceis. Em média o número de telefonemas foi de 6,7 para cada confirmação, sendo que observa-se uma

variação neste indicador se for levado em consideração a categoria dos participantes. Por exemplo, para os professores foram necessários 2,3 telefonemas em média para cada confirmação, enquanto para os construtores foram necessários 11,4 telefonemas em média para cada confirmação. Da mesma forma, a relação do número de potenciais participantes contactados por número de participantes que aceitaram participar, que em média foi de 2,9, variou em função da categoria dos participantes.

A partir dos dados apresentados na tabela 1 pode-se calcular alguns indicadores sobre a maior ou menor dificuldade em obter participantes para as reuniões, os quais são mostrados na tabela 2.

Tabela 2 - Indicadores dos contatos por categoria de participante.

	Nº telefonemas / Nº potenciais participantes	Nº telefonemas / Nº participantes	Nº potenciais participantes / Nº participantes	% de presença às reuniões
Professor	1,4	2,3	1,7	100
Construtor	2,4	11,4	4,8	75
Arquiteto	2,2	5,8	2,6	100
Calculista	2,0	3,5	1,8	100
Projetista inst. elétricas	1,8	6,2	3,4	80
Projetista inst. hidráulicas	1,9	4,2	2,2	80
Usuário	3,4	7,7	2,3	85,7
TOTAL	2,3	6,7	2,9	86,5

Algumas considerações subjetivas que se pode fazer, ainda sobre os telefonemas, são: (a) foram necessários vários telefonemas, na maioria dos casos, até falar com a pessoa indicada para participar da reunião, em função desta pessoa não estar na empresa ou estar ocupada no momento do telefonema; (b) as pessoas que ficaram de confirmar o convite posteriormente, em geral, não ligaram e quando questionadas novamente recusaram o convite por falta de tempo.

Pode-se constatar, através da tabela 3, que as categorias professor e calculistas foram as mais receptivas ao convite. Estas categorias foram as únicas em que mais de 50% dos telefonemas tiveram como resposta uma aceitação. Deve-se destacar que nem todos os contactados destas categorias eram conhecidos da pesquisadora, ficando quanto a este aspecto em mesmas condições das demais categorias.

Tabela 3 - Número de respostas recebidas por categoria de participante e tipo de resposta.

	professor	construtor	arquiteto	calculista	elétrico	hidráulico	usuário	TOTAL
vai participar	3 60%	7 18,4%	5 38,4%	4 57,1%	5 29,5%	5 45,4%	7 43,8%	36 33,6%
não vai participar	2 40%	31 81,6%	8 61,6%	3 42,9%	12 70,5%	6 54,6%	9 56,2%	71 66,4%
TOTAL	5	38	13	7	17	11	16	107

Considerando as pessoas na categoria “não vai participar”, os motivos variaram entre: não atua na área; não tem tempo no momento; não tem interesse; ficou de dar retorno; não cheguei a falar com o potencial participante; e, a empresa não existe mais. A tabela 4 mostra o número e o percentual de cada tipo de resposta, considerando o total de pessoas que não aceitaram participar das reuniões. Aqui também o tipo de resposta mais freqüente variou com a categoria de participante.

Tabela 4 - Percentual de respostas na categoria “não vai participar” por tipo de argumento.

	Não atua na área	Não tem tempo	Não tem interesse	Ficou de dar retorno	Não falei com o potencial participante	Não existe mais	Total
Professor	1 – 50,0%	1 – 50,0%	0 – 0,0%	0 – 0,0%	0 – 0,0%	0 – 0,0%	2
Construtor	9 – 29,0%	4 – 12,9%	6 – 19,4%	5 – 16,1%	7 – 22,6%	0 – 0,0%	31
Arquiteto	1 – 12,5%	3 – 37,5%	2 – 25,0%	1 – 12,5%	0 – 0,0%	1 – 12,5%	8
Calculista	0 – 0,0%	1 – 33,3%	0 – 0,0%	0 – 0,0%	2 – 66,7%	0 – 0,0%	3
Elétrica	3 – 25,0%	3 – 25,0%	2 – 16,7%	1 – 8,3%	3 – 25,0%	0 – 0,0%	12
Hidráulica	2 – 33,3%	1 – 16,7%	0 – 0,0%	0 – 0,0%	1 – 16,7%	2 – 33,3%	6
Usuário	2 – 22,2%	3 – 33,3%	0 – 0,0%	0 – 0,0%	0 – 0,0%	4 – 44,5%	9
Total	18 - 25,3%	16 - 22,5%	10 - 14,1%	7 - 9,9%	13 - 18,3%	7 - 9,9%	71

Após tratar dos convites aos participantes, evidenciando as dificuldades encontradas passa-se, no item a seguir, a verificar o que a etapa de condução das sessões alterou o orçamento inicial e porque isto ocorreu, o que justifica abordar no mesmo item os tópicos orçamento e moderadora.

3.3 Orçamento e moderadora

Já em relação ao orçamento realizado para o *Focus Group*, outro ponto colocado por Morgan (1988) como forte restrição do planejamento, não houve custo adicional nesta etapa da pesquisa, mas sim uma redução de R\$ 300,00 (aproximadamente 37%) devido a substituição da moderadora contratada pela pesquisadora, após a realização da primeira reunião. Isto ocorreu porque após a primeira reunião observou-se que da forma que o roteiro havia sido elaborado e da especificidade do tópico em questão, uma das principais características necessárias ao moderador era saber o momento adequado de passar para uma nova questão ou continuar o debate, indicando assim a pesquisadora como a pessoa adequada ao papel. Os aspectos que levaram a esta conclusão, após a primeira reunião, foram: (a) a necessidade de intervenção da pesquisadora em diversos momentos, a qual colocou parte das questões do roteiro (o que não tinha sido definido como sua atribuição no planejamento); (b) os participantes se dirigirem muito mais a pesquisadora, em alguns momentos ignorando as colocações da moderadora – no início da reunião os participantes perguntaram porque a presença de uma psicóloga, complementando após a explicação recebida que talvez fosse interessante ter um profissional desta área nas suas empresas; (c) as anotações feitas pelas auxiliares de pesquisa durante as reuniões e (d) a percepção da própria moderadora de que sua presença não era necessária.

Acredita-se, após esta experiência que a principal característica do moderador é sentir-se à vontade com o tópico da reunião – isto inclui ter domínio da relevância do que está sendo colocado para a pesquisa – aliado ao fato de saber como retomar o assunto de interesse quando este é desviado pelo posicionamento de algum participante. Esta tarefa não é fácil, principalmente porque em certos momentos torna-se bastante difícil identificar o limite entre manter o foco da discussão sobre o tópico de interesse da pesquisa e não influenciar o tipo de posicionamento dos participantes e, ainda, fazer com que todos coloquem seus pontos de vista. Em todos os grupos pode-se identificar pessoas que falam intensamente e outras que necessitam ser chamadas à discussão para que se posicionem. Esta observação baseada na experiência prática pode ser reforçada pela seguinte colocação:

“algumas vezes, um moderador menos experiente que tenha maior contato com as questões produzirá melhores dados que um moderador profissional que nunca tenha trabalhado na área (Morgan & Krueger, 1997)”.

Em reuniões de grupo em que alguma técnica especial seja utilizada, que não somente a colocação de questões – embora isto também não seja trivial - obviamente o moderador

deverá ter as habilidades requeridas para a mesma.

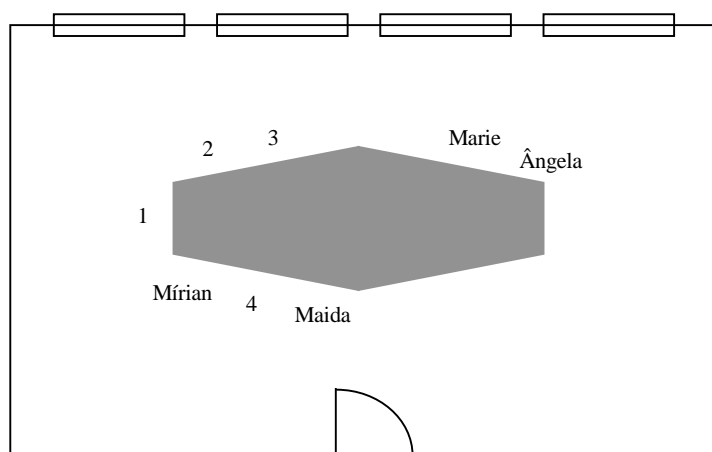
As reuniões seguintes, realizadas com a pesquisadora no papel de moderadora, o nível de envolvimento continuou o mesmo. Um cuidado a ser tomado, ao trocar de moderador durante a realização das sessões, é de como assegurar a similaridade na condução das mesmas. No caso desta experiência prática, como a pesquisadora havia participado da primeira reunião como moderadora assistente, pode-se garantir que não houveram alterações significativas entre a primeira reunião e as demais.

Outro ponto que influencia diretamente a condução das sessões é o local em que as mesmas estão sendo realizadas e a forma de se armazenar os dados, aspectos abordados no item seguinte.

3.4 Local e coleta dos dados

No que diz respeito ao local de realização das reuniões, pode-se dizer que os cuidados tomados na etapa de planejamento foram adequados, ou seja, o local era de fácil acesso aos participantes, com estacionamento, a sala tinha bom isolamento acústico – embora não perfeito - e com condições que evitavam distrações internas ou externas. Um aspecto gerou curiosidade em alguns participantes, que perguntaram: “por que um trabalho relacionado à construção civil está sendo realizado em uma sala da Faculdade de Medicina?”. Como tratado na etapa de planejamento, esta escolha deu-se em função de custo e características dos locais disponíveis, o que foi explicado aos participantes.

As reuniões foram gravadas, utilizando para tal 3 gravadores portáteis com o objetivo que não houvesse perda no momento de troca das fitas e também pela distância entre os participantes e o gravador. Os gravadores eram ligados no início da reunião defasados de aproximadamente 4 minutos cada um, fazendo com que no momento de troca das fitas – pelas ajudantes - dois gravadores continuassem em operação. Estes cuidados mostraram-se adequados, mas não excessivos como pareciam durante a etapa de planejamento, com o problema que em algumas reuniões a fala inicial da moderadora foi em parte perdida devido a atraso em ligar o primeiro gravador. A figura 1 mostra a distribuição das pessoas na sala na primeira reunião.



FOCUS GROUP

Dia: 12/06/97

Horário: 18h30min

Duração: 2h

Local: Faculdade de Medicina - sala 423

Participante: Construtor

Moderadora: Mírian e Maida

Ajudante: Ângela e Marie



FIGURA 1 – Exemplo de posicionamento das pessoas na sala.

Nesta reunião, pode-se observar através da figura 1, haviam 4 construtores, número mínimo de pessoas para a realização do *Focus Group* segundo diversos autores (Morgan, 1988; Greenbaum, 1993; Krueger, 1994; Kesller, 1996), isto porque um dos participantes que confirmou presença não compareceu à reunião. Estes aspectos relacionados com o tamanho e composição dos grupos serão objeto de análise do item a seguir.

3.5 Tamanho dos grupos

Em relação ao tamanho dos grupos, pode-se dizer que os grupos menores – com 4 participantes – foram mais fáceis de moderar, contudo mesmo nestes grupos algumas pessoas tiveram uma participação menos intensa que outras, apesar do esforço em trazê-las à discussão. O papel do moderador é incentivar as pessoas mais caladas a dividirem suas percepções com os demais. Isto pode ser feito de diferentes modos como, por exemplo, através de gestos ou então se dirigindo especificamente a esta pessoa com frases do tipo “e na sua opinião?” para com isto obter a diversidade almejada de percepções (Morgan & Krueger, 1997).

Em relação aos potenciais participantes, os quais confirmaram presença mas não compareceram à reunião, tem-se a acrescentar que três pessoas telefonaram no dia seguinte justificando o não comparecimento e se colocando à disposição para auxiliar no que fosse possível, já com os outros dois não se teve contato após o dia da reunião a qual deveriam ter comparecido. No item seguinte, serão abordados os aspectos que dizem respeito aos acontecimentos relacionados à sessão propriamente dita, como horários de início e atrasos, entre outros.

3.6 Condução das sessões

A pesquisadora tinha um *checklist* do que deveria ser levado para cada reunião: canetas e folhas de papel em branco para os participantes; gravadores, baterias e fitas cassete em número maior que o necessário; refrigerantes e bolachinhas; ficha sócio-demográfica em número maior que o de participantes; *tag* com o nome de cada participante e da moderadora; tesoura e durex; roteiro das questões. Isto facilitou o não esquecimento de nenhum material necessário à reunião.

As reuniões foram agendadas para as 18h 30 min, com o objetivo de iniciar entre 18h 45min e 19h, o que realmente aconteceu, ficando o atraso dentro do esperado (usual dentro de nossa cultura). Este horário foi escolhido para permitir que as pessoas saíssem do trabalho e fossem direto para a reunião.

À medida que os participantes iam chegando era solicitado que preenchessem a ficha sócio-demográfica (quadro 2 – item 3.7), enquanto mantínhamos uma conversa informal, apoiado por refrigerantes e bolachinhas. Isto tinha como objetivo propiciar a descontração dos participantes e dar início à integração dos membros. A ficha sócio-demográfica será objeto de análise do item seguinte.

3.7 Ficha sócio-demográfica

O objetivo da ficha sócio-demográfica, no caso desta experiência prática, é caracterizar a amostra dos participantes, assim como, identificar o entendimento dos participantes sobre dois pontos específicos: o que é qualidade de projeto e o que eles entendem por medida de desempenho, antes deles serem contaminados pelas questões do roteiro e pela percepção dos demais participantes.

Quadro 2 – Questões da ficha sócio-demográfica.

1. Nome:	
2. Sexo: () masculino	() feminino
3. Idade: anos	
4. Renda mensal aproximada:	() até R\$ 1.000,00 () de R\$ 1.001,00 a 2.000,00
	() de R\$ 2.001,00 a 3.000,00 () de R\$ 3.001,00 a 4.000,00
	() de R\$ 4.001,00 a 5.000,00 () de R\$ 5.001,00 a 6.000,00
	() de R\$ 6.001,00 a 7.000,00 () acima de R\$ 7.000,00
5. Representante da categoria:	
() construtor	() projetista de instalações hidro-sanitárias () professor
() arquiteto	() projetista de instalações elétricas () calculista
() usuário da edificação	
6. Qual a sua principal formação?	
() 2º grau (completo)	() nível superior (em realização), qual ?
() nível superior (completo), qual ?	() pós-graduação (em realização), qual ?
() pós-graduação (completo), qual ?	() outra, qual ?
7. Qual a principal atividade realizada no seu dia-a-dia? (por exemplo, professor, caixa em banco, engenheiro de obra, gerente do setor de projeto, vendedor, estudante, etc.)	
8. Aproximadamente a quanto tempo você desempenha esta atividade?	anos
9. Na sua percepção, o seu conhecimento sobre a questão qualidade é:	
() muito grande	() grande () médio () pequeno () muito pequeno
10. Na sua percepção o que é qualidade de projeto?	
11. O que você entende por medida de desempenho (indicador)?	

Como exemplo da caracterização dos participantes obtida através da ficha sócio-demográfica, a tabela 5 apresenta o número de participantes em cada uma das reuniões segundo o seu sexo. Pode-se observar, através da tabela em questão, que a amostra é composta por um número significativamente maior de homens.

Tabela 5 – Sexo dos participantes em cada uma das reuniões.

SEXO	Construtor	Projetista	Mista 1	Mista 2	Mista 3	Usuário	Total	FREQÜÊNCIA
Masculino	3	7	3	5	5	1	24	75,00%
Feminino	1	0	3	1	0	3	8	25,00%
Total	4	7	6	6	5	4	32	100,00%

Quanto a percepção dos participantes à respeito de seu conhecimento sobre qualidade, observou-se que a maioria dos participantes considera ter um médio conhecimento sobre qualidade, e ninguém tem a percepção de ter um conhecimento muito pequeno sobre o tópico.

Tabela 6 – Percepção dos participantes quanto ao seu conhecimento sobre qualidade.

Conhecimento sobre qualidade	usuário	construtor	arquiteto	calculista	projetista elétrico	projetista hidráulico	professor	total	freqüência
Muito grande	2	1	0	0	1	0	0	4	12,50%
Grande	0	0	4	0	1	1	2	8	25,00%
Médio	3	4	1	4	2	3	1	18	56,25%
Pequeno	1	1	0	0	0	0	0	2	6,25%
Muito pequeno	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	6	6	5	4	4	4	3	32	100%

As respostas à pergunta “Na sua percepção o que é qualidade de projeto?” foram analisadas, considerando o conceito de qualidade de projeto de Picchi (1993), que considera o conjunto dos aspectos programa, solução, apresentação e elaboração para a obtenção da qualidade de projeto. Após a recodificação das respostas dos participantes em uma variável de múltipla escolha contendo os quatro aspectos, pode-se observar, como mostra a tabela 7,

que existe uma diferença entre o número de respostas que enfoca cada aspecto.

Tabela 7 – Frequência dos aspectos identificados nas repostas sobre qualidade de projeto.

Aspecto	Número de respostas com o aspecto	Frequência (%)
Não resposta	1	2,12
Programa	14	29,79
Solução	18	38,30
Apresentação	5	10,64
Elaboração	8	17,03
Nenhum dos 4 aspectos	1	2,12
Total	47	100

Obs.: O número total é superior ao número de participantes (32) devido às respostas múltiplas (4 no máximo).

Ao analisar estas respostas considerando a categoria do respondente pode-se observar o seguinte:

- as respostas dos usuários concentraram-se nos tópicos programa ou solução;
- os projetistas hidráulicos concentraram-se nos tópicos programa ou elaboração;
- os construtores, os calculistas e os projetistas elétrico tem suas respostas dispersas em todos os itens (programa, solução, apresentação e elaboração);
- os professores enfocaram programa, solução ou elaboração;
- um dos arquitetos não respondeu a pergunta e os demais enfocaram o programa, solução ou apresentação, não sendo identificada a preocupação com a elaboração.

Um outro ponto a observar nestas repostas é o número de aspectos (programa, solução, apresentação e elaboração) que cada uma das respostas contempla. Através da tabela 8 pode-se observar que a maioria das respostas contempla 1 ou 2 aspectos, mas nenhuma delas os quatro, como seria o desejado.

Tabela 8 – Frequência do número de aspectos identificados nas repostas.

Número de aspectos	Número de repostas	Frequência (%)
Não resposta	1	3,125
4 aspectos	0	0,000
3 aspectos	1	3,125
2 aspectos	13	40,625
1 aspecto	16	50,000
0 aspecto	1	3,125
Total	32	100

No que diz respeito a outra questão da ficha sócio-demográfica - “O que você entende por medida de desempenho (indicador)?” – pode-se observar que 11 pessoas (34,38%) responderam abordando não o conceito, mas algum aspecto específico ou exemplo de indicador; enquanto 17 participantes (53,13%) colocaram a resposta de uma forma geral. Ainda, 4 pessoas (12,50%) não responderam a esta pergunta.

As respostas que abordaram um aspecto específico, ou em alguns casos um exemplo de indicador, focaram nos seguintes itens: racionalização do empreendimento, número de modificações no projeto, complacência do mercado, consumo, necessidade do mercado, satisfação do cliente, custo, compatibilidade entre projetos e especificação de projeto. Já quando respondida de forma genérica, indicador foi associado à avaliação, quantificação, comparação, informação, análise, relações, acompanhamento e referência.

Outro aspecto a ser considerado, quanto as resposta a esta questão, é que 16 respostas (50%) focavam o produto – neste caso projeto de edificação, 5 (15,62%) se referiam ao

processo – elaboração de projeto, 7 (21,88%) não deixavam claro este aspecto, e 4 (12,59%) eram não respostas.

Isto nos faz concluir que a colocação inicial, durante a introdução de cada sessão, sobre o que a pesquisadora considera qualidade do projeto e indicador foram adequadas e necessárias, pois permitiu que todos discutissem sob a mesma premissa. A seguir passa-se a tratar do roteiro da entrevista.

3.8 Roteiro da entrevista

O roteiro das questões, elaborado com base em Krueger (1994), sofreu pequenas alterações após a primeira reunião. O quadro 3 apresenta o roteiro utilizado na primeira reunião.

As alterações realizadas no roteiro das questões, após a primeira reunião, foram as seguintes:

- a questão 2, considerada introdutória, foi retirada do roteiro, por não ser de fácil entendimento pelos participantes e por estar contemplada indiretamente na questão 1;
- da mesma forma que a questão 2, a questão 8, do grupo das questões chave, também foi retirada do roteiro, por não ser de fácil entendimento pelos participantes e por estar contemplada indiretamente nas questões 4, 5, 6 e 7;
- as questões 9 e 10, respectivamente questão final e questão resumo, foram aglutinadas em uma questão, devido a similaridade observada por parte dos participantes da primeira reunião, não sendo mais feito o resumo por parte da moderadora.

A questão 11 cujo objetivo principal era de *feedback* não acrescentou nada que já não houvesse sido contemplado durante o planejamento. O que pode ser em parte atribuído ao fato de que realizou-se um cuidadoso planejamento.

Quadro 3 – Roteiro da entrevista.

Questão	Objetivo	Resposta Esperada
01. O que é importante para avaliar a qualidade do projeto de um edifício residencial? 02. Quais as decisões você toma baseado na qualidade do projeto de um edifício residencial?	(1) identificar os aspectos no projeto que considera importante (1) identificar o uso de medidas de desempenho (2) identificar a percepção da relação entre avaliação de projetos e tomada de decisão (2) identificar a percepção do potencial uso das medidas de desempenho	(1) fale os aspectos que considera importante num projeto (2) situação ou atividade em que considera a qualidade do projeto para decidir
03. O que é mais relevante medir num projeto: o custo, o tempo de elaboração, a satisfação do usuário, a funcionalidade da solução adotada ou os erros e omissões nos documentos?	(3) identificar se a preocupação é maior com custo ou com a satisfação do cliente (um dos critérios de seleção dos indicadores) (3) identificar critérios para a escolha de medidas de desempenho	(3) digam que se deve considerar todos ou alguns dos aspectos mencionados (3) digam fatores que influenciem no tipo de medida de desempenho a ser usada para a avaliação da qualidade dos projetos
04. O que é importante medir no projeto arquitetônico? <i>escrever no flip-chart os itens citados</i> 05. O que é importante medir no projeto da estrutura? <i>escrever no flip-chart os itens citados</i> 06. O que é importante medir no projeto de instalações elétricas? <i>escrever no flip-chart os itens citados</i> 07. O que é importante medir no projeto de instalações hidráulicas? <i>escrever no flip-chart os itens citados</i> <i>a pergunta seguinte deve ser considerada depois da 04 / 05 / 06 / 07:</i> 08. Em que situação ou atividade esta medida de desempenho é útil para você?	(4, 5, 6, 7) identificar a importância de cada medida de desempenho (8) identificar a utilidade das medidas de desempenho dentro do processo	-falem os aspectos de cada projeto que considerem importantes - comparem as medidas de desempenho e selecionem em função das suas atividades ou situação - digam em que situação ou atividade desempenhada a medida de desempenho seria útil
09. De todos os pontos discutidos nesta reunião qual o mais importante para você?	(09) verificar que aspecto da discussão foi considerado mais importante	- apontem o que consideraram mais importante: alguma experiência de outros participantes, a lista de medidas de desempenho
Resumo de 2 a 3 minutos das idéias-chave que emergiram da discussão. 10. Após este período de discussão, nós gostaríamos que cada um de vocês fizesse uma declaração final sobre o tema avaliação da qualidade de projeto.	(10) identificar aspectos marcantes ou preocupações dos participantes (10) reforçar (se sobrepor) a pergunta anterior	- elejam um aspecto do tema tratado durante a reunião e façam algum tipo de comentário - enfatize o interesse ou a importância do tema - considere o assunto complexo ou não
Esta reunião, como já foi dito inicialmente, faz parte de uma pesquisa que tem como objetivo identificar critérios para seleção de indicadores para a avaliação de projetos de edificação residencial, envolvendo a percepção de todos os intervenientes, especialmente aqueles que concebem, constroem e fazem uso da edificação. 11. Para finalizarmos, vocês poderiam nos dizer se nós esquecemos de abordar algo ou se vocês têm algum conselho para nos dar?	(11) uma das formas de avaliação do roteiro (11) novas idéias	- falem algum aspecto que não tenha sido tratado - confirmem a abrangência do roteiro - reforcem a importância do tema - coloquem as suas dificuldades sobre o assunto ou sobre a abordagem utilizada - sugiram outra forma de tratar o assunto ou atividades complementares a esta (<i>focus group</i>)

Com base nesta experiência de planejamento e realização das sessões de *Focus Group*, no item seguinte, serão apresentadas algumas considerações finais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo, realizou-se o *feedback* do planejamento do *Focus Group* para uma pesquisa. Oliveira e Freitas (1998) descrevem mais aspectos teóricos sobre o planejamento deste método de pesquisa, e principalmente COMO ocorreu para esta experiência prática. Elaborou-se então uma lista de recomendações que devem ser especialmente consideradas quando da etapa de planejamento para a etapa de condução de *Focus Group*: elas são resumidas no quadro 4.

Quadro 4 - Recomendações a partir de uma experiência da etapa de condução das sessões.

ASPECTOS	RECOMENDAÇÕES
Equipe	Na condução das sessões é necessário que, além da moderadora, outra pessoa esteja presente para auxiliar e observar.
Cronograma	Considere uma folga que permita redistribuir as atividades no tempo em função de imprevistos.
Orçamento	Tenha presente que este valor é uma previsão que pode sofrer alterações, para mais ou para menos, quando as atividades efetivamente comecem a ocorrer.
Moderador	Se for possível, faça uma simulação com a moderadora, claro que isto demanda tempo e recursos, mas a possibilidade de perda de uma reunião poderá significar maior prejuízo. Refleta sobre quais os reflexos em sua pesquisa, caso o moderador necessite ser substituído, e que providências podem ser tomadas para evitar problemas.
Grupo	Tenha em mente qual a importância da composição do grupo para sua pesquisa e o que pode ser feito para assegurar a presença do número necessário de pessoas. Considere que o telefonema na véspera auxilia a obter a presença na reunião, mas não garante que isso ocorrerá. Considere qual o critério de seleção dos participantes, não esquecendo que um ponto indispensável é o interesse do participante em contribuir, não basta ele comparecer na reunião, ele precisa ter algo a partilhar e ainda querer partilhar.
Conteúdo	A validação do roteiro da entrevista é vital para o sucesso da reunião, tanto na forma que ele atinge o propósito da pesquisa, quanto no vocabulário e estrutura das colocações por parte do moderador. Validar o roteiro na primeira reunião significa a possibilidade de perder a primeira reunião.
Seleção do local e coleta dos dados	As condições apropriadas do local para realização das reuniões são indispensáveis. O equipamento para coleta dos dados é um ponto crucial, economia neste aspecto pode significar uma grande perda nos dados a serem obtidos, todos os cuidados quanto a este aspecto não serão excessivos. A ficha sócio-demográfica pode ser de grande ajuda para a análise e não demanda grande esforço, claro que depende sempre do objetivo da pesquisa.
Convite	Elabore uma lista dos possíveis participantes. O protocolo de convite auxilia, mas questões podem surgir por parte dos potenciais participantes, por isso - nesta tarefa - utilize pessoas que possam responder às dúvidas dos potenciais participantes sobre a pesquisa. Não conte com aqueles participantes que ficarem de dar retorno, nem sempre eles o farão. Mostre porque o potencial participante deveria estar interessado em participar e não somente porque você está interessado em sua pesquisa.

O planejamento envolve todas as etapas, sendo imprescindível para a etapa de condução

das sessões. Contudo, como já dito anteriormente, somente isso não é suficiente para o sucesso da pesquisa. A etapa de condução exige um grande esforço para operacionalizar o planejamento e finalmente obter os dados desejados para posterior análise.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FREITAS, H. M. R.; CUNHA Jr., M. V. M. & MOSCAROLA, J. Pelo resgate de alguns princípios da análise de conteúdo: aplicação prática qualitativa em marketing. In: **Anais do ENANPAD**, Angra dos Reis., set. 1996.
- GREENBAUM, T. L. **The handbook for focus group research**. New York: Lexington Books, 1993.
- KESSLER, S. **Measuring and managing customer satisfaction: going for the gold**. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1996. 228p.
- KRUEGER, R. A. **Focus groups: a practical guide for applied research**. 2. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.
- MORGAN, D. L. **Focus groups as qualitative research**. Beverly Hills: SAGE Publications, 1988.
- MORGAN, D. L. & KRUEGER, R. A. **Focus group kit**. Beverly Hills: SAGE Publications, 1997.
- OLIVEIRA, M. & FREITAS, H. M. R. *Focus group*, método qualitativo de pesquisa: resgatando a teoria instrumentalizando o seu planejamento. **Série Documentos para Estudo**, PPGA/UFRGS. Porto Alegre, 1997.
- OLIVEIRA, M. & FREITAS, H. M. R. **Focus Group, mais que uma técnica de coleta de dados, método de investigação qualitativa: um guia prático**. Submetido ao ENANPAD 1998.
- OLIVEIRA, M. **Avaliação de indicadores para tomada de decisão na concepção de projetos de obras de edificação da indústria da construção civil**. Porto Alegre: Projeto de tese (Doutorado em Administração) - PPGA/UFRGS, 1997
- PICCHI, F. A. **Sistema de qualidade: uso em empresas de construção**. São Paulo: EDUSP, 1993. 223p.
- SPHINX LÉXICA** for windows: Guia do usuário. Freitas & Cunha Consultores, Brasil (www.freitasecunha.com.br), 1997.