

POTENCIALIDADES E LIMITAÇÕES DA COLETA DE DADOS ATRAVÉS DE PESQUISA ONLINE

LARISSA MAYARA DA SILVA DAMASCENO

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
damasceno.larissa@gmail.com

PAULO GUSTAVO DA SILVA

Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)
gustavo2907@yahoo.com.br

ANATALIA SARAIVA MARTINS RAMOS

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
anatalia@pq.cnpq.br

ANA ELIZA GALVAO CORTEZ

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
anigalvao@hotmail.com

EVANGELINA DE MELLO BASTOS

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
evangelinabastos@gmail.com

ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO
POTENCIALIDADES E LIMITAÇÕES DA COLETA DE DADOS ATRAVÉS DE
PESQUISA *ONLINE*

RESUMO

O presente ensaio buscou descrever os aspectos da utilização da internet na pesquisa qualitativa, as vantagens, as desvantagens e os tipos de pesquisa *online*; suas limitações e implicações éticas. A modalidade de pesquisa online encontra-se em forte expansão e, em função do aprimoramento das formas de comunicação virtuais, precisam tanto adaptar suas técnicas de coleta de dados como realizar um estudo aprofundado das implicações éticas envolvidas.

PALAVRAS-CHAVE: Pesquisa Qualitativa. Pesquisa *online*. Técnicas de coleta de dados qualitativa.

ABSTRACT

This theoretical essay aims to describe the aspects of the internet in qualitative research, advantages, disadvantages and types of online research, limitations and ethical issues. The Online research is in strong expansion, and considering the virtual ways of communication, they should adapt their techniques for data collection and conduct a detailed study of the ethical issues that are involved.

KEY WORDS: Qualitative Research. *Online* research. Techniques for collecting qualitative data.

1 INTRODUÇÃO

O contexto social atual é caracterizado por uma revolução digital que, dentre várias questões, possibilita uma grande inserção da tecnologia computacional a fim de facilitar a vida cotidiana das pessoas. Em virtude disso, os métodos de pesquisa também se adaptaram para entrar nessa nova era. Tem-se como exemplo a internet, que também passou a ser utilizada como ferramenta de pesquisa.

No que se refere às formas de interação social, a internet é o maior avanço tecnológico vivenciado atualmente que potencialmente pode acarretar significativas alterações socioculturais, mais especificamente, no modo com que as pessoas interagem e se comunicam (RIBEIRO, 1998).

No Brasil, o uso de computadores com acesso à internet tem aumentado consideravelmente. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2011), o percentual de pessoas com 10 anos ou mais de idade que acessaram passou de 20,9% (31,9 milhões) em 2005 para 46,5% (77,7 milhões) em 2011. Dos 77,7 milhões que acessam a internet, 47,5% o realizam em casa. Assim, a população brasileira cada vez mais utiliza essa ferramenta para se comunicar e interagir.

A inserção da tecnologia tem se tornado tanto um objeto de estudo em potencial, como uma ferramenta poderosa de pesquisa, cujas vantagens e possibilidades de uso merecem ser investigadas de forma que possam ser mais difundidas. Também se faz importante a percepção de suas limitações, a fim de atenuar e/ou evitar vieses em seu uso.

Concomitante a isso, tem-se que cada vez mais as pessoas aumentam sua carga de trabalho e o tempo passa a ser algo essencial para se administrar. A internet proporciona agilidade na comunicação e o acesso rápido à informação. Sobre o uso da internet para a pesquisa, essa possibilita uma otimização do tempo para o pesquisador nas seguintes etapas: levantamento de teorias que embasem seus estudos, coleta e análise dos dados de resultados, bem como na diminuição de barreiras tais como a distância em relação ao grupo a ser investigado.

O poder de comunicação e o crescimento da tecnologia são fatores que podem ser utilizados para beneficiar os diversos métodos de pesquisa. Como contribuição, o presente trabalho tem o objetivo de mostrar como se dá o uso de ferramentas de interação online para a coleta de dados em pesquisa qualitativa, o que poderá ajudar nas decisões sobre delineamentos de estudos para pesquisadores menos experientes na utilização de métodos qualitativos.

Para atender a tal objetivo, o ensaio teórico em questão encontra-se dividido nas seguintes sessões: a pesquisa qualitativa como método de investigação; o uso da internet na pesquisa qualitativa; aplicação dos métodos qualitativos na internet: um comparativo com o uso tradicional; limitações e implicações éticas da pesquisa qualitativa *online* e, por fim, serão apresentadas as considerações finais.

2 A PESQUISA QUALITATIVA COMO MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

A palavra *pesquisa* é derivada do latim “*perquiere*” que significa “buscar com afincio”. Esse termo é composto de *per-*, intensificativo, mais *quarere*, “indagar”, de *quaestio*, “busca, procura, problema”. Gil (1999, p.43) define a pesquisa como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”. A partir dessa definição, o autor vai além e reitera a pesquisa social como o processo que permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social. Essa realidade pode ser compreendida em um sentido bastante amplo. Gil

(1999) relata que ela envolve todos os aspectos relativos ao homem em seus múltiplos relacionamentos com os outros homens e instituições sociais.

Assim, pode-se inferir que a pesquisa no âmbito científico abrange um processo sistemático de busca e análise que procura investigar e/ou compreender uma realidade, um contexto, bem como um problema. Para realizá-la, é necessária a adoção de vários métodos (delineamentos) que auxiliam no caminho da compreensão do objeto de estudo a ser investigado. Esses métodos costumam se dividir em dois grandes grupos, que são: qualitativos (foco do presente estudo) ou quantitativos. De acordo com Richardson (1999, p.70), o método quantitativo “caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas, por meio de técnicas estatísticas”. Já o método qualitativo não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise e tem como objeto situações complexas ou estritamente particulares que são estudadas em profundidade para obter o entendimento das particularidades do comportamento do indivíduo (HAIR JR et al., 2005; RICHARDSON, 2008).

Ressalta-se que esses métodos não são opostos nem concorrentes, apenas se apresentam com perspectivas diferentes, pois possuem formas particulares de abordar o mesmo problema. Seguindo essa vertente, Flick (2009) defende que a pesquisa qualitativa pode apoiar a pesquisa quantitativa e vice-versa. Ambas podem ser combinadas, visando a fornecer um quadro mais geral da questão em estudo.

Acerca dessas diferentes perspectivas, Hair Jr et al (2005) afirmam que as abordagens qualitativas para coleta de dados são usadas tipicamente no estado exploratório do processo de pesquisa. Seu papel é identificar e/ou refinar problemas de pesquisa que podem ajudar a formular e testar estruturas conceituais. Já as abordagens quantitativas para coleta de dados são empregadas quando o pesquisador está usando modelos teóricos e problemas de pesquisa bem definidos.

A pesquisa qualitativa caracteriza-se como um processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou sua estruturação (OLIVEIRA, 2012). Esse método é bastante utilizado nas ciências humanas, mas tem suas origens embasadas nos campos da antropologia e sociologia moderna, nos quais seus objetos de investigação se encontram na compreensão de fenômenos culturais e sociais que influenciam o comportamento humano. Sobre a sociologia moderna, Denzin e Lincoln (2006) afirmam que ela assumiu a missão da análise e compreensão da conduta padronizada dos processos sociais da sociedade, além dos fundamentos nos valores e nas atitudes que dependem a participação individual e coletiva na vida social. Há, aqui, uma busca de soluções para as questões que realçam o modo como a experiência social é criada e adquire significado.

Logo, essa forma de fazer pesquisa rompe com um paradigma até então dominante no qual, de acordo com Chucke e Lima (2012), o modelo de racionalidade pregado sugeria que o método de investigação devia ser baseado na indução, partindo-se de formas empíricas e na verificação experimental de formas teóricas, ou seja, deveria ser experimentado através de testes e suas apreciações, feitas de forma relativamente isenta de opiniões e percepções do pesquisador.

Sob outra perspectiva, a pesquisa qualitativa procura localizar o observador no mundo e busca entender o fenômeno em torno dos significados que as pessoas a ele conferem. Para tanto, alguns dos métodos dessa modalidade de pesquisa consistem em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo em uma série de representações, incluindo notas de campo, entrevistas e fotografias (DENZIN; LINCOLN, 2006).

Para atender às questões de pesquisas, os estudos qualitativos podem utilizar vários métodos, tais como: estudo de caso, pesquisa-ação, história de vida, fenomenologia. Em relação às técnicas de coleta de dados, são bastante utilizadas as entrevistas, observação direta, observação participante. Para a análise de dados, verifica-se o emprego da análise de discurso, análise de conteúdo, análise da narrativa, dentre outros. Ainda no tocante à análise desses dados, o pesquisador também pode contar com o uso de softwares computacionais (CHUCKE; LIMA, 2012; FLICK, 2009).

Diante de uma diversidade de métodos e técnicas na pesquisa, deve-se frisar que os métodos específicos ou os procedimentos em si e por si são insuficientes para garantir a qualidade da pesquisa. Para ser válida, a pesquisa deve requerer uma abordagem sistemática e rigorosa para a concepção e implementação do estudo, a coleta e análise de dados, interpretação e comunicação de resultados. Logo, os critérios de avaliação devem ser coerentes com a respectiva posição filosófica (paradigma) e tem como objetivo informar o método de pesquisa (FOSSEY et al., 2002).

3 O USO DA INTERNET NA PESQUISA QUALITATIVA

O homem, valendo-se de suas capacidades, procura conhecer o mundo que o rodeia. Ao longo dos séculos, vem desenvolvendo sistemas mais ou menos elaborados que lhe permitem conhecer a natureza das coisas e o comportamento das pessoas (GIL, 1999).

A respeito do comportamento das pessoas, Goffman (1985) pondera que um indivíduo, em interação com os outros, estes, geralmente procuram obter informações a seu respeito ou trazem à tona as que já possuem. Corroborando com as ideias desse autor, Mendes (2011) compreende que quando uma pessoa chega à presença imediata de outras, ela procura controlar a impressão que os outros venham a conceber de si e da situação a partir do emprego de certas técnicas, tais como máscaras e artifícios de atuação, numa perspectiva teatral, para se projetarem face aos demais e tendem a exteriorizar uma linha de conduta e executar “um padrão de atos verbais e não verbais através dos quais (a pessoa) expressa sua visão da situação e, através disso, sua avaliação dos participantes e especialmente de si mesma” (GOFFMAN, 1985, p. 76). O contato pessoal e direto constitui, para a transmissão de informação, uma conjuntura sem equivalentes. Em encontros face-a-face muita informação pode ser dada de forma consciente, ou não, por meio de mensagens muito discretas, numa espécie de linguagem silenciosa, onde são constantemente comunicados os sentimentos através da linguagem do comportamento (HALL, 1994; MENDES, 2011).

Considerando as interações virtuais, onde grande parte dos elementos de caráter não verbal se perdem (se consideradas somente as interações restritas à escrita), Mendes (2011) compreende que, escondidos pelas telas de computador e protegidos pela distância e pelo anonimato que a rede proporciona, os indivíduos acabam deparando-se com um ambiente em que podem libertar-se das coações a que são constantemente submetidos, sobretudo, em função do olhar dos outros. Na internet, além de revelar aspectos e sentimentos contidos socialmente, há a possibilidade de forjar traços identitários, pois os indivíduos têm – no contexto do ciberespaço – a possibilidade de escolha quanto aos atributos e características a serem valorizados, independentemente de os mesmos terem ou não algum vínculo ou grau de semelhança com aspectos de sua identidade no mundo fora da rede.

Sobre esse ponto, Miller (1995) alerta que, antes de olhar para a forma como os recursos disponíveis eletronicamente são implantados para produzir impressões sobre si mesmo, é necessário estabelecer como a comunicação eletrônica se difere da interação face-a-face, a fim de descobrir quais recursos expressivos estão disponíveis.

Para a compreensão do uso da internet como ferramenta para o desenvolvimento da pesquisa qualitativa é necessário caracterizar o perfil das pessoas que manuseiam essa tecnologia. Segundo o IBGE (2011), os jovens estão classificados como os que mais utilizam a internet, principalmente os que possuem maior grau de instrução, pois o acesso à internet chega a 90,2% entre as pessoas com 15 anos ou mais de estudo. Contudo, também foi identificado que há um crescimento significativo das pessoas sem instrução ou com menos de quatro anos de escolaridade (um percentual que saltou de 2,5% para 11,5% no período de 2005 a 2011). O local onde mais se acessa internet é no próprio domicílio, em segundo lugar estabelecimentos pagos (*LAN house, cyber café*), e em terceiro, os ambientes corporativos. A pesquisa também revela que no ano de 2008, 83,2% das pessoas passaram a utilizar internet com o objetivo principal de se comunicar, enquanto que em 2005 o principal intuito era educação ou aprendizado.

Fragoso, Recuero e Amaral (2012) descrevem a tipicidade das atuais áreas de conhecimento e dos novos objetos de estudo onde a primeira fase das pesquisas de internet foi marcada pela atenção às novidades e rupturas com as tecnologias de comunicação anteriores. Atualmente o cenário é diferente, pois com a facilidade do acesso da população à rede mundial de computadores, os pesquisadores obtiveram um novo método para a realização das pesquisas e assim não se tem acesso somente a métodos de pesquisa tradicionais. Para Freitas *et al.* (2004), essa mudança quanto a forma de se comunicar gera uma agilidade muito maior na iniciação, finalização e apresentação de resultados do estudo. O próprio pesquisador tem a possibilidade de acompanhar a coleta de dados mesmo que haja a distância física do pesquisado, além de verificar constantemente os dados coletados.

A chegada da internet gerou um dinamismo muito grande para a população e também para os pesquisadores, pois é possível testar uma pesquisa e depois aplicá-la com centenas de pessoas num curto espaço de tempo e com grande flexibilidade, visto que a internet está disponível vinte e quatro horas por dia.

A internet constitui um dos elementos pertencentes à Tecnologia da Informação. Hair *et al.* (2005) ponderam que ela está revolucionando a coleta de dados, pois grandes quantidades de dados, tanto quantitativos quanto qualitativos, podem ser obtidos e integrados a bancos de modo relativamente rápido e com custo muito baixo, se comparado com métodos mais tradicionais.

Para Flick (2009), o pesquisador que deseja fazer uma pesquisa *online* precisa saber utilizar o computador de uma forma mais abrangente onde é necessário ter um pouco de experiência de *softwares*, gostar de trabalhar *online* e ser familiarizado com *blogs*, bate-papo, e-mail, entre outros programas de comunicação virtual. Não se pode esquecer que a pesquisa na internet implica em lidar com pessoas alfabetizadas e que saibam utilizar as ferramentas de comunicação mencionadas anteriormente, tendo em vista que o principal meio de interação de pesquisas feitas pela internet é através da escrita.

Hair Jr. *et al.* (2005) também consideram a escrita como meio principal de interação e apontam que a pesquisa, quando segue um rumo internacional, torna-se mais difícil sua execução por apresentar barreiras de comunicação, tanto verbal como não-verbal. Para atenuá-las, exige-se um levantamento de diferenças de culturas e também a habilidade de equivalência de tradução, que significa a tradução de um texto de uma língua para outra e desta para a primeira, sem distorção de significado. Além dessa equivalência, os pesquisadores devem investigar os padrões de uso da Internet, bem como detalhes técnicos de *browsers* e computadores a fim de evitar incapacidades e falhas na tradução de caracteres oriundos de alfabetos estrangeiros.

Grande parte das pesquisas realizadas por meio da internet ainda são levantamentos

quantitativos por intermédio de questionários aplicados na *Web*, mas o uso na pesquisa qualitativa está em ascensão (FLICK, 2009), visto que avanços tecnológicos na computação e no armazenamento eletrônico aumentaram muito a eficiência da pesquisa e também facilitou seus processos (HAIR JR *et al.*, 2005).

4 APLICAÇÃO DOS MÉTODOS QUALITATIVOS NA INTERNET: UM COMPARATIVO COM O USO TRADICIONAL

O uso da internet trouxe grandes modificações no processo de comunicação, não sendo somente um instrumento de elaboração, armazenamento e transmissão da informação, mas também uma instituição inserida no contexto da sociedade contemporânea (RODELLA, 2005). Isso, por consequência, trouxe oportunidades para o pesquisador da área qualitativa, já que há uma maior possibilidade de alcance de toda a complexidade do mundo social que se apresenta e fez com que muitos pesquisadores — com o intuito de alcançarem esse público — transferissem muitos métodos qualitativos para a pesquisa na internet. Alguns desses métodos e princípios de pesquisa podem ser facilmente transferidos e aplicados à *Web* com alguma modificação (FLICK, 2009). Essas modificações geralmente são realizadas tanto em virtude do funcionamento peculiar dessa ferramenta como também para obter uma maior riqueza e detalhamento das informações.

As formas de interação social na internet se apresentam sob variadas formas, sendo elas tanto síncronas, onde dois ou mais interlocutores precisam estar conectados ao mesmo tempo para possibilitar uma conferência virtual (podendo utilizar-se de vídeo, áudio ou texto escrito), quanto assíncronas, onde os interlocutores não precisam estar conectados de forma imediata e permanente. Dentre as primeiras, destacam-se softwares que permitem conexões VoIP (*Voice over Internet Protocol*), já dentre os últimos destacamos o e-mail. É importante salientar a possibilidade de troca de informações sob a forma de documentos digitais (texto escrito, fotos, planilhas, áudio e vídeo) em ambas as modalidades.

Como meios de interação virtual, Hair Jr. *et al.* (2005) mencionam a aplicação de questionários computadorizados administrados pela internet, captação eletrônica de dados no ponto de vendas e conversas ou discussões eletrônicas pela internet ou internamente, pela intranet.

Nas próximas seções, procurar-se-á apresentar algumas das técnicas de coletas de dados mais utilizadas na pesquisa qualitativa de forma a comparar os modos *online* e tradicional para demonstrar — quando for possível — as vantagens do primeiro modo em relação ao segundo.

4.1 ENTREVISTAS *ONLINE* X TRADICIONAL

A entrevista ocorre quando o pesquisador “fala” diretamente com o respondente, fazendo perguntas e registrando as respostas (HAIR JR *et al.*, 2005). Ela constitui um excelente instrumento de pesquisa por permitir a interação entre pesquisador e entrevistado para a obtenção detalhada sobre o que se está pesquisando (OLIVEIRA, 2012). Isso é possível porque, no meio tradicional (ou *face-to-face*), há o contato pessoal através da interação de elementos verbais e não-verbais (dentre eles, a interpretação da linguagem corporal) por meio do estímulo oriundo do pesquisador em obter detalhes e peculiaridades das questões de pesquisa.

As entrevistas são consideradas como uma modalidade de questionários administrados por entrevistador, que são respondidos com a pessoa presente, por telefone ou computador (cujos diálogos têm aumentado consideravelmente). Elas podem variar de não estruturadas a

altamente estruturadas. O primeiro tipo geralmente é realizado de um modo muito aberto. Já no segundo, o entrevistador – de forma coerente e coordenada — utiliza uma sequência de perguntas predeterminadas e deve conduzir todas as entrevistas do mesmo modo a fim de permitir uma melhor comparação entre as respostas. Às vezes, uma abordagem de entrevista semi-estruturada é adotada para que o pesquisador possa fazer perguntas que não foram previamente imaginadas e nem estavam incluídas no roteiro, de modo a proporcionar um caráter de abertura (HAIR JR *et al.*, 2005; VERGARA, 2009).

As entrevistas são flexíveis quanto ao local onde podem ser conduzidas (no trabalho, em casa, *shoppings* etc) e os pesquisadores podem aumentar as taxas de participação e sua importância (HAIR JR *et al.*, 2005). Porém, Flick (2009) alerta que seu processo de transcrição traz um custo adicional para o pesquisador na análise dos dados coletados e que também há outras questões em relação à locomoção do entrevistador até o entrevistado e vice-versa, passando a ser mais fácil trabalhar com uma amostra local.

Esses custos anteriormente citados e outros fatores, tais como: recusa das pessoas em participar espontaneamente de uma entrevista longa, grande distanciamento geográfico entre os elementos do grupo a pesquisar, dentre outros, podem levar o pesquisador a optar pela realização da entrevista *online* em vez do método tradicional se o público a ser estudado puder ser alcançado por e-mail ou internet (FLICK, 2009).

A entrevista *online* costuma levar mais tempo que a tradicional, mas, em contrapartida, o processo de transcrição deixa de ser de responsabilidade exclusiva do pesquisador, pois quando esta é realizada via *chat* ou *e-mail* a documentação das respostas é automatizada e executada pelo entrevistado, que digita suas respostas. Então, quando considerado o processo como um todo (e não apenas a fase da coleta de informação), ela acaba levando menos tempo (OLIVEIRA *et al.*, 2009).

Essa técnica de coleta de dados pode ser organizada de duas maneiras: síncrona e assíncrona. Na primeira, pesquisador e pesquisado estão *online* ao mesmo tempo em uma sala de bate-papo (*chat*). Já na segunda, o pesquisador envia as perguntas aos participantes e estes respondem após um período de tempo, geralmente por *e-mail* e está mais próximo do ato de distribuir questionários de uma pesquisa do que de uma entrevista semiestruturada tradicional (FLICK, 2009).

Além do fator tempo, ainda existem algumas vantagens e desvantagens em relação à entrevista tradicional e *online*, se considerada a percepção dos pesquisadores e entrevistados que podem ser demonstradas no Quadro 1.

Quadro 1: Comparativo entre a entrevista online e tradicional

	Entrevista <i>online</i>	Entrevista tradicional (<i>face-to-face</i>)
Pesquisadores	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade de agendamento • Localização • Objetividade • Flexibilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepção de tempo (mais rápida) • Presença de linguagem corporal
Entrevistados	<ul style="list-style-type: none"> • Conveniência • Objetividade • Desinibição (maior anonimato) 	<ul style="list-style-type: none"> • Espontaneidade • Riqueza de comunicação • Forma de interação • Preferência verbal à escrita

Fonte: Adaptado de Oliveira *et al.*, 2009

As desvantagens das entrevistas *online* em relação ao método tradicional consistem em: pouca informação sobre o perfil dos entrevistados; impossibilidade de percepção da linguagem corporal (olhar do entrevistado, expressões faciais, ausência da espontaneidade da

troca verbal e autenticidade das respostas); são mais cansativas em virtude do maior tempo para realizá-las; por haver possibilidade de realizar outras atividades, o entrevistado pode perder o foco; há uma preocupação maior do entrevistado em dar respostas bem elaboradas, o que pode diminuir a espontaneidade.

Já em relação à quantidade de participantes, de acordo com Meho (2006), podem ocorrer problemas em relação ao retorno desses que, em virtude da enxurrada de informações que recebem, podem apagar o *e-mail* ou convite antes de ler a mensagem, algo que pode excluir potenciais participantes da pesquisa. Como alternativa, recomenda-se o envio de lembretes àqueles estudos que tem taxas de retorno muito baixas.

Por outro lado, o método *online* apresenta vantagens que podem também minimizar os custos da realização da pesquisa, tais como: facilidade de agendamento da entrevista; possibilidade de executar outras tarefas durante a condução da entrevista; possibilita ao pesquisador e pesquisado não estarem necessariamente na mesma localidade e; por fim, permite uma maior reflexão e objetividade das respostas. Flick (2009) elucida que a entrevista online pode ser uma solução para organização e financiamento da pesquisa com pessoas em locais distantes.

Flick (2009) também afirma que a entrevista *online* se adapta à maioria das modalidades de entrevista tradicionais, sendo necessária uma adequação quanto à modalidade da amostra (recomenda-se que seja intencional) e podem ser facilmente analisadas através de processos de codificação e categorização. Em relação a essas técnicas de coleta de dados, Gibbs (2009) mostra que as mesmas constituem em um processo analítico fundamental para a pesquisa qualitativa, pois nelas são identificadas passagens que remetem a um determinado tema para, em seguida, eles serem classificados e separados por categorias.

Por fim, é importante salientar que apesar das limitações no tocante ao uso de linguagem não verbal e falta de alcance para aqueles que não possuem ou têm pouco conhecimento de ferramentas computacionais, as entrevistas *online* trazem como contribuição — além da transcrição automática — uma maior possibilidade de alcance tanto no aspecto geográfico quanto na possibilidade de se entrevistar várias pessoas ao mesmo tempo e também permite um maior anonimato aos entrevistados.

4.2 GRUPOS FOCALIS ONLINE X GRUPOS FOCALIS TRADICIONAIS

O grupo focal é um método de coleta de dados que consiste na realização de entrevistas em grupo, conduzidas por um moderador com o objetivo de discutir um tópico específico (VERGARA, 2012). A principal característica dessa técnica está no uso explícito da interação em grupo para a produção de dados e *insights* que seriam menos prováveis de ocorrer se não houvesse a interação em conjunto. Essa técnica pode ser aplicada isoladamente ou concomitante com outros métodos de coleta de dados. Seu objetivo consiste em mostrar como uma questão é constituída.

O método do grupo focal pode ser entendido e aplicado por meio de simulações de discursos e conversas cotidianas (LUNT e LIVINGSTONE, 1996 *apud* FLICK, 2009), de forma a gerar diversidade e diferença, tanto dentro os grupos como entre os grupos e, assim, revelar a “natureza dilemática dos argumentos cotidianos” (BILLIG, 1989, *apud* FLICK, 2009), ou seja, observar a reação e opinião das pessoas quanto a questões polêmicas e/ou problemas do cotidiano.

A partir dessa definição, nota-se que a perspectiva interacionista é uma característica marcante dos grupos focais e, graças à evolução da internet, a utilização de grupos focais *online* é um avanço bastante recente. Na técnica em questão, são encontradas distinções e discussões semelhantes ao método das entrevistas, citadas no tópico anterior. Uma delas é

lembrar-se que há a divisão de grupos síncrona e assíncrona tal como nas entrevistas. Flick (2009) aponta que, no primeiro grupo, ocorre a necessidade de os participantes estarem *online* ao mesmo tempo, seja através de bate-papo ou algum *software* específico, onde todos precisam tê-lo instalado ou que seja fornecido pelo pesquisador. Já no segundo, não é necessário que todos estejam *online* simultaneamente, mas as intervenções devem ser dirigidas a um *site* onde as informações sejam armazenadas de tal forma que todos os participantes tenham acesso.

Para utilização dessa técnica, deve-se estabelecer uma forma fácil de acesso para todos os participantes e, como principais vantagens, pode-se destacar: nos grupos assíncronos tanto há a possibilidade de pessoas de países diferentes poderem participar, como permite uma melhor interação entre as pessoas com diferentes velocidades de digitação ou elaboração de respostas, o que poderia produzir diversificação na possibilidade de articulação dentro do grupo. Já nos grupos síncronos, para Flick (2009), é mais fácil de lidar com a questão dos participantes ou moderação da dinâmica de grupo de forma mais fácil do que nos tradicionais; o anonimato e a segurança para os participantes quanto a não serem identificados, pode levar o grupo a ter mais revelações do que no método usual.

Dentre as desvantagens dessa ferramenta, apontam-se: a possível ocorrência de problemas técnicos tanto no uso do *software* como nos *sites* ou *chats*; a influência de fatores externos sobre os participantes, que pode interferir na quantidade e qualidade dos dados; a resistência dos entrevistados em instalar os programas de computador sugeridos e/ou fornecidos pelo pesquisador; os participantes, quando localizados em salas de bate-papo ou pelo efeito bola de neve, podem não atender aos critérios pré-estabelecidos pelo pesquisador e/ou a representação fornecida por ele não ser a correta.

Segundo Flick (2009), outro problema específico dos grupos focais tradicionais reside em como documentar os dados de modo a permitir a identificação e a diferenciação dos interlocutores individuais nos diversos enunciados que ocorrem entre os interlocutores paralelos. Johnson (2010) aponta que tanto no meio tradicional como *online*, a ênfase deve ser dada às interações entre os participantes do grupo em vez da interação entre eles e o pesquisador, que passa a funcionar como um moderador das discussões em grupo.

4.3 ETNOGRAFIA VIRTUAL X ETNOGRAFIA TRADICIONAL

A etnografia é um termo grego derivado de *etno-* que quer dizer nação, povo e *graphein-* escrever. Logo, pode-se inferir que se trata do “estudo e a descrição dos povos, sua língua, raça, religião” (FERREIRA, 1988 *apud* OLIVEIRA, 2012). Ou seja, é um estudo sobre cultura no sentido de caracterizar determinados grupos sociais, sendo bastante utilizado por antropólogos, mas ganhou novos contornos e características quando foi remodelada e passou a ser adotada por sociólogos urbanos da Escola de Chicago nos anos 1930.

Na pesquisa etnográfica tradicional, percebe-se que há a exigência de uma participação efetiva do pesquisador no processo em termos de observação e interação com os atores sociais, cuja ênfase deve estar no aprendizado ao longo desse processo e não no resultado final da pesquisa (OLIVEIRA, 2012), de forma a ocorrer uma compreensão dos processos sociais de produção desses eventos a partir de uma perspectiva interna ao processo (FLICK, 2009). Ela visa menos à compreensão e estudo dos eventos ou processos sociais a partir de relatos sobre os mesmos, como, por exemplo, na entrevista, a fim de — considerando Blumer (1986 *apud* JOHNSON, 2010) — identificar padrões e regularidades do mundo social, o que torna esse mundo singular e único, ou seja, o que faz desse mundo esse mundo e não outro mundo.

A pesquisa etnográfica geralmente envolve a interpretação do comportamento através

da observação de experiências de vida reais (VERGARA, 2012). Os pesquisadores passam longos períodos com um participante e escrevem narrativas que descrevem o comportamento da pessoa (HAIR JR *et al.* 2005). Considerando essas características, a etnografia permite estudar a internet como um tipo de ambiente social ou cultural no qual as pessoas desenvolvem formas específicas de comunicação ou, às vezes, identidades específicas. Flick (2009) lembra que isso traz a necessidade de transferir essa técnica de coleta de dados para a internet a fim de estudar as formas de comunicação e autoapresentação dos indivíduos nesse meio.

Em termos de estratégia para a condução da pesquisa mediada por computador, Johnson (2010) enfatiza que é necessário haver uma combinação da perspectiva metodológica relacional em conjunto com várias técnicas de coletas qualitativas para obter-se a apreensão dos fenômenos sociais sob as perspectivas dos participantes, o que envolve uma imersão profunda na realidade empírica *online* sob o estudo e uso de práticas e processos comunicacionais, entrevistas, grupos focais etc.

Em relação às vantagens, Flick (2009) destaca: as adaptações do método para a realidade virtual, que permite também estudar essas formas de interação. Já em relação às desvantagens, podemos citar: a dificuldade em encontrar no caminho das comunidades virtuais a verdadeira vida dos participantes, permanecendo mais parcial e limitada do que as outras formas de etnografia tradicional.

Johnson (2009) corrobora que, para a realização de uma boa etnografia, deve-se propor a triangulação de técnicas em um processo de circularidade, flexibilidade e reflexibilidade permanentes que permitam uma melhor aproximação, compreensão e interpretação dos fenômenos sociais.

Já Fragoso, Recueiro e Amaral (2012) consideram que ainda há muito a ser problematizado em torno das abordagens etnográficas dos estudos sobre internet, por constituir um campo relativamente novo em termos comerciais e de popularização, mas cada vez mais está povoado por novos usuários, produtos, códigos de linguagem e padrões culturais inscritos a partir da sociedade que os desenvolveu.

4.4 ANÁLISE DE DOCUMENTOS NA INTERNET X ANÁLISE DE DOCUMENTOS TRADICIONAL

A última abordagem a ser mencionada nesta sessão é a transferência da análise de documentos para o contexto de uso da internet. A *web* está cheia de textos, fotos, páginas institucionais, anúncios que podem ser utilizados como uma grande fonte de dados para o pesquisador. Em relação a esse aspecto, Oliveira (2012) enfatiza que a internet facilita o acesso aos periódicos, às bibliotecas, além de oferecer informações sobre os mais variados temas que o pesquisador queira estudar e façam parte de seu objeto de estudo.

O termo **documento** vem do latim *documentum*, derivado de *docere*, que significa “ensinar, demonstrar”, constituindo-se uma forma de comprovar a existência de um fato ou situação em sua exatidão ou verdade de afirmação. Segundo Prior (2003 *apud* FLICK 2009), o status das coisas enquanto “documentos” dependem precisamente das formas como esses objetos estão integrados nos campos de ação, e os documentos só podem ser definidos em relação a esses campos.

Quanto ao uso, principalmente no modo tradicional, a análise de documentos pelo pesquisador pode ocorrer de duas maneiras: eles podem ser solicitados e elaborados especificamente para a pesquisa ou podem-se usar documentos não solicitados, que já existiam antes da realização do estudo (FLICK, 2009).

Logo, os documentos constituem um acréscimo vantajoso a outras formas de dados

reunidas pelo pesquisador se forem considerados aspectos como: quem o produziu, por que o fez, em que contexto ocorreu essa produção e para quem foi feito; pois considerando esses aspectos de produção, pode-se contextualizar as informações, já que eles podem se caracterizar como uma versão acerca da construção dos eventos.

As páginas da *web* possuem um aspecto particular por serem organizadas através de *hiperlinks* que fazem referência a outras páginas, documentos e textos; constituindo-se, assim, uma “não linearidade” visto que os textos/documentos tradicionais têm uma estrutura linear — início, meio e fim — na qual eles normalmente se orientam.

De acordo com Flick (2009), essa espécie de referência cruzada ultrapassa a definição tradicional e os limites do texto, conectando um grande número de páginas individuais (ou textos) a um grande (às vezes infinito) texto. Em função dessa não linearidade, na adaptação da análise de documentos, é importante que os documentos desenvolvidos na *web* sejam desenvolvidos de forma a constituir uma interface visual amigável para que as informações sejam bem localizadas e interpretadas.

Em relação ao meio tradicional, a análise de documentos pela internet permite: um acesso facilitado às informações de várias partes do mundo a um baixo custo; as páginas da internet constituem uma forma oportuna de documentação e autoapresentação dos indivíduos (FLICK, 2009); há uma maior segurança para a saúde do pesquisador, visto que ele não ficará exposto a riscos químicos (como a poeira), dentre outros.

Já como desvantagens, podem-se apontar: devido ao alcance facilitado a uma grande quantidade de informações, há uma dificuldade maior tanto em definir o que é ou não importante, como sinalizar um ponto de partida, se comparada ao método tradicional; as informações tanto podem ser disponibilizadas como acessadas por qualquer um, de modo a afetar a qualidade e veracidade dos dados, o que torna a análise de documentos mais complicada e, em virtude disso, Flick (2009) recomenda que seja feita uma triangulação com outros métodos cujo foco seja baseado em encontro real para que a veracidade das informações seja verificada.

Porém, é importante a adaptação de todas as abordagens e técnicas acima citadas, quando utilizadas no ambiente *online*.

5 LIMITAÇÕES E IMPLICAÇÕES ÉTICAS DA PESQUISA QUALITATIVA ONLINE

No método de pesquisa online há limitações e implicações que podem interferir e/ou dificultar o andamento da pesquisa. Tratando-se da entrevista *online*, Flick (2009) mostra que uma grande limitação ocorre em relação ao campo de estudo em que o público pesquisado não possui acesso ao computador, o que pode tornar inviável a aplicação desse tipo de método. Além disso, o pesquisador precisa ter ciência de que existem mais algumas implicações que podem incorrer em perda de dados que poderiam ser coletados caso a entrevista fosse realizada pessoalmente, como, por exemplo, observações feitas por meio da interação entre o pesquisador e o pesquisado.

O grande diferencial da entrevista feita presencialmente para a entrevista online é que há a troca da flexibilidade pela escrita e essa é uma questão que pode limitar um melhor tratamento de dados, visto que o uso inadequado da gramática pode comprometer as informações prestadas pelo pesquisador, como por exemplo: a ausência ou equívocos na inserção de sinais de pontuação, que podem acarretar em más interpretações e, conseqüentemente, afetar os resultados da pesquisa.

Para Johnson (2010), a realização da pesquisa *online* também implica em alguns desafios, que serão listados no Quadro 2:

Quadro 2: Desafios da pesquisa *online*.

Adaptação ao modo tecnológico	É necessário que o pesquisador e o pesquisado tenham conhecimento da tecnologia e dominem convenções linguísticas disponíveis na comunicação computacional, como palavras abreviadas e <i>emoticons</i> .
Habilidades interpessoais <i>online</i>	A participação de pessoas em pesquisas que necessitam de profundidade ou tópicos sensíveis é ainda problemática e exige paciência e conquista de confiança.
Expertise relacional em grupos focais	O pesquisador deve agir como moderador. É necessário ter habilidade para lidar com o ambiente veloz e agitado dos <i>chats online</i> .
Contato <i>online</i>	Os pesquisadores podem localizar indivíduos em listas de <i>e-mail</i> ou <i>newsgroups</i> e escrever para potenciais entrevistados. Porém, podem ser facilmente consideradas <i>spam</i> ou bloqueadas pelos moderadores do grupo.
O “preço” da facilidade	Embora a tecnologia esteja disponível, muitas pessoas (e algumas nações) não a compartilham.
Barreiras políticas, ideológicas e culturais	Em alguns países (como na França), há relutância em participar no que é visto às vezes como imperialismo cultural dos Estados Unidos em relação à Internet global. Em outros países (como Namíbia), há barreiras regulatórias do governo. Na China, a Internet é vista como arma de subversão. Na Arábia Saudita, sites políticos e religiosos são bloqueados.

Adaptado de JOHNSON (2010, p.33 e 34).

Em relação aos desafios descritos no quadro 2, é importante dizer que eles devem ser de conhecimento do pesquisador para que o seu grau de presença e influência sejam analisados com o intuito de que seja feita escolha da técnica mais adequada ao problema de pesquisa e se façam as adaptações necessárias para que os dados coletados tenham qualidade e possam caracterizar o objeto de estudo.

Ao recordar as vantagens e desvantagens das técnicas de coleta de dados tradicionais em relação às virtuais, se faz importante considerá-las durante o processo de decisão de uso dessas em relação aos outros métodos, bem como avaliar a possibilidade de concretizar um encontro real com as pessoas pesquisadas para a realização testes-piloto e, assim, averiguar que técnicas mais se adequariam ao público e campo de investigação do pesquisador.

Diante do exposto, nota-se que existem diversos fatores de limitação e implicação no processo de adaptação da pesquisa tradicional para os recursos *online*. Além disso, também existem questões éticas que devem ser observadas pelo pesquisador quando este realiza a pesquisa qualitativa *online*, pois é importante que sejam assegurados o anonimato e sigilo dos dados coletados.

O pesquisador que utiliza a pesquisa *online* deve ter consciência de que, para a aplicação da pesquisa no meio virtual, existem especificidades que devem ser consideradas. Nos últimos anos, as autoridades brasileiras vêm tentando punir os crimes e golpes que acontecem na internet em decorrência da insegurança desse ambiente. Até pouco tempo não havia legislação específica para tais crimes, no entanto, em novembro de 2012, foi sancionada no Brasil a Lei 12.737 que altera o código penal para estabelecer e incluir os crimes eletrônicos na internet e suas respectivas sanções.

Tal fato demonstra que há uma preocupação cada vez maior por parte das autoridades em relação à segurança dos dados e informações que estão no mundo virtual. Em meio a tantos crimes virtuais e vulnerabilidades existentes em recursos computacionais para a coleta dos dados, o pesquisador que utilizar o método de pesquisa *online* deve se preocupar com a clareza da informação e sempre agir com ética. Apesar de não haver um código de ética ou manual de boas práticas para essa modalidade de pesquisa é importante levar em consideração os aspectos que permitam não colocar o pesquisador e pesquisado em situações de risco e/ou

constrangimento, além de proporcionar a segurança e sigilo das informações.

Mann e Stewart (2000 *apud* MENDES, 2009) consideram que os dados pessoais devem ser coletados com um propósito específico, onde os pesquisados devem ter acesso aos dados coletados sobre eles mesmos e a existência do banco de dados deve ser de domínio público. O importante é que os dados da pesquisa devem ser armazenados de forma segura para que não sofram alterações, invasões e modificações sem a devida autorização e assim comprometam o estudo em andamento. A pesquisa deve colher dados sem cortes e modificações a fim de evitar que eles sejam manipulados e tendenciosos.

Além desses aspectos, o entrevistador/pesquisador necessita ter o consentimento de quem foi entrevistado e a confidencialidade deve ser mantida com o intuito de preservar o respondente. Mann e Stewart (2000) *apud* Mendes (2009) ressaltam algumas dificuldades da pesquisa online: ausência de domínio no uso da internet; relevância da pesquisa para os entrevistados; contato com participantes por meio virtual do início ao fim da pesquisa; dificuldade para obter os contatos com os informantes.

Acerca das questões éticas da pesquisa, Waskul e Douglass (1995) enfatizam que elas devem ser consideradas pelos pesquisadores no processo de execução, explicitando que os respondentes estão cientes da dimensão experimental dos fenômenos em estudo e também que os participantes ou o contexto da pesquisa em si não sejam prejudicados. Rosa e Arnoldi (2008) alertam para a necessidade de análise e aprovação das pesquisas que tratam de seres humanos anteriormente a qualquer procedimento, assim como na aplicação de entrevistas os procedimentos adotados deverão constar de forma minuciosa no protocolo e no guia para sua realização.

As diretrizes para estudos e normas regulamentadoras de pesquisas com seres humanos estão descritas na resolução nº466/12, que revoga a de nº 196/1996, redigida pelo plenário do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde. Isso demonstra que, no Brasil, a revisão ética dessas pesquisas tem sido conduzida no âmbito da área da Saúde e esta não contempla as particularidades das ciências humanas e sociais que – de acordo com o próprio conselho – devem ser contempladas em resolução específica.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste ensaio, viu-se que a pesquisa qualitativa *online* é uma área em crescimento, na qual as técnicas de coleta de dados qualitativos já tradicionalmente instruídas são adaptadas para a internet com o intuito de reduzir custos, economizar tempo, enriquecer as informações captadas pelos fornecedores e obter contato com grupos cujo acesso geográfico é difícil.

A partir das discussões sobre as vantagens, desvantagens, limitações e implicações éticas dessa modalidade de pesquisa, nota-se que a mesma oferece diversos benefícios, porém estes confrontam-se com muitos outros problemas técnicos como a acessibilidade e a identificação dos participantes, que podem afetar a qualidade e integridade dos dados da pesquisa.

Em relação a esses aspectos técnicos, percebe-se que enquanto houver o predomínio da linguagem escrita na comunicação *online*, há fortes possibilidades de se questionar a identidade do participante bem como os dados por ele fornecidos. Há, então, a necessidade de que o pesquisador esteja sempre atualizado em relação ao surgimento de novas tecnologias (que cada vez mais tornam o mundo virtual uma extensão do real) a fim de diminuir as barreiras que afetam a qualidade dessa modalidade de pesquisa.

Também é importante ressaltar que uso da internet possibilita novas formas de interação social e, conseqüentemente, propõe um campo bastante fértil para a pesquisa

qualitativa, cujo enfoque é captar como o indivíduo age e percebe suas ações e a dos outros no contexto social.

Por fim, deve-se enfatizar que a pesquisa qualitativa *online* encontra-se em intensa expansão junto com as novas formas de comunicação, tal como o intenso uso de redes sociais, seja para se comunicar, seja para realizar pesquisas. Essa expansão implica tanto numa necessidade maior de adaptação das técnicas de coleta de dados às novas ferramentas como num aprofundamento do estudo sobre as questões éticas pertinentes à pesquisa (escritas de forma pouco explícita no Brasil), para assegurar o anonimato e a segurança dos pesquisadores e participantes.

REFERÊNCIAS

- BENTO, A. **Como fazer uma revisão da literatura:** Considerações teóricas e práticas. Revista JA (Associação Acadêmica da Universidade da Madeira), nº 65, ano VII (pp. 42-44), maio 2012. ISSN: 1647-8975. Disponível em: <<http://www3.uma.pt/bento/Repositorio/Revisaodaliteratura.pdf>>. Acesso em: 12 dez 2012.
- BRASIL. **Resolução 466**, de 12 de dezembro de 2012. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 29 jul 2014.
- CHUCKE, G. V.; LIMA, M.C. Pesquisa qualitativa: evolução e critérios. **Revista Espaço Acadêmico**. v.1, n.129, jan 2012, p.64-69. Disponível em: <<http://eduemojs.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/12974/8511>>. Acesso em: 12 dez 2012.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y.S. **O planejamento da pesquisa qualitativa:** teorias e abordagens. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FOSSEY, E.; HARVEY, C.; MCDERMOTT, F.; DAVIDSON, L. Understanding and evaluating qualitative research. **Australian and New Zealand Journal of Psychiatry**. v.36, n.6, dez 2002, p. 717-732. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1440-1614.2002.01100.x/full>>. Acesso em: 12 dez 2012.
- FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2012.
- FREITAS, H.; JANISSEK-MUNIZ, R.; ANDRIOTTI, F. K.; FREITAS, P.; COSTA, R. S. Pesquisa via Internet: características, processo e interface. **Revista Eletrônica GIANTI**, Porto Alegre, 2004, 11p. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2004/2004_140_rev_eGIANTI.pdf>. Acesso em: 12 dez 2012.
- GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1985.
- HAIR JR., J.F. BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HALL, E. **A linguagem silenciosa**. Lisboa: Relógio D'Água, 1994.
- IBGE. **Sala de imprensa:** Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal em 2011. Publicado em 11 dez 2013. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Acesso_a_internet_e_posse_celular/2011/PNAD_Inter_2011.pdf>. Acesso em 08 fev 2014.
- _____. **PNAD 2011:** acesso à internet e posse de telefone móvel para uso pessoal. Publicado em 16 maio 2013. Disponível em:

<<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/imprensa/ppts/00000012962305122013234016242127.pdf>>. Acesso em 28 abril 2014.

JOHNSON, T. **Pesquisa social mediada por computador**: questões, metodologia e técnicas qualitativas. Rio de Janeiro: e-papers, 2010.

MEHO, Lokman I. E-mail interviewing in qualitative research: a methodological discussion. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**. v. 57, n. 10, ago 2006, p. 1284-1295. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.20416/full>>. Acesso em: 12 dez 2012.

MENDES, C. M. A pesquisa on-line: potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual. **Hipertextus: revista digital**. n.2, jan 2009. Disponível em: <<http://www.hipertextus.net/volume2/Conrado-Moreira-MENDES.pdf>>. Acesso em: 12 dez 2012.

MENDES, M. Interação Virtual e Identidade. **Cadernos da Escola de Comunicação**. V.6, Unibrasil: Curitiba, 2011. Disponível em: <<http://apps.unibrasil.com.br/revista/index.php/comunicacao/article/view/824/709>>. Acesso em 28 abril 2014.

MILLER, H. **The presentation of self in electronic life**: Goffman on the internet. In: Embodied Knowledge and Virtual Space Conference, Goldsmiths' College, University of London, London, jun 1995.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

OLIVEIRA, M. O. R.; REGO, B. B.; ALVES, D. A.; MACHADO, F. N.; SLONGO; L.A. Uma comparação entre entrevistas face-to-face e entrevistas *online* via chat, aplicando-se a técnica *laddering*. **Gestão & Regionalidade**. v.25, n. 75, set-dez 2009. Disponível em: <http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/article/view/195/113> Acesso em: 12 dez 2012.

ORIGEM DA PALAVRA.Consultório Etimológico. Disponível em: <http://origemdapalavra.com.br/consultorio-etimologico/>>. Acesso em: 12 dez 2012.

RIBEIRO, D. **O processo civilizatório**: estudos de antropologia da civilização: etapas da evolução sociocultural. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RODELLA, C. A. **Internet: um novo paradigma de informação e comunicação**. *Comun. educ.* [online]. 2005, vol.10, n.1, pp. 41-48. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/ced/v10n1/v10n1a06.pdf>> Acesso em: 13 dez 2012.

ROSA, M. V. F. P. C.; ARNOLDI, M. A. G. C. **A entrevista na pesquisa qualitativa**: mecanismos para validação dos resultados. 1 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

VERGARA, S. C. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Métodos de pesquisa em administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

WASKUL, D.; MARK, D. Considering the electronic participant: some polemical observations o the etichs of on-line research. **The information society: an international journal**. v. 12, n.6, jan 1996. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/713856142>> Acesso em: 12 dez 2012.