

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE DESIGN
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

Camille Nascimento Santiago Caminha

**TÉCNICAS QUALITATIVAS E DESIGN: PRINCÍPIOS DE BOAS PRÁTICAS PARA
ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS, NA FASE DE EXPLORAÇÃO DE
PROBLEMAS, A PARTIR DE *WORKSHOPS* DE *FOCUS GROUP* E ENTREVISTA
SITUADA**

Recife
2019

Camille Nascimento Santiago Caminha

**TÉCNICAS QUALITATIVAS E DESIGN: PRINCÍPIOS DE BOAS PRÁTICAS PARA
ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS, NA FASE DE EXPLORAÇÃO DE
PROBLEMAS, A PARTIR DE *WORKSHOPS* DE *FOCUS GROUP* E ENTREVISTA
SITUADA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Design.

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO:
Planejamento e contextualização de artefatos

ORIENTADOR: Prof. Dr. Fábio Ferreira da Costa Campos

Recife
2019

Catálogo na fonte
Bibliotecária Jéssica Pereira de Oliveira, CRB-4/2223

- C183t Caminha, Camille Nascimento Santiago
Técnicas qualitativas e Design: princípios de boas práticas para entrevistas semiestruturadas, na fase de exploração de problemas, a partir de *workshops* de *Focus Group* e Entrevista Situada / Camille Nascimento Santiago Caminha. – Recife, 2020.
429f.: il.
- Orientador: Fábio Ferreira da Costa Campos.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação em Design, 2020.
- Inclui referências e apêndices.
1. Processo de Design. 2. Técnicas qualitativas. 3. Entrevistas. 4. Exploração de problemas. 5. *Focus Group*. I. Campos, Fábio Ferreira da Costa (Orientador). II. Título.
- 745.2 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2020-93)

Camille Nascimento Santiago Caminha

**TÉCNICAS QUALITATIVAS E DESIGN: PRINCÍPIOS DE BOAS PRÁTICAS PARA
ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS, NA FASE DE EXPLORAÇÃO DE
PROBLEMAS, A PARTIR DE *WORKSHOPS* DE *FOCUS GROUP* E ENTREVISTA
SITUADA**

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Design da
Universidade Federal de Pernambuco,
como requisito parcial para a obtenção do
título de Mestre em Design.

Aprovada em: 19/06/2019.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Fábio Ferreira da Costa Campos (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Walter Franklin Marques Correia (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Alex Sandro Gomes (Examinador Externo)
Universidade Federal de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por iluminar meus caminhos, decisões e ser a força nas mais difíceis situações.

Aos meus queridos pais Edna e Vanderlei, dos quais sempre tive apoio incondicional, sendo exemplos de resiliência, e com os quais comemorei cada passo que dava na minha vida pessoal e acadêmica.

Ao meu marido, amor da minha vida e alma gêmea que me auxiliou nos momentos mais árduos e com quem compartilhei cada momento de alegria, aflição e aprendizado. Ele que sempre estava disponível para ler e ouvir repetidamente cada palavra dessa extensa dissertação, e, com um brilho nos olhos, me motivava com seu lindo sorriso e palavras de incentivo.

A todos os amigos e familiares que entenderam os momentos que não pude estar presente e me auxiliaram com palavras de força para que eu continuasse nessa árdua caminhada, nos momentos em que eu mais precisei.

Aos membros da banca examinadora, ao professor Fábio Campos e a todos os professores que me acolheram durante o Mestrado e Graduação. Por todos os ensinamentos que me foram passados, os quais serão de suma importância a minha vida e futuro profissional.

A todos os queridos mentores e pesquisadores que participaram do projeto NUX (em especial aos amigos Rosamaria, Angélica, Geraldina, Nanda, Mariana e José Carlos), o qual foi um grande momento de experiência e engrandecimento na minha vida pessoal e como pesquisadora. À sororidade e amizade presentes durante essa jornada que levarei comigo para o resto da vida, além da oportunidade de aprender com pesquisadores internacionais como a Sarah Pink.

À professora Helda Barros e à instituição Cesar School que me receberam com muito carinho e atenção e colaboraram substancialmente para a aplicação do presente trabalho.

À Universidade Federal de Pernambuco que foi a minha segunda casa, tanto no mestrado quanto na graduação. Instituição, esta, que tive orgulho e honra de ter pertencido.

RESUMO

Entendendo que as interações e tecnologias estão conectadas e centradas no ser humano e na interação dele com o ambiente no cotidiano, existe a necessidade no Design de utilizar métodos e técnicas para a compreensão dos detalhes dessa relação de forma aprofundada. Os métodos e técnicas qualitativas são usados quando o objetivo é compreender a experiência e quais os dados de interação do usuário estão envolvidos nesse cenário, para entender problemas complexos, motivações e tirar insights interessantes. O problema é que apesar de vários métodos e técnicas qualitativas serem aplicados, na literatura de Design existem poucas recomendações e/ou guidelines, provindos de pesquisas estruturadas e muitas de suas práticas se resumem à aplicações realizadas com base na intuição e experiência do pesquisador. Assim, entendendo a necessidade de recomendações com base em práticas mais estruturadas na aplicação das técnicas qualitativas, este trabalho tem como objetivo de apresentar os principais pontos das técnicas de entrevistas qualitativas semiestruturadas, a partir de um experimento estruturado, quando a intenção é a compreensão da experiência do usuário na fase de exploração de problemas. Para isso, o experimento principal utilizou de workshops das técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, com estudantes de Design de Graduação e Pós-Graduação do Cesar School e da UFPE, observando o contexto da fase de exploração do problema do processo de Design. Os dados foram examinados através de uma análise qualitativa estruturada, utilizando o método de Análise de Conteúdo, proposto por Bardin (2009), e os resultados trouxeram hipóteses de princípios de boas práticas para técnicas de entrevistas qualitativas semiestruturadas, *Focus Group*, Entrevistas Etnográficas e Entrevistas Situadas, além de dados sobre as características e vantagens de cada técnica, elencados nas considerações e conclusões do presente trabalho.

Palavras-chave: Processo de Design. Técnicas qualitativas. Entrevistas. Exploração de Problemas. *Focus Group*.

ABSTRACT

In Design, there is a necessity to use methods and techniques, when the purpose is to understand in detail the interaction between the user and its environment, comprehending that both interaction and technologies are connected and centered in people's everyday activities. The qualitative methods and techniques are used when the goal is to understand the user experience and which data, related to this interaction, is involved in this scenario. To understand complex problems, motivations and achieve interesting insights. The problem is: although many qualitative methods and techniques are applied, in Design literature, there are few recommendations and/or guidelines from structured research. Moreover, many of the practices, related to those methods and techniques, are summed up to cases that are performed based on researcher's intuition or experience. Thus, comprehending the necessity of recommendations, in basis of structured practices, when applying qualitative techniques, this master thesis aims to present, using a structured experiment, the main topics that emerged from semi structured qualitative interview techniques, when the purpose is understand user experience in problem's exploration phase. For this, the main experiment used Focus Group and Situated Interviews workshops with graduating and postgraduate design students. The data were examined by a structured qualitative analysis, proposed by Bardin (2009), and the results bring over hypothesis for principles of good practices for the following semi-structured qualitative interview techniques: Focus Group, Ethnographic and Situated Interviews, as well as data about advantages and characteristics from each techniques, attached in the considerations and conclusions chapter in this work.

Keywords: Design Process. Qualitative techniques. Interviews. Problem exploration. Focus Group.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	PROBLEMA E QUESTÕES DE PESQUISA	15
1.2	OBJETIVO.....	16
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4	JUSTIFICATIVA	16
1.5	ESTRUTURA DE TRABALHO	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
2.1	O PROCESSO DE DESIGN E A FASE DE EXPLORAÇÃO DE PROBLEMAS	19
2.1.1	Breve histórico sobre as metodologias de Design e como a fase de exploração de problema aparece nesse processo.....	20
2.1.2	A evolução das metodologias de Design e a fase de exploração de problemas	23
2.2	O USO DAS TÉCNICAS QUALITATIVAS NO DESIGN	23
2.2.1	Técnicas qualitativas etnográficas	24
2.2.1.1	<i>Princípios das técnicas etnográficas para o Design</i>	26
2.2.2	Técnicas qualitativas tradicionais ou não necessariamente etnográficas	27
2.2.3	Perspectivas filosóficas da pesquisa qualitativa	27
2.2.3.1	<i>Classificação epistemológica da pesquisa qualitativa</i>	28
2.2.4	Conceituando algumas técnicas qualitativas	31
2.2.4.1	<i>Questionários ou Surveys.....</i>	32
2.2.4.1.1	Classificação Epistemológica e nível etnográfico	34
2.2.4.2	<i>Observação</i>	34
2.2.4.2.1	Tipos de Observação	35
2.2.4.2.2	Classificação Epistemológica e nível etnográfico	35
2.2.4.2.3	Técnicas etnográficas que usam de observação.....	37
2.2.4.2.4	Técnicas não necessariamente etnográficas que usam de observação ...	41
2.2.4.3	<i>Entrevistas.....</i>	42
2.2.4.3.1	Tipos de Entrevistas	42
2.2.4.3.2	Classificação Epistemológica e nível etnográfico	43
2.2.4.3.3	Técnicas etnográficas de entrevistas	44

2.2.4.3.4	Técnicas não necessariamente etnográficas de entrevistas	47
3	ESTADO DA ARTE DOS MÉTODOS QUALITATIVOS NO DESIGN	50
3.1	DETALHAMENTO DOS ARTIGOS ANALISADOS POR CONJUNTO DE PALAVRAS-CHAVE	50
3.1.1	“Design, qualitative, method, framework, data collection”	50
3.1.2	Design, evidence, qualitative methods.....	52
3.1.3	Ethnography, design, anthropology	54
3.2	ANÁLISE DOS DADOS.....	54
3.2.1	Principais padrões encontrados	55
3.2.1.1	<i>Os métodos qualitativos, a coleta de dados, a etnografia e o Design</i>	<i>55</i>
3.2.1.2	<i>Os métodos qualitativos e a análise bem fundamentada</i>	<i>56</i>
3.2.1.2.1	As técnicas qualitativas utilizadas	56
3.3	CONSIDERAÇÕES	57
4	METODOLOGIA	59
4.1	DETALHAMENTO DA METODOLOGIA	60
4.1.1	Estudos piloto.....	63
4.1.1.1	<i>Descrições dos Estudos Piloto</i>	<i>64</i>
4.1.1.1.1	Primeiro piloto – Técnica Entrevista Situada	64
4.1.1.1.2	Segundo piloto – Técnica Focus Group	66
4.1.1.1.3	Segundo estudo piloto da Entrevista Situada (Cesar School – Designers)	68
4.1.1.1.4	Conclusão em relação aos três estudos piloto	70
4.1.2	Experimento principal.....	72
4.1.3	Compilação dos dados	82
4.1.3.1	<i>Transcrição.....</i>	<i>83</i>
4.1.3.2	<i>Codificação dos dados</i>	<i>84</i>
4.1.4	Análise e interpretação	84
4.1.4.1	<i>Análise qualitativa e interpretação dos dados</i>	<i>85</i>
4.1.4.2	<i>Análise dos questionários individuais</i>	<i>87</i>
5	CONSIDERAÇÕES SOBRE O EXPERIMENTO	88
5.1	CONDIÇÕES DE FALSEAMENTO	88
5.1.1	Cenário da aplicação.....	90
5.1.2	Participantes	90
5.2	APLICAÇÃO DO EXPERIMENTO.....	91

5.3	COMPILAÇÃO DOS DADOS	92
5.3.1	Transcrição	93
5.3.2	Descrição das aplicações	94
5.3.3	Codificação dos dados	95
5.4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	96
5.4.1	Análise de conteúdo	97
5.5	DISCUSSÃO PRELIMINAR DOS RESULTADOS DO EXPERIMENTO ...	98
5.5.1	Workshop 1 - Focus Group.....	99
5.5.2	Workshop 1 - Entrevista Situada.....	100
5.5.3	Workshop 2 - Focus Group.....	102
5.5.4	Workshop 2 - Entrevista Situada.....	104
5.5.5	Workshop 3 - Focus Group.....	105
5.5.6	Workshop 3 - Entrevista Situada.....	107
5.5.7	Workshop 4 - Focus Group.....	108
5.5.8	Workshop 4 - Entrevista Situada.....	110
5.6	CONSIDERAÇÕES	111
6	ANÁLISE DOS RESULTADOS	112
6.1	ANÁLISE SEQUENCIAL	112
6.1.1	Workshops da técnica Focus Group	113
6.1.1.1	<i>Sequência Geral do Focus Group</i>	<i>113</i>
6.1.2	Workshops da técnica Entrevista Situada	118
6.1.2.1	<i>Sequência Geral da Entrevista Situada.....</i>	<i>118</i>
6.1.2.1.1	<i>Tipo de perguntas e dados discutidos</i>	<i>119</i>
6.2	ANÁLISE DA ENUNCIÇÃO E OBSERVAÇÃO DO CONTEXTO	121
6.2.1	Uso do corpo expressando a informação	122
6.2.1.1	<i>Uso de gestos para descrever dados e interações com ambiente e artefatos.....</i>	<i>122</i>
6.2.1.2	<i>Uso de gestos para enfatizar dados falados.....</i>	<i>123</i>
6.2.1.3	<i>Uso de gestos e risos denotando timidez.....</i>	<i>123</i>
6.2.1.4	<i>Linguagem utilizada.....</i>	<i>124</i>
6.3	ANÁLISE TEMÁTICA	126
6.3.1	Planejamento antes do início	127
6.3.1.1	<i>Workshops de Focus Group.....</i>	<i>127</i>
6.3.1.1.1	<i>Definição do moderador</i>	<i>127</i>

6.3.1.1.2 Validação do tema.....	128
6.3.1.1.3 Definição do objetivo	128
6.3.1.1.4 Organização do roteiro	129
6.3.1.1.5 Ordem dos relatos	129
6.3.1.2 <i>Workshops de Entrevista Situada</i>	130
6.3.1.2.1 Organização da filmagem.....	130
6.3.1.2.2 Roteiro/ordem das perguntas	131
6.3.2 Criação de empatia entre os participantes.....	132
6.3.2.1 <i>Fase de Pré-Aplicação</i>	132
6.3.2.2 <i>Fase de Aplicação</i>	134
6.3.2.2.1 Ações do Focus Group e Entrevista Situada.....	135
6.3.2.2.2 Ações exclusivas do Focus Group	138
6.3.3 Tipos de perguntas	140
6.3.3.1 <i>Análise das perguntas visualizadas</i>	141
6.3.4 Tipos de dados gerados	154
6.3.4.1 <i>Dados objetivos x Dados aprofundados</i>	155
6.3.4.1.1 Como os dados são aprofundados.....	157
6.3.4.1.2 Quais são os dados aprofundados	158
6.3.5 Interação entre os participantes	169
6.3.5.1 <i>O início da interação</i>	170
6.3.5.1.1 O que interagem.....	171
6.3.5.2 <i>Variedade nos dados</i>	176
6.3.5.3 <i>Fuga ao tema durante algumas interações</i>	176
6.4 ANÁLISE DAS RELAÇÕES.....	178
6.4.1 Tipos de perguntas x tipos de dados	180
6.4.1.1 <i>As perguntas e o aprofundamento de dados</i>	182
6.4.1.2 <i>Característica da pergunta e aprofundamento de dados</i>	183
6.4.1.3 <i>Pergunta de simulação e exploração da descrição sobre a interação com ambiente nos workshops de Entrevista Situada</i>	184
6.4.1.4 <i>Experiência do(s) entrevistador(es) para o entendimento da Entrevista Situada</i>	184
6.4.1.5 <i>Relação da profundidade dos dados (Entrevista x Focus Group)</i>	185
6.4.2 Empatia x tipo de dados	187
6.4.2.1 <i>Workshops Focus Group</i>	187

6.4.2.2	<i>Workshops Entrevista Situada.....</i>	188
6.4.2.3	<i>Ética</i>	188
6.4.3	Interação x tipo de dados	189
6.4.3.1	<i>Conhecimento Social Compartilhado</i>	189
6.4.3.2	<i>Variedade de dados e o Risco de fuga ao tema.....</i>	191
6.4.4	Planejamento x Empatia	191
6.4.4.1	<i>Momento Inicial</i>	192
6.4.5	Planejamento x Tipos de Dados.....	193
6.4.5.1	<i>Para a técnica Focus Group.....</i>	193
6.4.5.2	<i>Para as técnicas de Entrevista etnográfica e/ou Situada</i>	194
6.5	CONSIDERAÇÕES	194
7	DISCUSSÕES FINAIS E PRINCÍPIOS PARA BOAS PRÁTICAS.....	197
7.1	RESULTADOS QUE AS TÉCNICAS PROPORCIONARAM.....	197
7.2	PRINCÍPIOS PARA BOAS PRÁTICAS DE ENTREVISTAS QUALITATIVAS COM BASE NOS WORKSHOPS APLICADOS	198
7.2.1	Princípios para boas práticas no planejamento de entrevistas qualitativas semiestruturadas individuais ou em grupo.....	199
7.2.1.1	<i>Considerar uma certa experiência dos moderadores/entrevistadores para perceber quando aprofundar aspectos falados pelos entrevistados</i>	200
7.2.1.2	<i>Entender que podem existir, além da aplicação, outro momento após o término da prática.....</i>	200
7.2.1.3	<i>Considerar, em uma Entrevista (individual ou em grupo), o momento antes da aplicação, caracterizado pelo planejamento, que engloba organização dos detalhes da prática</i>	200
7.2.1.4	<i>Usar também, no momento inicial da entrevista, da criação de empatia inicial entre o moderador/entrevistador(es) e os participantes</i>	200
7.2.2	Princípios para boas práticas no planejamento e aplicação do Focus Group ou entrevistas em grupo.....	201
7.2.2.1	<i>Para o planejamento de um Focus Group, ou entrevista em grupo, o ideal é que o moderador tenha claro o objetivo do mesmo</i>	201
7.2.2.2	<i>No recrutamento de participantes, em um Focus Group exploratório, avaliar a possibilidade de aplicar a técnica com um grupo em que haja empatia prévia entre os participantes.....</i>	202

7.2.2.3	<i>Durante a aplicação, compreender que o compartilhamento de dados entre os participantes pode proporcionar a geração de um conhecimento social compartilhado.....</i>	202
7.2.2.3.1	<i>Atentar para uma linha tênue que existe entre a variedade de assuntos compartilhados e a fuga ao tema</i>	202
7.2.3	Princípios para boas práticas no planejamento e aplicação de Entrevistas Etnográficas.....	203
7.2.3.1	<i>No planejamento, considerar nas entrevistas etnográficas, a experiência prévia do entrevistador de forma que ele saiba que tipo de pergunta utilizar</i>	203
7.2.3.2	<i>No planejamento, considerar a existência de um segundo entrevistador em uma prática etnográfica, para um maior aprofundamento de dados.....</i>	204
7.2.3.3	<i>No planejamento de uma aplicação, entender que a relação de intimidade entre o entrevistador e o entrevistado pode influenciar os dados gerados de uma entrevista etnográfica</i>	204
7.2.3.4	<i>Durante a aplicação, considerar a possibilidade de situações inesperadas em uma entrevista.....</i>	204
7.2.4	Princípios para boas práticas na aplicação de Entrevistas Situadas.....	205
7.2.4.1	<i>No planejamento para a aplicação de uma Entrevista Situada usar de entrevistador(es) com um certo nível de experiência com técnicas etnográficas e qualitativas</i>	205
7.2.4.2	<i>No caso de uso de gravação por vídeo, considerar que o uso da câmera apontada na direção do entrevistado, pode diminuir a naturalidade com que o entrevistado fala.....</i>	206
7.2.5	Recomendações sobre que tipo de pergunta utilizar.....	206
7.2.5.1	<i>Perguntas para explorar</i>	207
7.2.5.2	<i>Perguntas para ter cautela</i>	208
7.2.5.3	<i>Perguntas para evitar</i>	208
8	CONCLUSÕES	209
8.1	QUESTÕES DE PESQUISA	209
8.2	CONSIDERAÇÕES FINAIS E PESQUISAS FUTURAS.....	211
	REFERÊNCIAS.....	213

APÊNDICE A - TRANSCRIÇÃO DO VÍDEO DO FOCUS GROUP	221
APÊNDICE B - VÍDEO DA ENTREVISTA SITUADA	222
APÊNDICE C- APLICAÇÃO DOS ESTUDOS PILOTO.....	224
APÊNDICE D - DESCRIÇÃO DOS WORKSHOPS	253
APÊNDICE E - MOMENTO FINAL	424
APÊNDICE F - MODELO QUESTIONÁRIO	427
APÊNDICE G - MODELO TCLE	428

1 INTRODUÇÃO

Em um mundo em que as interações e tecnologias são cada vez mais conectadas e centradas no usuário, relacionadas a seus problemas, necessidades e desejos específicos, muitas vezes desconhecidos, existe a necessidade no Design de utilizar métodos e técnicas para o entendimento do cotidiano desse usuário de forma aprofundada e detalhada, desde o início do processo até as fases subsequentes, além de compreender como esses métodos podem ser aplicados e quais das suas características permitem visualizar a experiência e o dia a dia das pessoas. Mesmo assim, entendendo que é importante a aplicação desses métodos em todas as etapas do processo de Design, por questão de escopo, este trabalho propõe entender o uso de técnicas qualitativas na fase de exploração de problemas.

É certo que a metodologia de design utiliza de métodos e técnicas que podem variar de acordo com o objetivo. Entre essas variações, pode-se descrever a forma com que os usuários serão inseridos no processo, pois cada método de pesquisa que o envolve possui diferentes diretrizes para melhores práticas na concepção de produtos e o uso desses métodos pode variar por diversas razões, de acordo com o tipo e as condições de pesquisa realizada.

Autores apontam o uso dos métodos quantitativos e qualitativos no processo de Design (BANU HATICE GURCUM, 2016; SHAVELSON et al., 2003; WRIGHT et al., 2009). Os quantitativos são aplicados quando o objetivo é generalizar ou validar um dado e os qualitativos são usados no que se refere a compreensão de como a experiência acontece, quais os dados do cotidiano estão envolvidos nesse cenário, para entender problemas complexos, as motivações das pessoas e tirar insights interessantes (CASTRO et al., 2010; KLOTINS, 2017; KROHWINKEL, 2015; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015). Outro potencial dos métodos qualitativos é gerar dados diferenciais, muitas vezes invisíveis que podem ser validados pelos métodos quantitativos, através do uso de métodos mistos (CAMPBELL; PATTERSON; BYBEE, 2011; MCKENNA et al., 2013; PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013).

Durante a fase de exploração do problema, várias técnicas qualitativas também são usadas a fim de entender os dados e gerar insights para as fases seguintes do processo de Design (MICHAEL AGAR; MACDONALD, 1995; WILLIAMS et al., 2006).

Alguns exemplos são técnicas de Observação, Entrevistas, *Surveys*, *Focus Groups*, *Cultural Probes*, ou Sondas Culturais.

Acontece que, apesar de várias delas serem utilizadas, poucas trazem recomendações e/ou guidelines de como devem ser aplicadas, provindos de pesquisas estruturadas e as práticas se resumem à intuição e experiência do pesquisador. Um exemplo pode ser encontrado na análise do estado da arte, descrita no capítulo seguinte. Nela, percebeu-se que muitos trabalhos traziam o uso de técnicas qualitativas apresentados através de estudos de caso e/ou adaptações.

Assim, entendendo a necessidade de recomendações e/ou guidelines com base em aplicações mais estruturadas na aplicação das técnicas qualitativas, este trabalho tem como objetivo elencar os pontos principais das técnicas de entrevistas qualitativas quando a intenção é a compreensão da experiência do usuário na fase de exploração de problemas.

Vale ressaltar que, como existem várias técnicas qualitativas nessa fase, por questão de escopo, foram escolhidas as técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, entendendo que ambas estão no solo epistemológico interpretativo/construtivista e se diferenciam pelo fato de o *Focus Group*, técnica tradicional bastante utilizada no Design, não considerar o ambiente pesquisado, e a Entrevista Situada, técnica etnográfica de vanguarda, visualizada na literatura no início dos anos 2000 nos trabalhos de Werner Sperschneider & Kirsten Bagger (SPERSCHNEIDER, W., & BAGGER, 2003), considerar a importância do ambiente e contexto estudado.

Assim, foram pensados workshops, cujos dados serão estudados, utilizando de uma análise qualitativa estruturada, para apontar hipóteses de princípios para boas práticas no uso de técnicas de entrevistas qualitativas, além de apresentar os resultados desse experimento.

1.1 PROBLEMA E QUESTÕES DE PESQUISA

O problema que este trabalho pretende elucidar é que, apesar de existir a necessidade de pesquisas e de rigor científico, no campo de design, existem poucas recomendações de como usar técnicas qualitativas na fase de exploração de problemas, provindas de estudos estruturados, trazendo dúvidas para o designer sobre qual das técnicas utilizar e que resultados elas irão gerar. Dessa forma, as questões de pesquisa que abrangem o presente trabalho são:

- *Como auxiliar o designer a melhor estruturar a aplicação de técnicas qualitativas?*
- *É possível elucidar vantagens geradas pelo uso das técnicas Focus Group e Entrevista Situada na fase de exploração do problema?*

1.2 OBJETIVO

Apresentar recomendações e taxonomias para boas práticas e resultados em relação à aplicação das técnicas *Focus Group* e *Entrevista Situada*, a partir de uma análise estruturada de vários workshops, quando a intenção é a compreensão da experiência do usuário, na fase de exploração de problemas.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Classificar as técnicas qualitativas de Design em relação a que perspectiva epistemológica se encontram;
- Apresentar um modelo de análise qualitativa estruturada, quando o objetivo é a aplicação de técnicas no design.

1.4 JUSTIFICATIVA

A literatura aponta o uso de técnicas qualitativas no design (MARTIN; HANINGTON, 2012; PAZMINO, 2015) como benchmarking, Entrevista(s) com Usuário, *Surveys*, *Case Surveys*, *Focus Group*, *Contextual Inquiry*, Análise de Tarefas, *Think Out loud*, Mapa de Empatia, Jornada do Usuário, Técnicas Etnográficas como *Diaries Studies*, *Video Re-enactment*, *Entrevista Situada*, *Shadowing*, *Apprenticeship*, *Video Tour*, *Cultural Probes*, *Fly on the Wall*, entre outras.

Além disso, apesar de haver várias técnicas, quando vamos olhar no uso delas no mercado de Design, as aplicações se resumem ao uso ou adaptações de técnicas já consolidadas. Segundo o site “MeasuringU” (JEFF SAURO, 2018), através de uma pesquisa realizada com mais de 1.300 respondentes de 51 países, as técnicas de design qualitativas mais usadas no ano de 2018 foram técnicas de testes de usabilidade, técnicas de pesquisas com usuários, como Entrevistas, *Surveys*, *Focus Group*, *Personas*, Captura de Requisitos, *Contextual Inquiry*, Etnografia, além de Análise de Tarefas.

Outra questão, ressaltada por STALLER (2013), é que, ao realizar pesquisas qualitativas, é fundamental para pesquisas de design que a epistemologia, a metodologia e os métodos sejam logicamente integrados para o melhor trabalho de qualidade.

Assim, ao observar a área de Design, apesar de as técnicas qualitativas serem aplicadas em um processo multimétodo e haver trabalhos trazendo descrições de várias técnicas (MARTIN; HANINGTON, 2012; PAZMINO, 2015), são poucos os que trazem recomendações embasadas sobre a forma de aplicação e/ou escolha de que técnica qualitativa usar, como usar e as combinar.

Então, quando o designer se depara com essas técnicas, são poucas as publicações que trazem explicações claras, embasadas em pesquisas estruturadas, de quais técnicas utilizar ou não, além do tipo de resultados gerados, se superpostos ou complementares, a fim de saber também que técnicas combinar.

Dessa forma, este trabalho foi justificado pela necessidade de estudos que tragam recomendações sobre o uso de técnicas qualitativas de forma embasada, auxiliando o designer na decisão de que método usar, como aplicar e saber quais os resultados gerados. O objetivo é auxiliar designers sobre como aplicar as técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, quando a intenção é a compreensão da experiência do usuário no seu dia a dia. Assim, serão realizados workshops dessas técnicas, a fim de visualizar os dados e elencar os resultados e as boas práticas.

1.5 ESTRUTURA DE TRABALHO

Este trabalho está dividido em dez capítulos. O primeiro traz a introdução, na qual é apresentado o problema e as questões de pesquisa, os objetivos gerais e específicos, a justificativa e a estrutura do trabalho.

O segundo capítulo apresenta o referencial teórico, apresentando conceitos relevantes ao estudo, dentre eles, o processo de design e a fase de exploração de problemas, além de um detalhamento e classificação das técnicas qualitativas usadas no Design.

Já o terceiro capítulo trata do estudo do estado da arte, verificando o que a literatura está abordando e apresentando uma discussão em relação a trabalhos relacionados com a área de design e os métodos qualitativos.

Devido à natureza qualitativa e complexidade do experimento, a metodologia do presente trabalho foi descrita nos capítulos quatro e cinco da seguinte forma: no quarto foi apresentado o planejamento inicial, que descreveu a metodologia planejada para o experimento, e, no quinto capítulo, foram apresentadas as considerações sobre o experimento, descrevendo como realmente aconteceram as práticas, os percalços ocorridos e uma discussão preliminar dos resultados do experimento.

No capítulo seis, foi apresentada a análise dos resultados, descrevendo cada ponto de análise e interpretação, através do entendimento das sequências, do contexto aplicado, dos temas que apareceram e das relações entre temas, sequências e contexto.

O capítulo 7 trata das considerações finais, descrevendo a interpretação e resumo dos resultados gerados, apresentando recomendações para hipóteses do que seriam boas práticas na aplicação das técnicas de entrevistas qualitativas, quando o objetivo é entender o usuário na fase de exploração de problemas do processo de Design.

Por fim, o capítulo 8 traz as conclusões deste trabalho e suas limitações, o capítulo nove apresenta as referências citadas e trabalhos consultados e citadas e o capítulo 10 apresenta os Apêndices com o material utilizado neste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, pretende-se abordar alguns conceitos relevantes para o andamento do presente estudo. A seção 2.1 descreverá sobre metodologias e processos de design, trazendo um breve histórico e verificando como a fase de exploração dos problemas é visualizada ao longo dos anos.

Em seguida, na seção 2.2, para uniformizar o entendimento sobre técnicas qualitativas, serão descritos conceitos do que esse trabalho considera como técnica etnográfica e técnica qualitativa tradicional, as perspectivas filosóficas e taxonomias de pesquisas qualitativas, incluindo as perspectivas epistemológicas, e as principais técnicas utilizadas no Design, classificadas de acordo com a perspectiva epistemológica e o nível etnográfico.

2.1 O PROCESSO DE DESIGN E A FASE DE EXPLORAÇÃO DE PROBLEMAS

A teoria do Design usa de metodologias e processos. COELHO (2008) fala que a metodologia pode ser definida como estudos dos métodos e da sua lógica e, especialmente, dos métodos das ciências, ou ainda como conjunto de técnicas e processos aplicados para ultrapassar a subjetividade e atingir a objetividade. Esses métodos são um procedimento, constituído por instrumentos básicos, que implica utilizar, de forma adequada, a reflexão e a experimentação, para proceder ao longo de um caminho e alcançar os objetivos preestabelecidos no planejamento. Dessa forma, Metodologia de design é uma série de operações necessárias e tem como objetivo o melhor resultado com o menor esforço (MUNARI, 1993).

Tanto na metodologia, quanto nos processos de design, existe uma fase, utilizada para estudo e análise do problema em questão e que pode ser caracterizada como exploração do problema (VASCONCELOS et al., 2016). Nela, identifica-se e se analisa profundamente todo o contexto envolvido: as pessoas, os objetos e principalmente as relações de uso e interações que ocorrem nesse ambiente. Para o autor (2012), em seu estudo que envolveu a fase de exploração de problemas, o uso de técnicas nessa fase possibilitou mais confiança aos designers.

Outras fases que compõem as metodologias de design atuais são as fases de ideação, ou criatividade e prototipação. A primeira é caracterizada pelos métodos de criatividade e de geração de ideias, enquanto a segunda pelos métodos de prototipação, avaliação, refinamento e produção. Vale enfatizar que o processo de

design está cada vez mais maleável e cíclico e, dependendo da metodologia utilizada, a exploração de problemas, ideação e prototipação podem ser aplicadas em diferentes momentos.

2.1.1 Breve histórico sobre as metodologias de Design e como a fase de exploração de problema aparece nesse processo

As origens da metodologia de design datam nas escolas de design do início do século XX, entre as décadas de 50 e 60. Escolas como Escola de Ulm, a "*Hochschule Fur Gestaltung von Ulm*", influenciaram a teoria, a prática e o ensino do Design iniciando também uma preocupação com disciplinas de embasamento técnico e metodológico. "A HFG Ulm teve papel importante nesse processo. Por meio de intensa discussão com metodologia, o design se tornou, quase que pela primeira vez, ensinável, aprendível e com isso, comunicável (BURDEK, 2006, p. 226)".

Pessoas como *Bruce Archer*, *Asimow*, *Mesarovic* e *Alexander* foram norteadores para a pesquisa sobre os métodos de Design nos anos 60 (VASCONCELOS, 2012). Eles propuseram diferentes metodologias para o processo de produtos, com uma estrutura com base no processo científico, que englobava desde a análise do problema até o produto final.

Em relação ao detalhamento do processo de Design, *Horst Rittel*, na "Pesquisa de Sistemas de Primeira Geração" (figura 1), apresentou passos para o projeto de Design. O primeiro, segundo BURDEK (2006, p. 252) trazia a compreensão do problema estudado, seguida pelo segundo e terceiro passo, coleta e análise das informações. Após essa etapa, haveria o desenvolvimento de conceitos de soluções alternativas, seguida pela avaliação. Ao final, haveria o teste e a implementação, nos quais seriam entregues para o tomador de decisão.

A Pesquisa de Sistemas de Primeira Geração Horst Rittel



Figura 1. Fases dos sistemas de primeira Geração (Horst Rittel)

Fonte: Burdek

Os anos 70 trouxeram uma nova característica às metodologias de Design, que foi a inserção do usuário nesse processo. Autores como *Löbach* e *Bürdek* apareceram no desenvolvimento de modelos metodológicos e trouxeram propostas cíclicas, diferentemente do modelo projetual da década anterior.

Em relação a exploração e análise do problema *ALEXANDER* et al. na *pattern language*, apresentaram fases que iniciavam com a definição de problema (*ALEXANDER* et al., 1977); *Chris Jones* trouxe a questão das fases divergência e convergência. Já *Bürdek* apresentou uma problematização inicial que era seguida pela análise e definição desse problema.

Também relação ao processo de Design, *Löbach* resumiu-o em quatro fases, que compreendia a análise do problema ou coleta de dados, geração de alternativas, avaliação de alternativas e construção da solução do problema (LÖBACH, 2001, p.141). Para o autor, todo o processo de design é tanto um processo criativo como um processo de solução de problemas e, dentro dele, deve haver um problema a ser resolvido, reunindo-se informações que serão analisadas e relacionadas criativamente entre si a fim de se chegar a uma boa solução.

Na década de 80, vários designers, arquitetos e artistas tiveram grande reputação como *Max Bill* da Suíça, *Gui Bonsiepe* da Alemanha, *Tomás Maldonado* da Argentina; *Bruno Munari* na Itália, *Vladimir Hubka* na República Checa, *Terry Jones* e *Bryan Lawson* na Inglaterra. Deles também podemos destacar alguns modelos interessantes, no que se refere à metodologia e ao estudo do problema nas etapas do processo. Munari por exemplo, em 1981, apresentou uma metodologia para o design baseada na resolução de problemas que consistia em uma série de 10 etapas lineares até chegar à soluções: (DP) Definição do Problema; (CP) Componentes do problema; (RD) Recolher Dados; (AD) Análise dos Dados; (C) Criatividade; (MT) Possibilidades de Materiais e Tecnologias; (E) Experimentação; (M) Modelos; (V) Verificação; e (DC) Desenho de Construção. Para o autor, o processo de design se inicia a partir da definição do problema, levando a subtarefas como coleta de dados e análise (MUNARI, 1993).

Na década de 1990, houve uma necessidade de reorientação das metodologias de design, pois o modelo anterior não possibilitava que fossem praticados métodos estocásticos e dinâmicos (BURDEK, 2006). Com a popularização dos microcomputadores, novos temas como usabilidade e design de interfaces exigiam novos procedimentos. Dessa forma, se antes o foco não incluía estudos sobre usuário, nos anos 80 e 90, as relações do usuário com o produto e os problemas visualizados se tornam o cerne dos estudos de design.

Em relação ao processo de Design em si, autores da década de 90, como *Roozenburg* e *Eekels*, apresentaram uma abordagem mais estratégica desse problema como um modelo para o processo de inovação de um produto e, entre os anos 90 e os anos 2000, o Design Thinking, popularizado por Tim Brown, também deixou claro e evidente o entendimento dos problemas através de uma abordagem mais estratégica.

Nos dias atuais, a fase de exploração de problema também ganha importância, principalmente no âmbito estratégico, pois através da compreensão dos problemas, necessidades e das relações dos indivíduos, pode-se elencar pontos diferenciais de inovação para a concepção de produtos e serviços.

2.1.2 A evolução das metodologias de Design e a fase de exploração de problemas

O histórico acima descrito sobre as metodologias e o processo de design traz o entendimento de que, apesar dos diferentes focos sendo eles a análise do produto em si e a análise do usuário e suas relações com o artefato, a fase de exploração de problemas aparece ao início do processo com várias denominações e diferentes níveis, variando na quantidade de etapas, na abordagem do usuário e na profundidade de análise dos dados.

Vale destacar também a percepção em relação à evolução do processo de design e as diferentes metodologias, saindo de uma abordagem centrada no projeto do produto, para outra centrada no usuário e na compreensão da relação deste com o ambiente e o(s) artefato(s) que o rodeiam, de forma estratégica, trazendo o uso de metodologias, processos, métodos e técnicas que proporcionem esse entendimento.

Dessa forma, verifica-se a importância da fase de exploração de problema, por esta estar presente em diferentes gerações de metodologias de design, através de várias denominações. Percebe-se também a evolução no uso de metodologias e processos, saindo, ao longo do tempo, de uma abordagem de entendimento dos problemas relacionados ao projeto em si para a compreensão dos problemas que cercam as relações do usuário com o artefato/contexto.

2.2 O USO DAS TÉCNICAS QUALITATIVAS NO DESIGN

Como explícito na introdução deste trabalho, os métodos e técnicas qualitativas se caracterizam pela necessidade de entendimento aprofundado e geração de insights. Esses estudos podem fornecer detalhes sobre comportamento humano, emoção e características de personalidade, diferentemente de estudos quantitativos, por proporcionarem uma alta compreensão de algo que é impossível de sintetizar aos números.

Um ponto a se considerar em um estudo qualitativo é a relação de dependência de uma pesquisa com o campo, os usuários e as práticas, já que a pesquisa qualitativa é dependente do cenário aplicado (CASSELL; SYMON, 2004). FLICK (2009, p. 25) traz a comunicação do pesquisador em campo como parte explícita da produção de conhecimento e não uma variável a inferir no processo. Assim, deve-se entender que, para o Design, a relação do pesquisador com o ambiente estudado também pode agregar na construção de conhecimento.

Outro ponto importante é que a aplicação dessas técnicas, como qualquer outra prática qualitativa, requer atenção e disciplina do pesquisador quanto a como elas serão aplicadas, pois elas podem ser usadas de forma isoladas, ou combinadas com outras diversas técnicas (CASSELL; SYMON, 2004) que podem ser qualitativas, qualitativas etnográficas e/ou quantitativas.

Dessa forma, observando as técnicas qualitativas usadas no Design, descrevendo seus conceitos, algumas possíveis combinações, quando essas técnicas são utilizadas na fase de exploração de problemas, e utilizando também como base os princípios do que seria uma técnica etnográfica, a estrutura do presente trabalho traz duas classificações para as técnicas qualitativas, sendo: “técnicas qualitativas etnográficas” e “técnicas qualitativas não necessariamente etnográficas, ou tradicionais (BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993)”, cujos conceitos serão detalhados nos tópicos 2.2.1 e 2.2.2.

Serão apresentadas também as perspectivas filosóficas de pesquisas qualitativas, incluindo a classificação epistemológica, além dos conceitos das principais técnicas utilizadas no Design quando o objetivo é entender o usuário no dia a dia.

2.2.1 Técnicas qualitativas etnográficas

De acordo com RAMANATHAN & ATKINSON (1999), não há um consenso sobre a definição do que é etnografia entre os educadores de pesquisas sobre métodos e etnógrafos, devido a conexão desta com outros conceitos relacionados como pesquisa qualitativa, estudos de caso, entre outros. Mesmo assim, algumas definições na literatura apresentam a etnografia como a descrição científica dos costumes de povos e culturas, ou a criação de crenças compartilhadas, práticas, artefatos, conhecimento popular e comportamentos de um grupo de pessoas (LECOMPTE;

PREISSELE; TESCH, 1993, p. 2 e 3). Etimologicamente, o termo deriva das palavras 'ethnos' que significa nação e 'grafico' que significa escrever.

O presente trabalho entende a etnografia como um método ou um conjunto de métodos que, a partir do “ponto de vista dos nativos”, holismo e cenários naturais, pode oferecer para uma perspectiva única para entender as atividades de trabalho dos usuários (BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993).

Vale ressaltar que a etnografia, diferente da aplicada na sociologia, que requer um estudo bastante aprofundado, geralmente com duração de anos, no Design, pode ser descrita como uma “etnografia rápida” (BRERETON et al., 2014) na qual são criados entendimentos, em alguns dias ou meses, que podem informar os profissionais de design com informações valiosas proporcionando oportunidades para insights.

Na indústria, a relação entre etnografia e design já é realidade há algumas décadas. Segundo BABA, REESE, SCHWARTZMAN (1986; 2002; 1993 apud GUNN, WENDY; OTTO, TON; AND SMITH, 2013), essa aproximação teve início nos anos 30, quando pesquisadores e designers colaboraram com antropólogos, no que foi o primeiro estudo a mostrar como os processos sociais informais afetaram a produção e a eficiência dos trabalhadores. Os autores falam que, na década de 80, o Grupo de Prática e Tecnologia do Trabalho no Centro de Pesquisa Xerox Palo Alto (PARC) promoveu uma pesquisa etnográfica em design de software através do estudo do comportamento humano em torno dos computadores no local de trabalho. A partir dessa década, a etnografia se tornou uma prática corrente para times interdisciplinares da área de computação, sendo, nos anos 90, disseminada por outras equipes interdisciplinares dos Estados unidos que foram inspiradas pelo trabalho do Centro de pesquisa Xerox (GUNN, WENDY; OTTO, TON; AND SMITH, 2013). Dessa forma, o histórico da aplicação da etnografia na indústria aponta uma aproximação entre designers e antropólogos, no uso de métodos etnográficos. Essa aproximação é crescente a medida em que o mercado necessita desses métodos e os Designers o utilizam dentro do processo de Design, nas mais variadas fases (HUGHES, JOHN; KING, VAL; RODDEN, TOM; ANDERSON, 1995).

2.2.1.1 *Princípios das técnicas etnográficas para o Design*

Segundo BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL (1993), os métodos etnográficos devem ser guiados por princípios sendo eles contexto natural, holismo, entendimento descritivo, e a compreensão pelo ponto de vista dos participantes estudados.

Os autores também ressaltam que a etnografia não pode ser reduzida a um conjunto de métodos ou técnicas, ela deve ser entendida em relação aos seus princípios. Por isso, deve-se enfatizar que o método etnográfico no Design não pode ser reduzido a uma simples técnica etnográfica. Ele deve ser entendido como um conjunto de métodos englobados por técnicas que tem como princípios compreender e imergir junto com o participante no seu e cotidiano, estudando o contexto real, não controlado, complexo e holístico, característicos de um determinado, grupo ou região. Essa imersão deve buscar o entendimento de seus hábitos, dos padrões de uso, dados mundanos, comportamentos, sentimentos, problemas e/ou situações, além de elementos invisíveis que acontecem nesse dia a dia.

CRABTREE A., ROUNCEFIELD M. (2012), em seu capítulo, intitulado “*Our Kind of Sociology*”, apresentam alguns guidelines sobre o que eles chamam de fazer etnografia (“*doing ethnography*”) no contexto de design. Esses guidelines estão descritos abaixo:

1. *Imergir no contexto pesquisado* – O trabalho de campo é necessário. Para os autores, não se pode fazer isso do escritório, por telefone, email, utilizando um questionário ou através de um experimento em um laboratório.
2. *Focar no que está acontecendo* – Não se deve deixar de observar, mesmo as coisas que podem parecer simples e triviais. Deve-se prestar muita atenção ao que está acontecendo diante dos olhos do pesquisador e deixar que o que ele vê o guie.
3. *Desenvolver as competências do pesquisador dentro do contexto pesquisado - Compreender e analisar dentro do ponto de vista dos participantes estudados.* Para o autor, deve-se ter uma atenção focada e cuidadosa nas atividades e ações quando as pessoas realizam seu trabalho, o que permite ao pesquisador entender e analisar o contexto do ponto de vista dos membros. Deve-se:
 - a. observar a ação prática e raciocínio prático;

- b. examinar as interações, descrevendo as atividades que os participantes realmente se engajam, de acordo com o que eles realmente dizem;
 - c. identificar a prática de trabalho, analisando com um caráter metódico e detalhado.
4. Por fim, deve-se *verificar se a descoberta do pesquisador é congruente com aqueles que fazem o trabalho*. A triangulação em um trabalho etnográfico é de grande importância para validação dos dados. Para o autor, é uma boa ideia, apresentar seus resultados aos membros cujo trabalho foi estudado. Caso os participantes não reconheçam, o pesquisador poderá ter problemas e, caso os participantes reconheçam, poderão existir também mais questões a serem analisadas.

2.2.2 Técnicas qualitativas tradicionais ou não necessariamente etnográficas

De acordo com BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL (1993, p.143) as técnicas que não são aplicadas no contexto real do usuário, são descritas como técnicas tradicionais.

Entendendo que as técnicas tradicionais não obedecem aos princípios do que seria uma técnica etnográfica, este trabalho, para fins de melhor compreensão do que é uma técnica etnográfica, classificará como técnicas qualitativas não necessariamente etnográficas as técnicas tradicionais e outras que não são aplicadas no contexto real do usuário e, em sua forma clássica, não seguem os princípios do que seria uma técnica etnográfica.

Para fins de contextualização dessa classificação, um exemplo de uma técnica não necessariamente etnográfica poderia ser uma entrevista (cujo conceito consta no tópico 2.2.4.3 “entrevistas”) aplicada como entrevista semiestruturada (fora do contexto do usuário) e uma técnica etnográfica, uma entrevista semiestruturada etnográfica, aplicada no contexto real do usuário.

2.2.3 Perspectivas filosóficas da pesquisa qualitativa

STALLER (2013), defende que projetos devem ser concebidos, através de uma metodologia e métodos lógicos e consistentes, observando também a perspectiva filosófica.

No Design, alguns métodos e técnicas qualitativas são compreendidos a partir de uma visão positivista (STALLER, 2013), o que leva a um risco sobre a possibilidade de misturar conceitos e diretrizes provindos de solos epistemológicos diferentes.

Assim, entendendo que é importante entender as perspectivas filosóficas das técnicas qualitativas utilizadas no Design, proporcionando também consistência para o presente trabalho, este tópico pretende apresentar as perspectivas filosóficas através de um modelo de classificação epistemológica para as técnicas qualitativas usado na sociologia que podem também ser aplicados às técnicas qualitativas no Design.

Primeiramente serão descritos os quatro solos epistemológicos apresentados por Merriam, seguindo pela conceituação das técnicas qualitativas mais utilizadas no Design e suas respectivas classificações epistemológicas. Essas técnicas foram agrupadas por técnicas de questionários, observação e de entrevistas, nas quais estão inclusos o *Focus Group* e a Entrevista Situada.

2.2.3.1 Classificação epistemológica da pesquisa qualitativa

MERRIAM (2009) traz quatro perspectivas epistemológicas da pesquisa qualitativa denominadas positivista/pós-positivista, interpretativa/construtivista, crítica e pós-moderna/pós-estrutural. Para a autora, cada perspectiva é vista em termos de seu objetivo, dos tipos de pesquisa encontrados e de como vê a realidade, como pode ser observado na figura 2.

Em relação ao conceito de cada perspectiva, Merriam (2009, p.9) descreve a orientação positivista/pós positivista como aquela que a realidade existe "lá fora" e que é observável, estável e mensurável. Essa orientação objetiva de predizer, controlar ou generalizar um dado. As pesquisas que podem a descrever são aquelas de caráter experimental, investigações de pesquisa empírica cuja meta é o teste de hipóteses (LAKATOS; MARCONI, 2003, p.189), questionários, ou pesquisas quasi-experimental, experimentos em que as unidades não são atribuídas a condições de aleatoriedade (COOK; CAMPBELL, 1979, p.12). A realidade que a caracteriza é objetiva, ou externa.

A perspectiva interpretativa/construtivista, solo epistemológico do presente trabalho, não utiliza a noção de ideias, opiniões e entendimentos pré-existentes, localizados dentro das cabeças dos indivíduos, mas, ao contrário, pressupõe que a tomada de sentido é produzida coletivamente, no curso das interações sociais entre as pessoas

(WILKINSON, 1998). Ela objetiva descrever, entender ou interpretar um dado e é aplicada através de pesquisas fenomenológicas, o estudo de como as pessoas descrevem as coisas e as experimentam através dos seus sentidos (HUSSERL, 1913, apud PATTON 2002), etnográficas, hermenêuticas, que fornecem um quadro teórico para a compreensão interpretativa, ou significado (PATTON, 2002) e *Grounded Theory*, cujo foco é construir teorias. Suas realidades são múltiplas ou limitadas ao contexto.

A perspectiva crítica de pesquisa tem raízes em várias tradições e possui como pressuposto básico que "todo o pensamento é mediado por relações de poder que são histórica e socialmente construídas". Seu objetivo é mudar, emancipar e empoderar e podem ser classificadas por pesquisas feministas e de etnografia crítica, que tenta não só interpretar a cultura, mas também de expor sistemas culturais que oprimem e marginalizam certos grupos. Suas realidades são múltiplas e situadas em contextos sociais, políticos e culturais.

Já a perspectiva pós-moderna/ pós estrutural entende que não há uma única "verdade", mas há múltiplas "verdades" (SHARAN B. MERRIAM, 2009, p.11). Seu objetivo é a desconstrução, problematização, questionamentos e interrupção. Ela é caracterizada por exemplo, por pesquisas pós-modernas, que favorecem as mini-narrativas descritivas e individuais interpretadas, e pós estruturais. Sua realidade vem a partir de questões específicas que aparecem.

	Positivista/ pós- positivista	Interpretativa/ construtivista	Crítica	Pós- moderna/pós- estrutural
Proposta	Predizer, controlar, generalizar	Descrever, entender, interpretar	Mudar, emancipar, empoderar	Desconstruir, problematizar, questionar, interromper
Tipos	Experimental, <i>Survey</i> , <i>Quasi- experimental</i>	Fenomenológica, Hermenêutica, <i>Grounded Theory</i> , Naturalística/ Qualitativa	Neo-marxista, Feminista, Pesquisa Ação Participatória (PAP), Teoria Racial Crítica, Etnografia Crítica	Pós-Colonial, Pós-Cultural, Pós-Moderna, Teoria <i>Queer</i>
Realidade	Objetiva, Externa, " <i>Out there</i> "	Múltiplas Realidades, Limitada ao contexto	Múltiplas Realidades, Situada em um contexto social, político, cultural (uma realidade é privilegiada)	Questões supõem que existe um lugar onde reside a realidade; " <i>Is there a there there?</i> "

Tabela 1. Perspectivas epistemológicas dos métodos qualitativos
 Fonte: Merriam (2009) | Traduzido pela autora

Assim, observando as perspectivas, descrições e taxonomias acima exemplificadas, pode-se concluir que elas trazem para o presente trabalho a possibilidade de aplicação dessa classificação, junto aos métodos e técnicas qualitativas, no design, entendendo que estas também são compreendidas de acordo com o tipo, objetivo e contexto das pesquisas. A técnica de questionários ou *Surveys*, por exemplo, classificada como uma técnica de caráter positivista para a sociologia, segundo

Merriam, de acordo com o tipo, objetivo e contexto das pesquisas, também pode ser classificada com essa mesma perspectiva para o Design.

Vale ressaltar, no entanto, que apesar de determinada técnica ter uma origem em uma determinada perspectiva epistemológica, ela poderá vir a ser utilizada em uma outra perspectiva caso possua outro objetivo e/ou contexto de aplicação.

2.2.4 Conceituando algumas técnicas qualitativas

A partir das classificações e perspectivas citadas nos tópicos acima, entende-se que, antes de conceituar as técnicas que serão aqui abordadas (as técnicas mais utilizadas no Design segundo o site “*MeasuringU*” mais as técnicas visualizadas no estado da arte aqui apresentado), de forma a realizar um trabalho consistente, é importante também entender como elas devem ser aplicadas e em que perspectiva epistemológica elas se encontram.

Dessa forma, antes de apresentar os tópicos a seguir, que descrevem conceitos sobre cada uma das técnicas e sua perspectiva epistemológica, será apresentado visualmente na figura 2 as perspectivas epistemológicas, correlacionando-as com o nível etnográfico. Entende-se aqui como nível etnográfico o quanto uma técnica pode ser aplicada de acordo com os princípios etnográficos, considerando as classificações descritas nos tópicos 2.2.1 e 2.2.2.

Vale ressaltar que devido às técnicas aqui conceituadas, na fase de exploração de problemas, pertencerem às perspectivas epistemológicas positivista/pós-positivista e interpretativa/construtivista, somente estas foram consideradas para a classificação apresentada na figura 2.

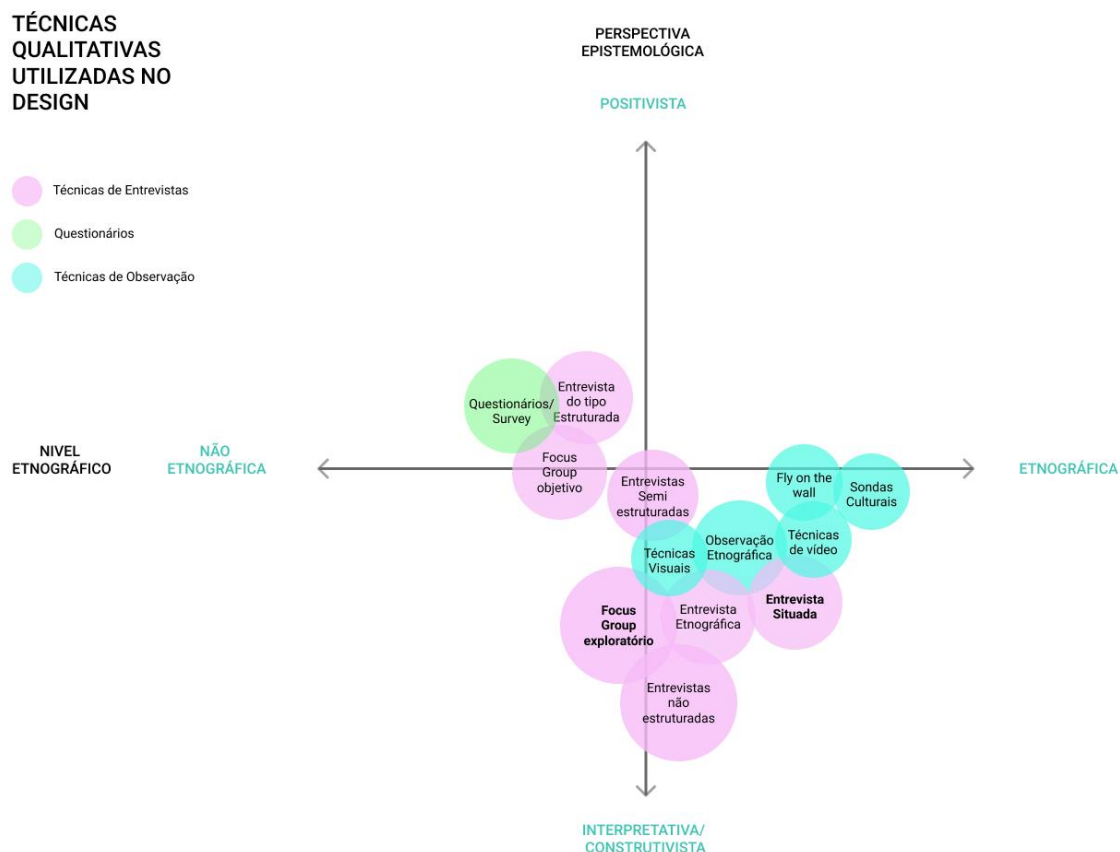


Figura 2. Quadro de técnicas qualitativas utilizadas no Design

Fonte: elaborado pela autora.

A seguir, serão conceituadas e detalhadas algumas das técnicas supracitadas na figura 2.

2.2.4.1 Questionários ou Surveys

Para BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL (1993), *Surveys* (figura 3) envolvem a aplicação de questionários com clientes em potencial, ou existentes sobre produtos e são criados quando o objetivo é mensurar, prever ou controlar um dado. Por exemplo, diante de um tema de pesquisa, pode ser criado um questionário de acordo com hipóteses pré-concebidas a fim de prever esse dado através de um questionário com várias pessoas.

Eles também podem ser combinados com outras técnicas qualitativas de Design, como por exemplo entrevistas, *Focus Group* e observação, já que, por se tratarem de questionários, muitas vezes, os dados gerados não poderão ser tão aprofundados.

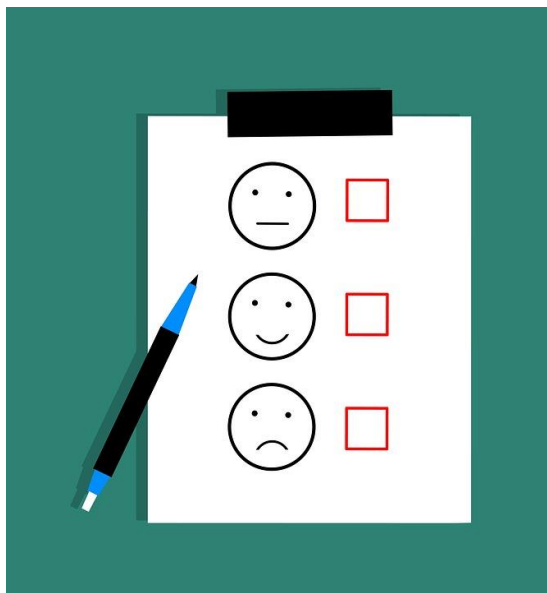


Figura 3. Modelo de Survey.

Fonte: Acervo internet

Ao aplicar a técnica, é preciso observar algumas questões:

- O ideal é que haja uma identificação sobre a pesquisa, o pesquisador, além de meios para contato;
- Os formulários não podem ser tão longos, de forma a evitar que as pessoas ao invés de responder queiram finalizá-lo, nem tão complexos, para evitar a não compreensão das perguntas;
- Deve-se evitar a ocorrência, por exemplo, de fenômenos de Falácia da Conjunção, conceito esse que envolve problemas cognitivos e interferem nas escolhas de resultados prováveis durante uma avaliação, é algo que deve ser evitado. Assim, é recomendado realizar estudos pilotos, antes da aplicação da técnica a fim de identificar e corrigir possíveis viés;
- Deve-se considerar o uso ou não de escalas e questões abertas, pois existem diferentes versões desta escala utilizadas nos questionários e a escala de atitude/opinião mais usada é a Escala Likert (ADAMS; COX, 2008);
- Há quatro tipos de perguntas que são recomendadas (ADAMS; COX, 2008). As perguntas factuais simples, que requerem respostas de sim ou não (por exemplo, 'Você tem um computador em casa?'), as perguntas factuais complexas - que requerem alguma interpretação ou análise (por exemplo, 'Quantas vezes você já usou este aplicativo hoje?'); as perguntas de opinião e

atitude - que requerem mais alternativas e maior concentração) Além das perguntas abertas - que requerem concentração total dos participantes; e

- É necessário considerar qual será a ordem das perguntas. Segundo ADAMS e COX (2008), a sequência em que as questões são apresentadas pode enviesar o participante a dar mais ou menos respostas.

2.2.4.1.1 Classificação Epistemológica e nível etnográfico

Esse tipo de técnica está classificado de acordo com a perspectiva epistemológica positivista e não deve ser confundido com técnicas de entrevistas estruturadas 1:1, que são entrevistas realizadas verbalmente com pessoas, ou mesmo com técnicas quantitativas de validação de dados, que se caracterizam como estudos quantitativos.

Vale destacar que o *Survey* por ser uma técnica positivista, estruturada e aplicada externamente, fora do contexto natural do usuário, não é considerada uma técnica etnográfica.

Deve-se entender também que, caso a proposta ou a realidade de aplicação da técnica seja alterado, a classificação epistemológica também poderá variar.

Questionários ou Survey	
Objetivo	Mensurar, prever ou controlar um dado
Classificação epistemológica	Positivista/pós positivista
Classificação etnográfica	Não é considerada técnica etnográfica
Possibilidades de combinação	Entrevistas individuais, Focus Group, e/ou técnicas de observação

Figura 4. Objetivos, classificações e combinações para a técnica Survey.

Fonte: Elaborado pela autora

2.2.4.2 Observação

A observação (Figura 5) é o próprio ato de observar em si. BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL (1993) falam sobre a diferença entre o dado falado e visualizado. Para os autores, essa distinção está relacionada ao

comportamento idealizado, que seria um cenário ideal do que as pessoas desejam que fosse, e o manifestado, que é o que as pessoas realmente fazem.



Figura 5. observação participante realizada por vídeo.

Fonte: Acervo internet

2.2.4.2.1 Tipos de Observação

Apesar de haver várias ramificações do método, pode-se dividi-lo em dois tipos de abordagem: a observação participante e a não participante. A primeira traz o pesquisador inserido de alguma forma na atividade e a segunda é quando este não participa de forma alguma e pode ser aplicada através de técnicas de vídeo, *Focus Group*, fotos, livros, entre outras. Vale destacar que, em alguns contextos, a única forma de ter acesso às atividades da comunidade é assumir um papel ativo; simplesmente ser um observador dos eventos não é aceitável (Kluckhohn, 1940, apud BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993).

2.2.4.2.2 Classificação Epistemológica e nível etnográfico

Os métodos e técnicas de observação podem ser classificados de acordo com a perspectiva epistemológica interpretativa/construtivista, quando o objetivo é descrever, entender ou interpretar múltiplas realidades e raramente são isoladas, frequentemente apresentando-se associadas a entrevistas e discussões informais (BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993).

Vale destacar também que, caso a proposta ou a realidade de aplicação da técnica seja alterado, a classificação epistemológica também poderá variar.

Outro ponto é que, sendo observação participante ou não participante, ela pode ou não ser classificada como técnicas etnográfica, uma vez que nem sempre considera o contexto real do participante. Alguns exemplos de técnicas etnográficas de observação seria a própria observação etnográfica em si, algumas Técnicas Visuais e de Vídeo, além de técnicas como *Fly on the Wall* e Sondas Culturais. Já algumas técnicas não etnográficas que usam de observação poderiam ser técnicas observação de documentos além dos testes usabilidade que utilizam de observação.

A figura 6 resume a observação de acordo com seus conceitos, exemplos de técnica e possíveis classificações.

Observação		
Objetivo	Visualizar o que as pessoas fazem	
Classificação epistemológica	Interpretativa/Construtivista	
Classificação etnográfica	Pode ser ou não classificada como técnica etnográfica	
Tipos de observação	Observação participante Observação não participante	
Exemplos de técnicas que usam de observação	Técnicas etnográficas	Observação etnográfica, técnicas visuais, técnicas de vídeo, <i>Fly on the wall</i> , Sondas Culturais
	Técnicas não necessariamente etnográficas	Observação em testes de usabilidade
Possibilidades de combinação	Entrevistas individuais, Focus Group, e/ou surveys	

Figura 6. Conceitos, exemplos de técnica e possíveis classificações da observação.

Fonte: Elaborado pela autora

A seguir, serão apresentados os conceitos das técnicas Observação Etnográfica, Técnicas Visuais, de Vídeo, *Fly on the Wall*, Sondas Culturais e Testes de Usabilidade, por elas estarem entre as técnicas visualizadas na análise do estado da arte do presente trabalho:

2.2.4.2.3 Técnicas etnográficas que usam de observação

- **Observação etnográfica**

A observação Etnográfica (figura 7) tem como característica principal observar a(s) pessoa(s) no ambiente estudado e pode ser caracterizada por uma observação participante ou não participante. Como os etnógrafos estão interessados em compreender a atividade humana nos contextos quotidianos em que ocorre, a maioria das investigações etnográficas envolve algum período de observação (BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993, p. 130). Dessa forma, a observação etnográfica geralmente é utilizada junto a alguma outra técnica, como Entrevista, Sondas culturais, entre outras.



Figura 7. Exemplo de entrevista etnográfica

Fonte: Acervo internet

- **Técnicas Visuais**

As técnicas visuais vêm sendo cada vez aplicadas nas pesquisas envolvendo métodos etnográficos no Design. Elas podem ser utilizadas de forma isolada, podendo também ser também combinadas com técnicas de entrevistas etnográficas ou não. Um exemplo de técnica visual são os estudos e a análise de fotos a partir de dados do dia a dia das pessoas (Figura 8). Para ALVES et al. (2017) o uso da imagem consiste em linguagens próprias que comunicam e expressam o comportamento cultural, indo além de uma ferramenta de suporte para a etnografia.

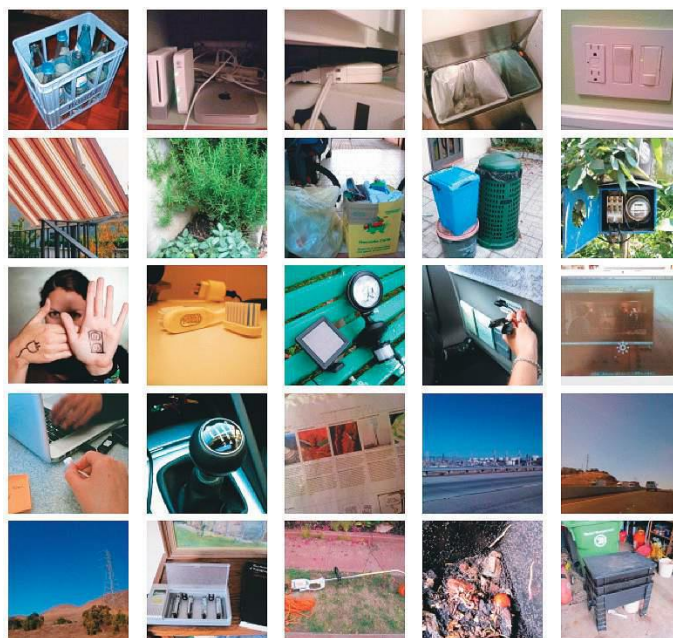


Figura 8. Exemplo da técnica visual Photo Studies

Fonte: Martin e Hangnigton, 2012

• Técnicas de Vídeo

O uso de gravações por vídeo é importante para a captura e interpretação de dados complexos. Para alguns etnógrafos, eles são um complemento das anotações (BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993) e para outros são uma importante ferramenta de observação, no momento em que pode possibilitar o olhar tanto pelos “olhos” do usuário, quanto a observação de um ambiente em um contexto geral. Além disso, o uso do vídeo pode ser uma importante ferramenta de análise (BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993) por haver a possibilidade de observar uma ação, em um momento, ou por inúmeras vezes com várias pessoas assistindo um mesmo vídeo, discutindo a situação e triangulando suas interpretações. Entre exemplos de técnicas de vídeo, podemos citar o uso de *Video Tour* e o *Video Re-enactment* (PINK; FORS; GLÖSS, 2017; PINK; MACKLEY, 2014).

Para (BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, 1993), o uso de câmeras de vídeo na pesquisa etnográfica está aumentando por conta da disponibilidade de equipamentos portáteis. Um exemplo clássico são os smartphones (Figura 9) com a disponibilidade de câmeras, cada vez mais eficientes e com vários

recursos. Assim, as formas que possibilitam gravações etnográficas, tanto do ponto de vista do participante (uso de câmeras tipo GoPro, aparelhos celulares, ...) quando do pesquisador (uso de câmeras em ambientes, aparelhos celulares, câmeras profissionais para filmagem) são cada vez mais viáveis e eficientes para a pesquisa etnográfica.



Figura 9. Exemplo da técnica usando de vídeos

Fonte: Martin e Hangnigton, 2012

- **Fly on the Wall**

Essa técnica diferencia (Figura 10) da observação participante, porque remove o pesquisador do envolvimento direto no ambiente de pesquisa, o que caracteriza uma observação não participante. Para BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL (1993), no *Fly on the Wall*, o pesquisador deve tentar ser o mais discreto possível.

Nessa prática, o observador deve analisar um ambiente ou uma pessoa de uma forma que diminua ao máximo a sua presença. Pode-se também utilizar de vídeos ou outras tecnologias para auxiliar a observação e análise desses dados. Vale destacar que geralmente a técnica é aplicada de uma forma mais flexível e menos estruturada.



Figura 10. Exemplo da técnica Fly on the wall

Fonte: Martin e Hangnigton, 2012

- **Sondas Culturais**

A técnica Sondas Culturais (figura 11), ou “Cultural Probes” possibilita ao pesquisador o acesso a uma série de dados “enviados” pelo usuário em relação ao seu dia a dia no uso de um produto, serviço, ou mesmo em relação a um assunto solicitado. Segundo Selgestrom & Holmid (2015), as "Sondas Culturais" são tipicamente um pacote com material, adereços e instrumentos que permitem a um informante documentar o dia-a-dia de formas específicas. Diários, câmeras, mapas, sugestões de atividades, ferramentas visuais e questionários, cartões postais, etc. são frequentemente encontrados nesses pacotes. Geralmente durante a aplicação da técnica, o pesquisador entrega um conjunto de materiais, diretrizes ou mesmo protótipos e solicita que o participante preencha os dados, responda as perguntas e devolva esses materiais com os dados por ele gerados.



Figura 11. Exemplo da técnica Cultural Probes

Fonte: Martin e Hangnigton, 2012

2.2.4.2.4 Técnicas não necessariamente etnográficas que usam de observação

- **Observação em Testes de usabilidade**

O Teste de Usabilidade (figura 12) se concentra nas pessoas e suas tarefas, e busca evidências empíricas sobre como melhorar a usabilidade de uma interface (GOULD; LEWIS, 1985), ou formas de entender como acontece o uso de um determinado, revelando problemas e o que os usuários realmente fazem. Nele é utilizado de observação tradicional a partir de tarefas pré-selecionadas, muitas vezes aplicadas em laboratórios de Design.

Vale destacar que, caso essa técnica seja aplicada no contexto do dia a dia do usuário, simulando situações que acontecem, a observação realizada pode ser classificada como uma técnica etnográfica.



Figura 12. Exemplo de testes de usabilidade aplicados da maneira tradicional

Fonte: Martin e Hangnigton, 2012

2.2.4.3 Entrevistas

A entrevista (Figura 13) é uma técnica para explorar ou validar o que as pessoas pensam sobre as coisas. Nela, uma pessoa ou mais fará as perguntas e outra(s) as responderá. Segundo DEXTER (1970, P. 136 apud MERIAM (2009, p.87), tanto as entrevistas com uma pessoa (entrevistas 1:1) como as entrevistas em grupo podem ser usadas como uma conversa.

Ao aplicar a técnica, é preciso observar que, em uma entrevista, o pesquisador ou facilitador não deverá induzir o entrevistado. Além disso, também é necessário um planejamento prévio de como abordar o tema estudado e qual pergunta que se deve fazer de modo a explorar o contexto determinado, sem levar a respostas objetivas e diretas.

Vale ressaltar também que a técnica pode ser combinada com a observação, pois enquanto a entrevista proporciona o entendimento de sentimentos, comportamentos, como as pessoas interpretam o mundo ao seu redor, ou quando há o interesse em eventos passados que são impossíveis de replicar, a observação é a compreensão da ação em si.



Figura 13. Entrevistas 1:1

Fonte: Acervo internet

2.2.4.3.1 Tipos de Entrevistas

A forma mais comum de decidir que tipo de entrevista usar é determinar a quantidade de estrutura desejada (MERRIAM, 2009, p. 89). A literatura descreve entre as grandes

variações da aplicação da técnica três tipos de entrevistas para pesquisas: a estruturada, a semiestruturada e a não estruturada.

As entrevistas estruturadas são questionários falados através de perguntas pré-determinadas. A entrevista mais estruturada é, na verdade, uma forma oral do questionário escrito (MERRIAM, 2009, p. 90). As semiestruturadas, estão entre as estruturadas e as não estruturadas e consistem de questões ou tópicos-chave que ajudam a definir áreas a serem exploradas.

Já as entrevistas não-estruturadas não refletem quaisquer teorias ou ideias preconcebidas e são realizadas com pouca ou nenhuma organização. Para MERRIAM (2009, p. 90), um dos objetivos da entrevista não estruturada é aprender o suficiente sobre uma situação para formular perguntas para as entrevistas subsequentes.

2.2.4.3.2 Classificação Epistemológica e nível etnográfico

Essa técnica pode ser classificada em duas das perspectivas epistemológicas propostas por MERRIAM (2009), de acordo com o tipo da entrevista, que são a perspectiva positivista, em entrevistas estruturadas para controlar, generalizar e avaliar os dados de uma pesquisa de caráter objetivo ou externo, através de questionários falados, e interpretativa/construtivista em entrevistas semiestruturadas ou não estruturadas quando o objetivo é descrever, entender ou interpretar os dados de uma pesquisa de caráter de múltiplas realidades.

Vale destacar também que, caso a proposta ou a realidade de aplicação da técnica seja alterado, a classificação epistemológica também poderá variar.

Outro ponto é que, sendo uma entrevista estruturada, semiestruturada ou não estruturada, elas podem ou não serem classificadas como técnicas etnográficas, uma vez que nem sempre consideram o contexto real do participante e podem ser aplicadas de maneira formal ou informal. Um exemplo de técnica etnográfica de entrevistas seria a própria entrevista etnográfica em si, além da Entrevista Situada. Já um exemplo de técnicas não etnográficas de entrevistas poderiam ser as próprias entrevistas, quando aplicadas de forma estruturada, semiestruturada não etnográfica e a não estruturada, não considerando o contexto do usuário e os princípios etnográficos e o *Focus Group* tradicional.

A figura 14 resume a entrevista de acordo com seu objetivo, exemplos de técnica, combinações e possíveis classificações da entrevista.

Entrevistas		
Objetivo	para explorar ou validar o que as pessoas pensam sobre as coisas	
Classificação epistemológica	Positivista/pós positivista (controlar, generalizar e avaliar os dados). Interpretativa/Construtivista (descrever, entender ou interpretar os dados)	
Classificação etnográfica	Pode ser ou não classificada como técnica etnográfica	
Tipos de Entrevistas	Entrevistas individuais, em grupo, sendo estruturadas, semiestruturadas e não-estruturadas	
Exemplos de técnicas que usam de observação	Técnicas etnográficas	Entrevista etnográfica, Entrevista situada
	Técnicas não necessariamente etnográficas	Focus Group
Possibilidades de combinação	Observação e/ou surveys	

Figura 14. Objetivo, exemplos de técnicas, combinações e classificações da entrevista.

Fonte: Elaborado pela autora

A seguir, serão apresentados os conceitos das Entrevistas Etnográficas, Situadas e do *Focus Group* que, além de ser umas das técnicas mais utilizadas no Design, são o escopo do presente trabalho.

2.2.4.3.3 Técnicas etnográficas de entrevistas

- **Entrevista Etnográfica**

As entrevistas etnográficas são entrevistas informais realizadas de forma semiestruturada ou não estruturada no contexto natural do participante de forma a entender aspectos falados do seu dia a dia. De acordo com BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL (1993) as vantagens de entrevistas realizadas no contexto real, é que, além do participante se sentir mais a vontade, ele pode ter acesso aos objetos que figuram nessa conversa.

Assim, a aplicação desse tipo de técnica deve ser realizada de forma natural para que o participante possa aprofundar os dados sobre o contexto pesquisado. Para os autores, o fato de se fazer entrevistas informais vem de uma crença de que entrevistas altamente estruturadas produziram respostas de baixa qualidade. Outro ponto que os autores defendem é que a entrevista etnográfica não deve estar vinculada a regras explícitas.

Além disso, elas não devem ser realizadas isoladamente e podem ser combinadas com técnicas de observação. Para os autores, se simplesmente confiássemos na entrevista como nossa janela para alguma realidade objetiva, poderíamos chegar a uma conclusão muito errada sobre os modos de vida das comunidades que estudamos.

- **Entrevista Situada**

Essa técnica apesar de haver relatos na literatura desde a década de 90, vêm ganhando destaque em alguns trabalhos na atualidade por possibilitar a visualização da relação situada das pessoas em um ambiente, incluindo também os artefatos e as pessoas ao redor. LEE & SAYED (2008, p.59) falam que diferente das técnicas de observação, a Entrevista Situada possibilita a compreensão do fluxo no qual pesquisadores perguntam às pessoas que estão sendo observadas, explicações e simulações sobre algo interessante.

A Entrevista Situada (figura 15) usa de observação e entrevistas etnográficas, sendo conceituada como entrevistas com pessoas reais, em seu ambiente do dia a dia (SALU YLIRISKU & JACOB BUUR, 2007), a fim de verificar como a situação acontece e as interações da pessoa com os artefatos e o ambiente. Por essas entrevistas serem realizadas no local de estudo, o pesquisador consegue acesso a detalhes das práticas das pessoas. Assim, o significado de “Estar situado”, segundo os autores é ter acesso direto aos detalhes das práticas das pessoas no momento da entrevista”.

Em relação às recomendações para a aplicação da técnica, o pesquisador deve entrevistar o usuário usando técnicas de entrevistas qualitativas e etnográficas, através de um roteiro natural sem uma estrutura forçada, ou mesmo com alguns tópicos que servirão como guia. As perguntas serão ajustadas de acordo com o contexto local, pois, estar no contexto, significa que o usuário pode abordar dados importantes sobre com o que e com quem interage. YLIRISKU & JACOB BUUR

(2007, p. 60) apresentam alguns guidelines práticos para a realização de uma entrevista Situada:

- Comece com perguntas fáceis;
- Utilize também auto-documentação, ou observação como uma ajuda para análise;
- Faça perguntas abertas em vez de perguntas breves de "sim" ou "não";
- Provoque detalhes através de detalhes: Faça perguntas concretas e forneça um contexto detalhado;
- Faça a entrevista com o usuário real; e
- Teste todos os equipamentos e garanta a melhor qualidade possível.

Outra questão é que essas entrevistas podem ser combinadas com diferentes formas de documentação, que pode ser por técnicas de vídeo, materiais visuais, atividades anteriores ou mesmo a observação.



Figura 15. Exemplo de entrevista situada quando praticada no contexto de carros

Fonte: Acervo internet

2.2.4.3.4 Técnicas não necessariamente etnográficas de entrevistas

- **Focus Group**

O *Focus Group* ou Grupo Focal (Figura 17) pode ser descrito como uma entrevista em grupo ou como uma conversa coletiva, refletindo variações substanciais no grau em que os grupos são gerenciados pelo pesquisador ou podem ser mais livres (Ryan et al., 2014).

Este foi aplicado por sociólogos e psicólogos por mais de meio século (MERTON & KENDALL, 1946, MERTON, FISKE & KENDALL, 1956, apud WILKINSON, 1998), e ao final da década de 70 foi usado predominantemente como uma técnica de pesquisa em marketing (WILKINSON, 1998).

A técnica pode ser realizada com um grupo de seis a oito participantes, raramente mais que 12 (WILKINSON, 1998), engajados de uma a duas horas em uma discussão sobre tópicos anteriormente limitados pelos pesquisadores. Na aplicação pode haver um moderador e variações no grau em que os grupos são gerenciados pelo pesquisador (RYAN et al., 2014). Essas variações estão relacionadas também ao tipo de participação do moderador e podem ser áudio e/ou vídeo gravadas (WILKINSON, 1998).

Segundo (STAPPERS et al., 2009), na década de 80, o *Focus Group*, se tornou uma prática emergente para o Design. Exemplos na literatura publicada de Design e Ergonomia começam a aparecer em meados dos anos 1980 (BARKOW, B. AND RUBENSTEIN, 1986). Atualmente, *Focus Group* é um método qualitativo bastante difundido e aplicado no design (SAURO, 2018) e é caracterizado como um tipo particular de entrevista em grupo onde o moderador (ou pesquisador/avaliador) faz um conjunto de perguntas direcionadas destinadas a suscitar visões coletivas. Vale destacar que no Design, a técnica é usada tanto com fins exploratórios, quanto avaliativos.

LANGFORD & MCDONAGH (2003) falam que o valor do *Focus Group* para o Design é o seu potencial para descobrir informações que poderiam ter ficado escondidas com outros métodos de pesquisa mais formais e isso se deve às discussões em grupo, onde os indivíduos são capazes de construir sobre as ideias e respostas dos outros.

Outro ponto interessante no *Focus Group*, citado por WILKINSON (1998) é que a interação entre os participantes possibilita a construção do que o autor chama de “*Collective Sensemaking*”¹, aqui traduzido como Conhecimento Social Compartilhado.

Vale destacar que, apesar de o *Focus Group* tradicional ser caracterizado como um método tradicional e não necessariamente etnográfico, por ser aplicado em laboratórios ou salas de espelhos, e nem sempre considerar o ambiente do dia a dia do usuário, caso ele seja adaptado e aplicado com usuários no ambiente ou contexto de estudo, ele pode vir a ser considerado uma técnica etnográfica.



Figura 16. Exemplo de Focus Group

Fonte: Acervo internet

- **Tipos de Focus Groups**

WILKINSON (1998) fala que essa técnica pode ser usada de várias formas, complementando outros métodos, como pesquisas fenomenológicas sobre as próprias visões e compreensões das pessoas e de forma participativa. No entanto, na abordagem multimétodo, os tipos mais comuns de práticas são as aplicações

¹ The particular advantage of focus groups is the opportunity they offer for researchers to observe how people engage in the process of collective sense-making: how views are constructed, expressed, defended and (sometimes) modified within the context of discussion and debate with others (Wilkinson, 1998, p. 186).

exploratórias, ou avaliativas. A primeira com um caráter mais interpretativo e a segunda, através de um foco mais objetivo e positivista.

Entre as aplicações exploratórias, podemos descrever a abordagem sócio-construtivista, utilizada no presente trabalho e fundamentada por alguns autores como RYAN et al. (2014) e WILKINSON (1998) que possibilita o entendimento de comportamentos através do compartilhamento de percepções na interação. O papel do moderador é de incentivar a interação e o entendimento de novos comportamentos, sem fugir ao tema pesquisado. Nesse tipo de *Focus Group*, o contexto social emerge, através das histórias que os participantes contam, às vezes de modo surpreendente (RYAN et al., 2014).

Já nas aplicações mais avaliativas ou objetivas, a informação que aparece é derivada de percepções ou entendimento das opiniões de cada um dos participantes sobre algo. O moderador também mantém um papel mais objetivo e científico, tentando controlar os vieses que podem aparecer e extraíndo as informações relevantes (RYAN et al., 2014).

3 ESTADO DA ARTE DOS MÉTODOS QUALITATIVOS NO DESIGN

Para o entendimento, análise e justificativa de um tema, é necessário explorar o que a literatura está abordando, quais os problemas e perspectivas para pesquisas futuras. Sendo assim, este capítulo pretende apresentar uma discussão sobre o estado da arte em relação a trabalhos relacionados com a área de design, os métodos qualitativos, sua abordagem e seu potencial para o design, e quais os métodos e técnicas mais utilizados.

A fim de explorar e pesquisar sobre o estado da arte dos métodos qualitativos no design, além do uso de que tipo de método etnográfico vem sendo aplicado, foi realizada uma pesquisa de artigos nas bases SAGE, IEEE e ACM em artigos, jornais e revistas, utilizando a combinação das seguintes palavras-chave no abstract e no título. Vale destacar que a pesquisa englobou artigos de 1996 até o ano de 2017:

- “Design”, “qualitative”, “method”, “framework”, “data collection ” (61 resultados)
- “Design”, “evidence”, “qualitative methods” (312 resultados)
- “Ethnography”, “design”, “anthropology” (46 resultados)

3.1 DETALHAMENTO DOS ARTIGOS ANALISADOS POR CONJUNTO DE PALAVRAS-CHAVE

Após a pesquisa, através da leitura dos abstracts, foram selecionados 28 artigos com base se a abordagem utilizava métodos e/ou técnicas qualitativas no design ou concepção de produto e/ou serviço. Os artigos selecionados foram pré-analisados através de uma tabela contendo colunas com a base, tipo do artigo, título, autores, ano, temas principais, abordagem geral, abordagem do método qualitativo, potencial para o design e as técnicas abordadas. O detalhamento encontrado, por palavras chave, será apresentado nos tópicos abaixo.

3.1.1 “Design, qualitative, method, framework, data collection”

A pesquisa com as palavras-chave “design”, “qualitative”, “method”, “framework” e “data collection” trouxe alguns pontos interessantes que serão apresentados a seguir:

- Dos artigos da SAGE, três falam sobre o potencial dos métodos qualitativos para o design. Neles, BEACH, KINCADE & SCHOFIELD-TOMSCHIN (2005) falam da importância dos dados coletados para o entendimento da complexidade das relações humanas para a identificação de problemas. GERBER (2014) falam sobre o uso de dados qualitativos para gerenciamento dessa complexidade e tomada de decisões no início do processo de Design; e RYAN et al. (2014) falam do potencial da ferramenta *Focus Group* para auxiliar escolhas de design.
- Dos artigos da ACM, dois falam sobre o potencial dos métodos qualitativos para o design. Nestes, MCKENNA (2016) apesar de não deixar claro o potencial para o design, fala sobre o potencial dos métodos qualitativos para a geração de insights para produtos e serviços. BLANDFORD (2010) apresenta uma ferramenta que usa de métodos qualitativos na coleta de dados para entender a relação entre o modelo mental do usuário e do sistema e auxiliar no redesign.
- Dos artigos da IEEE, apenas MCKENNA et al. (2013) falam sobre o potencial dos métodos qualitativos para o design. O estudo demonstra o uso do método qualitativo para entendimento do contexto e a importância de se envolver pessoas no design, desenvolvimento e implementação.

Para o Design, a literatura pesquisada aponta o uso de métodos qualitativos na coleta de dados para entender o modelo mental do usuário (BLANDFORD, 2010), para a compreensão de experiências holísticas (GERBER; LIN, 2014), situadas (MCKENNA et al., 2013) e complexas (BEACH; KINCADE; SCHOFIELD-TOMSCHIN, 2005; GERBER; LIN, 2014; MCKENNA, 2016; MCKENNA et al., 2013), para a geração de insights (MCKENNA, 2016) e compreensão de uma experiência (LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; MCKENNA et al., 2013), além de estudos envolvendo a fase de exploração do problema do processo de design (BEACH; KINCADE; SCHOFIELD-TOMSCHIN, 2005) e nos estágios iniciais (GERBER; LIN, 2014).

Sobre a capacidade dos dados coletados pelo método qualitativo a literatura aponta para o poder de entendimento (BEACH; KINCADE; SCHOFIELD-TOMSCHIN, 2005; BLANDFORD, 2010; MCKENNA, 2016; MCKENNA et al., 2013; RYAN et al., 2014), de aprofundamento (LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS,

2013), de explicação dos resultados (CAMPBELL; PATTERSON; BYBEE, 2011) e de gerenciamento de complexidade (GERBER; LIN, 2014).

Trabalhos também trazem uso do método qualitativo na avaliação para tomada de decisões (GERBER; LIN, 2014; RYAN et al., 2014), estudos de como gerar evidências (PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013; RYAN et al., 2014).

A literatura também mostra formas para análise dos dados desse método (CAMPBELL; PATTERSON; BYBEE, 2011; GERBER; LIN, 2014; LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; MCKENNA, 2016; MCKENNA et al., 2013; PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013), variando entre ferramentas e técnicas desenvolvidas, e triangulação. A forma como o dado qualitativo é analisada pode ser problemática e interfere também na evidência do método.

Outro ponto encontrado foi o uso dos métodos qualitativos utilizados com os quantitativos através de métodos mistos (CAMPBELL; PATTERSON; BYBEE, 2011; MCKENNA, 2016; MCKENNA et al., 2013; PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013), de forma a obter evidência (PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013). Para análise do método qualitativo junto a esses métodos, foi visualizado o uso de triangulação (CAMPBELL; PATTERSON; BYBEE, 2011; MCKENNA et al., 2013), codificação de palavras (PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013) e evidências descritivas (PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013).

3.1.2 Design, evidence, qualitative methods

A pesquisa com as palavras-chave “design”, “evidence” e “qualitative methods” trouxe os seguintes pontos interessantes:

- Os artigos da SAGE trazem o uso dos métodos mistos, a necessidade de evidências, o uso de técnicas participativas e os métodos qualitativos como potencial para o design, além de argumentos de como proporcionar rigor científico. Neles, CASTRO et al. (2010) e KROHWINKEL (2015) falam sobre a combinação de técnicas qualitativas com as quantitativas (métodos mistos) para entender e explorar problemas com rigor científico, contrapondo BARNES; et al. (1996) STALLER (2013) que fazem uma crítica ao pensamento positivista e aos métodos mistos.

- Os artigos da IEEE também trazem o uso de métodos mistos, além de questões sobre a avaliação da técnica e o uso desses métodos para a engenharia (BENSON et al., 2012) e para startups (KLOTINS, 2017).
- Os artigos da ACM trazem o uso de métodos qualitativos e de métodos mistos, além de estudos de casos e apresentação de técnicas para o design e o IHC, tanto na coleta, quanto na análise de dados, também gerando insights. OBRIST et al. (2011) e (PARDO; ELLIS; CALVO, 2015) falam sobre o uso das técnicas qualitativas no Design para entender a experiência do usuário, enquanto KARLESKY & ISBISTER, (2016) apresentam uma técnica para a coleta de dados qualitativos, explicando também o entendimento da relação de estar Situado e (BACIM et al., 2010) apresentam técnicas usadas na avaliação do sistema.

Dessa forma, grande parte dos artigos, propõem o uso dos métodos mistos e a necessidade de métodos qualitativos no design (CASTRO et al., 2010; KLOTINS, 2017; KROHWINKEL, 2015; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015). A discussão é sobre como serão esses métodos, a fim de gerar evidências (BARNES; et al., 1996; CASTRO et al., 2010).

Um ponto importante enfatizado foi formas de se analisar um dado com rigor científico. Alguns artigos utilizam de uma análise qualitativa por codificação (BENSON et al., 2012; CASTRO et al., 2010; KARLESKY; ISBISTER, 2016; OBRIST et al., 2011; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015). Vale lembrar que os artigos que propõem esse método vêm de uma base positivista.

Sobre a capacidade dos dados coletados pelo método qualitativo a literatura aponta para o poder de entendimento (BACIM et al., 2010; BENSON et al., 2012; KROHWINKEL, 2015; OBRIST et al., 2011), tanto no sentido de entendimento dos dados como da experiência do usuário, de aprofundamento (ALDRIDGE, 2014; BARNES; et al., 1996; KARLESKY; ISBISTER, 2016; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015), para dados complexos, situados e corporificados (ALDRIDGE, 2014; KARLESKY; ISBISTER, 2016), geração de insights (ALDRIDGE, 2014; BARNES; et al., 1996; KARLESKY; ISBISTER, 2016; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015) e imersão do pesquisador com o pesquisado (participativa) (ALDRIDGE, 2014; BARNES; et al., 1996).

3.1.3 Ethnography, design, anthropology

Para o design, a literatura pesquisada com as palavras chave “ethnography, design, anthropology” traz trabalhos com o uso de métodos qualitativos.

Os artigos da ACM são artigos da área de IHC. RODE (2011) apresenta a descrição teórica de como a etnografia deve ser abordada, utilizando um estudo de caso e GIACCARDI et al. (2016) traz um estudo de caso de aplicação da técnica “*Thing Ethnography*” que poderia ser traduzida como “Etnografia das coisas” e utiliza de objetos gravando vídeos do dia a dia de um local.

Em relação aos artigos da SAGE, estes são da área de antropologia e trazem a etnografia como potencial para o design. SEGELSTROM & HOLMLID (2015), trazem um teste da aplicação do método etnográfico por designers e por antropólogos e faz uma comparação dessa aplicação. PINK (2014) apresenta a etnografia sensorial e as suas contribuições para o Design. Já (AGAR, 2014) traz uma reflexão sobre o design antropológico e suas impressões sobre o potencial para o design. Vale destacar que não foram encontrados artigos na base IEEE com as palavras chave pesquisadas.

Em relação à etnografia como método de design, grande parte dos trabalhos trazem métodos relacionados à apresentação de estudos de casos (AGAR, 2014; GIACCARDI et al., 2016; PINK, 2014) e adaptações de técnicas (GIACCARDI et al., 2016; SEGELSTROM; HOLMLID, 2015) além de estudos de comparação (SEGELSTROM; HOLMLID, 2015) e a etnografia como forma de entender a temporalidade do design (PINK, 2014).

Alguns artigos falam do potencial da etnografia no design para entender relações complexas, situadas e mundanas (GIACCARDI et al., 2016; PINK, 2014) e dois (GIACCARDI et al., 2016; RODE, 2011) falam da relação da etnografia com o IHC.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS

Ao analisar os artigos acima citados, percebe-se o reconhecimento da importância do uso dos métodos qualitativos para o Design, Engenharia, além da área de Interação Humano Computador (IHC), como visto nos artigos: (AGAR, 2014; BACIM et al., 2010; BENSON et al., 2012; CASTRO et al., 2010; GIACCARDI et al., 2016; KARLESKY; ISBISTER, 2016; LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; MCKENNA et al., 2013; OBRIST et al.,

2011; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015; PINK, 2014; RODE, 2011; RYAN et al., 2014; SEGELSTROM; HOLMLID, 2015; STALLER, 2013).

Esse valor é compreendido através da visualização de trabalhos que aplicam técnicas qualitativas nas respectivas áreas, adaptando métodos, técnicas e descrevendo estudos de caso (AGAR, 2014; CASTRO et al., 2010; GIACCARDI et al., 2016; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015; PINK, 2014) e, mesmo que poucas, algumas comparações e avaliações de métodos e técnicas (BENSON et al., 2012; RYAN et al., 2014; SEGELSTROM; HOLMLID, 2015).

3.2.1 Principais padrões encontrados

Ao olhar com mais detalhe para as características dos artigos aqui analisados, são visualizados de forma mais aprofundada alguns padrões encontrados, considerados no presente trabalho, e que serão descritos a seguir.

O primeiro tópico abordará o uso dos métodos qualitativos, a coleta de dados, a etnografia e o Design; o segundo, a importância de uma análise bem fundamentada; e o terceiro descreverá os tipos de técnicas encontradas nesses trabalhos. Por fim, serão apresentadas as considerações sobre esses dados e as consequências dessa análise para o presente trabalho.

3.2.1.1 Os métodos qualitativos, a coleta de dados, a etnografia e o Design

Um ponto interessante visualizado para a coleta de dados foi o uso das técnicas qualitativas e etnográficas no Design e IHC para a visualização da experiência e do modelo mental do usuário, a fim de entendê-los (BACIM et al., 2010; BEACH; KINCADE; SCHOFIELD-TOMSCHIN, 2005; BENSON et al., 2012; BLANDFORD, 2010; KROHWINKEL, 2015; LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; MCKENNA, 2016; MCKENNA et al., 2013; OBRIST et al., 2011; RYAN et al., 2014) e os aprofundar (ALDRIDGE, 2014; BARNES; et al., 1996; CASTRO et al., 2010; LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015; PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013).

Em relação à característica desses dados, a literatura analisada trouxe a percepção de dados complexos, situados e corporificados (AGAR, 2014; ALDRIDGE, 2014; BEACH; KINCADE; SCHOFIELD-TOMSCHIN, 2005; GERBER; LIN, 2014;

GIACCARDI et al., 2016; KARLESKY; ISBISTER, 2016; MCKENNA, 2016; MCKENNA et al., 2013; PINK, 2014; RODE, 2011), compreensão de experiências holísticas (GERBER LIN, 2014), geração de insights (MCKENNA, 2016; ALDRIDGE, 2014; BARNES; et al., 1996; KARLESKY; ISBISTER, 2016; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015), explicação dos resultados (CAMPBELL; PATTERSON; BYBEE, 2011) e imersão (participativa) do pesquisador com o pesquisado (ALDRIDGE, 2014; BARNES; et al., 1996).

3.2.1.2 *Os métodos qualitativos e a análise bem fundamentada*

Outro padrão interessante encontrado nos estudos, foi a preocupação com a análise dos dados de forma a proporcionar evidências para a tomada de decisões. Trabalhos apontaram a análise estruturada por codificação (BENSON et al., 2012; CASTRO et al., 2010; KARLESKY; ISBISTER, 2016; OBRIST et al., 2011; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015), além do uso do método qualitativo na avaliação para tomada de decisões (GERBER; LIN, 2014; RYAN et al., 2014) e estudos de como gerar evidências (PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013; RYAN et al., 2014) .

Houve também referências sobre o uso de métodos mistos (CASTRO et al., 2010; KLOTINS, 2017; KROHWINKEL, 2015; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015; WILES; CROW; PAIN, 2011), triangulando o achado qualitativo com dados quantitativos, ou apontando o próprio dado qualitativo em si como a evidência (BARNES; et al., 1996; STALLER, 2013).

3.2.1.2.1 *As técnicas qualitativas utilizadas*

Nos trabalhos pesquisados, as técnicas qualitativas, também descritas como métodos qualitativos de design, mais presentes, para coleta de dados, foram o *Focus Group* (AGAR, 2014; BARNES; et al., 1996; CASTRO et al., 2010; LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; MCKENNA et al., 2013; RODRIGUEZ et al., 2011; RYAN et al., 2014; STALLER, 2013), técnicas etnográficas e de entrevistas (BARNES; et al., 1996; BLANDFORD, 2010; BURPEE; MCDADE, 2014; CASTRO et al., 2010; GIACCARDI et al., 2016; KLOTINS, 2017; LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; MCKENNA et al., 2013; PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013; PINK, 2014; SEGELSTROM; HOLMLID, 2015; STALLER, 2013) e de observação (BARNES; et al., 1996; BLANDFORD, 2010;

CASTRO et al., 2010; GERBER; LIN, 2014; GIACCARDI et al., 2016; PHETHEAN; TIROPANIS; HARRIS, 2013; PINK, 2014; SEGELSTROM; HOLMLID, 2015; STALLER, 2013).

Entre as técnicas de *Focus Group*, foram visualizadas aplicações tradicionais e socio-construtivistas. Nas de Entrevistas, foram abordadas Entrevistas, *Contextual Inquiry*, Entrevistas Etnográficas, Situadas, *Cultural Probes*, *Video Reenactments*, *Video Tour*, *Thing Ethnography*. Já nas de Observação, houve a Observação do Contexto geral, de dados de vídeo, e de Materiais Visuais.

Vale destacar também o uso de *Survey* (KLOTINS, 2017; MCKENNA, 2016; SEGELSTROM; HOLMLID, 2015); Métodos de Usabilidade como o *Think Aloud* (BENSON et al., 2012; BLANDFORD, 2010) o *Cognitive Walkthrough* (BACIM et al., 2010); coleta de dados nas redes sociais e/ou amostragem teórica (BEACH; KINCADE; SCHOFIELD-TOMSCHIN, 2005; CAMPBELL; PATTERSON; BYBEE, 2011; MCKENNA, 2016; OBRIST et al., 2011), além de técnicas visuais (ALDRIDGE, 2014; KARLESKY; ISBISTER, 2016; PINK, 2014; SEGELSTROM; HOLMLID, 2015).

Para a análise de dados, foram visualizadas técnicas de *Grounded Theory*, análise temática e de Conteúdo (BARNES; et al., 1996; CASTRO et al., 2010; KARLESKY; ISBISTER, 2016; LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, 2017; OBRIST et al., 2011; STALLER, 2013), análises narrativas (GIACCARDI et al., 2016;), triangulação (MCKENNA et al., 2013) e métodos mistos (CASTRO et al., 2010; KLOTINS, 2017; KROHWINKEL, 2015; PARDO; ELLIS; CALVO, 2015; WILES; CROW; PAIN, 2011).

3.3 CONSIDERAÇÕES

Através do presente estudo do estado da arte, objetivando entender como os métodos qualitativos são usados no design, além de como o método etnográfico vem sendo aplicado, percebe-se que a literatura analisada ratifica o uso dos métodos qualitativos no Design e dos métodos etnográficos para entender e aprofundar os dados do cotidiano das pessoas, que podem ser complexos, mundanos, holísticos e/ou situados.

Outro ponto a ser destacado é o uso dos métodos qualitativos e etnográficos e a aplicação de várias técnicas, como *Focus Group*, Entrevistas, Questionários e

Técnicas Etnográficas, na coleta de dados, além do *Grounded Theory*, Análise de Conteúdo, Análise Narrativa, Triangulação e Métodos Mistos, para a análise de dados.

Por fim, percebe-se também que apesar de muitos trabalhos falarem sobre a necessidade de estudos baseados em evidência, estes se resumem a aplicação e análise de dados qualitativos e poucos trazem descrições estruturadas, taxonomias e pesquisas sobre como os métodos e técnicas de Design podem ser aplicados, ponto este abordado no escopo do presente trabalho.

4 METODOLOGIA

De acordo com o objetivo deste trabalho de elencar os pontos principais das técnicas qualitativas *Focus Group* e Entrevista Situada, quando a intenção é a compreensão da experiência do usuário na fase de exploração de problemas, e apontar hipóteses de diretrizes que guiarão profissionais e pesquisadores, foram escolhidas para fins de aplicação a técnica *Focus Group* e a técnica etnográfica de Entrevista Situada com ambas sendo utilizadas considerando a fase de exploração de problemas, no início do processo de Design.

O presente capítulo descreverá a metodologia planejada para o experimento e o capítulo 5, considerações do experimento, descreverá como realmente aconteceram as práticas e os percalços ocorridos.

Para a validação do experimento, o presente trabalho utilizou como metodologia a metodologia de pesquisa qualitativa com fins exploratórios (LAKATOS; MARCONI, 2003/1985), entendendo que seriam aplicados experimentos realizados a partir de estudos piloto, que seriam aprimorados ou não de acordo com os resultados.

A técnica *Focus Group* foi abordada através de uma orientação social construtivista, por uma perspectiva tradicional e não necessariamente etnográfica, que a traz com base em uma característica exploratória a partir de opiniões conjuntas por um conhecimento social compartilhado (GERGEN, 1985; KAMBERELIS; DIMITRIADIS, 2011; WILKINSON, 1998).

Em relação à técnica de entrevista situada, que foi utilizada no projeto Konkari, realizado entre 2004 e 2006 na Universidade de Artes e Design em Helsinki (SALU YLIRISKU & JACOB BUUR, 2007), ela foi utilizada também através de uma perspectiva construtivista/interpretativa e etnográfica.

O planejado foi que as técnicas seriam aplicadas em um experimento estruturado em cinco fases, descritas abaixo e apresentadas na figura 17:

- a primeira, a *aplicação de estudos piloto* das técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, que contaria com coleta e análise de dados, seria utilizada de forma a validar e aprimorar o experimento;
- a segunda, o *experimento principal*, traz a aplicação dos workshops, aprimorado a partir das conclusões dos estudos piloto e aplicado através de

workshops, cuja coleta de dados seria utilizada nas considerações deste trabalho;

- a terceira, a *compilação dos dados*, na qual os dados seriam transcritos e descritos de forma a garantir uma análise de dados estruturada e passível de viés;
- a quarta, a *análise e interpretação*, que utilizaria de uma análise qualitativa e interpretação também objetivando apresentar as conclusões de pesquisa de forma estruturada; e
- a quinta, *considerações finais* que apresentaria um resumo de hipóteses do que seriam boas práticas para a aplicação da técnica.

Fases da Metodologia

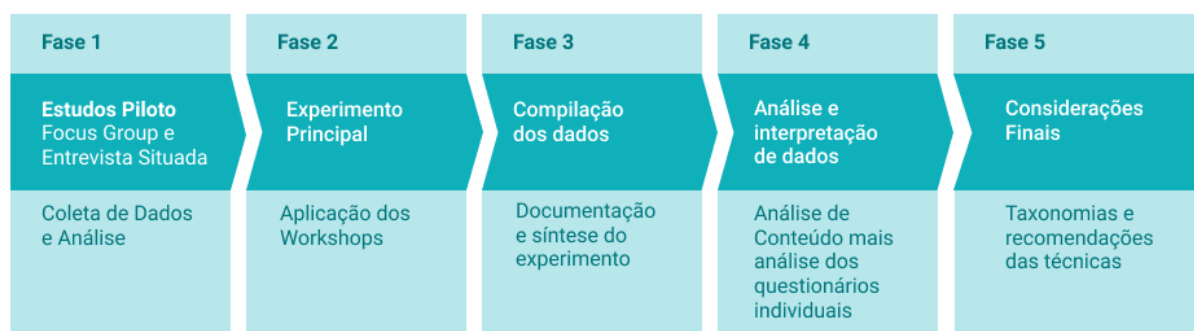


Figura 17. Fases da Metodologia

Fonte: Elaborado pela autora

4.1 DETALHAMENTO DA METODOLOGIA

Devido à complexidade do presente estudo e para facilitar a compreensão de todo o processo, a metodologia supracitada será detalhada a seguir, a partir da descrição de cada fase junto ao diagrama correspondente, apresentado na figura 18.

- A *primeira fase*, caracterizada pela aplicação de vários *estudos piloto*, sendo no total de três, considerando também que as duas técnicas seriam testadas. Vale destacar que cada estudo piloto possuía sua coleta de dados e análise.
- Na *segunda fase*, o *experimento principal*, seriam realizados os procedimentos específicos para recolher os dados, com base no protocolo do experimento, e serão aplicados os workshops de cada técnica. Deve-se entender que, por se tratar de workshops realizados com diferentes pessoas em diferentes locais, sendo também um estudo exploratório qualitativo, nessa fase, sempre há

alterações e alguma interferência do pesquisador (GOLDENBERG, 2004, p. 13/14).

- A *terceira fase* traria a *compilação dos dados* gerados nos workshops. Assim, os dados gerados pela observação, entrevistas semiestruturadas em grupo e textos enviados pelos participantes na coleta de dados seriam documentados através de gravação em áudio e, no caso do workshop da Entrevista Situada, em vídeo. Durante a documentação, seria realizada a transcrição de cada workshop, de forma a entender todas as aplicações e, após a transcrição, os dados seriam codificados em temas e subtemas, através da ferramenta MaxQDA, para garantir uma análise estruturada e visualizar as ocorrências de cada tema, ou subtema.
- Na *quarta fase*, denominada *análise e interpretação dos dados*, seria realizada a análise qualitativa dos dados e a análise dos questionários individuais. Para a análise qualitativa, seria utilizada de análise de conteúdo (Bardin), através das técnicas de análise temática, análise sequencial, análise da enunciação, seguida pela análise das relações.
- A *fase 5* consistiria nas *considerações*, através de hipóteses e descrevendo princípios e diretrizes com o objetivo de guiar designers e pesquisadores de design, na aplicação de técnicas qualitativas de entrevistas.

Detalhamento da metodologia

Fases da Metodologia	Detalhamento	Materiais e métodos	Participantes
Estudos piloto	Estudo Piloto 1 Entrevista Situada	Gravação em vídeo Observação e entrevista semiestruturada Análise e Intrepretação de dados	Grupo 1
	Estudo Piloto 2 Focus Group	Gravação em áudio Observação e entrevista semiestruturada Documentação de vídeo Análise e Intrepretação de dados	Grupo 2
	Estudo Piloto 3 Entrevista Situada	Gravação em áudio Observação e entrevista semiestruturada Documentação de vídeo Análise e Intrepretação de dados	Grupo 3
Experimento Principal	Protocolo do Experimento		
	Introdução	Slides em PPT Gravação de áudio, vídeo + fotos Observação e entrevista semiestruturada	Grupos 4, 5, 6 e 7
	Workshop Focus Group: Apresentação, explicação, dúvidas, simulação, aplicação e discussão		
	Workshop Entrevista Situada: Apresentação, explicação, dúvidas, simulação, aplicação e discussão		
	Momento final	Envio de audios e textos pelos participantes Envio do questionário pela pesquisadora	
Documentação e Síntese dos dados			
Compilação dos dados	Transcrição dos dados	Documentos Google	
	Codificação dos dados	MaxQDA	
Análise dos dados	Análise de Conteúdo		
	Análise sequencial Análise da enunciação Análise temática	MaxQDA	
	Análise das relações		
	Análise de questionários individuais		
	Taxonomias e Recomendações das técnicas		
Considerações finais			

Figura 18. Detalhamento da metodologia

Fonte: Elaborado pela autora

De forma a descrever como cada uma dessas fases seria aplicada, as próximas seções trarão descrições sobre os estudos piloto e os aprimoramentos realizados, o protocolo definido para o experimento e a forma de transcrição, análise e interpretação dos dados.

4.1.1 Estudos piloto

Segundo ZACCARON; RAFAEL AND D'ELY; RAQUEL AND XHAFAJ (2018), a realização de um projeto piloto para estudos experimentais ou quase-experimentais é fundamental para o aprimoramento dos mesmos, pois esse tipo de pesquisa evidencia pontos, uma vez que, constatadas as falhas, reformula-se o instrumento, desdobrando ou alterando itens (LAKATOS; MARCONI, 2003/1985).

Os estudos piloto realizados no presente trabalho totalizaram três aplicações que foram analisadas e, de acordo com os resultados encontrados, foram aprimorados para o estudo piloto seguinte.

Cada estudo piloto foi aprimorado de acordo com as melhorias sugeridas nas conclusões de cada experimento, individualmente. Por exemplo, de acordo com as melhorias sugeridas no primeiro estudo piloto, foi criado o protocolo do segundo estudo piloto. Após as conclusões do segundo estudo piloto, foi pensado o terceiro estudo piloto e, por fim, após as conclusões do terceiro estudo piloto, foi elaborado o protocolo do experimento principal.

O primeiro estudo piloto consistiu em uma aplicação da Técnica Entrevista Situada com dois participantes sem experiência prévia. No segundo, foi executada a técnica *Focus Group* com três participantes, também não designers e sem experiência com a técnica, em uma empresa. Já o terceiro, consistiu em uma nova aplicação da técnica Entrevista Situada com dois participantes, uma estudante do mestrado de Design e outra não-designer, com experiência prévia com a técnica.

Vale ressaltar que, como se trataram de estudos pilotos, os testes foram realizados de acordo com a disponibilidade dos participantes e estrutura disponível para aplicação.

Nos tópicos a seguir, serão descritos e detalhados cada estudo piloto. Essa descrição contará com um resumo do objetivo, do cenário de aplicação, dos participantes, protocolo de aplicação, resultados e considerações para o próximo estudo piloto. A descrição completa sobre cada estudo piloto ser visualizada no Apêndice C.

4.1.1.1 Descrições dos Estudos Piloto

4.1.1.1.1 Primeiro piloto – Técnica Entrevista Situada

- **Considerações sobre o piloto**

No piloto inicial, a meta foi *testar a compreensão do vídeo, do objetivo da entrevista situada e de como realizar uma entrevista situada*, além de saber se seria fácil assimilar o processo de aplicação de uma entrevista situada.

A seguir, serão apresentados um resumo da aplicação, descrevendo o cenário da aplicação, os participantes envolvidos e o protocolo utilizado para a prática.

- **Cenário de aplicação**

Como o objetivo era testar inicialmente o protocolo do experimento, sem uma maior preocupação com rigor de pesquisa, a técnica escolhida para aplicação foi a entrevista situada, devido a esta possibilitar maior facilidade por requerer somente dois participantes. Dessa forma, o estudo foi aplicado em um ambiente comum, na casa de um dos participantes que possuíam fácil acesso com a pesquisadora.

- **Participantes**

De acordo com o objetivo era um teste inicial do processo de aplicação da técnica, o 1º piloto da entrevista situada foi realizado com dois participantes, não designers, que também não possuíam experiência anterior com técnicas qualitativas e que estavam acessíveis para o teste piloto.

- **Protocolo de aplicação**

A agenda para o presente estudo foi aplicada de acordo com a disponibilidade dos participantes. Assim, devido ao curto tempo que uma das participantes possuía disponível, a programação para esse piloto seria:

- Resumo sobre técnicas qualitativas e sua relação com o Design;
- Apresentação de vídeo sobre a aplicação da técnica Entrevista Situada;
- Aplicação da técnica.

- **Conclusões e decisões**

A aplicação mostrou que vários pontos precisavam ser melhorados e a necessidade de aprimorar e lapidar bastante o protocolo antes de aplicar o experimento de forma a criar um workshop estruturado para testar o uso das técnicas pelos participantes. Um ponto a se destacar foi a hipótese de que, apesar da participante entrevistadora prestar atenção ao vídeo, ela não compreendeu as instruções da entrevista que constavam no vídeo e estas só foram absorvidas após um tutorial presencial entre a participante e a facilitadora. Ela se mostrava confusa e insegura, não assimilando as instruções e precisando perguntar para a facilitadora enquanto realizava a entrevista, apesar de, após as instruções da facilitadora, conseguir realizar a entrevista situada, criando perguntas condizentes com o objetivo da entrevista e obtendo os dados necessários para um entendimento mais detalhado da jornada do usuário.

Dessa forma, algumas possibilidades para melhorar essa compreensão podem ser descritas:

- Usar vídeo para apresentar a técnica somente;
- Após a apresentação do vídeo deixar um espaço para perguntas.

Em relação a melhoria da aplicação da técnica Entrevista Situada, podem ser considerados os seguintes pontos:

- Entregar post-its, papéis e canetas para os participantes ao início do workshop;
- Orientar para gravar os vídeos sempre na vertical ou na horizontal;
- Incluir na explicação os tipos de entrevistas estruturada, semiestruturada e não estruturada e deixar claro o que a entrevista situada é uma entrevista semiestruturada e que pode ser realizada com base em tópicos;
- Incluir também que em uma entrevista, o entrevistador não deve induzir o entrevistado;
- Os temas do dia a dia definidos para entrevista devem ser de conhecimento dos participantes e/ou escolhidos por eles;
- Deve-se deixar claro o objetivo da entrevista situada e que o tema deverá estar relacionado ao contexto de uso do entrevistado;
- Utilizar de um vocabulário mais compreensível do que a palavra contexto real, por exemplo: local onde a pessoa costuma realizar as atividades pesquisadas, ou local físico pesquisado.

4.1.1.1.2 Segundo piloto – Técnica Focus Group

- **Considerações sobre o piloto**

No presente estudo, já utilizando algumas considerações geradas a partir do primeiro estudo piloto da Entrevista Situada, o objetivo foi testar a aplicação da técnica *Focus Group*, entendendo como a técnica era aplicada, os resultados gerados com essa aplicação, além de compreender as boas práticas e percalços que a técnica proporcionou. Nele também foi realizada a análise temática dessas informações, com a intenção de possibilitar aprimoramentos posteriores para a realização de um experimento estruturado, bem fundamentado e passível de vieses.

Primeiramente, procurou-se entender a *compreensão de um vídeo*, alterado com base na aplicação do 1º piloto da técnica entrevista situada, apresentando e descrevendo a *técnica Focus Group*, incluindo o objetivo da técnica e as instruções de como realizar um *Focus Group*. Verificou-se também se seria fácil assimilar a descrição da técnica e o processo de aplicação. A escolha pelo uso do vídeo na forma aqui descrita, objetivou diminuir a quantidade de viés na aplicação da técnica, já que para o experimento, a explicação do vídeo será sempre a mesma em todos os workshops.

- **Cenário de aplicação**

Como o objetivo era testar inicialmente o protocolo do experimento para a técnica *Focus Group*, foi escolhido um ambiente comum, com uma estrutura que poderia abrigar confortavelmente mais de dois participantes. Dessa forma, o estudo foi aplicado em um escritório de uma empresa de fisioterapia.

- **Participantes**

Foram convidados três participantes, não designers, que também não possuíam experiência anterior com técnicas qualitativas e todos demonstraram-se bem acessíveis para o piloto. Vale ressaltar que, com o objetivo de assegurar a privacidade dos participantes, no presente trabalho, estes serão chamados de P1, para o participante o diretor da empresa; P2 para a secretária executiva e recepcionista; e P3 para um dos fisioterapeutas da empresa.

- **Protocolo de aplicação**

Em relação ao estudo piloto da técnica entrevista situada, algumas mudanças foram realizadas, acrescentando algumas considerações a fim de que a aplicação da técnica se tornasse mais estruturada e os participantes pudessem aplicar a técnica, interagindo entre si. Foi decidido pela utilização do vídeo para apresentação da técnica de forma lúdica e por um momento para sanar as dúvidas em relação ao vídeo.

Assim, a agenda para esse piloto seria:

- Resumo sobre técnicas qualitativas e sua relação com o Design;
- Apresentação de vídeo conceituando e apresentando a técnica *Focus Group*;
- Abertura de espaço para tirar dúvidas;
- Aplicação da técnica.

A análise dos dados coletados foi realizada através da análise temática, realizando também codificação e utilizando a ferramenta MAXQDA®. O áudio da aplicação da técnica foi transcrito e a transcrição lida, analisada e interpretada através de uma análise temática na qual nomearam-se códigos com os principais temas que surgiam da transcrição. Esses temas foram posteriormente interpretados e separados em pontos que funcionaram e não funcionaram para as boas práticas e percalços. Vale ressaltar que esses temas ainda são classificados como hipóteses, visto que são resultados de um estudo piloto. Recomenda-se que essas hipóteses sejam testadas em novos experimentos a fim de serem validadas ou não.

- **Conclusões e decisões**

O presente estudo piloto procurou entender como o *Focus Group* foi aplicado, os resultados gerados, além de compreender as boas práticas e percalços que a técnica proporcionou. Os dados gerados mostraram que, apesar do uso da técnica ter se realizado de maneira satisfatória, ainda havia a necessidade de aprimoramentos posteriores para possibilitar um experimento estruturado. Em relação ao vídeo, este também se mostrou satisfatório, exceto na compreensão do papel e do grau do moderador.

A análise dos dados também apresentou alguns temas que emergiram, sendo alguns enfatizados também na literatura. Vale ressaltar também a necessidade de uma amostra maior para validar os dados acima citados, pois estes se referem somente a

um caso de uma técnica aplicada com três participantes não designers. Assim, recomenda-se a análise dos dados de outros experimentos da mesma natureza com os aprimoramentos aqui propostos a fim de validar as hipóteses das boas práticas acima levantadas.

Em relação a melhorias para o experimento, podem ser considerados os seguintes pontos:

- Entender que em alguns momentos será necessária de intervenção da pesquisadora;
- Detalhar o papel do moderador e deixar claro que o moderador deve ter em mente que esse momento não é para pensar em soluções e sim explorar o problema;
- Orientar os participantes sobre o risco da construção do conhecimento conjunto a partir da interpretação pessoal pelo especialista do que o usuário falou sem validar com ele essa informação.

4.1.1.1.3 Segundo estudo piloto da Entrevista Situada (Cesar School – Designers)

- **Considerações sobre o piloto**

O segundo estudo piloto da aplicação da Entrevista Situada, lapidado de acordo com as conclusões dos estudos piloto anteriores, foi realizado com o objetivo de aprimorar o experimento, procurando-se também entender como pessoas com alguma experiência prévia compreenderiam as técnicas, assimilariam o conceito explicado no vídeo e os resultados gerados com essa aplicação, além de visualizar as boas práticas e percalços.

A partir da análise dos dados, considerando também os estudos piloto realizados anteriormente, será desenvolvido o planejamento de um experimento envolvendo a aplicação das técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada.

- **Cenário de aplicação**

A intenção inicial do estudo piloto era testar a aplicação de ambas as técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada na instituição *Cesar School*. No entanto, devido a só haver duas participantes voluntárias para o workshop, este foi realizado aplicando somente a técnica Entrevista Situada na mesma instituição que ofereceu um ambiente propício

para a prática, de acordo com o planejamento, contando com salas climatizadas, projetor, quadro e sistema de som.

- **Participantes**

O estudo foi realizado com duas alunas, sendo uma do mestrado em design e outra com pós-graduação concluída, que utilizou de pesquisa qualitativa em sua pesquisa. Vale ressaltar que essas alunas foram as únicas participantes, pois, apesar de ter quatro pessoas inscritas, somente elas apareceram no dia do workshop.

- **Protocolo de aplicação**

Em relação aos estudos piloto anteriores, algumas pequenas mudanças foram realizadas, acrescentando considerações a fim de que a aplicação da técnica se tornasse mais estruturada. Foi criada uma apresentação em documento *ppt* sobre as técnicas qualitativas e inserido um momento final de comentários das participantes sobre a técnica.

Assim, a agenda para esse piloto seria:

- Apresentação em *ppt* sobre técnicas qualitativas e sua relação com o Design;
- Apresentação de vídeo conceituando e apresentando a técnica Entrevista Situada;
- Abertura de espaço para tirar dúvidas;
- Aplicação da técnica;
- Comentários e percepções sobre a técnica

A análise dos dados coletados foi realizada através da análise temática, realizando também codificação e utilizando a ferramenta MAXQDA®. O áudio da aplicação da técnica foi transcrito e a transcrição lida, analisada e interpretada através de uma análise temática na qual nomearam-se códigos com os principais temas que surgiam da transcrição. Esses temas foram posteriormente interpretados e separados em pontos que funcionaram e não funcionaram para as boas práticas e percalços. Vale ressaltar que esses temas são classificados como hipóteses, visto que são resultados de um estudo piloto. Recomenda-se que essas hipóteses sejam testadas em novos experimentos a fim de serem validadas ou não.

• Conclusões e Decisões

Os dados mostraram que, apesar de as participantes possuírem experiência prévia de entrevista, elas não compreenderam o conceito de entrevista situada e aplicaram uma entrevista semiestruturada etnográfica tendo como tema suas pesquisas acadêmicas. Dessa forma, ainda há a necessidade de o explicar com clareza, segundo recomendações de boas práticas acima citadas a fim de aprimorar a aplicação e criar um experimento estruturado e bem fundamentado.

A análise dos dados também apresentou alguns temas que emergiram (ver Apêndice C), sendo alguns enfatizados também na literatura. Vale ressaltar também a necessidade de uma amostra maior para validar os dados acima citados, pois estes se referem somente a um caso de uma técnica aplicada com duas participantes. Assim, recomenda-se que as hipóteses geradas neste e nos estudos pilotos anteriores sirvam como base para uma análise dos resultados e das boas práticas e percalços das técnicas qualitativas avaliadas.

Em relação às melhorias realizadas para o protocolo do experimento principal, podem ser descritas:

- Selecionar previamente alguns temas para que os participantes possam escolher na aplicação da técnica;
- Deixar claro a diferença entre Entrevista Situada e Entrevista Etnográfica;
- Separar um momento para que a pesquisadora possa simular a aplicação da técnica de forma que os participantes aprendam interagindo no cenário de aplicação.

4.1.1.1.4 Conclusão em relação aos três estudos piloto

A intenção foi utilizar do mínimo de interferência externa possível. Além disso, de forma a possibilitar um experimento estruturado e bem fundamentado, como previsto por Lakatos, os três estudos piloto acima descritos geraram resultados que trouxeram o aprimoramento das técnicas e a sua aplicação de uma forma mais estruturada, no experimento principal, a partir do entendimento de alguns pontos que servirão de base para a aplicação.

Os principais aprimoramentos contemplados no protocolo do experimento principal foram:

- Foi incluída uma apresentação inicial em *ppt* sobre técnicas qualitativas e sua relação com o Design;
- Foram selecionados previamente alguns temas para que os participantes pudessem escolher na aplicação da técnica;
- O vídeo foi utilizado somente para apresentação da técnica;
- Houve um espaço para que os participantes tirassem dúvidas;
- Além de um momento para que a pesquisadora pudesse simular a aplicação de cada técnica de forma que os participantes aprendessem interagindo no cenário de aplicação;
- Um momento para que os participantes falassem sobre sua percepção em relação a cada técnica;
- E um momento final, após a aplicação de ambas as técnicas, para que cada grupo escrevesse sua percepção e a diferença entre as técnicas.

Em relação à técnica Focus Group

- No vídeo e no momento de dúvidas, , foi detalhado o papel do moderador e deixado claro que ele deve ter em mente que esse momento não é para pensar em soluções e sim explorar o problema.

Em relação à técnica Entrevista Situada

- No vídeo, foi incluída a explicação os tipos de entrevistas estruturada, semiestruturada e não estruturada e deixado claro o que a entrevista situada é uma entrevista semiestruturada, que pode ser realizada com base em tópicos;
- Também foi adicionada a orientação de que, em uma entrevista, o entrevistador não deve induzir o entrevistado;
- Após a exibição do vídeo, a pesquisadora deixou claro a diferença entre Entrevista Situada e Entrevista Etnográfica;
- Para a prática, foi orientado para que os participantes gravassem os vídeos sempre na vertical ou na horizontal;
- Os temas do dia a dia definidos para entrevista foram de conhecimento dos participantes e/ou escolhidos por eles;
- Foi enfatizado o objetivo da entrevista situada e o fato de que uma Entrevista Situada deve ser aplicada no contexto de uso do entrevistado;

- Foi usado um vocabulário mais compreensível para a palavra contexto real, como local onde a pessoa costuma realizar as atividades pesquisadas, ou local físico pesquisado.

A seguir, serão apresentados os tópicos que descrevem com detalhes o protocolo usado para o experimento principal.

4.1.2 Experimento principal

De acordo com o objetivo deste trabalho além da intenção da metodologia usada, essa fase aconteceria através de práticas com três horas de duração das técnicas qualitativas *Focus Group* e Entrevista Situada com e sem experiência prévia com técnicas qualitativas.

Vale ressaltar que, devido às limitações de aplicação em workshops, nos quais os participantes não estarão em seu contexto real, considerando o conceito de aplicação da Entrevista Situada, o recomendado é que seja enfatizado para eles que a técnica deve ser aplicada no ambiente real e que, devido a não haver possibilidade de todos irem para o ambiente do dia a dia, a aplicação do workshop deve considerar essa limitação.

Os workshops seriam gravados em áudio, já que, segundo MERIAM (2009), a gravação de áudio é a mais comum para gravar dados de uma entrevista e o vídeo ocasionalmente também é usado na compilação de informações. Também seria usada a gravação do áudio para a aplicação do *Focus Group*, junto aos momentos de dúvidas e Pós-Aplicação, a gravação de vídeos dos celulares dos participantes, na Entrevista Situada, além dos textos e áudios enviados pelos participantes ao final da aplicação.

Junto a esses dados, o planejamento também considera que sejam coletadas as respostas de um questionário utilizando escala *likert*, aliado a perguntas abertas, que seria respondido após as aplicações. Tudo seria armazenado no computador pessoal da pesquisadora em uma pasta protegida por senha.

Os tópicos a seguir descreverão o contexto proposto para a coleta de dados, incluindo cenário de aplicação, participantes e protocolo do experimento:

- **Cenário de aplicação**

Os workshops seriam aplicados nos ambientes do *Cesar School* de da UFPE, por ser instituições que ensinam o Design e possuem alunos com background sobre a importância do uso de métodos e técnicas em projetos de Design.

- **Participantes**

Seriam utilizadas práticas com turmas de no máximo 12 participantes, designers, ou alunos de Design, estudantes de graduação, ou pós-graduação, de mestrado ou doutorado.

A escolhas de serem Designers ou estudantes aconteceu devido a ser percebido nos estudos pilotos a necessidade dos participantes possuírem um background de Design e de conhecimento de técnicas qualitativas (ex. entrevistas e observação), de forma a entenderem o significado da proposta de aplicação das técnicas na fase de exploração de problemas, no início do processo de Design.

Em relação aos critérios de serem alunos de graduação ou pós-graduação, isso foi definido com o objetivo de analisar a relação entre a compreensão das técnicas e a experiência prévia dos participantes, visto que o background acadêmico pode interferir na assimilação e prática.

- **Protocolo de aplicação**

Em relação à aplicação, esta seria realizada através de workshops de três horas de duração, nos quais os participantes seriam convidados a aplicar as técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, visando coletar dados para entender os comportamentos e a experiência do usuário, usando temas relacionados a situações do cotidiano das pessoas.

Nos tópicos a seguir serão descritos alguns pontos contemplados no protocolo de aplicação, como o uso do vídeo, a forma de escolha dos temas e as etapas do experimento.

- *O uso do vídeo para apresentar as técnicas*

Para apresentação de cada técnica e introdução de conteúdo sobre a mesma, seriam utilizados dois vídeos, desenvolvidos pela pesquisadora e aprimorados de acordo com os resultados dos estudos piloto, que possuem o objetivo de

apresentar a técnica de forma estruturada, já que o pesquisador usaria o mesmo vídeo e a mesma conceituação da técnica em todos os workshops, vide a figura 19.



Figura 19. Frames dos vídeos aplicados.

Fonte: Elaborado pela autora

- **Escolha do tema pelos participantes**

Outro ponto definido para o protocolo, de acordo com a intenção do presente trabalho, foi o uso de temas previamente relacionados ao cotidiano e ao contexto real dos participantes para que eles escolham o que utilizar. Isso aconteceu com base na hipótese visualizada nos estudos piloto de que a escolha do tema pelos participantes aumentava o engajamento e a imersão na aplicação da técnica e que ao mesmo tempo esta não poderia ser muito vaga para os participantes, nem definida por eles.

Assim o experimento contaria com três temas pré-definidos pela pesquisadora, devendo os participantes escolherem um para aplicação em cada técnica. Vale ressaltar que todos os grupos deveriam aplicar o mesmo tema para a técnica em questão. Abaixo, estão descritos os temas sugeridos:

- O trajeto diário das pessoas para o local;
- O momento de almoço do dia a dia; e
- O momento de pausa entre as aulas.

- **Etapas do experimento principal**

A partir dos resultados dos estudos piloto, foi definido que o protocolo do experimento principal seria dividido em quatro etapas, de acordo com o texto a seguir:

- Na primeira etapa, aconteceria a *introdução* sobre as técnicas qualitativas e o design, através de uma apresentação em *ppt*, com sete slides;
- Na segunda, seria realizada a *aplicação da técnica Focus Group*, através de uma apresentação em *ppt*, com dois slides e um vídeo, contendo instruções previamente apresentadas, um momento para que os participantes pudessem tirar dúvidas sobre a técnica, simulá-la, definir os grupos e o tema, além de outro momento, após a aplicação, que seria realizada uma entrevista em grupo com o objetivo de entender a percepção dos participantes;
- Na terceira etapa, eles usariam a *Entrevista Situada*, também através de uma apresentação em *ppt*, com dois slides e um vídeo com instruções previamente apresentadas. Da mesma forma da etapa anterior, também haveria um momento, antes da aplicação, para que os participantes pudessem tirar dúvidas sobre a técnica, simulá-la, definir os grupos e o tema, além de outro momento, após a aplicação, que seria realizada uma entrevista em grupo com o objetivo de entender a percepção dos participantes sobre a técnica;
- Por último, haveria um *momento de discussão final* e seria enviado, por email, um questionário individual.

As quatro etapas serão detalhadas nos tópicos abaixo e podem ser visualizadas na figura 20.

Detalhamento das etapas do experimento principal

Etapas	Detalhamento	Materiais	Tempo estimado
Introdução sobre as técnicas qualitativas e o design	Apresentação	Slides em PPT	5 a 10 minutos
Aplicação da técnica Focus Group	Permissão para gravar áudio e fotos	Slides em PPT Gravação de áudio + fotos	5 minutos
	Apresentação do vídeo e descrição dos principais tópicos e possíveis perguntas		
	Dúvidas, simulação, divisão dos grupos, seleção dos moderadores, escolha do tema		25 minutos
	Aplicação da técnica		30 minutos
	Discussão e percepção dos participantes		30 minutos
Aplicação da técnica Entrevista Situada	Permissão para gravar áudio, vídeo e fotos	Slides em PPT Gravação de áudio + fotos	5 minutos
	Apresentação do vídeo e descrição dos principais tópicos e possíveis perguntas		
	Dúvidas, explicação da diferença entre Entrevista Situada e Entrevista Etnográfica, simulação, divisão dos grupos, seleção dos entrevistadores, entrevistados e observadores e escolha do tema	Gravação de áudio	25 minutos
	Aplicação da técnica	Gravação de vídeo + fotos	30 minutos
	Discussão e percepção dos participantes	Gravação de áudio	20 minutos
Momento final + questionário individual	Depoimento de cada grupo sobre a aplicação de cada técnica e a diferença entre elas.	Textos escritos pelo grupo ou audios enviados via WhatsApp	10 minutos
	Depoimento individual usando de escala likert + perguntas abertas opcionais.		0 minutos (envio pelos participantes por email)

Figura 20. Detalhamento das etapas do experimento principal

Fonte: Elaborado pela autora

- *Introdução sobre as técnicas qualitativas e o design*

De forma a introduzir os participantes sobre a necessidade e como as técnicas qualitativas são aplicadas no Design, antes de iniciar a aplicação das técnicas, haveria uma breve introdução sobre as técnicas qualitativas no Design.

Essa apresentação traria alguns conceitos de design relativos aos objetivos das técnicas qualitativas, o objetivo de se aplicar as técnicas qualitativas no Design, as motivações dessa aplicação e a apresentação de algumas técnicas qualitativas utilizadas no design. Vale destacar que todos os dados apresentados possuem relação com a literatura pesquisada no presente trabalho. Seria também enfatizado que o objetivo do workshop era aplicar as técnicas Focus Group e Entrevista Situada na fase de exploração de problemas, no início do processo de Design.

Após essa introdução, o protocolo contempla também a entrega do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para cada participante (Apêndice G), explicando as informações sobre a pesquisa, os riscos e os benefícios.

- *Aplicação da técnica Focus Group*

Após a introdução sobre as técnicas qualitativas e a sua relação com o Design, aconteceria a aplicação da técnica Focus Group. Primeiramente, seria solicitada para turma permissão para gravar o áudio e tirar fotos e então iniciada a apresentação de um vídeo conceituando a técnica e apresentando formas de aplicação.

Durante a apresentação do vídeo, a pesquisadora deve escrever também os principais tópicos sobre a técnica e sua aplicação no quadro, além das perguntas que poderiam ser feitas durante o Focus Group de forma a auxiliar os alunos quando eles forem executar a técnica. A apresentação do vídeo teria como duração prevista quatro minutos.

Diante da necessidade da imersão das pessoas no conteúdo apresentado no vídeo para assimilação e futura aplicação das técnicas, após a apresentação do vídeo, seriam realizadas perguntas sobre o entendimento da técnica, do papel do moderador e se eles teriam alguma dúvida antes de aplicar a técnica. Seria também reservado um espaço para que os alunos tirem dúvidas sobre a técnica.

Explicada a técnica, a pesquisadora também reservaria um momento de cinco minutos para realizar uma breve simulação de um Focus Group com foco exploratório. Ela pediria para três alunos se disponibilizarem para a simulação e encenará o Focus Group em sala. Os temas utilizados para essa simulação seriam temas que não estão disponíveis para aplicação, como por exemplo o momento de café da manhã, dormir, entre outros. O tempo para as perguntas da pesquisadora, para os alunos tirarem dúvida e para a pesquisadora simular a técnica seria de no máximo vinte e cinco minutos.

Após a simulação, a pesquisadora pediria para que os alunos se reunissem em grupos de no máximo oito pessoas e escolhessem um moderador e uma pessoa para observar a aplicação da técnica. Seria comunicado que, devido a abordagem exploratória do Focus Group, o moderador poderia participar da aplicação da técnica e também que ele poderia utilizar as perguntas do quadro como guia para o Focus Group, além de que as outras pessoas do grupo poderiam participar com perguntas. Seria solicitado também para que a turma escolhesse dentre os temas disponíveis para a apresentação, um tema para aplicar entre o grupo. O tempo para a escolha do grupo, do moderador e do tema seria em média de cinco minutos.

Após a escolha do tema, os participantes teriam no máximo trinta minutos para aplicar a técnica. Vale destacar que, apesar de a literatura trazer dados da aplicação do Focus Group de 30 a 60 min, devido a duração total disponível para o workshop ser de no máximo três horas, o tempo de trinta minutos foi definido como a duração máxima para a aplicação da técnica.

Após a aplicação, seria separado também um tempo de no máximo trinta minutos para uma entrevista em grupo a fim de discutir sobre a técnica. Essa análise e reflexão seria importante para que a pesquisadora identificasse a percepção dos alunos sobre a técnica, do papel do moderador e de problemas que apareceriam durante essa aplicação.

- *Aplicação da técnica Entrevista Situada*

De modo a possibilitar uma aplicação estruturada de ambas as técnicas, o planejamento entendeu a necessidade da forma de aplicação da Entrevista Situada como similar à da técnica Focus Group.

Dessa forma, ao início da aplicação, seria solicitado para turma permissão para gravar o áudio, vídeo e tirar fotos e então seria iniciada a execução da técnica Entrevista Situada. Da mesma forma do Focus Group, esse momento consistiria na apresentação de um vídeo conceituando a técnica e apresentando formas de aplicação.

Durante a apresentação do vídeo, a pesquisadora escreveria os principais tópicos sobre a técnica e sua aplicação no quadro, além das perguntas que poderiam servir de guia durante a Entrevista Situada de forma a auxiliar quando os alunos fossem executar a técnica. A apresentação do vídeo duraria no máximo cinco minutos.

Diante da necessidade da imersão das pessoas no conteúdo apresentado no vídeo para assimilação e futura aplicação das técnicas, após a apresentação do vídeo, seriam realizadas perguntas sobre o entendimento da técnica, do papel do entrevistador, da diferença entre Entrevista Situada e Entrevista Etnográfica e se eles teriam alguma dúvida antes de aplicar a técnica. Seria também reservado um espaço para que os alunos tirem dúvidas sobre a técnica e enfatizado que a entrevista situada deve ser aplicada no ambiente real e que, devido a não haver possibilidade de todos irem para o ambiente real, durante o workshop ela seria aplicada com uma simulação dos dados.

Explicada a técnica, a pesquisadora reservaria um momento de cinco minutos para realizar uma breve simulação do que seria uma Entrevista Situada. A pesquisadora perguntaria se um aluno poderia se disponibilizar para a simulação e encenaria a técnica em sala. Os temas utilizados para essa simulação seriam temas que não estão disponíveis para aplicação, como por exemplo o momento de trabalho no dia a dia. O tempo para as perguntas da pesquisadora, para os alunos tirarem dúvida e para simulação seria de no máximo vinte minutos.

Após a simulação, a pesquisadora pediria para que os alunos se reunissem em grupos de três a quatro pessoas e escolhessem um entrevistado e uma pessoa para realizar a gravação dos vídeos em um celular. Por questões de ética, a pesquisadora deve deixar claro para os alunos que, caso eles não desejem serem filmados, eles podem gravar o áudio. Mesmo assim, ela deve deixar claro que, na prática da técnica, o ideal é a filmagem dos participantes.

Seria solicitado também que a turma escolhesse um, dentre os temas disponíveis para a apresentação, com exceção do tema utilizado no Focus Group. O tempo para a escolha do grupo, do moderador e do tema seria de cinco minutos.

Após a escolha do tema, os participantes teriam no máximo trinta minutos para aplicar a técnica. O tempo de trinta minutos foi o máximo possível para a aplicação da técnica, devido a duração total disponível para o workshop ser de no máximo três horas.

Após a aplicação, seria separado também um tempo de no máximo trinta minutos para uma entrevista em grupo a fim de discutir sobre a técnica. Essa análise e reflexão seria importante na medida em que a pesquisadora identifique a percepção dos alunos sobre a técnica, do papel do entrevistador e de problemas que apareceram durante essa aplicação.

Assim, a pesquisadora realizaria perguntas sobre a percepção do grupo em relação a técnica e ao papel do entrevistador. Devido a Entrevista Situada ser aplicada após o Focus Group, seria perguntado também para os alunos qual a diferença que eles perceberam entre o Focus Group e a Entrevista Situada.

- *Momento final*

Aplicadas as duas técnicas, haveria também um breve momento de no máximo dez minutos para que cada grupo realizasse uma breve descrição sobre o que acharam de cada técnica e a diferença que eles perceberam entre o Focus Group e a Entrevista Situada. Esses textos ou áudio seriam enviados para o email ou para o WhatsApp da pesquisadora e salvos no computador.

- *Questionário individual*

Além da percepção em grupo dos participantes, o planejamento também contemplou a aplicação de um questionário, cujas questões foram criadas com base na análise dos estudos piloto, para avaliar a percepção individual sobre a técnica. Este seria enviado por e-mail para cada participante.

Deve-se ressaltar que o questionário foi criado utilizando da escala likert de 5 pontos aliado a perguntas abertas. Estas foram criadas utilizando as sugestões de CUNHA (2007) para que sejam elaborados uma quantidade de itens maior

que a esperada, avaliando a percepção do participante através de opiniões expressamente opostas, positivas ou negativas.

O questionário também foi submetido a avaliação de especialistas pós-graduandos em Design e Administração a fim de ajustar possíveis equívocos de linguagem ou mesmo de elaboração do questionário. Foi também utilizado no questionário o recurso de aplicar perguntas ao invés de afirmações.

Dentre os temas que o questionário procurava avaliar, estavam:

- A clareza em relação ao papel do moderador/entrevistador;
 - Aplicado a partir da pergunta: “De 1 a 5, sendo 1 nada claro e 5 totalmente claro, após a simulação da técnica, o quão claro ficou para você o papel do moderador/entrevistador?”, este tópico foi descrito de forma a entender o quanto o papel do moderador ficou claro para os participantes.
- A necessidade de realizar perguntas para a pesquisadora;
 - Devido a ser percebida a ocorrência em várias aplicações dos pilotos, a pergunta “De 1 a 5, sendo 1 nenhuma vez e 5 sempre, após a simulação da técnica, quantas vezes você sentiu a necessidade de fazer perguntas à pesquisadora durante a aplicação da técnica *Focus Group/Entrevista Situada*?”, visou validar essa percepção nas aplicações.
- A percepção sobre o nível de profundidade dos dados gerados pela técnica;
 - O tema foi aplicado a partir da pergunta: “De 1 a 5, sendo 1 para dados nada aprofundados e 5 para dados muito aprofundados, qual o nível de aprofundamento que os dados gerados que a técnica *Focus Group/Entrevista Situada* proporcionou para o seu grupo?”, este tópico foi descrito de forma a validar a percepção sobre o aprofundamento dos dados pelos participantes.
- A compreensão em relação de como o processo acontece na situação estudada;
 - Foi percebida a necessidade da pergunta: “De 1 a 5, sendo 1 para nenhuma compreensão do processo e 5 completa compreensão do processo, o quanto a técnica *Focus Group/Entrevista Situada* o ajudou a compreender o processo de como acontece na situação estudada (ex. trajeto de casa para o trabalho, momento de almoço,...)?”. para

descrever este tópico de forma a validar a percepção sobre o entendimento do processo.

- A compreensão da experiência do usuário na situação estudada;
 - O tema foi aplicado a partir da pergunta: “De 1 a 5, sendo 1 para nenhuma compreensão da experiência e 5 completa compreensão da experiência, o quanto a técnica *Focus Group*/Entrevista Situada o ajudou a compreender a experiência do usuário na situação estudada (ex. trajeto de casa para o trabalho, momento de almoço,...)?” e foi descrito de forma a validar a percepção dos participantes sobre os dados proporcionarem a visão da experiência completa.
- A imersão dos participantes; e
 - A pergunta: “De 1 a 5, sendo 1 nada imerso e 5 totalmente imerso, o quanto a aplicação dessa técnica contribuiu para uma imersão no cenário do usuário?” foi descrita de forma a entender o nível de imersão proporcionado por cada uma das técnicas.
- A capacidade da técnica de construção de conhecimento entre os participantes.
 - Visualizado na literatura e também nos dados, a pergunta : “De 1 a 5, sendo 1 para nenhuma compreensão de um conhecimento social compartilhado e 5 completa compreensão de um conhecimento social compartilhado, o quanto a técnica *Focus Group*/Entrevista Situada o ajudou a compreender um conhecimento social compartilhado?” foi realizada de forma a validar a percepção dos participantes sobre o collective sense making.
 - Vale ressaltar que as perguntas foram aplicadas separadamente para cada técnica e que, ao final de cada pergunta, havia uma pergunta opcional “por quê”, de forma a incentivar os participantes a apresentar dados individuais sobre a pergunta.

4.1.3 Compilação dos dados

Segundo MERIAM (2009), a transcrição de entrevistas fornece a melhor base de dados para análise. De acordo com essa afirmação, complementado pelo fato de os estudos pilotos trazerem a necessidade de haver mais de uma transcrição, foi definido

que os áudios antes e durante a aplicação do *Focus Group*, dos vídeos das Entrevistas Situadas e os dados após a aplicação das técnicas seriam transcritos, organizados e analisados.

Após a transcrição, os dados seriam analisados, codificados e organizados em grupos de temas específicos.

Nos próximos tópicos, serão descritos com detalhes a transcrição e a codificação dos dados.

4.1.3.1 Transcrição

A escolha de transcrever cada momento aconteceu ao se perceber, nos estudos piloto, a importância desses dados trazerem valiosos entendimentos sobre experiência prévia, características e percepção dos participantes. A seguir, será detalhado os objetivos na transcrição de cada um desses momentos:

- O primeiro momento, denominado “*dúvidas e simulação*”, realizado após a apresentação dos vídeos, no qual os participantes tiram as dúvidas e seria simulada a técnica, seria transcrito de forma a entender os questionamentos e a experiência prévia dos participantes com as técnicas qualitativas.
- O segundo momento, chamado de “*aplicação*”, que consiste na aplicação da técnica entre os participantes, seria transcrito de forma a entender a forma como eles aplicavam cada técnica, compreendendo também a percepção dos participantes quanto a atuação do moderador e do entrevistador.
- O terceiro momento, denominado de “*percepção após a aplicação*”, no qual a turma manifesta verbalmente, através de uma discussão em grupo, a percepção sobre a técnica, sobre o papel do moderador/entrevistador e a diferença entre as duas técnicas, seria transcrito de forma a validar alguns dos percalços e boas práticas percebidos no momento de aplicação e entender a percepção da turma sobre a aplicação das técnicas.

Outro ponto a ser transcrito e analisado são os depoimentos dos participantes ao final da aplicação, que podem ser enviados por escrito ou áudio, via e-mail ou WhatsApp, e descrevem a percepção em relação à aplicação de cada técnica e qual a diferença que eles poderiam descrever entre as duas técnicas. Esses dados são importantes também de forma a validar a análise e interpretação da pesquisadora sobre a

aplicação da técnica e a percepção de cada grupo livre do viés da possível timidez de alguns alunos de falar em sala de aula, ou de realizar críticas à aplicação.

Momentos transcritos por técnica

Primeiro Momento	Dúvidas, Simulação e escolha do tema
Segundo Momento	Aplicação da técnica
Terceiro Momento	Discussão e percepção dos participantes
Momento final	Depoimento dos participantes

Figura 21. Momentos a serem transcritos por cada técnica

Fonte: Elaborado pela autora

4.1.3.2 Codificação dos dados

Alguns autores defendem o uso da codificação de dados qualitativos, de forma a estruturar a análise, usando rigor científico (BENSON et al., 2012; CASTRO et al., 2010; KARLESKY & ISBISTER, 2016; OBRIST et al., 2011; PARDO et al., 2015). CRESWELL (2009, p.190) descreve a validade qualitativa como a procura do pesquisador por um rigor através de alguns procedimentos. Assim, observando os conceitos supracitados que justificam uma análise estruturada através da codificação dos dados, para compilação dos dados, o planejamento do presente trabalho utilizaria da codificação dados transcritos. Estes seriam analisados e catalogados, utilizando o software MaxQDA ® a fim de criar um conjunto de temas para uma análise e interpretação estruturada, aplicada na fase a seguir.

4.1.4 Análise e interpretação

A proposta deste trabalho para essa fase seria a análise em duas etapas, vide figura 22:

- A primeira a *análise qualitativa*, seria realizada através do método de análise de conteúdo, referente à aplicação das técnicas no workshop e dos relatos que

alguns grupos enviarão por escrito ao final da aplicação. Essa análise objetiva estruturar, encontrar os temas e interpretá-los, a fim de apresentar hipóteses do que seriam princípios e boas práticas;

- A segunda fase da análise seria constituída da *análise dos questionários individuais* respondidos pelos alunos e tem como finalidade confirmar ou refutar algumas hipóteses, criadas nos estudos piloto, além de acrescentar dados específicos de cada aluno.

A seguir, serão descritos os métodos, técnicas e detalhes utilizados para a análise qualitativa. Logo após, será apresentada a proposta para a análise dos questionários.

Metodologia de análise aplicada



Figura 22. Fases da metodologia de análise aplicada

Fonte: Elaborado pela autora

4.1.4.1 Análise qualitativa e interpretação dos dados

Para análise e interpretação dos dados gerados nos workshops seria utilizado o método de análise de conteúdo proposto por Laurence Bardin (1977/2011). Para a autora, a análise do conteúdo é "um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 1977/2011), p. 48).

A escolha do método para análise da aplicação das técnicas aconteceu por elas serem realizadas em um contexto de constante interação social e por esse tipo de abordagem trazer uma forma de análise mais estruturada na compreensão dos dados da aplicação das técnicas.

A metodologia contempla a análise realizada através do software MaxQDA®. Os códigos, os textos e os dados referentes à aplicação e a percepção após a aplicação seriam analisados e interpretados, procurando-se identificar os temas principais que apareceram, observando como acontece essa interação e as coocorrências das percepções dos participantes.

Dessa forma, no presente trabalho, seria utilizado de análise de conteúdo utilizando-se as técnicas de análise sequencial, análise da enunciação, análise temática e análise das relações, que serão descritas a seguir:

- *a análise sequencial*, o ritmo do discurso, ou seja, duas etapas que revelam a dinâmica da entrevista, seria utilizada a fim de verificar a o processo de aplicação das técnicas.
- *a análise da enunciação*, caracterizada por uma leitura da forma de dizer, separada da leitura temática, seria aplicada de forma a trazer o contexto em que foram realizadas as técnicas e o tipo de interação determinado por esse contexto.
- *a análise temática*, um tipo de análise de significados (BARDIN, 1977/2011), seria utilizada para sintetizar em temas o que foram verbalmente expressados na aplicação.
- já *a análise das relações* seria aplicada através da interpretação das coocorrências entre os grandes temas que apareceram na análise temática. Segundo OSGOOD (apud BARDIN, 1977/2011, p. 260), a análise de coocorrências tem como característica o uso da frequência da aparição de uma dada forma significativa com as outras unidades significantes.

A figura 23 descreve as técnicas de análise de conteúdo usadas neste trabalho.

Análise de Conteúdo

Técnicas de Análise	Descrição
Análise sequencial	Análise da sequência dos workshops
Análise da Enunciação	Análise do contexto em que foram realizadas as técnicas
Análise Temática	Análise dos principais temas encontrados
Análise das Relações	Análise e interpretação das coocorrências entre os grande temas que apareceram na análise temática

Figura 23. Análise de conteúdo utilizada (Modelo de Bardin, 1977/2011)

Fonte: Elaborado pela autora

4.1.4.2 Análise dos questionários individuais

Para análise e interpretação dos dados individuais dos workshops seria utilizado o método de análise Estatística Descritiva, junto à análise categorial dos dados qualitativos (BARDIN, 1977/2011). Nelas, os dados avaliados serão triangulados com as descrições dos participantes, de forma a validar algumas hipóteses sobre a percepção individual das técnicas.

5 CONSIDERAÇÕES SOBRE O EXPERIMENTO

A partir da metodologia descrita no capítulo anterior e do aprimoramento dos dados proporcionados pelos estudos piloto, foi iniciada a fase de aplicação, análise e interpretação dos dados do experimento, como pode ser observado na figura 24.

Vale destacar que foram realizadas algumas mudanças nas aplicações em relação à metodologia prevista no capítulo 4 de acordo com as condições existentes, por se tratar de um experimento utilizando de uma metodologia qualitativa, em um cenário não controlado, onde é comum ocorrer alterações no método devido ao contexto e a subjetividade de cada pessoa (MERRIAM, 2009, p. 222).

Assim, o presente capítulo pretende apresentar, nos tópicos a seguir, as condições do experimento, aplicação, compilação e análise e interpretação dos dados, além de descrever os principais resultados gerados.

5.1 CONDIÇÕES DE FALSEAMENTO

Os experimentos foram aplicados, utilizando a metodologia descrita no capítulo anterior, nas instituições *Cesar School*, com turmas fechadas de graduação e pós-graduação, e na UFPE com alunos de pós-graduação que foram selecionados através de um formulário enviado por e-mail.

Todos os dados foram armazenados e os áudios e vídeos da aplicação foram transcritos, descritos, codificados e analisados (figura 24).

Considerações sobre o experimento

Cenário de aplicação
Cesar School e UFPE

Recrutamento

Para Cesar School
Turmas disponibilizadas pela coordenação da instituição
Para UFPE
Divulgação online e seleção de alunos que preencham o requisito

Participantes

Alunos de graduação do Cesar School
Workshops 1 e 2
(41 participantes no total)
Alunos de pós-graduação da UFPE e Cesar School
Workshops 3 e 4
(24 participantes no total)

Experiência dos participantes com técnicas qualitativas

Workshop 1 - Poucos participantes
Workshop 2 - A maioria dos participantes
Workshop 3 - A maioria dos participantes
Workshop 4 - A maioria dos participantes

Cronograma

Para graduação - 2 dias
Etapas 1 e 2; durando 1h30; etapas 3 e 4 durando 1h30
Para pós-graduação - 1 dia
com duração total de 3h para etapas 1, 2, 3 e 4

Divisão de grupos

Para Focus Group - Graduação - 4 a 7 pessoas
Pós-graduação - 6 pessoas
Para Entrevista Situada - Graduação - 3 a 4 pessoas
Pós-graduação - 3 a 4 pessoas

Fases da Metodologia	Detalhamento	Materiais e métodos	Participantes
Experimento Principal	Protocolo do Experimento		
	Introdução Entrega dos TCLEs, solicitação da gravação dos dados, apresentação da introdução	Slides em PPT Gravação de áudio, vídeo + fotos Observação e entrevista semiestruturada	Grupos 4, 5, 6 e 7
	Workshop Focus Group: Apresentação, explicação, dúvidas, simulação, aplicação e discussão		
	Workshop Entrevista Situada: Apresentação, explicação, dúvidas, simulação, aplicação e discussão		
	Momento final	Envio de audios e textos pelos participantes Envio do questionário pela pesquisadora	
Compilação dos dados	Documentação e Síntese dos dados		
	Descrição dos dados	Documentos Google	
	Descrição dos dados	Documentos Google	
	Codificação dos dados	MaxQDA®	
Análise dos dados	Análise de Conteúdo		
	Análise sequencial Análise da enunciação Análise temática	MaxQDA®	
	Análise das relações		
Considerações finais	Taxonomias e Recomendações das técnicas		

Figura 24. Detalhamento do experimento realizado

Fonte: Elaborado pela autora

5.1.1 Cenário da aplicação

A coleta dos dados do experimento foi realizada em diferentes condições de ambiente, de acordo com a estrutura oferecida pelo local. Enquanto no *Cesar School*, houve uma melhor estrutura com salas climatizadas com mesas circulares e grupos que já trabalhavam em conjunto, na UFPE, apesar o ambiente contrário com sala climatizada, foram necessárias algumas improvisações devido a estrutura limitada da universidade. Dessa forma, a aplicação, na UFPE, foi realizada em uma sala do Centro de Artes e Comunicação (CAC), como o uso de uma caixa de som, além do uso do computador como tela de projeção, por não haver projetor disponível no momento da aplicação.

5.1.2 Participantes

Os participantes eram alunos do curso de Design, do início e do meio da graduação (41 alunos), além de alunos de pós-graduação da UFPE (Mestrado e doutorado) e do Cesar (Mestrado) (24 alunos, sendo 6 da UFPE e 18 do *Cesar School*). Como explicado anteriormente, o experimento consistiu em workshops aplicados no *Cesar School* e na UFPE, para alunos de graduação e pós-graduação.

Em relação ao recrutamento desses participantes, para a aplicação do experimento no *Cesar School*, a pesquisadora entrou em contato com a coordenadora que disponibilizou duas turmas de graduação e uma turma de pós-graduação para a aplicação do workshop. As turmas de graduação eram compostas de vinte e quatro alunos, cada turma, sendo que participaram dezoito alunos do início da graduação e vinte alunos do meio da graduação participaram do workshop.

Para a aplicação do workshop na UFPE, a pesquisadora divulgou o workshop online para inscrição, com data e hora agendadas, através de e-mail um formulário de inscrição criado no Google documentos. Nove alunos de pós-graduação se cadastraram no formulário e, destes, seis pessoas compareceram ao workshop.

Vale destacar que, durante a aplicação no *Cesar School*, devido ao número maior de pessoas do que o limite inicial de 12 participantes, foi necessária uma pequena adaptação, com a pesquisadora precisando de mais atenção para auxiliar todos participantes. No entanto, apesar de esse aumento inicialmente dificultar a gravação do áudio para a transcrição, não houve problemas que prejudicaram a aplicação.

5.2 APLICAÇÃO DO EXPERIMENTO

Os workshops aplicados com alunos de graduação, foram executados em dois dias, pela manhã, devido ao tempo cedido pelo *Cesar School* ser, para alunos de graduação, de no máximo 1h30 min por dia.

Para os alunos de pós-graduação, tanto no *Cesar School* quanto na UFPE, os experimentos foram aplicados em um dia e duraram 3h, sendo realizados na UFPE durante a manhã e no *Cesar School* a tarde.

Deve-se destacar que houve uma variação no quantitativo de participantes do experimento devido ao workshop para os alunos de graduação ser realizado em dois dias. Uma pequena quantidade de alunos de início de graduação e do meio da graduação faltou tanto no primeiro quanto no segundo dia.

Em relação a escolha do tema, apesar de serem sugeridos três para aplicação das técnicas, os temas escolhidos pelos participantes foram os mesmos para as mesmas técnicas em todos os quatro workshops aplicados.

A divisão dos participantes do experimento em grupos foi determinada através de uma organização no sentido de montar equipes por afinidade entre os participantes. No *Cesar School*, os alunos já participam de projetos em grupos pré-definidos desde o início do curso o que facilitou a interação entre os participantes.

Para os workshops realizados com alunos de graduação, os participantes se dividiram em grupos de 4 a 7 pessoas para a aplicação da técnica *Focus Group* e de 3 a 4 pessoas para a aplicação da técnica Entrevista Situada.

Nos workshops realizados com alunos de pós-graduação, os participantes se dividiram em grupos de seis pessoas para a aplicação da técnica *Focus Group* e de 3 a quatro pessoas para a aplicação da técnica Entrevista Situada.

Em todos os workshops, houve um momento de no máximo quinze minutos para lanche que variou, sendo realizado para alunos de graduação antes da aplicação da técnica, quando essa aplicação estava marcada para início às 10h30 e após a aplicação quando esta estava marcada para início às 8h45.

Tanto nos grupos de pós-graduação quanto nos grupos que estavam no meio da graduação, havia participantes que possuíam alguma experiência prévia, mesmo que pequena, com técnicas de entrevista e/ou observação. Em relação aos participantes

do início da graduação, apenas algumas pessoas (no máximo três) possuíam experiência com técnicas entrevistas e observação.

Foi solicitado também para os participantes a gravação do áudio do workshop, além de fotos para documentação da pesquisa. Foi informado também que todos os dados coletados seriam utilizados exclusivamente para fins de pesquisa sobre a aplicação da técnica.

No início do workshop também foi entregue para cada aluno o termo de consentimento para participação na pesquisa (TCLE), contendo as informações sobre a pesquisa, os riscos e os benefícios para os participantes. A pesquisadora explicou o termo, entregou para a assinatura dos participantes e informou que no caso de quaisquer dúvidas, eles poderiam perguntar ou entrar em contato. Foi informado também que, caso eles não desejassem a gravação dos dados, eles poderiam pausar no momento por eles desejado.

Além dos áudios e fotos coletados, foi também utilizado para fins de documentação e análise a os vídeos da entrevista gravados e cedidos pelos participantes, a gravação do áudio e o texto que eles criaram sobre a percepção geral dos participantes sobre as técnicas, além da avaliação individual dos participantes das técnicas através de um questionário utilizando a escala Likert aliado a perguntas abertas.

Ao final do workshop, foi solicitado para os participantes que cada grupo escrevesse ou enviasse por áudio utilizando e-mail ou WhatsApp pequenos textos falando sobre a percepção de cada grupo em relação à aplicação de cada técnica e qual a diferença que eles poderiam descrever entre as duas técnicas. Essa pequena tarefa foi solicitada em todos os workshops, exceto o workshop da UFPE, devido a grande participação dos alunos ter acarretado na necessidade de se estender o workshop por mais quinze minutos além das 3h planejadas inicialmente. Dessa forma, não houve tempo hábil para que os participantes elaborassem o texto em sala.

5.3 COMPILAÇÃO DOS DADOS

Para a documentação dos dados a metodologia do experimento previa que os dados da apresentação, aplicação e discussão e percepção dos participantes de cada técnica mais o momento final fossem transcritos e codificados para posterior análise.

Acontece que, durante a documentação do presente experimento, foram percebidos dados de observação da pesquisadora que seriam importantes para a análise do experimento em si, além de momentos transcritos que precisaram ser omitidos em sua descrição real, pois poderiam expor dados.

Isso levou à conclusão de que somente a transcrição dos dados poderia não ser suficiente, visto que, por questões éticas, seria necessário omitir dados relevantes para a confiabilidade da pesquisa. Assim, houve a necessidade de que, além das transcrições, cada experimento fosse também descrito.

Nos tópicos a seguir, serão detalhadas as etapas de transcrição, descrição e codificação dos dados, cuja síntese pode ser visualizada na figura 25.

Compilação dos dados

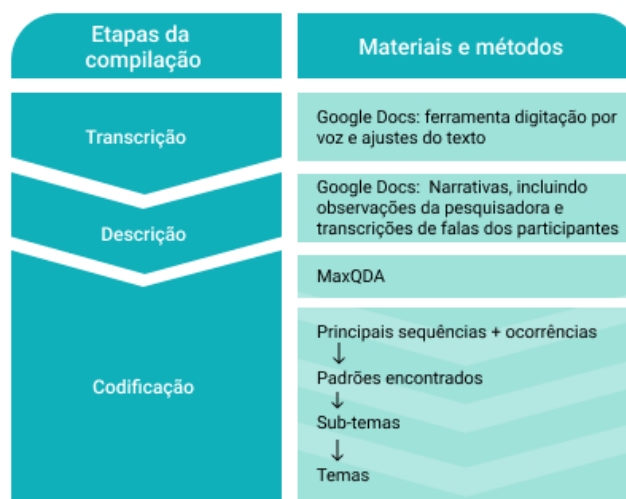


Figura 25. Etapas da compilação dos dados.

Fonte: Elaborado pela autora

5.3.1 Transcrição

Devido a grande quantidade de textos verbais e não verbais, a transcrição dos dados foi realizada utilizando o leitor de voz do *Google Docs*® e salva em computador pessoal.

Na transcrição, foram omitidas algumas informações que pudessem identificar os participantes, além do nome dos mesmos, dados que não estivessem condizentes

com a aplicação da técnica (ex. momento que os participantes acabam a aplicação sem avisar à pesquisadora e começam a falar de assuntos que não se relacionam com o workshop) e partes não relevantes na análise da aplicação da técnica.

Houve também momentos em que os participantes falaram ao mesmo tempo ou havia um certo ruído no local, que impossibilitaram a transcrição, devido a não compreensão do áudio.

5.3.2 Descrição das aplicações

Para MERIAM (2009), um dos pontos que o rigor em uma pesquisa qualitativa deriva são a triangulação dos dados, a interpretação das percepções e a rica e espessa descrição. Além disso, a autora fala que a escolha de uma metodologia qualitativa pressupõe uma certa visão que, por sua vez, desafia a forma como um pesquisador seleciona uma amostra, coleta dados, analisa dados e aborda questões de validade, confiabilidade e ética.

Assim, de forma a não diminuir a validade e confiabilidade da pesquisa, além de triangular dados de observações da pesquisadora com evidências reais dos participantes, entendendo também aspectos éticos, relacionados ao fato aplicação da técnica levar a exposição de dados do dia a dia das pessoas, que dependendo do contexto, não devem ser apresentados, nem divulgados, os dados foram apresentados através de descrições das aplicações.

Nessas descrições são utilizadas narrativas que incluem observações da pesquisadora e grande parte das transcrições, omitindo aquelas que podem conter informações pessoais do participante, quando esta é importante para a pesquisa, mas, por questões éticas, não deveriam ser transcritas na forma literal. Vale destacar que essas narrativas seguem o mesmo processo utilizados para as transcrições, sendo assim divididas em quatro momentos, como pode ser visualizado na figura 26:

- o primeiro relacionado a *explicação da pesquisadora, dúvidas dos participantes, a simulação das técnicas e a escolha do tema*, de forma a entender como foi explicada cada técnica;
- o segundo traz a aplicação das técnicas em si, descrevendo a forma que cada grupo aplicou o *Focus Group* e a *Entrevista Situada*; e

- o terceiro momento traz a percepção dos participantes sobre as técnicas e sobre as diferenças entre as duas técnicas;
- O quarto momento, denominado momento final, apresenta a percepção dos participantes.

Cada descrição pode também ser observada e analisada no Apêndice C.

Momentos descritos por técnica

Primeiro Momento	Dúvidas, Simulação e escolha do tema
Segundo Momento	Aplicação da técnica
Terceiro Momento	Discussão e percepção dos participantes
Momento final	Depoimento dos participantes

Figura 26. Etapas da compilação dos dados.

Fonte: Elaborado pela autora

5.3.3 Codificação dos dados

Os dados foram agrupados por Workshop e analisados utilizando o software MaxQDA®. Nesse software, foram codificadas as principais sequências e ocorrências de cada workshop. Esses dados foram então catalogados e codificados junto aos padrões encontrados na pesquisa que foram agrupados em subtemas e posteriormente grandes-temas que seriam analisados e interpretados, na fase seguinte. A figura 27, apresenta um exemplo dos códigos gerados para os grandes-temas e subtemas:

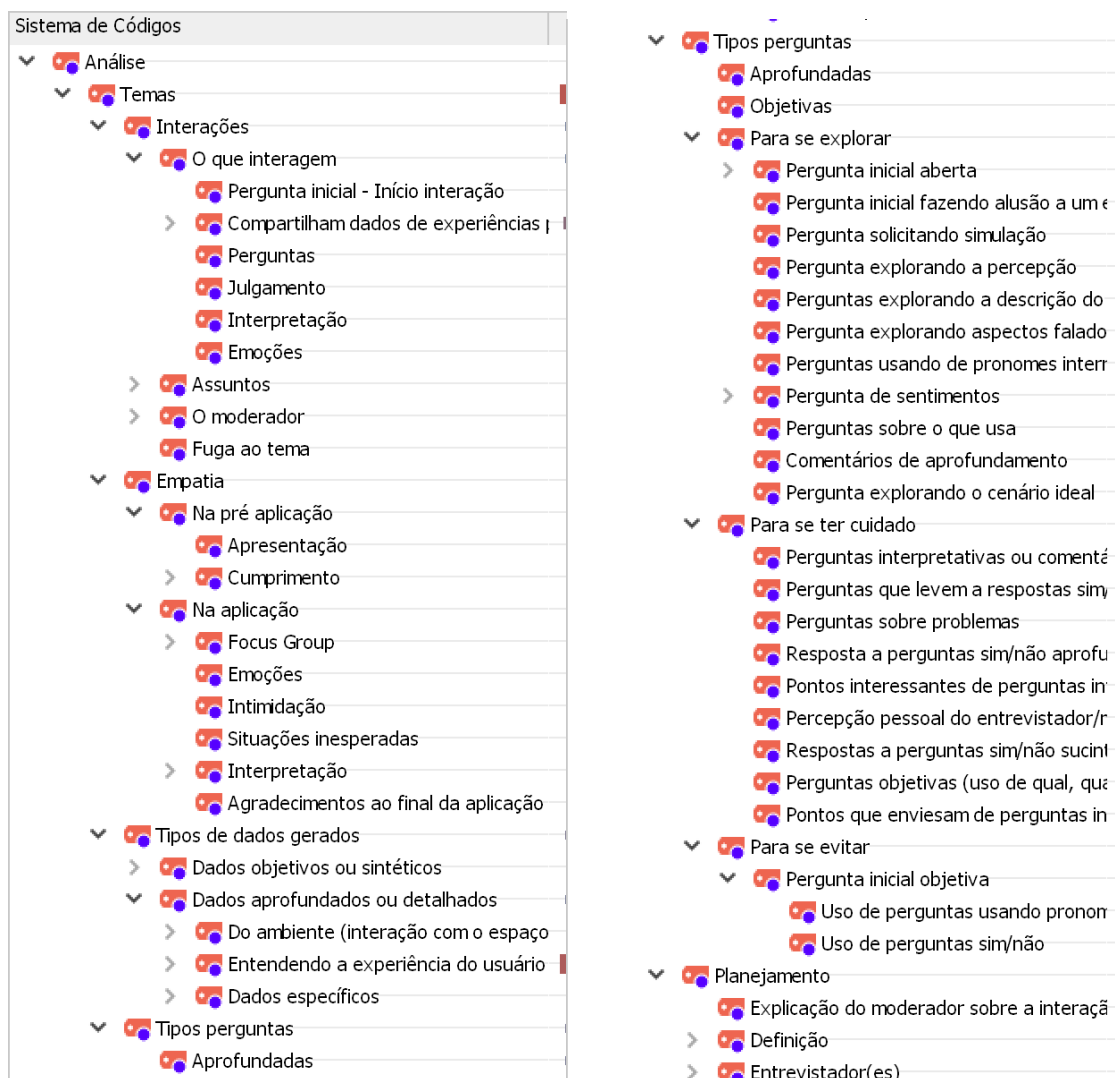


Figura 27. Relação de grande-temas e subtemas codificados

Fonte: Elaborado pela autora

5.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A primeira fase da análise foi realizada a partir dos dados documentados, utilizando o método de análise de conteúdo, segundo a metodologia prevista.

Entretanto, a segunda fase da análise, que contemplaria a análise dos questionários individuais respondidos pelos alunos na quarta etapa do experimento (Figura 27) com a finalidade de confirmar ou refutar algumas hipóteses, não pode ser realizada.

O que aconteceu foi que o fato de a pesquisadora ter enviado o questionário por email, após a aplicação da prática, trouxe poucas respostas na primeira semana de aplicação. E, mesmo com a pesquisadora solicitando aos participantes que

respondessem, a quantidade e a qualidade das respostas foram afetadas, pois muitos participantes não responderam, além de alguns só responderem um mês após o workshop.

Dessa forma, concluiu-se que a análise desses dados caracterizaria um viés da percepção dos alunos em relação às técnicas, pois, além de não haver uma amostra significativa (27 de 66 pessoas), muitos participantes podem não se lembrar de dados da aplicação, ao respondê-las depois de um mês.

Assim, para o processo de análise dos dados do presente trabalho, foi utilizada somente Análise de Conteúdo (figura 28), cujo processo aplicado será detalhado a seguir.

Análise de dados do experimento



Figura 28. Exclusão da segunda etapa de análise no experimento

Fonte: Elaborado pela autora

5.4.1 Análise de conteúdo

A análise de conteúdo realizada no presente trabalho foi aplicada a partir dos códigos, descrições e dados referentes à aplicação dos workshops, procurando identificar os principais momentos existentes nas aplicações, os temas que apareceram, o contexto de aplicação e as coocorrências.

Durante a análise sequencial, realizada a partir das descrições de cada workshop, junto a codificação, como pode ser visualizado na figura 29, foram também observados o processo de preparação para a prática, tipos de perguntas, assuntos discutidos, interação entre os participantes, percalços do moderador/entrevistador, além de alguns pontos principais que ocorreram.

A análise da enunciação foi aplicada observando o discurso dos participantes, observando o que e como eles falavam, além da forma com que o corpo, através de gestos e expressões, expressava o momento verbalizado. Para isso, foram utilizados os dados transcritos que foram codificados e categorizados por temas e as descrições dos textos e vídeos cada workshop, como pode ser observado no Apêndice A.

Na análise temática, a mais extensa das quatro análises realizadas devido a quantidade de informações geradas, os dados das transcrições foram codificados, observando também as descrições de cada workshop, categorizados e agrupados em temas-chave a partir dos pontos contingentes.

Já a análise das relações procurou relacionar e interpretar os temas gerados junto às ocorrências, dados da percepção dos participantes e informações geradas pela análise sequencial e análise da enunciação, gerando também hipóteses do que seriam recomendações para aplicações das técnicas.

Análise de Conteúdo (Bardin)



Figura 29. Detalhamento da análise de conteúdo utilizada no experimento

Fonte: Elaborado pela autora

5.5 DISCUSSÃO PRELIMINAR DOS RESULTADOS DO EXPERIMENTO

Este tópico pretende apresentar uma discussão preliminar com os principais resultados e acontecimentos encontrados em cada workshop de *Focus Group* e Entrevista Situada (Figura 30). Os dados brutos dos workshops podem ser visualizados no Apêndice D e E.



Figura 30. Registros dos workshops realizados

Fonte: fotos tiradas pela pesquisadora

5.5.1 Workshop 1 - Focus Group

A aplicação foi realizada com uma turma de 24 participantes do segundo período de Design do *Cesar School*, sendo que destes, para o *Focus Group*, 22 estiveram presentes.

Os participantes demonstraram-se interessados na técnica e em a aplicar. Alguns já haviam utilizado técnicas qualitativas no design de projetos pessoais ou da faculdade. Eles também foram bem participativos, exceto por um que não acompanhou a explicação e só começou a participar no meio da aplicação.

Apesar do ruído e do clima descontraído a aplicação fluiu de forma esperada, com a maioria das pessoas participando. Valem destacar algumas respostas aprofundadas dos participantes que descreviam o processo de como acontecia o deslocamento, além de alguns dados gerados que podem ser caracterizados como dados específicos de um trajeto, ou de um participante, dados aprofundados descrevendo um processo e a percepção pessoal do participante sobre determinado acontecimento, como pode ser visualizado no Apêndice D.

Deve-se enfatizar também o papel da empatia como contribuição para o diálogo entre as pessoas, pois elas já se conheciam. Isso foi inclusive enfatizado por um participante que disse que o fato de conhecer as pessoas o ajudou a se sentir à vontade.

Outro fator recorrente desde os estudos pilotos foi a necessidade de em determinados momentos da aplicação os participantes terem alguma dúvida e se dirigirem a pesquisadora.

- **Detalhamento workshop 1 - *Focus Group***

Se analisarmos o primeiro workshop através de uma compreensão da sequência da forma que foi aplicado o *Focus Group*, pode-se dizer que cada prática fluiu de forma característica, apresentando também uma certa convergência entre diversos aspectos. Essa convergência se deu por três momentos característicos:

- o primeiro denominado de *pré-aplicação*, caracterizado pelo *planejamento*, definindo quem será o moderador e validando o tema;
- o segundo *aplicação*, se dividiu em:
 - *Relatos*, nos quais o moderador realizava as perguntas e ou cada participante respondia, ou o moderador convidava os participantes a falar seu depoimento. Essa aplicação foi caracterizada pelas perguntas utilizadas pelo moderador, sendo essas perguntas abertas (*Focus Group* 1, 2, 3 e 4), perguntas ou comentários de aprofundamento (*Focus Group* 2, 3 e 4), de sentimento (*Focus Group* 3 e 4), além da necessidade de ele em alguns momentos de chamar determinados participantes para a conversa (*Focus Group* 2 e 3). Nesse momento também ocorreu alguma interação rápida entre os participantes, através de comentários ou identificação com o que eles falavam.
 - *Interação* que aconteceu do meio para o final das três aplicações (*Focus Group* 2, 3 e 4), quando a maioria dos participantes já haviam falado seu relato. Essa interação (*Focus Group* 1, 2 e 3) foi caracterizada na aplicação 4 por uma fuga ao tema. Nessa interação também houve a construção de um conhecimento colaborativo a partir dos pontos convergentes e divergentes dos participantes.
- o terceiro denominado *pós-aplicação*, mas que ainda abrange a aplicação do *Focus Group* em si, que é o momento onde os participantes interagem comentando sobre assuntos ou tópicos relacionados a aplicação *Focus Group* 3.

5.5.2 Workshop 1 - Entrevista Situada

A aplicação da técnica Entrevista Situada foi marcada por ruídos externos, o que inviabilizou a transcrição de alguns momentos. Mesmo assim, os participantes

demonstraram-se participativos. Vale ressaltar que, devido a aplicação ser realizada às 8h45, alguns participantes aparentavam estar sonolentos e dispersos. Alguns grupos também demoraram a iniciar a entrevista.

As equipes foram formadas por afinidade em seis grupos, sendo três ou quatro pessoas. De todos os participantes, três pessoas não aplicaram a técnica e um grupo decidiu não filmar e gravou um áudio com duas entrevistas. Alguns também aplicaram a técnica com pouca seriedade e naturalidade.

Existiu uma variação em relação às respostas aprofundadas, superficiais ou objetivas dos participantes que descreviam o processo de como acontecia o deslocamento, além de alguns dados gerados que podem ser caracterizados como dados específicos de um trajeto, ou de um participante, dados aprofundados descrevendo um processo e a percepção pessoal do participante sobre determinado acontecimento.

Deve-se destacar que alguns participantes apresentaram dificuldade para filmar, inclusive improvisando o celular em cima da mesa. Algumas entrevistas foram aplicadas com apenas um entrevistador e, em outras, houve a participação de um segundo.

Vale ressaltar também que alguns vídeos demonstraram os participantes se contendo para não rir em determinados momentos da entrevista, além de algumas respostas como se a pessoa já soubesse do momento de almoço da outra pessoa. Esses participantes pareciam ter uma amizade ou um contato maior além dos projetos da faculdade e os entrevistados dessas aplicações não aprofundaram tanto os seus relatos.

Deve-se entender também que a entrevista situada, mesmo com a simulação e a diferenciação dos conceitos foi entendida pelos participantes como uma entrevista etnográfica. Essa compreensão foi verificada pelo fato de não haver a solicitação pelos entrevistadores nem a simulação de algum acontecimento pelos participantes. Além disso, os dados variaram em relação a profundidade da descrição, serem específicos, além de desconhecidos ou não.

- **Detalhamento Workshop 1 - Entrevista Situada**

Observando através da compreensão da sequência que foram aplicadas as Entrevistas, pode-se dizer que cada prática fluiu de forma característica, e em alguns

aspectos apresentou uma certa convergência. Essa convergência aconteceu, diferentemente do *Focus Group*, por dois momentos característicos: pré-aplicação e aplicação serão abaixo elencadas descritas, de forma a seguir as sequências padrão:

- *Pré-Aplicação*, caracterizada por:
 - *Planejamento*, no qual os participantes organizaram a forma de filmar; e
 - *Empatia*, na qual ocorreu o cumprimento entre os participantes (Entrevistas 1,3 e 6).
- *Aplicação*, caracterizada pelas perguntas utilizadas pelo entrevistador, sendo essas a pergunta inicial (todas as entrevistas), perguntas ou comentários de aprofundamento (Entrevistas 1, 4 e 5), perguntas objetivas (Entrevistas 4 e 5), perguntas sobre os detalhes falados pelos participantes (entrevistas 3 e 6), de sentimento (Entrevistas 2, 4, 5 e 6), pelas respostas dos participantes variando na objetividade ou subjetividade do relato (entrevistas 4 e 5), além do clima descontraído entre os participantes e o julgamento do entrevistador (Entrevistas 4, 5 e 6).

5.5.3 Workshop 2 - Focus Group

A aplicação foi realizada com uma turma de 24 participantes do segundo período de Design do *Cesar School*, sendo que destes, para o *Focus Group*, 18 estiveram presentes.

Os participantes demonstraram-se interessados na técnica e em a aplicar. Como eram alunos do primeiro período de design, poucos alunos tinham experiência prévia com técnicas qualitativas no design.

Apesar do ruído e do clima descontraído a aplicação fluiu de forma esperada, com todas as pessoas participando e uma grande interação nos *Focus Groups* 1 e 3.

Valem destacar algumas respostas aprofundadas dos participantes que descreviam o processo de como acontecia o deslocamento, o que faziam, sentiam, pensavam, como improvisavam, além de alguns dados gerados de percepções pessoais que podem ser caracterizados como dados específicos de um trajeto, ou de um participante, dados aprofundados descrevendo um processo e a percepção pessoal do participante sobre determinado acontecimento, sendo ela convergente ou

divergente de outros participantes e contada através de histórias de uma determinada situação.

Deve-se enfatizar também o papel da empatia como contribuição para o diálogo entre as pessoas, pois elas já se conheciam.

Outro fator recorrente desde os estudos pilotos foi a necessidade de em determinados momentos da aplicação os participantes terem alguma dúvida e se dirigirem a pesquisadora.

• **Detalhamento Workshop 2 - *Focus Group***

Cada prática do *Focus Group*, aplicada no segundo workshop, fluiu de forma característica, apresentando também algumas convergências entre diversos aspectos. Essa convergência se deu por dois momentos característicos:

- o primeiro denominado de pré-aplicação, caracterizado pelo:
 - *Planejamento* onde ocorreu a organização da técnica, definição de quem será o moderador (todas as aplicações), validação do tema (*Focus Group 2*); e pela
 - *Empatia*, na qual o moderador cumprimenta os participantes (*Focus Group 3*); e
- o segundo aplicação que se dividiu em:
 - *Relatos*, nos quais os moderador realizava as perguntas e ou cada participante respondia (*Focus Group 2 e 3*), ou o moderador convidava os participantes a falar seu depoimento. Essa aplicação foi caracterizada pelas perguntas utilizadas pelo moderador, sendo essas perguntas iniciais (*Focus Group 1,2 e 3*), perguntas ou comentários de aprofundamento (*Focus Group 1 e 2*), de sentimento (*Focus Group 1 e 3*), sobre o cenário ideal (*Focus Group 1*), além da necessidade de ele em alguns momentos de chamar determinados participantes para a conversa (*Focus Group 1*), e do uso de perguntas que levam a respostas sim/não. Nesse momento também ocorreu alguma interação rápida entre os participantes, através de comentários ou identificação com o que eles falavam.
 - *Interação* que aconteceu do meio para o final das três aplicações (*Focus Group 1 e 3*), quando a maioria dos participantes já haviam falado seu

relato, e após a aplicação (*Focus Group 2*). Essa interação (*Focus Group 1, 2 e 3*) foi caracterizada por uma menor participação do moderador, como mediador, que interferiu somente quando houve a fuga ao tema, e como participante dando seu relato (*Focus Group 2*) e expressando suas opiniões e comentando as respostas junto com os outros participantes (*Focus Group 3*). Nessa interação também houve a construção de um conhecimento colaborativo a partir dos pontos convergentes e divergentes dos participantes.

Vale ressaltar que a pós-aplicação pode não ter aqui aparecido devido a maioria dos grupos só gravarem até o final da aplicação.

5.5.4 Workshop 2 - Entrevista Situada

A aplicação da técnica Entrevista Situada foi marcada pela atividade dos participantes e iniciou às 10h30. Alguns grupos demoraram a iniciar a entrevista. As equipes foram formadas por afinidade em seis grupos, sendo três ou quatro pessoas.

Deve-se ressaltar que a entrevista situada, mesmo com a simulação e a diferenciação dos conceitos foi entendida pelos participantes como uma entrevista semiestruturada pela maioria dos grupos e como entrevista etnográfica pelo grupo da entrevista 6. Essa compreensão foi verificada pelo fato de não haver a solicitação pelos entrevistadores da simulação de algum acontecimento pelos participantes, além de nas entrevistas 1,2,3,4 e 5 os mesmos só trazerem a sua percepção sobre o tema, descrevendo pouco ou de forma superficial o que fazem e seus sentimentos. Além disso, os dados apresentaram pouca profundidade e alguma objetividade e síntese na descrição.

- **Detalhamento Workshop 2 - Entrevista Situada**

Observando através da compreensão da sequência que foram aplicadas as entrevistas, pode-se dizer que cada prática fluiu de forma característica, apresentando variações na objetividade e profundidade das respostas e, em alguns aspectos, apresentou uma certa convergência que se deu, diferentemente do *Focus Group*, por dois momentos característicos: Pré-Aplicação e Aplicação que serão abaixo elencados e descritos de forma a seguir a análise sequencial padrão:

- *Pré-Aplicação*, caracterizada pela *empatia* com o cumprimento entre os participantes (Entrevistas 3,5 e 6) e/ou simulação de uma apresentação dos participantes e do objetivo da aplicação (entrevistas 2,3,4 e 6); e
- *Aplicação*, caracterizada pelas perguntas utilizadas pelo entrevistador, sendo essas a pergunta inicial (todas as entrevistas), aplicada de forma aprofundada ou não, perguntas de aprofundamento (Entrevistas 1,2, 4,5 e 6), perguntas objetivas (Entrevistas 1 e 2) ou que levam a respostas sim/não (entrevista 2), perguntas de validação (entrevistas 5 e 6), perguntas sobre os detalhes falados pelos participantes (entrevistas 5 e 6), para visualizar a percepção deles sobre o tema (entrevistas 1,2 e 3), de sentimento (Entrevistas 4 e 5), pelas respostas dos participantes sendo elas em sua maioria objetivas ou sintéticas do relato (Entrevistas 4 e 5), além da indução da resposta (Entrevistas 1 e 4) e do agradecimento denotando a finalização da entrevista (entrevistas 1 , 3, 5 e 6)

5.5.5 Workshop 3 - Focus Group

A aplicação foi realizada com uma turma de 6 participantes, inscritos previamente através de formulário enviado por e-mail, do curso de Pós-Graduação em Design da UFPE, que englobava cinco estudantes de mestrado e uma estudante de doutorado. Todos participaram intensamente da aplicação.

Os participantes demonstraram-se interessados na técnica e sua aplicação, contribuindo com algumas respostas aprofundadas que descreviam o processo de como acontecia o deslocamento, o que faziam, sentiam, pensavam, como improvisavam, além de alguns dados gerados de percepções e histórias pessoais, dados aprofundados descrevendo o processo de deslocamento e pontos de vista convergentes ou divergentes de outros participantes (Apêndice D). Deve-se enfatizar que as pessoas, apesar de muitos não se conhecerem previamente, interagiram de forma intensa.

Como eram alunos do curso de pós-graduação em design, de linhas de pesquisa, variando entre tecnologia e cultura e artefatos digitais, a maioria dos alunos tinha experiência prévia com técnicas qualitativas no design, com exceção do participante P5.

- **Detalhamento Workshop 3 - *Focus Group***

A prática do *Focus Group*, aplicada no terceiro workshop, fluiu de forma característica, apresentando também algumas convergências com os workshops acima citados, entre diversos aspectos. Essa convergência se deu por dois momentos característicos, que também apareceram no segundo workshop:

- o primeiro denominado de *Pré-Aplicação*, caracterizado pelo *planejamento* da técnica, definindo a ordem dos participantes; e
- o segundo aplicação que se dividiu em:
 - *Relatos*, nos quais os moderadores realizavam as perguntas e cada participante respondia, ou o moderador convidava os participantes a falar seu depoimento. Essa aplicação foi caracterizada pelas perguntas utilizadas pelo moderador, sendo essa a pergunta inicial, perguntas ou comentários de aprofundamento, além da necessidade de ele em alguns momentos interromper para adicionar uma informação, de chamar determinados participantes para a conversa e do uso de perguntas objetivas e/ou que levam a respostas sim/não. Nesse momento também ocorreu alguma interação rápida entre os participantes, através de comentários, perguntas ou identificação com o que eles falavam.
 - *Interação* que aconteceu no início do relato da segunda participante, intensificou-se ao final dos relatos dos participantes e apareceu após a aplicação, na discussão da técnica. A interação no presente workshop aconteceu de forma intercalada, com vários assuntos abordados e em determinado momento, a fuga ao tema. Durante a interação havia uma menor participação do moderador, que atuava como mediador e que interferiu somente quando houve a fuga ao tema. Vale destacar que em alguns momentos, o moderador atuou como participante expondo seu relato, ou contando histórias. Nessa interação também houve a construção de um conhecimento colaborativo a partir dos pontos convergentes e divergentes dos participantes.

5.5.6 Workshop 3 - Entrevista Situada

A aplicação foi a primeira aplicação da técnica entrevista situada que, apesar de ela não ter sido aplicada no ambiente, ficou clara entre os participantes a questão de estar situado. Os entrevistadores e entrevistados conseguiram, explorar, imaginar o ambiente e simulá-lo de forma que o pesquisador pudesse analisar essa relação corporal e observar essa situação acontecendo. Houve um momento de interação entre os participantes, que aconteceu após a aplicação na Entrevista 1 e ao final na Entrevista 2, no qual eles discutiram aspectos falados. Esse momento também aconteceu em alguns dos *Focus Group* aqui descritos.

A aplicação também foi marcada por alguns ruídos externos, o que inviabilizou a transcrição de alguns momentos. Os participantes demonstraram-se participativos e ao final da entrevista interagiram entre si. As aplicações foram relativamente longas em relação às práticas dos alunos de graduação e durou entre 10 e 15 minutos.

Em ambas as práticas, os entrevistadores interagiram bastante com os entrevistados, utilizando de perguntas abertas, aprofundadas, objetivas e de sentimentos. Alguns dos entrevistadores também interpretaram algumas respostas, interferindo na aplicação, mesmo que essa interferência tenha validado dados em alguns momentos. Vale destacar que foi utilizada a pergunta de simulação, que foi aplicada duas vezes na entrevista 1 e na segunda entrevista foi utilizada mais de forma a entender o ambiente e não aplicada diretamente, apesar de a participante simular o momento de almoço na sua casa.

Outro ponto é que, tanto no final da aplicação da entrevista 2, quanto na Pós-Aplicação da entrevista 1 houve um momento de interação que levou os participantes, na entrevista 2, a uma fuga ao tema.

- **Detalhamento Workshop 3 - Entrevista Situada**

Observando através da compreensão da sequência que foram aplicadas as Entrevistas, pode-se dizer que cada prática fluiu de forma característica, e em alguns aspectos apresentou uma certa convergência. Essa convergência se deu por três momentos característicos: pré-aplicação, aplicação e Pós-Aplicação que serão abaixo elencados e descritos:

- *Pré-Aplicação*, caracterizada pelo *planejamento*, no qual os participantes organizaram a forma de filmar (entrevistas 1 e 2), a ordem das perguntas e a validação do tema (entrevista 1);
- *Aplicação*, caracterizada pelas perguntas utilizadas pelo entrevistador, sendo essas a pergunta inicial (todas as entrevistas), perguntas ou comentários de aprofundamento (todas as entrevistas), perguntas objetivas (todas as entrevistas), perguntas sobre os detalhes falados pelos participantes (entrevista 1), de sentimento (todas as entrevistas), de simulação (todas as entrevistas), pelas respostas dos participantes variando aprofundadas, detalhadas e descrevendo a interação com o ambiente (todas as entrevistas), além do julgamento, emoções, e/ou interpretação do entrevistador (todas as entrevistas).
- *Pós-Aplicação*, que foi o momento onde os participantes interagiram comentando sobre assuntos ou tópicos relacionados a aplicação.

5.5.7 Workshop 4 - Focus Group

A aplicação foi realizada com uma turma de 18 participantes, alunos do curso de Pós-Graduação (Mestrado) do *Cesar School*, com alguma experiência prévia com técnicas qualitativas no design.

Os participantes demonstraram-se interessados na técnica e sua aplicação, apesar de, diferentemente do Workshop da UFPE, eles esperarem a apresentação da pesquisadora para iniciar as perguntas.

A apresentação do workshop aconteceu de acordo com a metodologia de aplicação, apesar de variar na fase final. Devido a aplicação de um grupo ter demorado um tempo maior, dois grupos ficaram ociosos por alguns minutos. Dessa forma, percebendo esse fato, a pesquisadora se dirigiu em direção às mesas dos alunos e debateu entre os grupos 1 e 3 sobre a percepção da técnica antes de iniciar o debate final.

Valem destacar algumas respostas aprofundadas dos participantes que descreviam o processo de como acontecia o deslocamento, o que faziam, sentiam, pensavam, como improvisavam, suas preferências, frustrações, além de alguns dados gerados de percepções e histórias pessoais, dados aprofundados descrevendo o processo de deslocamento e pontos de vista convergentes ou divergentes de outros participantes.

Deve-se enfatizar que as pessoas se conheciam anteriormente e atuavam em projetos juntos.

- **Detalhamento Workshop 4 - *Focus Group***

Se analisarmos o quarto workshop através de uma compreensão da sequência da forma que foi aplicado, pode-se dizer que cada prática fluiu de forma característica, apresentando também uma certa convergência que se deu por três momentos característicos:

- o primeiro denominado de Pré-Aplicação, caracterizado por:
 - *planejamento*, definindo quem será o moderador, a ordem das perguntas e sanando dúvidas com a pesquisadora;
 - *empatia*, com a simulação de uma apresentação dos participantes e do objetivo da aplicação (*Focus Group 2 e 3*); e
- o segundo aplicação, que se dividiu em:
 - *Relatos*, caracterizado pelas perguntas utilizadas pelo moderador, sendo essas perguntas iniciais abertas (*Focus Group 1, 2, 3 e 4*), perguntas ou comentários de aprofundamento sobre aspectos falados (*Focus Group 2 e 3*), de sentimento (*Focus Group 1, 2 e 3*), além da necessidade de ele em alguns momentos de chamar determinados participantes para a conversa (*Focus Group 1 e 2*), em outros os próprios participantes seguirem falando seu depoimento de forma aprofundada e influenciados pelo outro (*Focus Group 3*); e
 - *Interação*; e que aconteceu ao final das três aplicações e variou na duração e intensidade. No primeiro *Focus Group*, a interação não foi tão longa, apesar de levar a uma fuga ao tema. O segundo foi caracterizado por uma longa e intensa interação, com os participantes comentando, perguntando e o moderador atuando como participante. Já no terceiro, a interação não foi tão longa, apesar de eles discutirem mais após a aplicação da técnica.
- o terceiro denominado Pós-Aplicação, mas que ainda abrange a aplicação do *Focus Group* em si, que é o final da aplicação, quando os participantes continuam interagindo sobre assuntos relacionados a aplicação.

5.5.8 Workshop 4 - Entrevista Situada

No presente workshop em algumas das entrevistas a técnica entrevista situada que, apesar de ela não ter sido aplicada no ambiente, deixou perceptível a questão de estar situado. Alguns dos entrevistadores e entrevistados conseguiram explorar, imaginar e descrever o ambiente e simulá-lo de forma que o pesquisador pudesse visualizar essa relação corporal e observar essa situação acontecendo.

A aplicação também seguiu a mesma linha do workshop 3, apesar de nela ter sido também percebidos os momentos relato e interação (entrevistas 2 e 3), descrito nos workshops de *Focus Group*. Vale destacar que em uma das entrevistas, durante esse momento, ocorreu a fuga ao tema. Deve-se ressaltar também que em algumas aplicações (entrevistas 1, 3, 4 e 5) ocorreram comentários e/ou interpretações que criou viés na aplicação e/ou influenciou algumas respostas, ou mesmo a aplicação em si.

Deve-se ressaltar também que as práticas trouxeram dados que proporcionaram uma compreensão aprofundada e detalhada da atividade do almoço e em algumas também foi percebida a interação situada com o ambiente (entrevistas 1 e 6). Dessa forma, de acordo com a aplicação, além do feedback dos grupos quanto ao entendimento das técnicas, conclui-se que, tanto quanto os participantes do workshop realizado na UFPE, os alunos e mestrandos do *Cesar School* compreenderam o significado de uma entrevista situada e a relação de estar situado com o ambiente e os artefatos. Mesmo assim, deve-se entender que tanto a aplicação do Workshop 3, quanto esta prática, possuem o viés de serem realizadas em um ambiente onde os participantes entrevistados são alunos de design e assistiram as orientações do vídeo e da pesquisadora.

- **Detalhamento Workshop 4 - Entrevista Situada**

De acordo com a compreensão da sequência que foram aplicadas as entrevistas, pode-se dizer que cada prática fluiu de forma característica e, em alguns aspectos, apresentou-se uma certa convergência que se deu por dois momentos característicos: pré-aplicação, aplicação e Pós-Aplicação que serão abaixo elencados e descritos:

- *Pré-Aplicação*, caracterizada por:
 - *planejamento*, que não apareceu diretamente na gravação, mas foi percebido através de alguns sinais na aplicação 4

- *empatia*, na qual os participantes se cumprimentaram (entrevistas 1, 3 e 6), e/ ou se apresentaram (entrevistas 1,3,4,5 e 6), falando também as diretrizes (entrevista 4);
- *Aplicação*, caracterizada pelas perguntas utilizadas pelo entrevistador, sendo essas a pergunta inicial (todas as entrevistas), que aconteceu de forma aberta (entrevistas 1, 2, 3 e 4), objetiva (entrevista 5) e episódica (entrevista 6) , perguntas ou comentários de aprofundamento (entrevistas 2,3,4,5 e 6), perguntas objetivas (entrevistas 2,3,4,5 e 6), seguidas ou não de exploração dos dados, perguntas sobre os detalhes falados pelos participantes (entrevistas 1, 2, 3, 5 e 6), de sentimento (1,2,4,5 e 6), de simulação (entrevistas 4 e 6), pelas respostas dos participantes variando entre aprofundadas, detalhadas, objetivas e descrevendo a interação com o ambiente (entrevistas 1, 3 e 6), além do julgamento e/ou interpretação do entrevistador (entrevistas 1, 2, 3, 5 e 6) às vezes validando, enviesando ou simplesmente prosseguindo os dados.

5.6 CONSIDERAÇÕES

A partir dos dados apresentados neste capítulo, visualizam-se alterações em relação à metodologia prevista no capítulo 3, por conta das condições do local de aplicação das práticas e dos dados que os participantes trouxeram, como:

- a inclusão da descrição (por questões éticas e de análise da pesquisadora), na compilação dos dados;
- a eliminação da análise dos questionários individuais (por viés de tempo de resposta dos participantes e inexistência de amostra significativa); além de
- pequenas mudanças em relação à quantidade de participantes e estrutura do local, relatadas no tópico condições de falseamento.

Em relação aos principais resultados e acontecimentos encontrados, devem-se destacar:

- os momentos de Pré-Aplicação, Aplicação e Pós-Aplicação que estiveram presentes em várias práticas;
- a interação que ocorreu após as aplicações; além de
- alguns temas e sub-temas que serão aprofundados no capítulo de análise dos resultados, como planejamento e empatia na Pré-Aplicação e relatos e interações nas aplicações do Focus Group.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise mais aprofundada dos resultados do experimento será descrita através de tópicos neste capítulo utilizando do método Análise de Conteúdo, através das técnicas análise sequencial, análise da enunciação, análise temática e análise de contingências, que foram aplicadas com o auxílio do software MaxQDA®.

No primeiro tópico, será descrita a *análise sequencial*, mostrando os resultados e as sequências de cada técnica, considerando os oito Workshops.

Em seguida, será apresentado o contexto de aplicação das técnicas através do tópico de *análise da enunciação*, observando os termos usados, ambiente aplicado, reações dos participantes e como o corpo demonstrava o que falavam.

Após a análise da enunciação, serão elencados e detalhados os principais temas que apareceram durante as aplicações, através do tópico de *análise temática*, para então verificar pontos de coocorrência na *análise das relações*.

Posteriormente, todos esses resultados serão interpretados, gerando hipóteses de boas práticas que serão apresentadas no capítulo 7.

6.1 ANÁLISE SEQUENCIAL

De acordo com os resultados apresentados no capítulo 5, ao analisar a sequência das práticas, tanto no *Focus Group*, quanto na Entrevista Situada ou Etnográfica percebe-se a ocorrência de três momentos principais, denominados Pré-Aplicação, aplicação e Pós-Aplicação:

Na primeira sequência, a *Pré-Aplicação*, ocorreu a organização de cada prática, tomando algumas decisões para a prática, e o início da comunicação com os participantes. Esses momentos foram descritos respectivamente como *planejamento*, caracterizado pela organização e decisões sobre a aplicação, e *empatia*, caracterizada pela introdução do moderador/entrevistador com o(s) participantes.

A segunda sequência foi a *Aplicação*, que era a prática em si, e foi diferente no *Focus Group* e nas Entrevistas Situadas. No *Focus Group* houve dois momentos que foram o *relato*, constituído por perguntas e depoimentos, além de pequenas interações, e as *interações*, que foram momentos em que os grupos discutiram vários pontos entre si.

Já a terceira sequência foi a *pós-aplicação*, momento em que, quando gravados pelos participantes, ficava clara uma interação e discussão sobre pontos abordados no *Focus Group* ou Entrevista.

Vale destacar que essas sequências não devem ser entendidas como momentos distintos, pois tanto no *Focus Group* como nas Entrevistas, elas aconteceram de forma fluida e natural (Figura 31).

Sequência Geral - Focus Group e Entrevista Situada e/ou Etnográfica

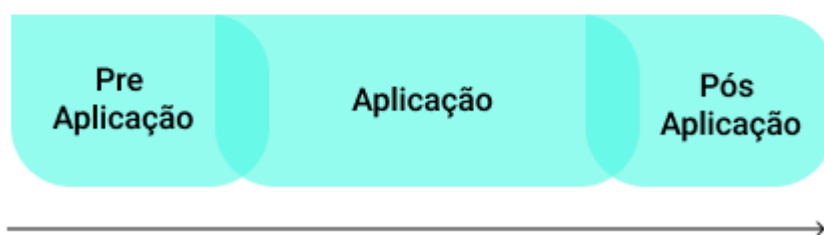


Figura 31. Principais sequências ou momentos visualizados nas aplicações

Fonte: elaborado pela autora

Ao se aprofundar nas ocorrências de cada sequência, verificam-se diferenças entre os workshops de *Focus Group* e Entrevistas Situada. A seguir, serão apresentadas as sequências de forma geral, discutindo suas peculiaridades e sequência geral.

6.1.1 Workshops da técnica Focus Group

Na primeira parte serão descritas como aconteceram as fases acima no *Focus Group*. Em seguida, serão detalhados alguns pontos de análise que ocorreram durante a fase de aplicação que foram a forma de ocorrência dos Relatos e das Interações e o tipo de perguntas e dados discutidos.

6.1.1.1 Sequência Geral do Focus Group

Ao analisar os resultados para a Pré-Aplicação nos workshops da técnica *Focus Group*, percebe-se, no planejamento, a definição do moderador, do tema, os objetivos, do roteiro, de uma ordem das perguntas para fins de aprofundamento, além de uma

apresentação inicial dele para com os participantes, falando também objetivos e diretrizes de forma fluida e natural, estabelecendo uma empatia inicial.

Os momentos em que ocorreu a aplicação apresentaram uma peculiaridade interessante. Durante a análise das sequências dos workshops percebeu-se em todos eles a ocorrência de relatos e interações que variaram de acordo com o tipo do moderador e do curso da aplicação.

A Pós-Aplicação foi vista ao final de algumas aplicações, onde os participantes discutiam ou acrescentaram algum ponto omitido ou esquecido durante a aplicação. Deve-se ressaltar que nessa fase também houve em algumas práticas a criação de um conhecimento colaborativo, além da fuga ao tema.

A seguir, serão descritos com mais detalhes os momentos de relatos e interações.

- **Relatos e Interações nas aplicações do *Focus Group***

O relato foi percebido quando, cada participante trazia um depoimento forma autônoma ou designado pelo convite do moderador, e descrevia com profundidade ou não seus trajetos, sentimentos envolvidos, o que faz, sabe, pensa ou sente.

Já na interação, os grupos discutiam aspectos, aprofundando-os ou não através de respostas dos participantes, fazendo novas perguntas, e interagindo sobre vários assuntos. Nessa fase, em algumas aplicações, os moderadores atuaram como mediadores ou participantes.

Ao visualizar como aconteceram esses momentos de Relato e Interação, percebe-se a ocorrências de duas diferentes formas de práticas. A primeira, aqui denominada de *sequência linear* (figura 32) foi a que mais apareceu (6 das 11 aplicações) e ocorreu na forma padrão, na qual todos os participantes falavam seus relatos e ao final ou o moderador pedia para que eles conversassem entre si, ou eles interagiam naturalmente.

Já a segunda, chamada de *sequência intercalada* (figura 33), foi interessante por ser caracterizada por relatos de determinados participantes, intercalados com pequenas interações que iam aumentando de acordo com os relatos seguintes. Essas interações ocorreram a partir do segundo relato e aconteceu em 4 das 11 aplicações.

Relatos x Interações - Aplicação linear

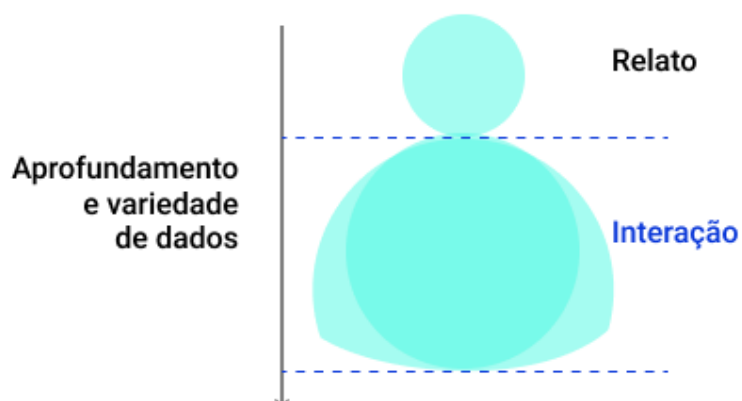


Figura 32. Aplicação linear dos relatos e interações no Focus Group

Fonte: elaborado pela autora

Relatos x Interações - Aplicação intercalada

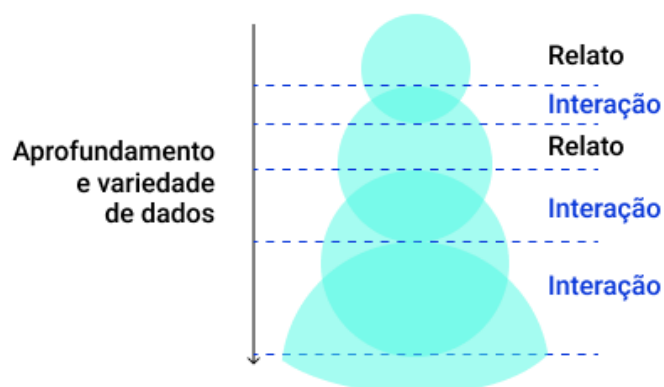


Figura 33. Aplicação linear dos relatos e interações no Focus Group

Fonte: elaborado pela autora

- **Tipo de perguntas e dados discutidos**

Durante a fase de relato também foi possível perceber a ocorrência de algumas perguntas padrão, como orientado inicialmente pela pesquisadora, além de perguntas elaboradas pelos participantes. Em relação às respostas, elas variaram no nível de profundidade, apesar de abordar dados sobre a experiência do usuário, falando o que fazem, pensam, sentem, sabem, acham, dados sensoriais, visíveis e/ou invisíveis,

peculiaridades de determinadas pessoas e muito mais. Vale destacar a influência do relato do participante anterior no atual e no seguinte.

Em relação à interação, dependendo da profundidade da interação e da prática, houve uma infinidade de assuntos e dados falados. Os participantes discutiam o que foi acima citado e compartilhavam os dados, entre eles as peculiaridades de cada um, pontos convergentes e divergentes, contavam histórias, faziam perguntas e comentários de forma a aprofundar o que foi falado pelo outro. Essa discussão em várias aplicações gerou uma criação de conhecimento social compartilhado.

Vale destacar que, em algumas interações, a diversidade de assuntos levou a uma fuga ao tema. Dessa forma, pode ser recomendado ao moderador atentar para os assuntos discutidos nessa fase de forma a explorar o tema, podendo sim variar os assuntos, mas evitando desvios.

Na figura 34, será apresentada uma tabela geral que resume a sequência das aplicações no *Focus Group*:

Resumo das sequências dos Workshops Focus Group

Sequências	Momentos	Detalhamento
Pré Aplicação	Planejamento	Definição do Moderador Definição do objetivo Definição do roteiro Validação do tema
	Empatia	Cumprimentos Apresentação das pessoas Apresentação dos objetivos
Aplicação	Relatos	Moderador Perguntas principais Guia da aplicação Convida os participantes Interferência ou imposição
		Perguntas Pergunta inicial episódica, aberta ou objetiva Pergunta de sentimentos (geral ou em relação a aspecto falado) Perguntas objetivas (Aprofundadas ou não) Pergunta de Aprofundamento Pergunta sobre problemas Pergunta cenário ideal
		Tipos de dados Dados da experiência (o que fazem, pensam, sabem, acham, preferem, sentem,...) Dados sensoriais Dados invisíveis Dados específicos
		Empatia Influência do relato do outro
		Interação pontual Se identificando Emoções
	Interação	O que interagem Compartilhamento de informações sobre o que sabem Pontos de vista divergentes e convergentes Compartilhamento de histórias reais Peculiaridades de cada pessoa
		Assuntos abordados Aplicativos de carona, estacionamento, otimização do tempo, segurança, ...
		Fuga ao tema Ao final da interação ou com o moderador retomando para o assunto
Pós Aplicação	Interação	Complemento de assuntos De histórias, dados,....
		Fuga ao tema

Figura 34. : Resumo detalhado das ocorrências de acordo com os momentos no Focus Group

Fonte: elaborado pela autora

6.1.2 Workshops da técnica Entrevista Situada

Em relação às peculiaridades das aplicações da Entrevista Situada, deve ser ressaltado o que foi percebido pelos participantes que uma entrevista com uma só pessoa proporcionou maior fluidez e controle do entrevistador, do que no *Focus Group*. Outra questão visualizada foi que os grupos dos workshops aplicados com alunos da graduação compreenderam a entrevista situada como uma entrevista semiestruturada etnográfica ou como uma entrevista semiestruturada.

Sobre a sequência das aplicações, exceto pelos momentos de relato e interação, que apareceram em duas práticas da Entrevista Situada, e pelas perguntas solicitando a simulação e respostas descrevendo a interação com o ambiente, não houve grandes diferenças entre a sequência das Entrevistas Etnográficas ou Situadas, que se apresentaram de forma linear, com o entrevistador aprofundando individualmente os dados.

A seguir, serão apresentadas as sequências, discutindo suas peculiaridades e a sequência geral visualizadas nas práticas. Na primeira parte serão descritas como aconteceram as sequências e, em seguida, serão detalhados alguns pontos de análise que ocorreram durante a fase de aplicação que foi a forma de ocorrência dos tipos de perguntas e dados discutidos.

6.1.2.1 Sequência Geral da Entrevista Situada

Na Pré-Aplicação, foi verificado nas práticas em que os participantes gravaram essa sequência, o momento de planejamento, no qual eles definiram o tema, quem era o observador (que filmaria ou não), criaram um roteiro com a ordem de perguntas para fins de aprofundamento, além de uma apresentação inicial dele e do observador para com o entrevistado, falando também objetivos e diretrizes de forma fluida e natural, estabelecendo uma empatia inicial.

A aplicação, quando aplicada com alunos de Pós-Graduação, que entenderam o significado de Entrevista Situada, apresentou uma peculiaridade interessante. Durante a análise das sequências dos workshops percebeu-se que nos workshops de Entrevista Situada os dados foram aprofundados linearmente (Figura 32) e, nessas entrevistas, os entrevistadores tiveram uma percepção de controle e de uma maior profundidade na descrição da experiência.

Vale destacar também o fato de que alguns participantes descreverem a interação com o ambiente, durante as perguntas abertas, mesmo sem o entrevistador solicitar uma demonstração ou simulação.

Em relação às aplicações caracterizadas como uma Entrevista Semiestruturada Etnográfica, os participantes descreveram o que fazem, sabem sentem, porém, sem simular as interações.

A Pós-aplicação, quando gravada pelos participantes, também foi vista ao final de algumas aplicações, onde os participantes interagiam ou acrescentaram algum ponto omitido ou esquecido durante a aplicação. Deve-se ressaltar que nessa fase, em algumas das aplicações, também houve fuga ao tema.

6.1.2.1.1 Tipo de perguntas e dados discutidos

A sequência das perguntas e respostas variaram de acordo com cada prática. Nas aplicações com os alunos de graduação, elas foram mais objetivas e sucintas, transformando a prática em uma entrevista rápida (máximo de 5 minutos) e que não exploraram ou abordaram de forma pontual a interação com o ambiente. Já as aplicações com os alunos de pós-graduação ocorreram em sua maioria de forma natural e com maior aprofundamento de dados.

De maneira geral, foi possível perceber a ocorrência de algumas perguntas padrão que também apareceram no *Focus Group* (pergunta aberta, episódica, de aprofundamento e de sentimento), como orientado inicialmente pela pesquisadora, além de perguntas elaboradas pelos participantes (perguntas objetivas, aprofundando ou não os dados, perguntas sobre problemas, de cenário ideal, sobre aspecto falado,...). Em relação às respostas, elas variaram no nível de profundidade e objetividade, de acordo com a experiência dos entrevistados, apesar de abordar dados sobre a experiência do usuário, falando o que fazem, pensam, sentem, sabem, acham, dados sensoriais, visíveis e/ou invisíveis, além de improvisações, de forma aprofundada e detalhada. Vale destacar que na maioria das práticas percebeu-se uma relação de controle do(s) entrevistador(es) sobre as perguntas e o fluxo da aplicação, pois somente em uma entrevista ocorreu a fuga ao tema.

Um dado a ser enfatizado na sequência da aplicação foi a ocorrência ou não da pergunta de simulação, pois, durante a discussão depois das aplicações das técnicas, de acordo com a percepção deles, foi percebido que, apesar de a pesquisadora

simular a prática e explicar a diferença entre entrevista situada e entrevista etnográfica, somente os participantes dos Workshops de Pós Graduação entenderam a necessidade da visualização da interação do entrevistado com o ambiente e fizeram a pergunta de simulação ou abordaram de alguma forma essa interação. Isso pode ter acontecido devido a pouca experiência com entrevistas dos alunos de graduação, por eles estarem no início do curso de Design.

A figura 35 resume a sequência das aplicações na Entrevista Situada:

Resumo das sequências dos Workshops Entrevista Situada

Sequências	Temas	Detalhamento dos temas	
Pré Aplicação	Planejamento	Definição do roteiro (ordem das perguntas) Organização da filmagem	
	Empatia	Cumprimentos Apresentação das pessoas Apresentação dos objetivos	
Aplicação	Entrevista Situada (Alunos Pós Graduação)	Entrevistador	Perguntas principais Entrevistador 2 analisando e aprofundando dados Viés em algumas perguntas
		Perguntas	Pergunta inicial episódica, aberta ou objetiva Pergunta de sentimentos (geral ou em relação a aspecto falado) Perguntas objetivas (Aprofundadas ou não) Pergunta de Aprofundamento usando de pronomes interrogativos "Como" "Por quê" Pergunta sobre problemas Pergunta cenário ideal Pergunta abordando a descrição do ambiente Pergunta sobre um aspecto falado Perguntas sobre o que usa Comentários de aprofundamento Pergunta explorando a percepção da pessoa Pergunta explorando o ambiente e a interação com ele Pergunta de simulação
		Tipos de dados	Dados da experiência (o que fazem, pensam, sabem, acham, preferem, sentem, como improvisam,...) Dados sensoriais Dados específicos Dados objetivos sintéticos ou superficiais Explorando o ambiente (interação com o artefatos e sensoriais) Dados do espaço
		Indução ou redução da Empatia	Interpretação Emoções Julgamento Intimidação Lidar com situações inesperadas
Pós Aplicação	Interação	Complemento de assuntos	De histórias, dados,....
		Fuga ao tema	

Figura 35. Resumo detalhado das ocorrências de acordo com os momentos nas Entrevistas

Fonte: elaborado pela autora

6.2 ANÁLISE DA ENUNCIÇÃO E OBSERVAÇÃO DO CONTEXTO

Análise da enunciação das práticas, tanto nos workshops do *Focus Group*, quanto nos de Entrevista Situada, nos permite entender alguns pontos do contexto em que os

participantes se encontraram a partir de suas expressões faladas ou observadas (por linguagem ou gestos) que influenciaram a aplicação. Esses pontos foram elencados como uso do corpo expressando a informação e linguagem falada e estão descritos a seguir:

6.2.1 Uso do corpo expressando a informação

Nos workshops da Entrevista Situada, devido a gravação ter sido realizada usando vídeo, foi percebido o uso de gestos e olhares dos participantes, complementando o assunto falado e expressando a descrição da interação com o ambiente (com mais ocorrências nos workshops 3 e 4), enfatizando dados falados (com mais ocorrências no workshop 1) e denotando uma certa timidez (com mais ocorrências nos workshops 1 e 2), que pode ter sido provocada também pela câmera direcionada ao encontro do participante, como falado por eles no workshop 4 após a aplicação da técnica (ver Apêndice 4). Deve-se também levar em conta a limitação da diferente quantidade de grupos com os alunos de graduação e pós-graduação. Abaixo, serão analisados individualmente cada um desses usos:

6.2.1.1 Uso de gestos para descrever dados e interações com ambiente e artefatos

Nas entrevistas que aconteceu a gravação em vídeo da aplicação, a percepção em relação a compreensão do conceito de estar situado foi visualizada através da quantidade de ocorrências (11) do uso de gestos auxiliando a fala para descrever dados e interações com o ambiente e os artefatos ao redor nos workshops 3 e 4. Os participantes dos respectivos workshops utilizavam tanto de gestos, quanto do corpo para mostrar como acontecia a interação.



Figura 36. Participantes dos workshops 3 e 4 usando gestos para descrever o ambiente

Fonte: elaborado pela autora

Vale destacar que, apesar de haver duas ocorrências de uso de gestos para descrever a interação com o ambiente no workshop 1, de acordo com os relatos dos participantes

sobre a percepção da técnica, foi verificado que eles não entenderam o significado de estar situado.

6.2.1.2 Uso de gestos para enfatizar dados falados

Foi interessante uma conclusão que apareceu no workshop 4 (Apêndice D) e que também foi percebida principalmente no primeiro workshop da entrevista situada (gráfico 1) que foi o uso de gestos para enfatizar um dado falado. Geralmente do meio para o final da entrevista, os participantes ao relatar algo que queriam enfatizar de alguma forma, eles utilizavam de gestos que ressaltavam ainda mais o relato. Esses gestos foram bastante visualizados nos vídeos do primeiro workshop. Vale destacar que não foi possível contabilizar esses gestos durante o *Focus Group*, já que este foi utilizado somente o recurso de gravação de áudio.

6.2.1.3 Uso de gestos e risos denotando timidez

Também foi percebida principalmente nos workshops 1 e 2 da entrevista situada (gráfico 2) o uso de gestos, olhares ou risos encabulados para expressar uma certa timidez. Geralmente no início da entrevista, os participantes não pareciam estar tão à vontade com a técnica. Isso pode ter acontecido tanto a timidez característica da idade dos participantes, quanto ao que foi relatado por um participante no workshop 4 que foi a influência da filmagem. Segundo ele, durante a filmagem “tem sempre alguém apontando algo para a pessoa o que pode deixá-la constrangida”. Dessa forma, alguns participantes podem não se sentir tão à vontade para gravar a entrevista e é recomendado que isso seja considerado antes da aplicação.

As tabelas abaixo demonstram a incidência do uso de gestos, olhares ou risos encabulados acima descritos mostrando as ocorrências na Entrevista Situada e em cada workshop. Deve-se também levar em conta a diferente quantidade de grupos com os alunos de graduação e pós-graduação.

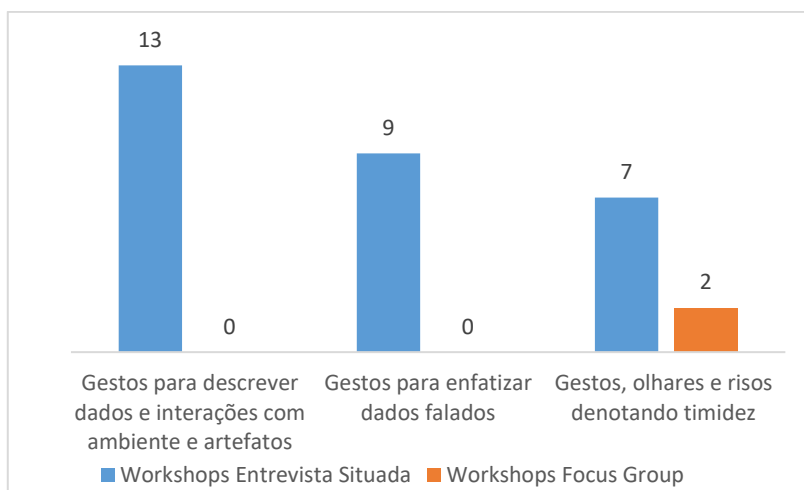


Gráfico 1. Ocorrências de gestos e risos denotando timidez nos workshops
Fonte: elaborado pela autora

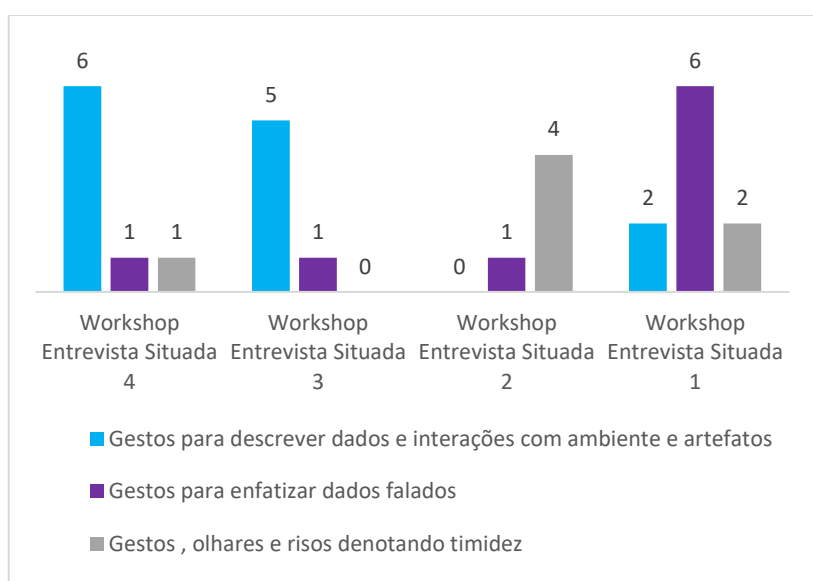


Gráfico 2. Gestos e risos denotando timidez em cada workshop na Técnica Entrevista Situada
Fonte: elaborado pela autora

6.2.1.4 Linguagem utilizada

Nos workshops *Focus Group* e *Entrevista Situada*, a forma como os participantes falavam denotou um tipo de linguagem caracterizada por alguns palavrões e muitos jargões característicos da idade de jovens, apesar de poucos participantes do workshop 4 aparentarem ter mais de 40 anos, além de risos e bastante ruído. Esse tipo de fala dos participantes perdurou durante toda as aplicações e foi maior no *Focus Group* (gráfico 3). Eles foram acompanhados por brincadeiras, apesar de os grupos, exceto por uma única equipe no workshop 1, parecerem estar engajados em desenvolver da técnica. Houve também frases indicando finalização de fala ou relato.

A diferença entre o número de ocorrências no *Focus Group* e Entrevista Situada evidencia a observação de que a interação entre os participantes no Focus Group possibilitou um ambiente mais natural e menos formal.

Os gráficos 3 e 4 demonstram a incidência dos discursos acima descritos mostrando a diferença das ocorrências entre o *Focus Group* e a Entrevista Situada e em cada workshop do *Focus Group*. Deve-se também levar em conta o contexto em que os workshops foram aplicados e a diferente quantidade de grupos com os alunos de graduação e pós-graduação.

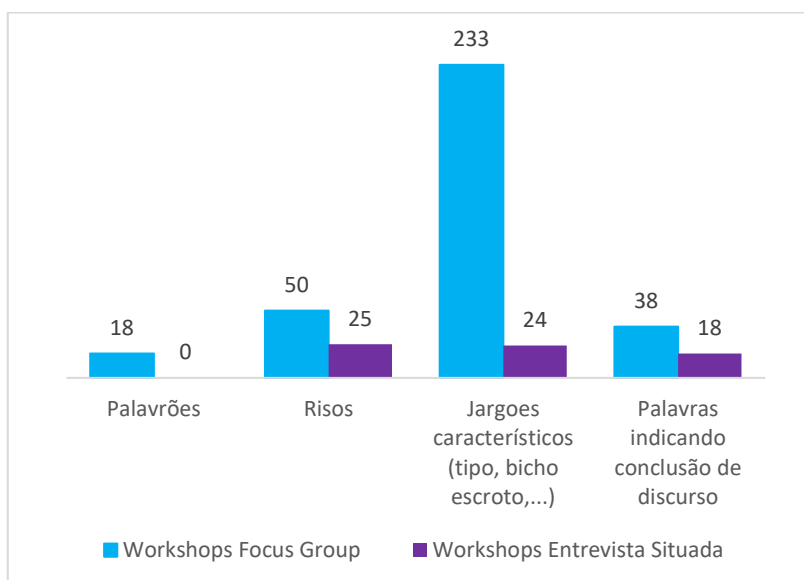


Gráfico 3. Linguagem utilizada nos workshop na Técnica de Focus Group e Entrevista Situada
Fonte: elaborado pela autora

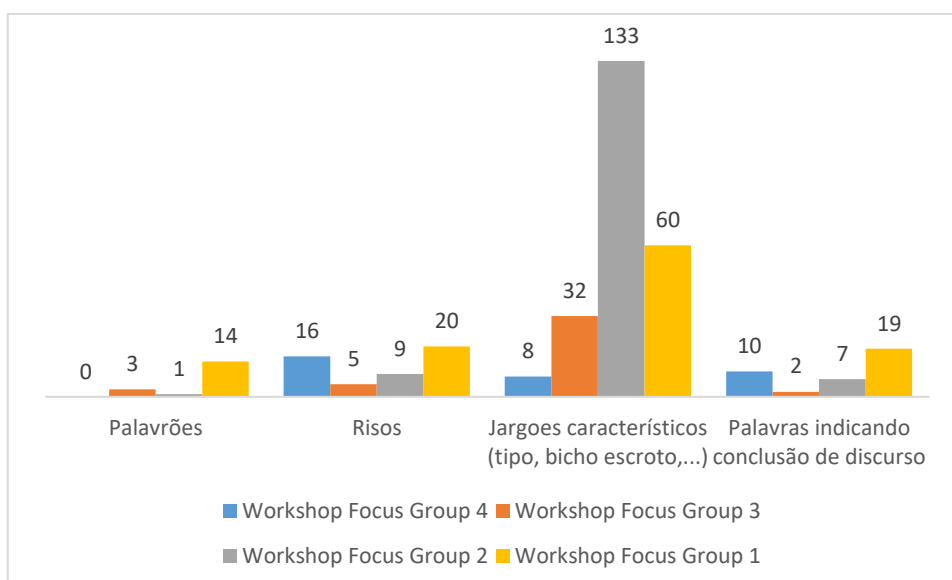


Gráfico 4. Linguagem utilizada em cada workshop na Técnica de Focus Group

6.3 ANÁLISE TEMÁTICA

A análise por temas das aplicações dos grupos, a partir dos dados gerados na análise sequencial, tanto nos workshops do *Focus Group*, quanto nos de Entrevista Situada, permitiu a visualização e o detalhamento dos pontos contingentes das ocorrências, verbalmente expressadas, em cinco temas base. Isso significa a análise dos dados falados pelos participantes e visualização das ocorrências (total de 529), lógicas e bases que sustentaram isso. Dessa forma, os temas principais, sua descrição e as respectivas questões que eles procuram responder foram os seguintes:

- *O planejamento antes do início da aplicação*, que pode ser descrito como o momento de organização anterior a aplicação, elencado na questão: “Como os participantes planejaram as práticas de seus grupos?” e “Qual a relação das ocorrências por cada workshop?”
- *Criação de um ambiente de empatia entre os participantes*, cuja característica visou entender a forma de que moderador/entrevistador(es) e o(s) participantes se relacionaram e foi catalogado através das seguintes questões: “Como os participantes se relacionam antes e durante a prática?”, “Como essa relação possibilitou um ambiente fluido?”, “Quais as características que podem influenciar ou criar um diálogo não natural?”, além de “Qual a relação das ocorrências por cada técnica?”
- *Tipo de perguntas aplicadas*, cuja característica visou entender as principais questões utilizadas e foram listadas através das seguintes indagações “Que tipo de perguntas os participantes utilizaram?”, “Como utilizaram?” “Qual a intenção das perguntas” “Quais as perguntas usadas no início que geraram respostas aprofundadas?”, “Como foram abordadas as perguntas de sentimento”, “Que tipo de pergunta enviesou ou não os dados?” “Qual a relação das ocorrências por cada workshop?”
- *Tipo de dados que apareceram*, cuja característica visou entender os dados revelados pelos participantes e foi listada através das seguintes indagações “Que tipo de dados resultaram da aplicação?”, “Quais características eles expressaram?”, “Como a experiência pessoal foi descrita?”, “Como eles

refletiram a interação com o ambiente”, e “Qual a relação das ocorrências por cada workshop?”

- *Interações entre os participantes*, cuja característica visou entender as principais interações que aconteceram no *Focus Group*, além da relação da interação com a fuga ao tema e foi listada através das seguintes perguntas “O que os participantes interagiram?”, “Como interagiram?” “Quais workshops aconteceu e como ocorreu a fuga ao tema?”, e “Qual a relação das ocorrências de interação e fuga ao tema por cada workshop?”

Nos tópicos a seguir, será apresentada e detalhada a análise de cada tema, respondendo e argumentando sobre os respectivos questionamentos acima listados.

6.3.1 Planejamento antes do início

O planejamento, como descrito na análise sequencial, foi o momento em que os participantes, em ambos workshops *Focus Group* e Entrevista Situada, planejaram o curso da análise. Durante esse momento, foi convergente a ocorrência de determinadas ações utilizadas pelos participantes para essa organização, nas duas técnicas.

Serão descritas e detalhadas a seguir as ações do *Focus Group* e da Entrevista Situada. Após a apresentação, serão mostradas as interpretações referentes a esses dados, relacionando-as com as percepções do grupo.

6.3.1.1 Workshops de Focus Group

6.3.1.1.1 Definição do moderador

Em três dos quatro workshops foi observado, em alguns grupos, um rápido momento em que os participantes definiram quem seriam os moderadores. Vale destacar que essa definição aconteceu tanto de forma voluntária, como foi definida entre o grupo.

Abaixo, segue a descrição de um dos momentos onde ocorreu a definição voluntária:

Workshop 4 - (durante a Pré-Aplicação)

P8: Beleza, mesmo assim, sintonia. Então quem vai ser o moderador?

P5: eu posso ser!

P2: pronto! Ótimo! (...)”

6.3.1.1.2 Validação do tema

Nos dois primeiros workshops foi observado entre os grupos um momento em que validavam o tema escolhido para aplicação. Vale destacar que, apesar de o tema ser sugerido pela pesquisadora, houve uma aplicação no Workshop 1 que os participantes, além de não validarem o tema, foram influenciados pelo conteúdo da simulação e ampliaram o escopo do tema definido. Dessa forma, a hipótese aqui apresentada é que essa validação é importante, principalmente para pessoas que não possuam tanta experiência com a técnica, no sentido de organizar o escopo da técnica.

Abaixo, segue a descrição de um dos momentos onde ocorreu a validação do tema:

Workshop 1 - (durante a Pré-Aplicação)

“P16: Qual é o tema mesmo?”

Pesquisadora: trajeto.

P16: Tá bom! A gente vai começar”

6.3.1.1.3 Definição do objetivo

A questão do objetivo é um ponto importante a ser descrito, já que, nas três primeiras aplicações, os moderadores relataram se sentir um pouco perdidos quanto a saber qual seria o objetivo da técnica. Na quarta aplicação, como a pesquisadora enfatizou a questão de ter em mente qual seria o objetivo da conversa, houve uma ocorrência da definição dessa finalidade entre o grupo. Vale ressaltar também que essa aplicação foi a única na qual os moderadores, apesar de abordarem assuntos variados durante a aplicação, relataram que não se sentiram perdidos em relação ao objetivo da técnica.

Abaixo, segue a descrição de dois momentos, o primeiro, no qual a moderadora relata a dúvida por não saber o direcionamento, e o segundo no qual um dos participantes, antes de aplicar a técnica, sanava dúvidas sobre o objetivo com a pesquisadora:

Workshop 2 - (na discussão após a aplicação)

“Moderadora FG3: Só que assim eu por exemplo, como mediador, eu como mediadora, eu não tinha como direcionar as perguntas, por que eu não sabia tipo, O que é que se queria saber com isso? Aí era o problema do foco tanto, aí eu só fiz perguntas tipo abrangentes. Eu perguntei por exemplo: eu quero saber como ele se sente. Tipo a experiência do ônibus. Aí eu começo... Tipo, fica um negócio mais abrangente.”

Workshop 4 - (durante a Pré-Aplicação)

“P3: a gente tem um objetivo? é só começar ou a gente tem que entregar um compilado?”

Pesquisadora: Na verdade o objetivo é entender a experiência do usuário. o que ele faz, sabe, usa, sente...

P3: Sim, mas ao final do *Focus Group* a gente precisa entregar algum relato? ou um compilado de ideias?

(...)”

6.3.1.1.4 Organização do roteiro

Apesar de não ficar clara a elaboração de um roteiro pelos participantes no *Focus Group*, após a aplicação, houve reclamações no primeiro workshop em relação a não existir um roteiro e isso deixar o participante um pouco perdido em relação às perguntas a fazer, além da improvisação de um dos participantes em relação a que sequência seguir. Dessa forma, deve ser recomendada a elaboração de roteiros que, no caso de uma técnica exploratória, não sejam tão rígidos e sirvam para auxiliar os moderadores na aplicação da técnica.

Abaixo, segue a descrição de um dos momentos acima descritos:

Workshop 1 - (Após a Aplicação)

“Moderador FG1: Olha a dificuldade mesmo assim porque eu tive que elaborar as perguntas sem ter feito o roteiro antes. Aí eu ficava meio confuso tanto que eu ficava tipo cochichando para o povo sem gravar aqui. agora está gravando. Eu estou me queimando na verdade. Eu tive que ficar cochichando, tipo eu pergunto o que? Aí o pessoal respondia aí eu pegava perguntava.”

“P16: Vou fazer que nem ela fez porque eu sei de tudo (sobre a sequência da aplicação)”

6.3.1.1.5 Ordem dos relatos

Um aspecto que apesar de só apresentar uma ocorrência no *Focus Group*, mas que deve ser aqui destacado, é a influência da ordem dos relatos na fluidez da aplicação. Durante a aplicação do *Focus Group* 3, houve uma discussão entre o grupo sobre qual seria a ordem de fala, que ficou previamente definida. Vale ressaltar que essa ordem dos relatos nos outros workshops aconteceu ou de forma voluntária, na qual cada participante falava seu depoimento em relação a pergunta, ou por convite do(a) moderador(a), que será descrito posteriormente no tema “Criação de um ambiente de empatia entre os participantes”.

Abaixo, segue a descrição da organização dessa “ordem” na terceira aplicação:

Workshop 3 - (durante a Pré-Aplicação)

“Moderadora e P2: Então, continuando o papo, tu vais ser a última P4.

P5: É só continuar agora, na ordem, ou não?

Moderadora: A gente criou uma ordem, mas não existe uma ordem não.

Vários participantes falando: “Tipo”, a gente não seguiu uma ordem...

Moderadora: mas é porque na apresentação a gente fez assim, não é?

P6: Mas poderia ser quem se sente mais a vontade, por exemplo, no que eu participei era quem se sentia mais a vontade.

P4: Mas é a questão de ordem.

Moderadora. É, não precisa seguir ordem não, não é?” (...)

O gráfico 5 apresenta o número de ocorrências das ações em cada *Focus Group* durante a Pré-Aplicação:

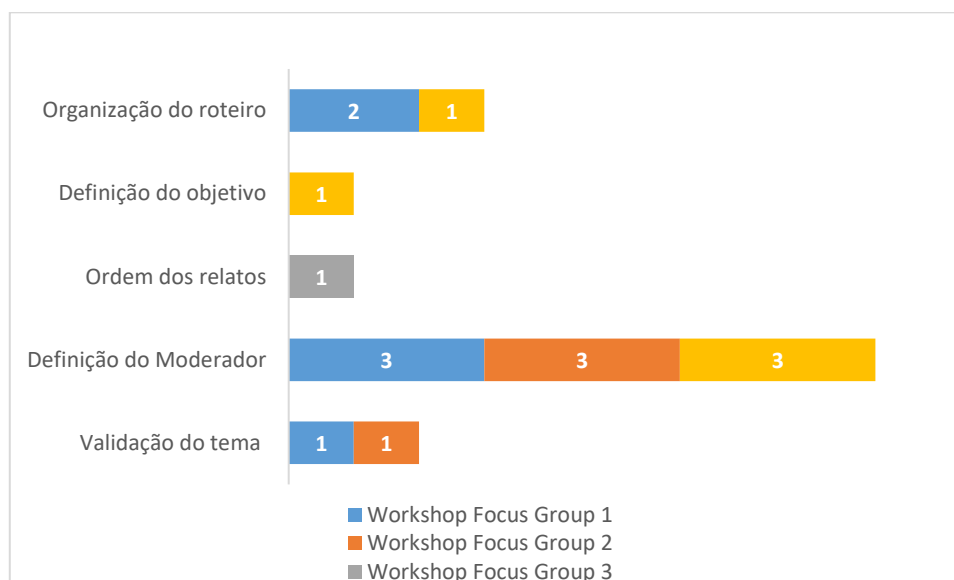


Gráfico 5. Ocorrências das ações de planejamento presentes no Focus Group por Workshop.
Fonte: elaborado pela autora

6.3.1.2 Workshops de Entrevista Situada

6.3.1.2.1 Organização da filmagem

Nos workshops 1 e 3 foi gravado o momento em que os participantes discutiam sobre a filmagem. No primeiro, os participantes improvisaram o celular em uma mesa para filmar a entrevista e no segundo, em ambas entrevistas, eles discutiram sobre como seria essa filmagem.

Em relação a filmagem, houve também alguns pontos positivos e negativos posteriormente ressaltados pelos participantes, sendo o primeiro, a importância de ter uma pessoa filmando e observando a aplicação, possibilitando a visualização de “ângulos” que não seriam percebidos pelo entrevistador, e o segundo a questão de alguns participantes se apresentarem tímidos com uma câmera apontada na sua direção.

Abaixo, segue a descrição de um dos momentos na organização da aplicação e um trecho dos textos enviados por um dos grupos:

Workshop 3 - (durante a Pré-Aplicação)

“Entrevistador 2: Vou seguir orientação na gravação na horizontal.

Entrevistador 1: E aí entrevistado. É horizontal ou vertical?” (...)

Workshop 4 - Na discussão após a aplicação

“Participante (Entrevista 1) : Uma diferença que eu percebo assim... eu acho que a filmagem deixa a pessoa em pouco menos a vontade, do que quando você só está gravando. É menos invasiva. (...) A filmagem não, tem sempre alguém apontando alguma coisa para você e instintivamente já é um negócio esquisito alguém Mirando com o negócio. Eu acho que se você comparar um pouco vantagens e desvantagens de cada técnica. Eu acho que essa questão da invasividade do filmar.” (...)

6.3.1.2.2 Roteiro/ordem das perguntas

Na terceira aplicação, um dos grupos discutiu sobre a sequência da ordem das perguntas, enfatizando a pergunta de sentimento. Vale ressaltar que, após a aplicação do quarto workshop, os participantes ressaltaram a importância dessa pergunta, além da exploração dos dados a partir do aprofundamento das respostas.

Abaixo, segue a descrição da ordem das perguntas na terceira e quarta aplicação:

Workshop 3 - (durante a Pré-Aplicação)

“Entrevistador 1: O que sente ela disse por último a gente vai colocar por último.

Entrevistada: É, não foi assim. (...)”

Workshop 4 - (a discussão após a aplicação)

“Moderador FG3: Aqui foi primeiro eu fiz aquilo de perguntar a experiência de cada um. e a medida que os foram falando, a gente ia discutindo sobre esses pequenos detalhes. Tipo quem vai de ônibus quem vai de carro ou quem vai daquilo. Qual a melhor hora ou que horas cada um acorda. Quem acordava mais cedo quem acordava mais tarde. Esse tipo de coisa, então eu achei bem interessante começar vendo a experiência de cada um, para depois e desenrolando uma discussão. (...)”

O gráfico 6 apresenta o número de ocorrências das ações em cada *Focus Group* durante a Pré-aplicação:

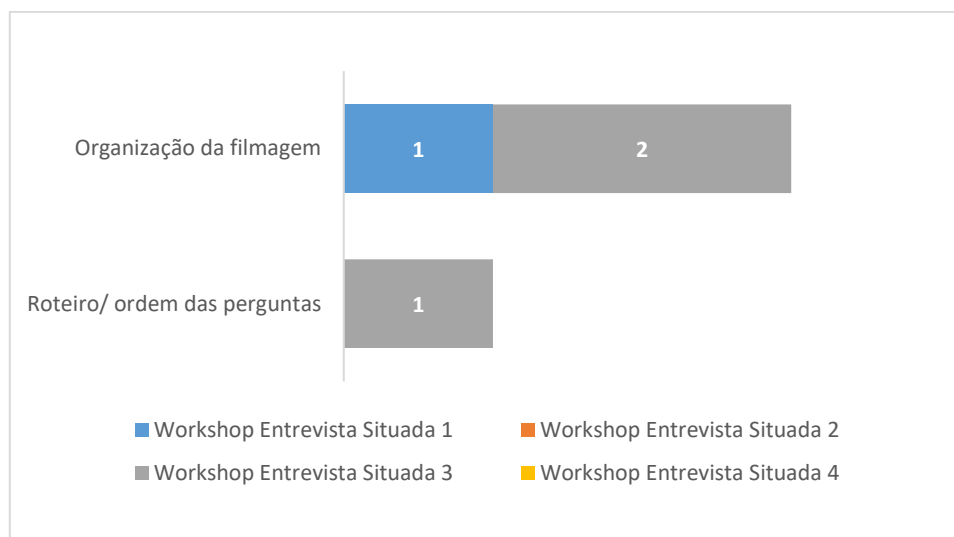


Gráfico 6. Ocorrências das ações de planejamento presentes na Entrevista Situada por Workshop.

Fonte: elaborado pela autora

6.3.2 Criação de empatia entre os participantes

Esse tema foi percebido a partir da visualização de como os participantes entenderam o conceito de empatia proposto no vídeo e o aplicaram nas sequências de Pré-Aplicação e Aplicação para o *Focus Group* e/ou Entrevista Situada, além dos percalços que realizaram. Foi também observado como a empatia prévia que eles possuíam influenciou durante as práticas.

Serão descritas e detalhadas a seguir as situações onde os participantes criaram empatia na Pré-aplicação e na Aplicação, além de algumas ações que podem influenciar a criação de empatia entre o moderador/entrevistador e os participantes. Após a apresentação, serão mostradas as interpretações referentes a esses dados, relacionando-as com as percepções do grupo.

6.3.2.1 Fase de Pré-Aplicação

No momento em que os participantes estavam para iniciar a técnica, caracterizado como Pré-Aplicação, eles se cumprimentaram e/ou se apresentaram, descrevendo também como seria a aplicação, além das diretrizes. Esse momento, apesar de ser, na maioria das vezes simulado, já que nos workshops os participantes se conheciam, foi importante para destacar a necessidade de uma identificação e sintonia entre moderadores/entrevistadores e participantes a fim criar um cenário fluido e natural

durante a aplicação. A seguir, serão descritas e detalhadas essas ações em cada técnica.

- **Cumprimento**

Apesar de haver mais ocorrências na Entrevista Situada, em ambas as técnicas, os participantes se cumprimentaram antes ou ao início da aplicação (gráfico 7). No *Focus Group*, esse cumprimento partiu da orientação do moderador e foi seguido por cada participante do Grupo. Já na Entrevista Situada ele aconteceu de forma mais natural. Vale ressaltar que, além de haver menos ocorrências no *Focus Group*, a intensidade foi bem menor visto que foram contabilizados o cumprimento de cada participante.

Abaixo, segue a descrição de um dos cumprimentos entre os participantes:

Workshop 1 - Entrevista Situada - (durante a Pré-Aplicação)

“Entrevistador: A. Bom dia tudo bem?”

Entrevistado: Bom dia, tudo bem, C. como você está?”

- **Apresentação**

Em relação a apresentação, em ambas as técnicas (gráfico 7), o moderador e os participantes se apresentaram e/ou descreveram o objetivo, além das diretrizes para o entrevistado, antes ou ao início da aplicação. As apresentações aconteceram de forma similar tanto nos *Focus Group*, quanto nas Entrevistas Situadas, diferindo apenas na quantidade de pessoas envolvidas.

Deve-se enfatizar o relato de uma das moderadoras sobre a necessidade dessa empatia inicial de forma a evitar a não participação de algum dos participantes, o que aconteceu no workshop 3. Dessa forma, apesar de a apresentação acontecer de forma similar em ambas as técnicas, no *Focus Group*, além de proporcionar a empatia inicial, ela pode ser importante de forma a garantir um maior controle do moderador em relação a participação de todos os envolvidos.

Abaixo, segue a descrição de uma das apresentações que ocorreu no workshop 4, descrevendo o pesquisador, o objetivo e as diretrizes, além da percepção de uma das moderadoras, no workshop 3:

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador: Bom dia, eu sou um pesquisador. Eu gostaria que você tivesse um tempinho para responder umas perguntas. Primeiramente gostaria de dizer que não há respostas certas ou erradas e que tudo que você disser vai ser extremamente relevante para a pesquisa.” (...)

Workshop 3 - Focus Group - (relato após a aplicação)

“Moderadora: eu gostei. Esse negócio apresentação foi uma das partes importantes. Por que por exemplo, eu comecei a perguntar sem me apresentar, sem pedir para o pessoal se apresentar. Aí eu já anotei aqui, porque quando eu for fazer, eu tenho que me apresentar e pedir para as pessoas serem apresentadas e prestar atenção para não deixar alguém de fora (olhando para a pessoa que ficou de fora)” (...)

O gráfico 7 apresenta o número de ocorrências das ações em cada técnica durante a Pré-Aplicação:

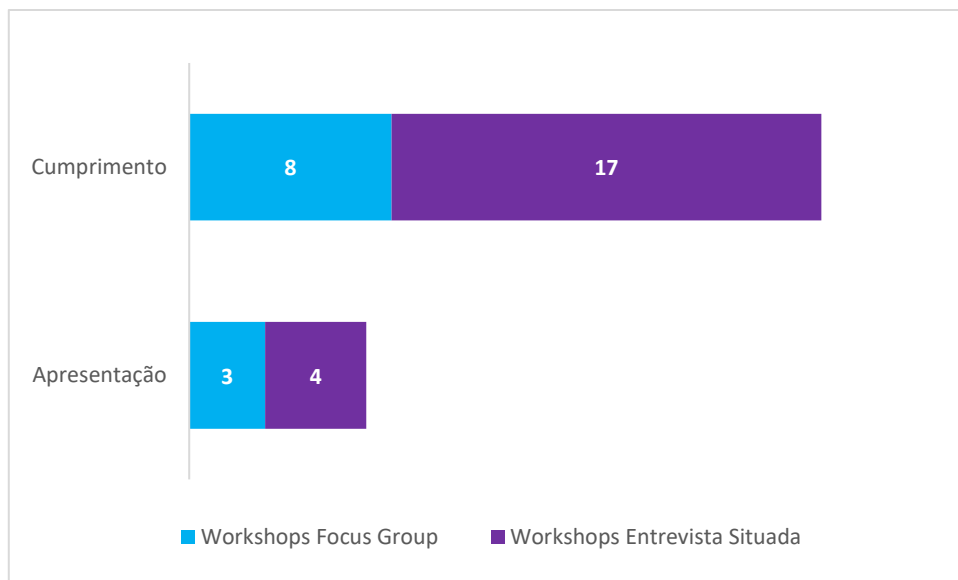


Gráfico 7. Ocorrências das ações de empatia presentes na Pré-Aplicação de ambas as técnicas.

Fonte: elaborado pela autora

6.3.2.2 Fase de Aplicação

Durante a aplicação da técnica, houve diferentes comportamentos e ações do moderador/entrevistador que proporcionaram maior (ou menor) naturalidade no desenrolar das práticas, que variaram no *Focus Group* e Entrevista Situada (gráfico 8). Entre essas ações pode-se descrever a interpretação, intimidação, emoções, situações inesperadas, agradecimentos ao final da aplicação, além de algumas ações características do *Focus Group* que foram o fato de alguns moderadores convidarem os participantes para falar seu depoimento, o discurso impositivo, e a influência do relato do outro participante.

As ocorrências desse comportamento foram importantes para compreender como os participantes se relacionaram, além das características que puderam influenciar ou enviesar o diálogo natural. A seguir, serão descritas e detalhadas essas ações em cada técnica:

6.3.2.2.1 Ações do Focus Group e Entrevista Situada

- **Interpretação**

Apesar de haver uma grande quantidade de ocorrências nos workshops de Entrevista Situada, em ambas as técnicas, os moderadores e entrevistadores interpretaram o depoimento e/ou fala dos participantes, falando suas percepções, apresentando uma conclusão subjetiva, validando e até mesmo julgando. Essas ações requerem bastante cautela, já que, dependendo da forma que são realizadas, podem gerar um mal-estar perante o grupo e o entrevistado ou diminuir a fluidez e/ou enviesar a prática.

Vale destacar que em algumas práticas, esse mal-estar não foi visualizado e que isso pode ter sido enviesado por a grande maioria dos participantes atuarem em projetos juntos e as aplicações serem realizadas com estudantes.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 1 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P15: É tipo um lugar que não pode.

Novo moderador: um lugar que pode né.

Novo moderador: Qual o número da tua placa?

P5: Meu nome é (...) (se referindo ao moderador) (risos)” (...))

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 1: das pessoas no ambiente, Tu seria a mais metódica?

Entrevistada: eu acho que todo mundo... a maioria é... tem um certo padrão assim.” (...))

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora: por causa do conforto. O desconforto térmico é...

Entrevistada: tem dia que você almoça bem, mas tem dia que você almoça desconfortável.” (...))

- **Intimidação**

Apesar de só existirem seis ocorrências e a maioria ser no *Focus Group* (gráfico 8), deve ser também mostrado o acontecimento de intimidação por parte do moderador/entrevistador. Eles fizeram comentários desnecessários e de certa forma com uma certa autoridade e interferiram no fluxo da prática. Essas ações devem ser evitadas, pois podem gerar um mal-estar perante o grupo ou entrevistado e/ou enviesar a prática.

Vale destacar que em algumas práticas, esse mal-estar não foi visualizado e entendido como uma brincadeira. Isso pode ter sido enviesado por a grande maioria

dos participantes atuarem em projetos juntos e as aplicações serem realizadas com estudantes.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 1 - *Focus Group* - (durante a aplicação)

“P11: E tu P3?

Moderador: Eu sou moderador, tu fica na tua, senão eu te pico da sala.” (...)

Workshop 1 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 2: ...Por quê?

Participante: Por que o quê? Ah, Eu estou explicando. É porque (risos)

Entrevistador: Ela pergunta bem por quê. (Simulando intimidação)” (...)

- **Emoções**

Mesmo apresentando somente quatro ocorrências (gráfico 8), vale destacar a expressão de reações emotivas pelo moderador/entrevistador que ocorreram de forma positiva. Vale ressaltar que, nas aplicações aqui descritas, essas reações não interferiram no fluxo da prática, pois os participantes continuaram a descrever o seu relato e até mesmo o aprofundaram detalhando a experiência.

Dessa forma, a hipótese aqui descrita é que, ou isso pode ter sido enviesado por a grande maioria dos participantes atuarem em projetos juntos e as aplicações serem realizadas com estudantes, ou o fato de o *Focus Group* e a entrevista situada serem aplicados com um objetivo exploratório, no contexto acima descrito, possibilita a ocorrência dessas emoções por parte do entrevistador/moderador de forma natural.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 2 - *Focus Group* - (durante a aplicação)

(...)“Moderadora: eu tô rindo com respeito (risos)

P10: O ônibus é muito desgastante. Faz você perder muito tempo. Hoje em dia, eu consigo enxergar isso ainda melhor, porque eu demoro agora tipo umas meia hora para chegar na faculdade. Às vezes menos. Depende da hora também, por conta do trânsito.” (...)

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

(...)“Aí fui cozinhar e a panela de pressão estava quebrada e eu cozinhei na panela de barro. Ou seja, demorou duas horas o feijão.

(Riso do entrevistador)

Entrevistado: Aí eu fiz um arroz integral, uma salada. Sobrou muita comida para o dia seguinte. Aí no dia seguinte eu já fui esquentando” (...)

- **Situações inesperadas**

Um dado que surgiu no quarto workshop, através do relato do participante, após a entrevista, sobre o que gravar ou não e que também apareceu durante a aplicação do workshop 3, mesmo que através de uma ocorrência (gráfico 8), foi o acontecimento de situações inesperadas. Durante a aplicação, a entrevistada começou falar de um acontecimento bastante pessoal e que, apesar de ser interessante para fins de dados de pesquisa, por questões de ética, não foi explorado pela entrevistadora. A hipótese aqui descrita é de que a relação de empatia entre o entrevistador e o(s) participante(s) pode trazer dados que, se analisados, podem causar constrangimento ao participante. Assim, recomenda-se ao entrevistador/moderador estar preparado para esse tipo de relato e entender os limites da ética, não aprofundando situações que podem ser constrangedoras.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora 2: mas comia almoço ou só um lanchinho ou algo assim no quarto?”

Entrevistado: não isso para mim significa” (motivo omitido para preservar a identidade da participante). (...)

Workshop 1 - Entrevista Situada - (relato após a aplicação)

“P3: “mas eu passei por uma coisa parecida mês passado a gente estava fazendo entrevista e...” (Motivo omitido para preservar a identidade do participante. (O participante fala que passou por um constrangimento de a pessoa falar algo inapropriado sem perceber, mesmo a conversa sendo gravada). “Cara, eu só olhava para o outro designer e olhava para o gravador. Está gravando! Eu mexi no gravador para ele entender que estava sendo gravado e nada.”(...)

- **Agradecimentos ao final da aplicação**

Outra questão que apareceu naturalmente ao final das aplicações, foi o agradecimento dos entrevistadores/moderadores ao(s) participantes pela participação na entrevista. Esse dado, apesar de não ter sido orientado no vídeo e na fase de dúvidas antes da aplicação, deve ser recomendado, pois é interessante, tanto por agradecer o tempo disponível do(s) participantes, quanto para gerar uma empatia e reciprocidade para mais pesquisas no futuro.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Acho que só isso mesmo. Muito obrigada.

Entrevistada: Obrigada você. “ (...)

Workshop 2 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 1: Tudo bem C., muito obrigada viu.

Entrevistado: Legal.

”(...

O gráfico 8 apresenta o número de ocorrências das ações em cada técnica durante a Aplicação:

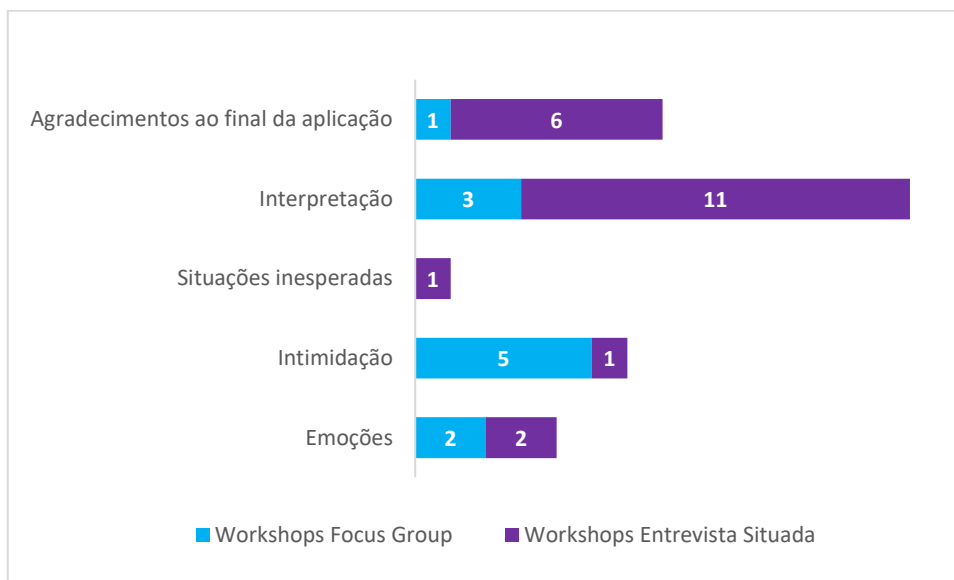


Gráfico 8. Ocorrências das ações de empatia presentes nos Workshops.
Fonte: elaborado pela autora

6.3.2.2.2 Ações exclusivas do Focus Group

- **Convidar os participantes**

Em relação a algumas ações que foram características do *Focus Group*, foi recorrente entre as aplicações o convite do moderador para alguns participantes falarem seu relato (gráfico 9) que, na maioria das vezes, ocorreu de forma natural, empática, aprofundando os dados e gerando interação. Essa questão, que também foi enfatizada por uma participante antes da aplicação, corrobora algumas recomendações da presentes na literatura (WILKINSON, 1998) em relação às boas práticas para a aplicação de um *Focus Group*. Dessa forma, recomenda-se que quando os participantes não falarem, ou se sentirem encabulados, o moderador, percebendo isso, convide-os para descrever o relato.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

(...)“Moderadora: e você P9? Como é o seu trajeto?” (...)

Workshop 3 - Focus Group - (relato antes da aplicação)

“P2: Mas normalmente o moderador...

P5: ele tem essa preocupação, né?

P2: ele tenta extrair de todo mundo. Ninguém fica calado não. Ele vê que a pessoa não está falando aí pergunta: “e você?”” (...)

• **Influência do relato do outro**

Outra questão com uma boa quantidade de ocorrências no *Focus Group* e visível nas aplicações foi a influência dos relatos do participante anterior (gráfico 9), no participante seguinte. Isso aconteceu quando os participantes faziam seus relatos similares ao anterior, se identificavam com o que foi falado e descreviam o que era peculiar, ou mesmo aprofundavam ainda mais o relato do outro.

Vale destacar que essa questão também foi enfatizada por uma participante do terceiro workshop antes da aplicação, corrobora algumas recomendações da presentes na literatura (WILKINSON, 1998) em relação às boas práticas para a aplicação de um *Focus Group*. Além disso, foi verificado também que essa influência cria um ambiente de empatia que favorece a interação dos participantes e a criação de um conhecimento social compartilhado.

Dessa forma, essa influência do relato do outro deve ser algo a ser estimulado num *Focus Group* exploratório, visto que um dos objetivos da técnica é, a partir da interação entre os participantes gerar um conhecimento social compartilhado.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 4 - Focus Group - (durante a aplicação)

(...)“Moderador: Amigo P10. Parte da sua jornada já conheço, mas você tem uma perspectiva diferente. Sua perspectiva é um pouco distinta.

P10: Eu também moro em Maceió. Então, cruzamos 250 quilômetros para chegar aqui. A rotina é sair de casa por volta das 10 horas. Entre 9 e 11 horas... 11 horas, chego um pouco mais atrasado... 9 horas chego a tempo de almoçar... e 10 horas é o horário para chegar corretamente. O trajeto é bem tranquilo.” (...)

Workshop 3 - Focus Group - (relato antes da aplicação)

“P7: a minha impressão é que o *Focus Group* é diferente da entrevista individual, em relação aos entrevistados, pois ela é afetada um pelo outro.

P2: As respostas das pessoas.

P7: “tipo” uma pessoa lembra, a outra interfere.” (...)

A figura abaixo apresenta o número de ocorrências das ações no *Focus Group* durante a Aplicação:



Gráfico 9. Ocorrências das ações de empatia presentes no Focus Group.

Fonte: elaborado pela autora

6.3.3 Tipos de perguntas

Esse tema foi percebido a partir de formas de perguntas e da visualização de como os moderadores/entrevistadores questionavam os participantes na análise sequencial. Ao analisar e catalogar essas indagações (gráfico 10), entendeu-se que se tratavam de perguntas objetivas, aprofundadas e que dependiam de uma ordem de aplicação, além da subjetividade de cada participante para detalhar ou não os dados.

Vale destacar que grande parte das perguntas, exceto pelas questões relativas a simulação do ambiente e a percepção dos participantes, foi utilizada em ambas as técnicas *Focus Group* e *Entrevista Situada* e apresentaram dados similares, diferindo se os dados eram aprofundados individualmente ou em grupo. Dessa forma, as perguntas abaixo elencadas, com exceção da pergunta de simulação, podem ser aplicadas em entrevistas etnográficas exploratórias individuais ou em grupo.

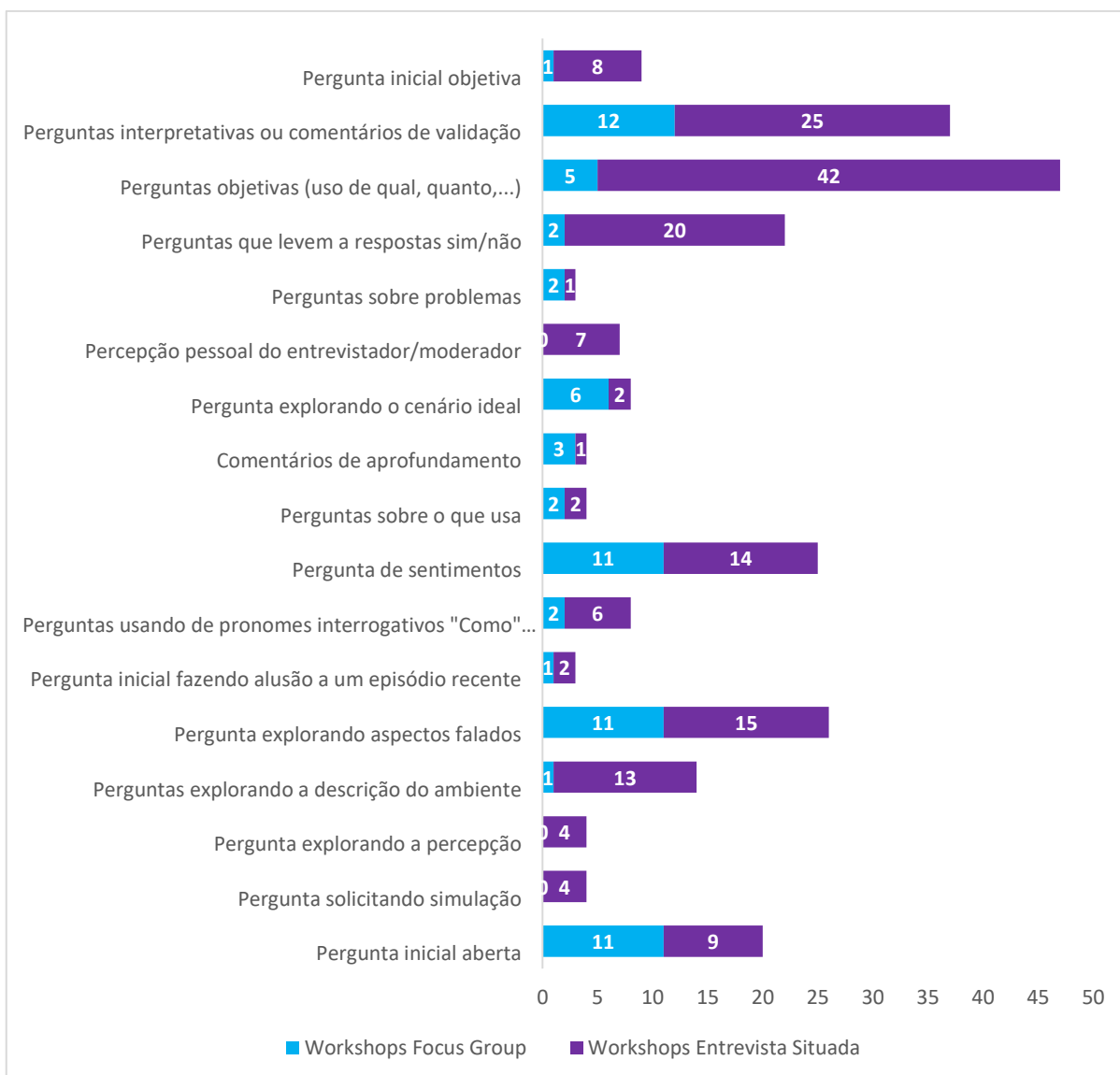


Gráfico 10. Relação de tipos de perguntas em cada técnica.
Fonte: elaborado pela autora

Abaixo, serão descritas e especificadas essas perguntas além de ser também apresentada uma análise dos seus objetivos e recomendações. Por fim, serão mostradas as interpretações, relacionando-as com as percepções do grupo e elencando pontos a se explorar, ter cautela e evitar.

6.3.3.1 Análise das perguntas visualizadas

Em relação às perguntas que ocorreram nos workshops *Focus Group* e *Entrevista Situada*, pode-se especificar as principais ocorrências e tipos de questionamentos. A seguir serão descritos, apresentados e analisados cada tipo de questionamento:

- **Pergunta inicial aberta**

Essa pergunta, recomendada pela pesquisadora no vídeo, explicação e simulação, foi utilizada, no *Focus Group* e Entrevista Situada, com o objetivo de obter uma descrição inicial aprofundada da experiência do participante em relação ao tema abordado. Ela foi usada através de comentários de aprofundamento, detalhada, restringindo o assunto e usando do pronome “como”.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 4 - Focus Group - (durante a aplicação)

(...)“então P11. conta um pouco para a gente como é o seu trajeto para o Cesar.

P11: eu venho de carro. Gostaria de vir de bike, mas para voltar sozinha. Meus amigos que moram na Zona Norte quem sabe venho de bike, por que é bem pertinho...” (...)

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

(...)“Entrevistadora: Como é que é essa questão de almoço para você?

Entrevistado: o almoço para mim é um momento muito importante do dia. Eu tenho tentado mudar meus hábitos alimentares. Tenho tentado fazer minha própria comida e trazer ela ou mais fresca possível. Eu faço no início da semana e congelo em algumas porções. .. E aqui no trabalho eu aqueço ela para comer. Uma comida com menos aditivos químicos. Preparada especialmente para mim.” (...)

- **Pergunta inicial fazendo alusão a um episódio recente**

Outra aplicação interessante da pergunta inicial, enfatizada pela pesquisa e utilizada no *Focus Group* e Entrevista Situada, foi a aplicação de forma episódica. Ela foi usada através de comentários de aprofundamento, e detalhada, de forma a resgatar memórias recentes sobre o fenômeno abordado.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

(...)“Moderadora: Queria pedir que vocês se imaginem no momento do trajeto até o *Cesar School*. Eu quero que vocês descrevam para mim esse momento do trajeto.

P1: Para mim, esse trajeto começa “tipo” já na noite anterior, porque na noite anterior a depender de tipo que horas eu vou querer chegar na school, se eu estou tranquila para chegar atrasada ou não, ou precisar chegar um pouco mais cedo, eu já deixo algumas coisas prontas.” (...)

- **Pergunta inicial objetiva**

Além das formas utilizadas para a pergunta inicial acima descritas, houve também o uso desse tipo de indagação de forma objetiva e que gerou respostas sucintas e/ou

aprofundadas. Em relação ao modo que essas perguntas foram realizadas, foram utilizadas indagações usando os pronomes “o que”, “quais”, “onde”, além de perguntas que levam a respostas sim/não. Vale ressaltar que as respostas aprofundadas foram geradas a partir de um aprofundamento posterior a pergunta e também variou pela subjetividade de alguns participantes, a experiência prévia, além do viés do próprio workshop.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 1 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

(...)“Entrevistadora: Então, você está aqui no Cesar e tudo mais... Eu queria saber qual é o seu processo de almoço?

Participante: Normalmente a gente larga de meio-dia e 15, dependendo dos Professores, Aí primeiro eu tiro o casaco, porque é muito calor aqui E eu não consigo” (...)

Workshop 2 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 1: A gente vai trabalhar para entender melhor como esse teu momento de almoço. Então eu gostaria de saber onde você almoça no dia a dia aqui na school.

Entrevistado: Só aqui na school?

Entrevistado: então é bem variado, porque tem dia que eu trago almoço, tem dia que eu não trago. Aí eu como besteira na rua.”(...)

- **Comentários de aprofundamento**

Esse tipo de comentário foi caracterizado por alguns pontos que os moderadores/entrevistadores falaram, usando de um tom de continuidade, com a intenção de aprofundar os relatos dos participantes.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora: contigo eles não...” (...)

- **Pergunta solicitando simulação**

Foi visualizada também, nos workshops de Entrevista Situada com alunos de pós-graduação, o uso de perguntas solicitando a simulação do entrevistado. Essas perguntas foram usadas explorando a imaginação dos participantes, pedindo para descrever o acontecimento no dia a dia, ou um aspecto falado e/ou aprofundando os dados de acordo com o relato do participante. Vale destacar que esses dados bastante aprofundados e serão posteriormente descritos no tema tipo de dados.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 2: tu tá aí... põe tua marmita né? Mostra para a gente em cima da mesa como é que tu organiza a tua marmita, teu prato, teus talheres.

Entrevistada: Bora lá. todo mundo tira onda porque minha sacolinha tem um monte de coisa. porque eu levo sal azeite. todos os temperos. então eu forro (a participante faz ação de forrar a mesa), coloco jogo americano, coloca os talheres. os temperos na minha frente (faz ação de colocar os talheres e os temperos enfileirados). enquanto isso...” (...)

- **Pergunta explorando a descrição do ambiente**

Além da pergunta de simulação, foi percebido que, tanto no *Focus Group* quanto na Entrevista Situada, os participantes utilizavam de perguntas de forma a explorar o ambiente. Essas indagações foram abordadas explorando a descrição o espaço, a interação com os artefatos e/ou as pessoas envolvidas.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas ocorrências:

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora: sobre o refeitório eu queria perguntar mais detalhes. Como ele é? Como é que você se sente lá?

Entrevistada: o refeitório, como eu falei anteriormente, ele é um pouco maior que essa sala e tem TV e tal. Às vezes eu me sinto (inaudível), porque o ar condicionado a tem uma temperatura muito baixa, baixa no sentido de frio. Então é muito frio.” (...)

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 2: normalmente tu costuma fazer essas reflexões acompanhada em que ambiente no computador. Qual é o ambiente que tu usa? o meio ambiente ou o ambiente diferente?

Entrevistada: com alguém, é no mesmo ambiente, em casa, quando eu estou na universidade... em casa é naquela mesma mesa da casa.’ (...)

- **Pergunta explorando a percepção**

Outra ocorrência que só apareceu nos Workshops de Entrevista Situada foram as perguntas explorando a percepção do entrevistado em relação a um determinado assunto. Elas foram aplicadas perguntando o que eles acham, suas preferências, avaliações e pontos de vista.

Vale destacar que apesar desse tipo de questionamento só apresentar ocorrências na Entrevista Situada, ele também pode ser aplicado no *Focus Group*, já que neste, apesar de não haver perguntas diretas do moderador sobre isso, houve uma grande quantidade de ocorrência de dados da percepção do usuário, tanto nos relatos, quanto na interação.

Abaixo, segue a descrição de uma dessas ocorrências:

Workshop 2 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 1: Como você avalia o ambiente do Cesar nessa questão de almoço?”

Entrevistado: eu acho que é super tranquilo almoçar aqui. o pessoal é bem organizado. Não tem estresse. dá para esquentar comida no microondas.” (...)

- **Pergunta explorando aspectos falados**

Esse tipo de pergunta apresentou uma grande quantidade de ocorrências em ambos *Focus Group* e Entrevista Situada e nela os entrevistadores/moderadores usavam de novas perguntas para aprofundar o relato anterior.

Vale destacar que após a aplicação, alguns moderadores/entrevistadores ressaltaram a importância desse aprofundamento e que não sentiram dificuldades nessa abordagem. Deve-se compreender também que esses relatos partiram de pessoas com alguma experiência prévia na aplicação de técnicas qualitativas. Dessa forma, recomenda-se que os entrevistadores/moderadores tenham uma percepção no dado relatado pelos participantes e aprofundem esses dados com perguntas para esse fim.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 4 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Moderador: e essas coisas das caronas. São pessoas conhecidas ou tu de repente pega carona com qualquer um?”

P10: Às vezes desconhecida. Tem acho que mais de 500 pessoas no grupo, mais ou menos que vivem nesse trajeto Maceió/Recife e que vem nos mais variados horários. E sempre cobram uma pequena taxa. Geralmente entre 40 e R\$ 50 para ajudar na gasolina.” (...)

Workshop 4 - Entrevista Situada - (relato após a aplicação)

“Moderadora *Focus Group* 3: Eu adorei também a experiência. E aí me fez pensar que quando a gente está escutando a pessoa, olhando Olho no Olho, você começa a sentir as entonações de voz, quando ela está falando, mas assim poxa “Não o trajeto é bom, mas” aí ela dá uma respirada e volta. Aí é que eu senti que você pode morder mais e explorar. Quando você percebe a postura mais relaxada da pessoa, é que realmente.....” (...)

- **Pergunta explorando o cenário ideal**

Outra questão que esteve presente em vários workshops foi as perguntas fazendo alusão ao que seria um cenário ideal em relação ao momento descrito. Esse tipo de pergunta apresentou uma maior quantidade de ocorrências no *Focus Group* e nela procuravam explorar as preferências dos usuários, além de possibilidades de melhoria sobre o momento. Essa pergunta também apresentou uma variedade na profundidade dos dados e foi detalhada por alguns participantes.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 4 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Moderadora: se tivesse que mudar alguma coisa nesse trajeto, você mudaria?”

P11: eu viria de bike, com certeza! no sábado. ” (...)

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora: E se você tivesse de mudar alguma questão em relação ao alimento no seu trabalho. dinâmica da comida, do comer, do sentar junto... teria alguma coisa que você mudaria?”

Entrevistado: lá onde eu trabalhava, a gente já tinha um pouco desse costume de comer junto. era uma mente muito pequeno, no máximo, umas 20 pessoas. E tinha... ” (...)

- **Pergunta sobre sentimentos**

Essa pergunta, explicada no vídeo, apresentada no quadro e aplicada na simulação, foi bastante utilizada pelos participantes em ambas as técnicas (gráfico 11) e variou no aprofundamento de dados pelos participantes, dependendo da forma como foi aplicada e da subjetividade deles. Em relação a forma que foi aplicada, as ocorrências mostraram uma maior concentração de perguntas relacionando o sentimento a um aspecto falado, sobre o momento abordado, além de dois casos, um que apresentou viés de interpretação pessoal do moderador e outro que aprofundou o sentimento descrito pela participante.

Vale destacar também o relato dos participantes ao final do workshop 4 que ressaltaram a importância da pergunta, percebendo que ela auxiliava em uma resposta natural e aprofundada além de uma percepção individual de que ela não deveria ser utilizada no início da aplicação. Deve-se ressaltar também que dentre todas as ocorrências, não houve nenhuma aplicação da pergunta no início da prática e as respostas sucintas aconteceram quando a pergunta foi realizada em entrevistas por participantes que não possuíam experiência com a técnica.

Dessa forma, compreendendo que as perguntas de sentimento, quando utilizadas de forma aprofundada, apresentam uma maior naturalidade nos dados, recomenda-se a sua utilização entre o meio e o final da aplicação, no momento em que já exista uma naturalidade e empatia na entrevista/*Focus Group*.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 2 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 1: Beleza. E como tu se sentes almoçando aqui?”

Entrevistado: Eu me sinto satisfeito. Você está com fome aí começa a comer aí eu me sinto satisfeito.

Entrevistador 1: Não, mas eu queria dizer assim, como você se sente almoçando no ambiente da *Cesar School*?" (...)

Workshop 1 - Focus Group - (durante a aplicação)

"Moderador: E como é que você se sente nessa trajetória tanto com tua mãe ou o quanto no ônibus?"

P1: Assim, eu venho com minha mãe normalmente. Recentemente, ela tem me apressado muito para eu me aprontar para ir com ela. Porque, se eu posso ir com ela, ela não quer que eu vá de ônibus. Aí normalmente é cansaço sabe. Eu me apronto mais rápido para ir com ela. E, na trajetória, eu vou ouvindo música mesmo no celular. É tranquilo assim é um tempo legal. Dá para tocar umas 5 músicas e eu chego." (...)

Workshop 4 - Focus Group - (relatos após a aplicação)

"Moderadora: acho que aquela dúvida que ela teve foi pertinente, mas faz todo sentido você trazer a questão dos sentimentos. Como é isso para você? Porque senão a gente ia no mecânico. Eu pego o carro, eu pego o ônibus e não... aí você descreve o trajeto, mas você não fala..."

P9: parece terapia. eu nunca tinha parado para pensar que eu me sentia culpada. Quando eu parei para pensar, é o sentimento que eu tenho quando eu chegar atrasada. Eu me sinto culpada. eu passo o caminho todo me sentindo culpada risos." (...)

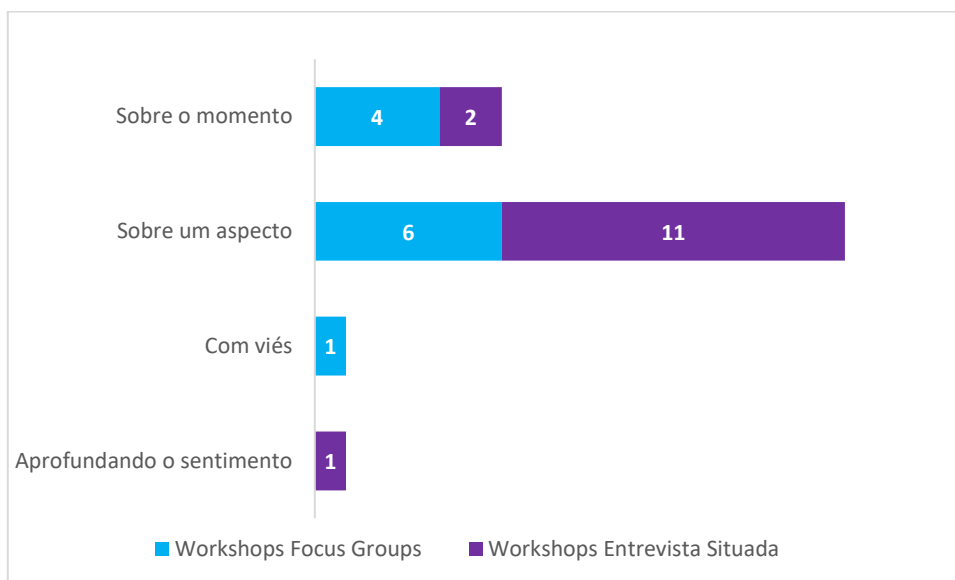


Gráfico 11. Ocorrências das perguntas de sentimento em cada técnica.
Fonte: elaborado pela autora

- **Perguntas usando de pronomes interrogativos "Como" "Por quê"**

Essa pergunta, que também foi explicada no vídeo, apresentada no quadro e aplicada na simulação, foi utilizada, mesmo que poucas vezes, por alguns participantes, quando a intenção era aprofundar algum relato. Elas foram aplicadas isoladamente para aprofundar um dado, abordando algum aspecto falado, ou solicitando que o participante explicasse melhor o relato.

Vale destacar a importância desse tipo de pergunta, principalmente quando seguidas de uma pergunta objetiva, para detalhar os dados. Dessa forma, como confirmado nos dados acima relatados, a hipótese aqui exposta é que deve ser recomendado o uso de perguntas com pronomes interrogativo “como”, “por quê” de forma a aprofundar os dados.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 1 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora: Como assim relativamente saudável?”

Participante: Tem um amigo meu que enche meu saco. Ele é meu personal trainer entre aspas porque ele estuda muito isso e eu estava me ajudando na dieta e tal. Sendo que ele fala que eu tenho que pesar tudo que eu como, e contar quanto de proteína quanto de carboidrato tem em tudo no que eu como,” (...)

- **Pergunta sobre o que usa**

Foi utilizada também a pergunta sobre os artefatos usados em relação ao tema abordado. Essa indagação foi aplicada abordando a palavra artefatos, coisas ou instrumentos e foi respondida de forma aprofundada e sucinta dependendo do participante. Mesmo assim, deve ser considerado, que ela foi aplicada com uma turma de design que conhece o significado da palavra artefatos, o que pode ser um viés. Dessa forma, recomenda-se que caso os moderadores/entrevistadores utilizem a pergunta procurando entender o que os participantes usam, eles recorram a palavras comuns ao contexto do usuário.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 1 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Moderador: E que instrumentos vocês encontram no carro de que artefatos vocês se utilizam ou que são ativamente participantes desse momento?”

P1: O carro da minha mãe quando eu venho com ela. né? Acho que pode ser considerado um artefato. Meu celular e o fone de ouvido porque eu venho escutando música E de vez em quando eu venho olhando o caderno do Cesar para ver as anotações. Ou eu venho olhando alguma coisa no celular mesmo E no ônibus a mesma coisa eu venho escutando música. Então o artefato é o celular e o fone de ouvido.

P10: No meu caso o artefato que eu venho é o carro quando eu venho dirigindo eu não posso estar usando outros artefatos Mas assim eu coloco a música acho que a música faz parte também né as vezes eu coloco pelo celular às vezes eu coloco pelo carro. Depende da playlist, então assim. Mas é basicamente isso entendeu os artefatos.” (...)

- **Pergunta sobre problemas**

Também foi utilizada a pergunta os problemas percebidos pelos participantes, indagação essa que foi aplicada explorando os pontos de impasse através das palavras problemas e pontos de dor. Mesmo assim, deve ser considerado, que ela foi aplicada com uma turma de design que conhece o significado da palavra pontos de dor, o que pode ser um viés. Outra questão é que perguntar no início da pesquisa os problemas pode também enviesar a pesquisa, levando os participantes a focar no lado negativo da situação. Dessa forma, recomenda-se cautela para os moderadores/entrevistadores ao utilizar a pergunta procurando entender os problemas. A hipótese é que eles devem recorrer a palavras comuns ao contexto do usuário, além de abordar os problemas, quando essa for uma questão de pesquisa, após entender outros pontos de vista, ou mesmo caso isso seja um ponto levantado pelo participante.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 1 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Moderador: Quais são os problemas que vocês encontram durante o percurso?”

P2: Todos. O percurso é um problema. Porque assim, tipo, Recife não é preparado para trânsito. Pára muito carro. Ou demora muito ou é tipo muito quebrado. Por exemplo, eu poderia vir da minha casa pra cá porque são 10 km, mas todo dia demoro 1h30 ou mais para chegar aqui porque eu não venho de carro. (...)

- **Perguntas objetivas usando conjunções “qual”, “quanto”, ...**

Uma questão que deve ser aqui destacada é o uso de perguntas objetivas. Este tópico abordará o uso de pronomes “que”, “qual”, “quanto”, nesse tipo de indagação. Esta apresentou uma grande quantidade de ocorrências foi realizada principalmente nas Entrevistas Situadas, por participantes que não possuíam muita experiência com técnicas qualitativas. No entanto, deve-se ressaltar que, nos workshops com alunos de pós-graduação, esse tipo de pergunta em alguns momentos se fez necessária e, em outros, conseguiu gerar dados aprofundados.

A hipótese é que a empatia prévia e o tipo de participante e sua experiência influenciou na profundidade dos relatos e que respostas objetivas também sejam importantes para o curso de uma entrevista. Outra questão é que, no primeiro e segundo

workshop, alguns participantes deixaram claro que almoçavam juntos, o que pode ter enviesado seus relatos. Assim, recomenda-se cautela no uso de perguntas objetivas, aplicando-as quando necessária e entendendo a sua importância.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora: e se você pudesse estimar, você diria que você pede quantas vezes o almoço por semana?”

Entrevistada: eu acho que umas 3 a 4 vezes por semana. É, mas difícil eu sair. Eu só me sinto mesmo almoçando no final de semana.” (..)

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador 1: tu preferes almoçar no restaurante? Se tivesse a possibilidade do mesmo custo, tu preferirias almoçar no restaurante ou na marmitta?”

Entrevistada: Milhões de vezes no restaurante, porque ia me tirar o trabalho de... só que a comida light, ela é mais cara do que a comum. Bem mais cara. E num restaurante self-service, eu não gosto de ir porque tem muita tentação. Como eu tenho a força de vontade de um pinto, eu não vou. Fora que o custo é muito superior. Por exemplo, lá no Recife Antigo, você paga em média para almoçar num lugar não tão bom em torno de R\$ 25. se eu juntar 25 vezes 20, quanto vai dar por mês? Porque são quatro semanas do mês. O que é a minha feira com todos os supérfluos que eu quiser. Aí não vale a pena.” (..)

- **Perguntas que levem a respostas sim/não**

Este tópico abordará o uso de perguntas objetivas que levem a respostas sim/não, visto que se verificou que houve ocorrências desse tipo de questionamento, principalmente nas Entrevistas Situadas, com uma peculiaridade de este trazer respostas aprofundadas ou não, de acordo com o participante e sua experiência prévia com a técnica. Enquanto alguns dos entrevistados dos workshops 1 e 2 somente confirmavam ou não, nos workshops 3 e 4, os participantes já justificavam a sua resposta de forma aprofundada (gráfico 12).

A hipótese é que esse tipo de resposta é dependente do participante que irá aprofundar ou não suas respostas. Dessa forma, recomenda-se cautela no uso desse tipo de pergunta, e, caso o participante não justifique, o pesquisador utilize de perguntas com os pronomes interrogativos “por quê” ou comentários de aprofundamento.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistador: Você usa alguma bebida também durante o almoço?”

Entrevistado: geralmente sim.” (..)

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

Entrevistador 1: e ainda falando sobre comer fora, você se importa de pagar muito pela comida?

Entrevistada: não. Eu me importo com o ambiente, principalmente com a qualidade da comida. Se a comida for muito boa, eu não me importo não. Agora ela tem que ser boa, porque senão eu implico. pagar caro, por exemplo aqui no cac. Eu: "Ah eu estou comendo peixe, Então eu vou aproveitar o self-service aqui do lado e vou comer um peixe". Aí eu me frustrei, porque as duas vezes saiu caro, pelo menos para mim, porque r\$ 20. O meu prato é uns r\$ 20. Com r\$ 20 eu como muito bem em outros lugares com melhor qualidade. Porquê o peixe e merluza. pagar r\$ 20 por um prato para comer merluza, por favor não é?

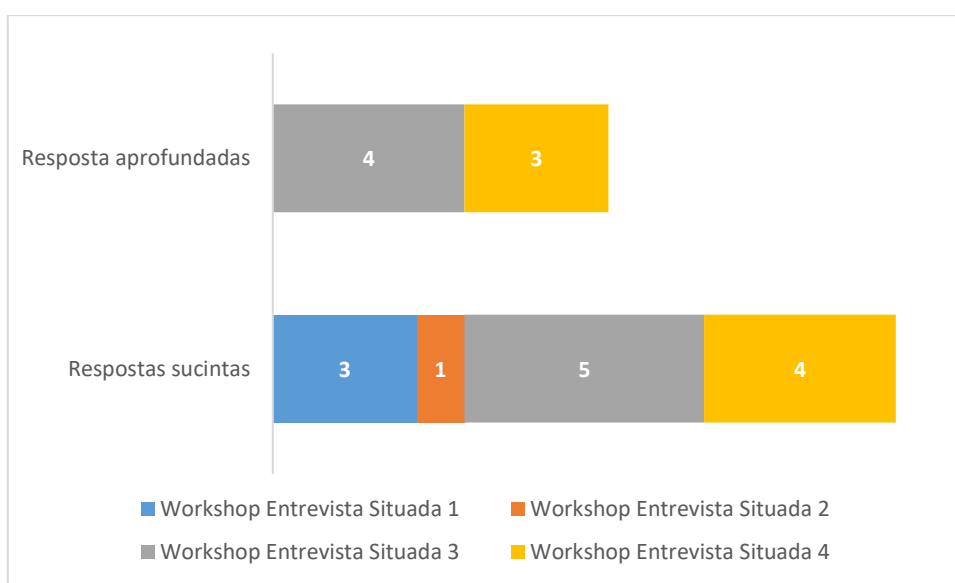


Gráfico 12. Respostas sucintas e aprofundadas para as perguntas sim/não
Fonte: elaborado pela autora

- **Pergunta interpretativa ou comentários de validação**

Outro tipo de pergunta interessante que apareceu em muitas ocorrências (gráfico 13) foi o uso de perguntas interpretativas que foi maior nas entrevistas situadas. Essa pergunta foi aplicada de duas formas e gerou respostas interessantes e respostas enviesadas. De acordo com os dados, os pontos interessantes apareceram quando o entrevistador interpretava o relato validando os dados, ou a partir de um tópico abordado pelo participante. Já os pontos que enviesaram surgiram a partir de análises subjetivas do entrevistador. Dessa forma, recomenda-se cautela no uso desse tipo de pergunta, principalmente se o entrevistador/moderador não tiver experiência prévia com técnicas qualitativas.

Abaixo, segue a descrição de algumas dessas perguntas:

Exemplo de pergunta que gerou viés - Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação) -

“Moderador: Para fechar, vocês chegam aqui não Cesar, já estão cansados ou chegam tranquilo de boa ou (inaudível) (ruído)?

P5: Eu acho que depende do ônibus. Hoje eu vim sentado, tranquilo aí eu cheguei de boa. Ontem eu cheguei morrendo de calor, porque eu fui no empurra-empurra e suando assim foi meio ruim.” (..)

Exemplo de pergunta interessante - Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação) -

“Moderadora: e quais são as sensações que tu tens? É essa que tu acabou de falar? Insegurança?

P4: É sim e um certo medo. Eu fico olhando para os lados, para ver se tem alguém se aproximando e um pouco de fome (Risos) às vezes. Porque eu almoço às vezes cedo e sou muito esfomeada. Aí quando chega 2 horas, eu já fico pensando em comer. E eu acho que o sol ajuda... não sei se isso também está ligado ao fato de, quando eu saio do trabalho, eu saio geralmente para almoçar, aí inconscientemente pode ter alguma coisa a ver.” (..)

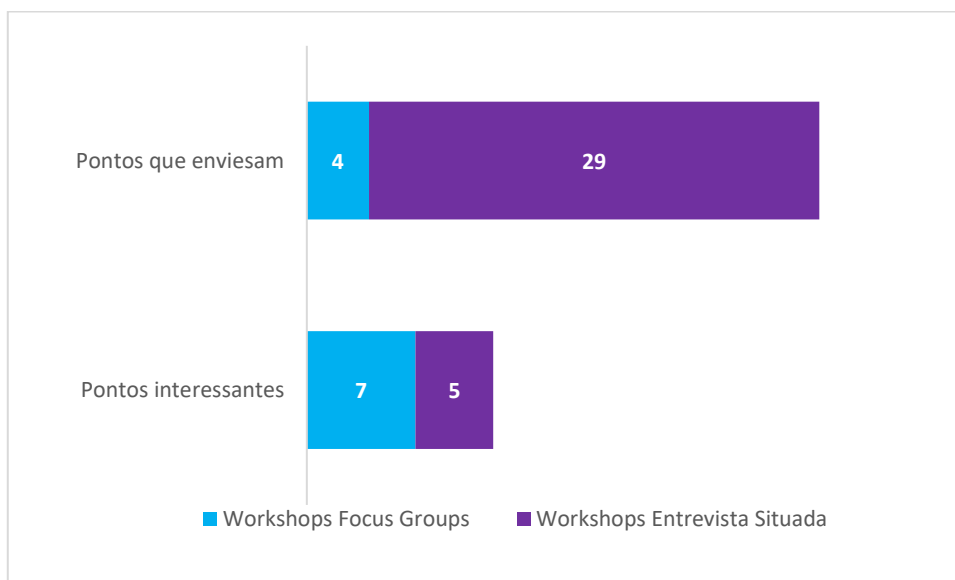


Gráfico 13. Ocorrências das perguntas de interpretativas em cada técnica.

Fonte: elaborado pela autora

- **Perguntas e o aprofundamento de dados**

Uma questão interessante que deve ser ressaltada foram as ocorrências de perguntas objetivas e aprofundadas (gráfico 14). Apesar de as perguntas objetivas ocorrerem em sua maioria na Entrevista Situada, mesmo com a pouca experiência de alguns participantes, principalmente os da graduação, houve uma boa quantidade de perguntas aprofundadas em relação aos questionamentos realizados de forma objetiva, que em alguns casos foi necessária. Além disso, a grande quantidade de

relatos aprofundados, como pode ser observado no tópico 6.3.3.1 do presente capítulo, confirma o grau de detalhamento da abordagem qualitativa.

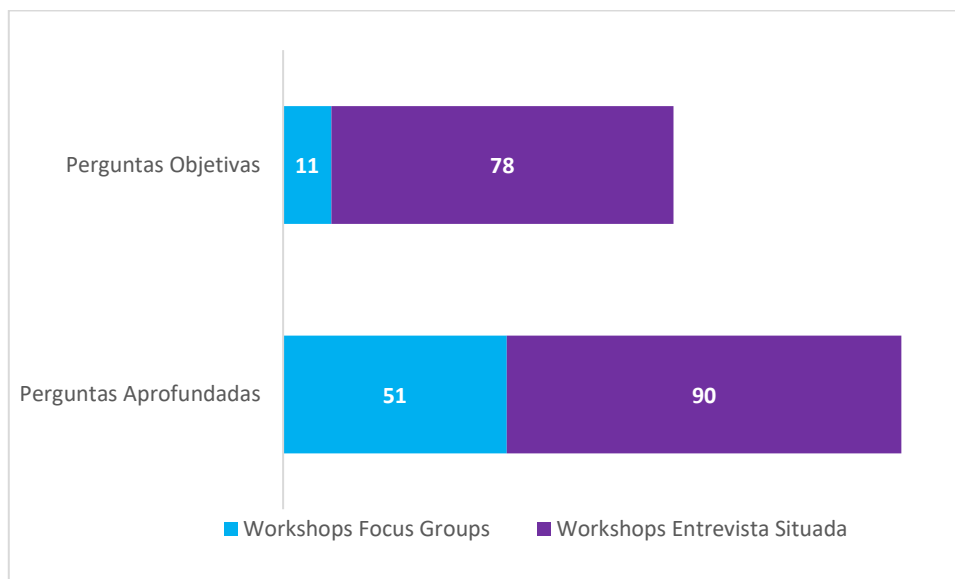


Gráfico 14. Relação de tipos de perguntas em cada técnica.

Fonte: elaborado pela autora

- **Pergunta inicial**

Em relação às ocorrências da pergunta inicial, elas foram aplicadas de forma objetiva principalmente nos Workshops 1 e 2 das entrevistas Situadas e realizado com alunos de graduação (gráficos 15 e 16), o que traz a hipótese de que esse tipo de pergunta foi realizado por participantes que não possuem tanta experiência com a técnica. Dessa forma, ressalta-se a importância da pergunta inicial de forma aberta ou episódica a fim de se obter dados mais aprofundados.



*Gráfico 15. Relação de tipos de perguntas iniciais em cada técnica.
Fonte: elaborado pela autora*

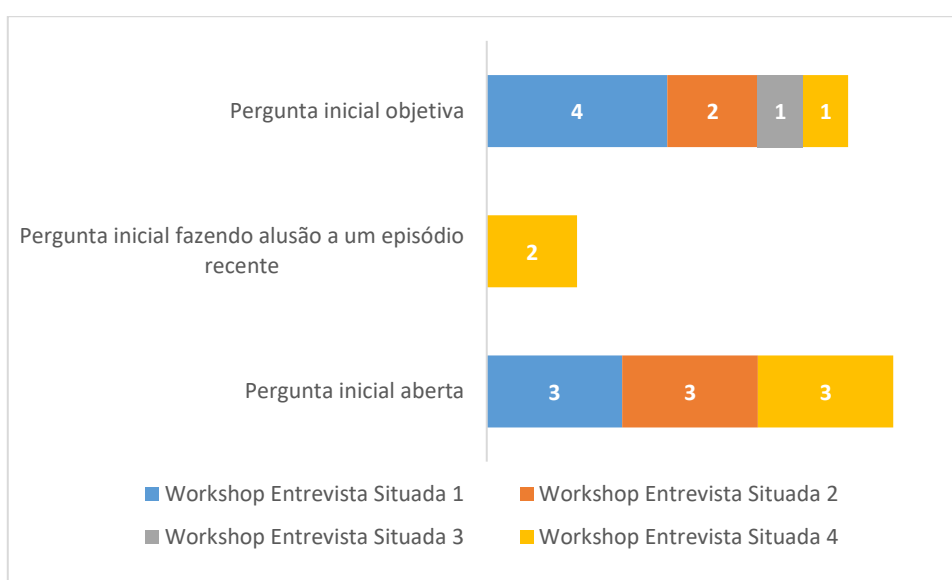


*Gráfico 16. Relação de tipos de perguntas iniciais em cada workshop.
Fonte: elaborado pela autora*

6.3.4 Tipos de dados gerados

Esse tema foi observado a partir da análise das respostas, na qual foi percebido que algumas pessoas falavam seus relatos de forma mais aprofundada, enquanto outras explanavam com uma certa objetividade. Deve-se entender também que grande parte dos participantes possuíam empatia prévia.

Assim, as respostas aconteciam de várias maneiras e geraram dados específicos, descrevendo a experiência pessoal, além do ambiente e das interações existentes. Em relação à quantidade de ocorrências nos dados aprofundados, houve um destaque para os dados da experiência pessoal que apareceu bastante, tanto no *Focus Group*, quanto na Entrevista Situada.

Abaixo, serão descritos e especificados esses dados. Será também apresentada uma análise das ocorrências e possíveis recomendações. Serão também mostradas as interpretações, relacionando-as com as percepções do grupo.

6.3.4.1 *Dados objetivos x Dados aprofundados*

Um ponto que deve ser aqui apresentado foram as ocorrências nos workshops *Focus Group* e Entrevista Situada de dados objetivos e dados aprofundados, já que este apresentou 198 casos. Durante a maioria das aplicações, os participantes falaram com profundidade sobre vários aspectos do seu dia a dia de uma forma natural. Esse detalhamento confirma o objetivo de da abordagem qualitativa apontado no estado da arte (capítulo 3), tanto no sentido de entendimento dos dados da experiência do usuário, de aprofundamento e de dados complexos.

Em relação aos dados aprofundados, os participantes falaram sobre vários pontos da rotina, explorando o ambiente (interação com o espaço/artefatos e sensoriais), entendendo a experiência do usuário, percebendo e descrevendo o que era específico.

Sobre os dados objetivos, eles geralmente englobavam respostas afirmativas ou negativas, citavam o que faziam, quantificavam o tempo que levavam, falavam sobre a percepção pessoal e/ou descreviam o processo de forma superficial.

Outra questão percebida na análise das ocorrências foi a quantidade de dados objetivos e sintéticos no *Focus Group* e entrevistas do primeiro e segundo workshop. O primeiro workshop apresentou aplicações de *Focus Group* de curta duração e sem interações, além de o clima de descontração e uma possível timidez entre os participantes (talvez pela câmera apontada diretamente) que influenciou nas práticas de Entrevista Situada. Além disso, um dos grupos parecia não estar tão engajado e usou de uma relação de hierarquia entre o moderador e os participantes.

Já no segundo, grande parte dos grupos aplicou a técnica Entrevista Situada como uma entrevista semi-estruturada e, mesmo quando os entrevistados usavam de perguntas aprofundadas, os participantes respondiam muitas vezes de forma sucinta. A hipótese aqui levantada é que o fato de alguns dos entrevistadores e entrevistados almoçarem junto, unido a pouca experiência com a técnica, influenciou na profundidade do relato na entrevista situada, pois eles já conheciam o que acontecia nessa rotina e falaram isso nos relatos após a aplicação.

Abaixo, segue a descrição de alguns dados aprofundados e objetivos, além dos gráficos 17 e 18 com o número de ocorrências desse tipo de dado:

Dados Objetivos - Workshop 2 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

(...)“Entrevistadora: o teu almoço geralmente dura quanto tempo?

Entrevistada: uns 15 minutos. eu como super rápido. outra coisa que a nutricionista já puxou a minha orelha. Eu como super rápido. ” (...)

Dados Aprofundados - Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

(...)“Entrevistador 2: e a tua marmita, os teus talheres e jogo americano são sempre os mesmos todos os dias?

Entrevistada: Os mesmos. Exatamente igual todos os dias, para facilitar. Porque aí é processo né? Eu chego em casa, já lavo a marmita, já lavo os talheres. O suporte para talher... a bolsa. Já deixo tudo, inclusive depois coloco e já organizo tudo para o outro dia. Já coloco de volta o jogo americano, os talheres bordados, os temperos. Tudo de volta, para no outro dia eu só botar a marmita na bolsa e sair. Para ganhar tempo. ” (...)

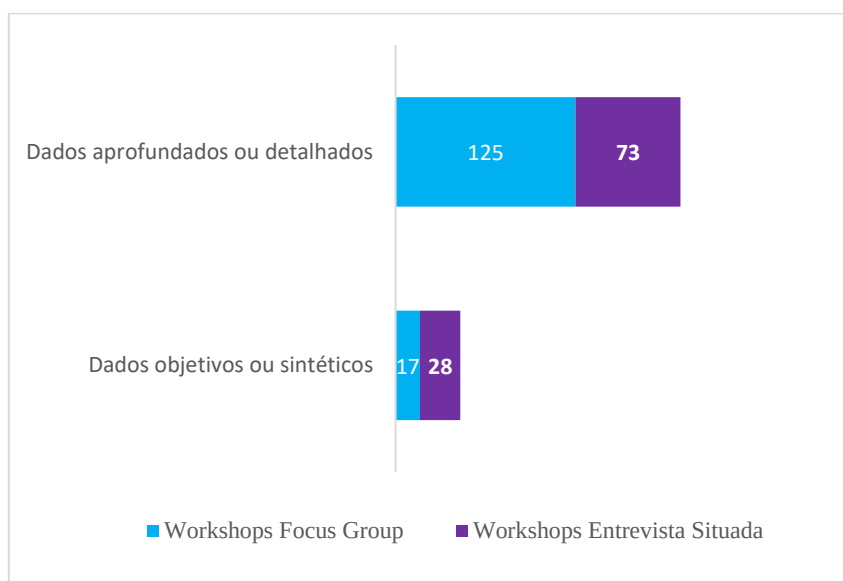


Gráfico 17. Relação de ocorrências de dados aprofundados e objetivos em cada técnica.

Fonte: elaborado pela autora

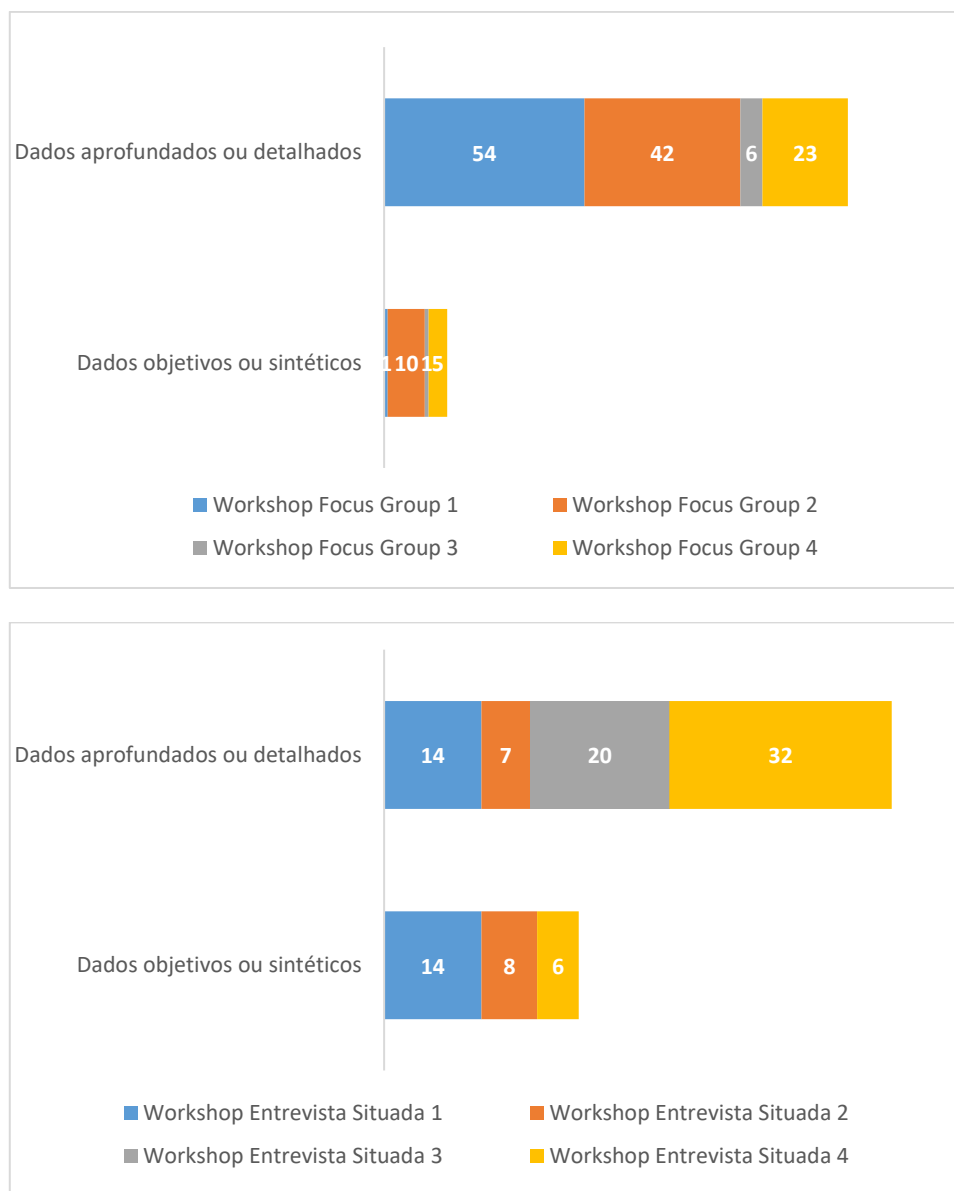


Gráfico 18. Relação de ocorrências de dados aprofundados e objetivos em cada workshop.
 Fonte: elaborado pela autora

6.3.4.1.1 Como os dados são aprofundados

Vale destacar que, apesar de o *Focus Group* apresentar uma maior quantidade nesse tipo de dados, durante a análise sequencial, um ponto que foi aqui percebido e também relatado pelos participantes, após a aplicação da técnica, através de falas do grupo e relatos escritos foi a percepção sobre como os dados são aprofundados. Após algumas aplicações, os participantes dos workshops perceberam uma maior profundidade de dados na Entrevista Situada. Vale ressaltar que eles também entenderam a relação entre a profundidade de dados em cada técnica como

complementares, já que, segundo eles, na entrevista a relação é direta e aprofundada e no *Focus Group* o grande valor é a troca coletiva entre os usuários.

Abaixo, segue a descrição de relatos dos participantes sobre a percepção do aprofundamento de dados nos workshops *Focus Group* e Entrevista Situada:

Workshop 4 - (relato após a aplicação)

(...)“E o outro E o outro foi bom que já teve um universo maior né? O *Focus Group* a gente tem um universo maior. A gente viu um monte de diferentes caminhos para a faculdade. A pé, de carro, de Uber, de metrô... O *Focus Group* na verdade ele permite que você troque experiências e escutar a experiência de outras pessoas. Já a entrevista situada não. O foco é mais no indivíduo. Em um. Naquele ambiente, fazendo aquela atividade. Em conjunto com os objetos que estão redor. O que permite uma análise mais completa da situação. Observando a forma de gestos também o que que ele pega, o que que ele usa, para onde ele olha... Então, nesse sentido, a situada é mais completa. Cada um acho que tem um ponto forte e aí vai depender do que vai se pesquisar.”
(...)

Workshop 1 - (relato após a aplicação)

“Eu tive a mesma sensação que é l.. Só que ao meu ver é mais, porque ontem grupo era maior. A gente conversou com o entrevistador, o mediador, e cinco pessoas. Aí tipo, eram cinco pessoas conversando entre si. Arrumar um ponto em comum. Tinha todo um diálogo. Aqui era mais direto, mas completo, muito mais tipo realmente eu compreendi que é muito difícil ter fuga” (...)

6.3.4.1.2 Quais são os dados aprofundados

Em relação aos dados aprofundados, como descrito anteriormente, os participantes falaram sobre detalhes do seu dia a dia, explorando o ambiente e a interação para com ele, entendendo a experiência do usuário e os dados que a compõem, percebendo dados invisíveis e descrevendo o que era específico.

Abaixo, serão descritos com mais detalhes esses dados (gráfico 9), apresentando exemplos e analisando pontos interessantes que apareceram durante a aplicação das técnicas.

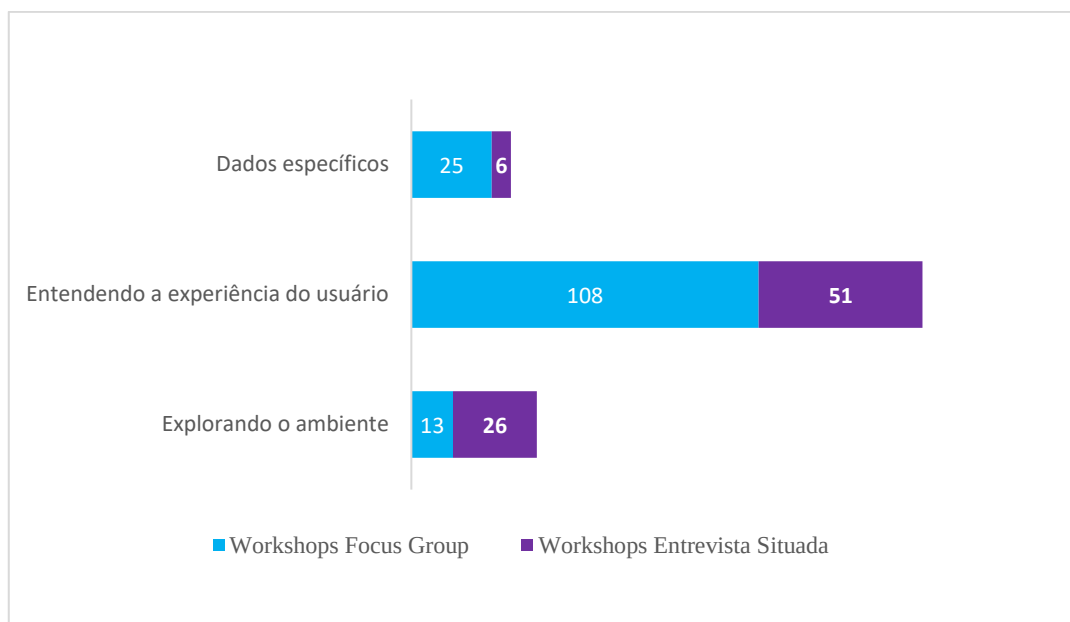


Gráfico 19. Relação de ocorrências do tipo de dados aprofundados em cada técnica.
Fonte: elaborado pela autora

- **Dados específicos**

Esses dados apareceram em 31 ocorrências, sendo maior nos workshops de *Focus Group* nos quais os participantes descreveram particularidades e peculiaridades durante o relato.

Abaixo, segue a descrição de alguns desses dados:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P3: tem dia que... pronto eu tenho problema de dormir cedo eu não consigo dormir muito cedo... “tipo” 10 horas... o sono só vem bater em mim meia-noite. Por causa do organismo mesmo. Pronto. A não ser que eu passe tipo, o dia trabalhando fazendo algo fisicamente puxado, “tá ligado?”. Se eu fizer algo fisicamente puxado, aí eu consigo dormir umas 9 horas, mas se não for um trabalho puxado, mesmo que eu acorde cedo, eu nunca vou conseguir dormir cedo.” (...)

- **Dados entendendo experiências pessoais**

Um tipo de dado bastante encontrado (159 ocorrências) e que será aqui detalhado foram os casos de relatos em que as pessoas descreviam as experiências pessoais que, quando analisados, levam ao entendimento da experiência do usuário. Em ambos Workshops *Focus Group* e *Entrevista Situada*, os participantes descreviam o processo do que fazem, o que sabem, sentem, acham, pensam, usam, como improvisam diante de determinadas circunstâncias, além de relatarem suas

preferências e contarem histórias de fatos que aconteciam com ele(a) ou alguma pessoa próxima. Esse tipo de dado é bastante interessante, pois possibilita o entendimento de uma experiência complexa, de forma detalhada a partir de relatos de pessoas reais, um dos objetivos do uso das técnicas qualitativas no Design.

Abaixo, serão descritos com mais detalhes esse tipo de relato, apresentando exemplos:

- *Sobre o que sabem*

Durante a aplicação, ocorreu em ambas as técnicas, apesar de uma maior quantidade de ocorrências no Focus Group, o relato dos participantes sobre o que sabem sobre determinados pontos comentados. Os participantes falavam o que sabiam em relação ao transporte, problemas no transporte, histórias de determinadas pessoas, descobertas

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P1: Porque eu sei que eu vou chegar em cima da hora, porque eu sempre venho com meu pai de moto. Então tipo um trajeto que duraria uma hora de Uber, dura 15 minutos porque eu venho de moto e é livre. Aí eu sabia uma coisa eu posso acordar de 7:30 e eu saio de casa de 8:15. Eu chego certinho (inaudível). ” (...)

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

(...) “só que a comida light, ela é mais cara do que a comum. Bem mais cara. E num restaurante self-service, eu não gosto de ir porque tem muita tentação. Como eu tenho a força de vontade de um pinto, eu não vou. Fora que o custo é muito superior. Por exemplo, lá no Recife Antigo, você paga em média para almoçar num lugar não tão bom em torno de R\$ 25. se eu juntar 25 vezes 20, quanto vai dar por mês? Porque são quatro semanas do mês. O que é a minha feira com todos os supérfluos que eu quiser. Aí não vale a pena”.(...)

- *Sobre o que sentem*

Um ponto bastante abordado a partir das perguntas de sentimento e respondido também em outros questionamentos foram dados sobre os sentimentos. Os participantes apresentaram uma variedade de descrição do que seriam essas sensações, descrevendo de forma sucinta ou bastante aprofundada. Vale ressaltar que exceto não houve a recusa de responder a essa pergunta. A hipótese é que isso tenha ocorrido devido a empatia entre os participantes, além de essa abordagem ser um dos pontos chave explicados no vídeo e enfatizados no momento de dúvidas e simulação.

Outra questão, acima citada, e que deve ser aqui enfatizada que foi o tipo de dado gerado a partir da abordagem do sentimento (ver pergunta de sentimento). Muitos participantes descreveram essa percepção de forma natural.

Abaixo, segue a descrição de alguns desses dados:

Workshop 4 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P9: Da manhã eu chego sempre atrasada. Eu me sinto culpada de estar atrasada de novo todas as vezes. E eu não consigo chegar na hora na sexta também, porque eu sempre faço alguma coisa no limite, até 2 horas. Eu sei que tem o intervalo mais meia hora, não sei o quê, aí eu perco um pedaço da aula e me sinto muito frustrada. Eu estou com fome. Tipo hoje eu não almocei. E aí eu passo na cantina e compro uns amendoins.” (...)

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistada: depois cai a ficha. no momento você está aproveitando o tempo. Na verdade, eu percebo a ler como se eu estivesse aproveitando o tempo. E depois você se sente mal porque come muito rápido e eu acabo achando que de fato eu estou fazendo a coisa errada. Mas é uma hora que eu não me presenteio. A hora do almoço não é minha... eu faço diversas outras coisas.” (...)

- *Sobre o que acham*

Também em ambas as técnicas, os participantes apresentaram pontos do que achavam e a percepção sobre determinados assuntos que apareciam nas conversas ou respondendo às perguntas do moderador/entrevistador. Vale destacar que, apesar de não haver muita diferença entre as técnicas, a pergunta abordando diretamente a percepção foi exclusiva entre os participantes nos workshops de entrevista Situada. Deve-se ressaltar também que alguns relatos da percepção estavam ligados ao sentimento sobre determinado fenômeno. Dessa forma, infere-se que o próprio ambiente de interação do Focus Group favorece a exposição da percepção das pessoas.

Abaixo, segue a descrição de alguns desses dados:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P12: O ônibus é péssimo, porque é muito ruim. é isso que eu tenho para falar também... é Muito desconfortável vir de ônibus. Não gosto. Eu tenho medo. Eu gosto de ir para os lugares escutando música e eu tenho medo de vir a pé. Eu não vou escutando música, porque eu tenho que segurar minha bolsa. E é todo processo. Aí é chato para mim. É muito chato.” (...)

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistado: o almoço para mim é um momento muito importante do dia. Eu tenho tentado mudar meus hábitos alimentares. Tenho tentado fazer minha própria comida e trazer ela ou mais fresca possível.” (...)

- *Sobre o que pensam*

Nas aplicações do Focus Group, alguns participantes relataram dados que sobre o que pensam. As pessoas falavam sobre o que vinham na cabeça delas e lhes faziam tomar determinadas decisões. Vale destacar que o conceito dessa ação está aqui relacionado ao ato de pensar, de pensamento e não de percepção.

Abaixo, segue a descrição de uma dessas ocorrências:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Aí eu pensei: eu vou ser roubada agora. É tipo quando eu saí, eu saí feito um foguete para ir embora. Não fui roubada. Não foi dessa vez. (riso encabulado)”
(...)

- *Sobre o que usam*

Um ponto que surgiu através das perguntas sobre o que as pessoas usam ou simplesmente apareceu naturalmente nos relatos foi a descrição detalhada dos artefatos usados. Os participantes relataram tanto no Focus Group, quanto na entrevista Situada, o que usavam, além da relação com os respectivos artefatos. Vale destacar que, no Focus Group, esses relatos eram pontuais e não foram aprofundados, de uma forma que pudesse ser visualizada a relação corpo, artefato, ambiente.

Abaixo, segue a descrição de alguns desses dados:

Workshop 1 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P10: No meu caso o artefato que eu venho é o carro quando eu venho dirigindo eu não posso estar usando outros artefatos Mas assim eu coloco a música acho que a música faz parte também né as vezes eu coloco pelo celular às vezes eu coloco pelo carro. Depende da playlist, então assim. Mas é basicamente isso entendeu os artefatos.” (...)

- *Sobre o que fazem (em relação ao processo)*

O ponto mais abordado dentre todos os relatos (71 casos) foi a ocorrência de dados dos participantes descrevendo o que eles fazem. Esse assunto apareceu desde a relação do que faz com os sentimentos envolvidos, com o que fazem, além de relatos aprofundados sobre o processo que acontece o fenômeno abordado.

Vale destacar que muitas das descrições do processo apareceu logo no início, nos relatos do Focus Group e na Entrevista Situada. Além disso, nas Entrevistas

Situadas com os alunos de pós-graduação, alguns participantes simularam a interação com o ambiente e artefatos, já nessa descrição.

Abaixo, segue a descrição de alguns desses dados:

Workshop 4 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P14: Eu tenho duas opções de trajeto. Duas opções de chegar aqui. Uma delas que é muito cansativa. É sair de Serra Talhada às 11 horas da noite, 11:30 mais ou menos e chegar na rodoviária às 7 horas da manhã. Aí eu espero até umas 8:30, 9 horas mais ou menos, pego a estação Recife e da estação para cá eu pego um Uber. A outra opção, que é a que eu vim hoje, é com um colega meu que faz mestrado na FPS. E aí a aula dele e acontece às 5 horas. Mas quando tem a opção de conciliar, ele vem mais cedo para eu vir com ele. Aí ele me deixa aqui. Aí é mais tranquilo.” (...)

Workshop 4 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistado: é bem bagunçada minha rotina de almoço. Minha alimentação de uma forma geral é bem bagunçada. e quando eu estou com apetite. Não é sempre. Eu não tenho essa questão de meio dia almoço e tal. E aí quando eu tenho a oportunidade de almoçar, eu almoço geralmente com alguma coisa. Está o celular do lado, o computador no meu o prato do lado, o suco e o refrigerante do outro (participante mostra em sua mesa a localização dos artefatos Figura x). E aí eu estou geralmente atendendo alguém. No dia a dia, eu estou atendendo alguém, no horário de almoço. eu não consigo parar. Aí eu fico sempre.. mexo numa coisa, mexo noutra. Vou comendo (participante simula as ações e o comportamento). É meio louco.” (...)

- *Sobre como improvisam*

Um dado interessante que deve ser aqui abordado, que pode ser de grande valia para o design foi a descrição de improvisações específicas de alguns participantes para resolver alguns problemas em relação a assuntos dos temas abordados. Os participantes relataram vários tipos de improvisações interessantes com o uso de músicas, escolha de ônibus, adaptações para se sentir bem, formas de almoçar, entre outras.

Esse conceito de improvisação pode ser descrito como atividades criativas realizadas por usuários para adaptar os artefatos e serviços mundanos do cotidiano às suas necessidades idiossincráticas (PINK; FORS; GLÖSS, 2017) e é interessante, pois possibilita a visualização da relação corpo-artefato-ambiente, além de dados desconhecidos das pessoas.

Abaixo, segue a descrição de alguns desses dados:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Porque eu realizo a proeza de ouvir música enquanto estou na moto. Então, eu boto os fones de ouvido, boto o capacete e fico segurando o celular aqui, ouvindo música e eu conto quantas músicas dura cada caminho. Às vezes durante 3 ou 4 músicas completas ” (...)

Workshop 1 - Focus Group - (durante a aplicação)

“É tranquilo assim é um tempo legal. Dá para tocar umas 5 músicas e eu chego” (...)

- *Descrevendo suas preferências*

A descrição das preferências apareceu tanto no Focus Group quanto na Entrevista Situada a partir de perguntas abordando o cenário ideal, além de outras perguntas. Nesses dados os participantes falavam sobre suas preferências pessoais em relação ao assunto abordado ou imaginavam situações hipótéticas e possibilidades de melhoria. Vale destacar a importância desses dados para entender pontos de valor para os participantes em relação aos temas e gerar insights

Abaixo, segue a descrição de alguns desses dados:

Workshop 1 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Tem dois cenários ideais para mim, que são eu vir morar mais perto e poder vir andando de bicicleta, só isso. Ou o que eu acho muito mais difícil, que seria criarem um trajeto de balsa do Janga até aqui. Seria o meu sonho “tipo” pelo mar, “tá ligado”? Principalmente porque sábado eu participei de uma experiência que o Greenpeace financiou um monte de barcos para as pessoas irem para Ilha de Deus e da Ilha de Deus saírem de barco até o Cais de Santa Rita por causa do dia mundial sem carro. É sério! Aí eu fui “tipo” de barco da Ilha de Deus até o cais Santa Rita. Há tempo eu já tenho muita vontade... eu já ficava olhando o rio tempo todo quando eu vinha para a school E aí depois desse dia eu tive certeza, que “tipo”, meu rolê não era vir de ônibus. Eu me sinto presa tá ligado, eu me sinto numa jaula. É muito ruim. Eu preferia tipo ter mais contato com o ambiente. Por isso a balsa sabe ou a bicicleta.” (...)

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistada: eu quero qualidade. Aí eu pago.

(...)

Entrevistada: rica... não é porque eu sou rica não. É porque eu insisto nisso. Eu não compro maquiagem mas eu invisto, por exemplo... Sei lá! tem coisas que eu gasto mais dinheiro que do que outras.” (...)

- *Através de histórias contadas*

Um dado interessante observado, principalmente no Focus Group, foi a ocorrência (13 casos) de histórias reais de participantes que falavam sobre situações peculiares, boas ou não, que aconteceram com eles. Um fator interessante observado foi que a partir do relato algumas histórias foi iniciada uma interação, pois outros participantes reagiam com um comentário ou queriam contar outro relato.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

“P10: Eu sinto uma diferença bem grande entre hoje em dia, do que quando eu estava na federal. Porque na federal eu ia todo dia de ônibus. Às vezes eu passava 2 horas para ir. Teve um dia que eu cheguei a passar 3 horas. E eu cheguei no final da aula. Tinha trânsito gigante na Avenida Recife por motivo nenhum. Não tinha tido acidente, não tinha tido nada... sempre tem buraco, mas “tipo” (inaudível)... Aí passei três horas no trânsito. Cheguei no final da aula e foi bem frustrante, porque eu tive que voltar logo depois. No dia do apagão também eu passei 2:30 no ônibus, cheguei, teve apagão. Na mesma hora que eu cheguei teve apagão. Eu voltei para a parada de ônibus para passar mais 2:30.” (...)

O gráfico 20 apresenta o número de ocorrências dos dados de experiências pessoais nos workshops de *Focus Group* e entrevista Situada:

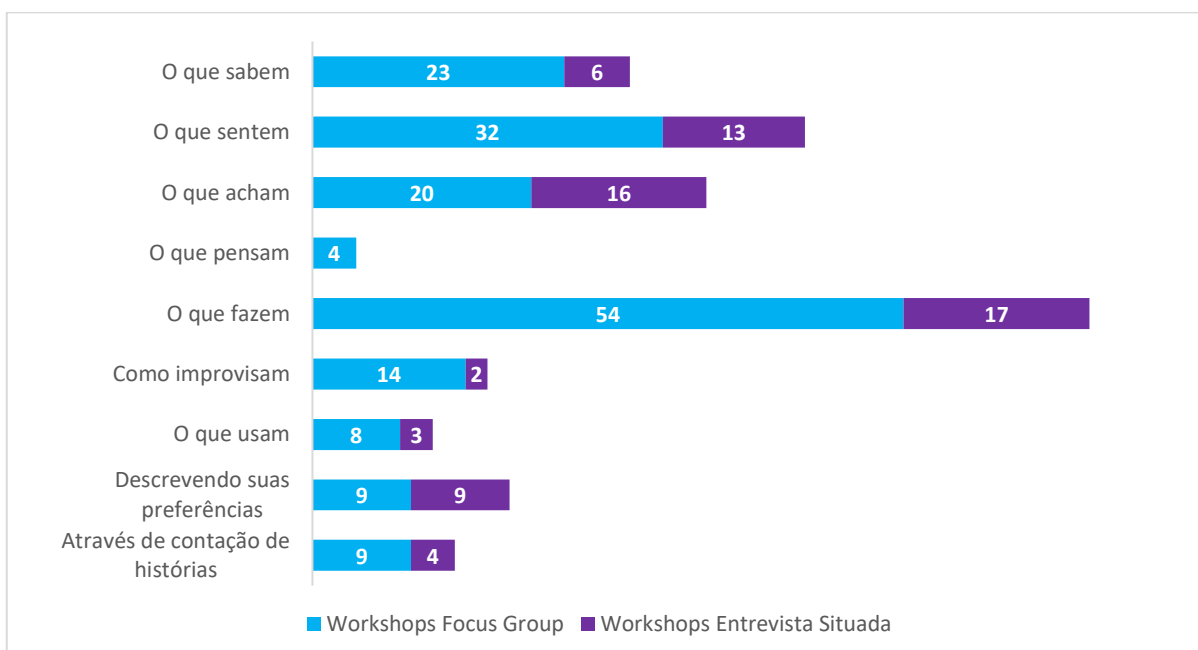


Gráfico 20. Relação de ocorrências do tipo de dados aprofundados em cada técnica.

Fonte: elaborado pela autora

- **Dados explorando o ambiente**

Um tipo de dado encontrado (39 ocorrências), que aqui é importante por umas das técnicas aplicadas ser a técnica etnográfica Entrevista Situada foram os dados que exploram a descrição do ambiente. Esse tipo de dado, apesar de aparecer em ambas as técnicas, foi mais visualizado nos workshops de Entrevista Situada.

Confirmando o relato de alguns participantes após a aplicação da técnica, no *Focus Group* o ambiente foi descrito de forma ampla ou através de alguns pontos de interação com o artefato e relatos de dados sensoriais. Já nos workshops de entrevista Situada, houve uma descrição mais aprofundada, mesmo pelos alunos que não entenderam o conceito e não aplicaram a técnica.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados:

Workshop 3 - (relato após a aplicação)

“O que você colocou no *Focus Group* por exemplo, um dos defeitos do *Focus Group* é o ambiente estéril. Você está fazendo um debate ali mas não tá com a vivência da pessoa. Já a entrevista situada, se fosse no ambiente de trabalho dela, no almoço, tal, tal tal. Ela vai trazer subsídios totalmente diferentes. Aí é bem menos estéril.” (...)

Em relação ao tipo de dados sobre o ambiente, os participantes falaram sobre o espaço em que realizam as atividades, sobre a interação com os artefatos que estão ao redor, além dos aspectos sensoriais desse cenário: cheiro, visão, sensação de frio/calor, entre outros. A seguir, serão detalhados cada um desses dados:

- *Dados do espaço*

Esses dados (gráfico 21) foram referentes ao momento que os participantes descreviam o ambiente em que acontecia a situação abordada e aconteceram nos Workshops 3 e 4 da Entrevista Situada, nas aplicações em que os entrevistadores entenderam o conceito e exploraram a descrição do cenário, o que trouxe relatos aprofundados e detalhados.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados, além da figura com as ocorrências dos respectivos workshops:

Workshop 3 - Entrevista Situada (durante a aplicação)

“Entrevistada: Ah não tem lugar não. É uma mesa de 6 (a participante desenha uma mesa com as mãos e coloca com uma fileira de 6). É uma copa que cabem três mesas e cada uma pega seis cadeiras. 3 do lado e 3 do outro. Tem um banco aqui que ninguém senta (apontando para o lado direito). Só coloca as bolsas.” (...)

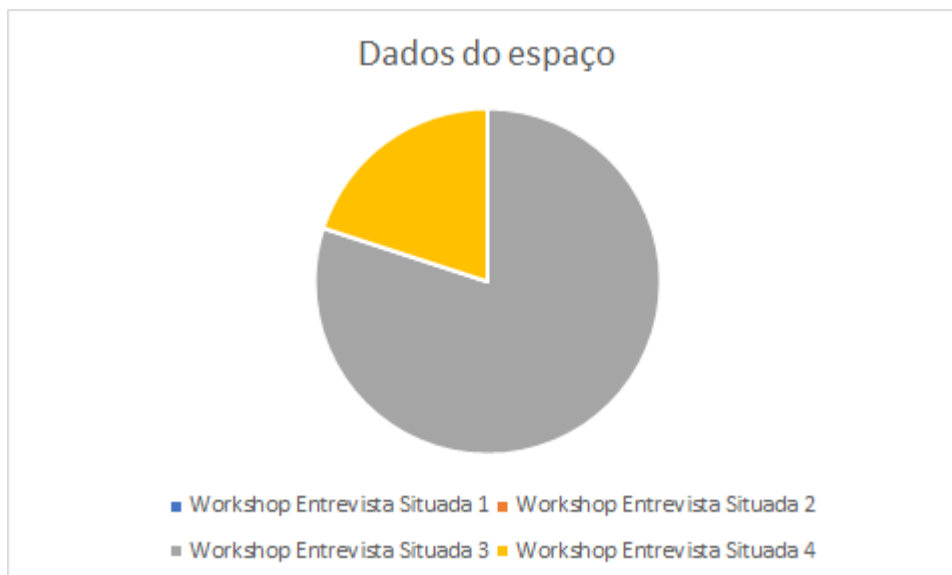


Gráfico 21. Relação de ocorrências dos dados de espaço nos workshops de Entrevista Situada
Fonte: elaborado pela autora

- **Dados de interação**

Esses dados apesar de ocorrerem em alguns dos Focus Groups e aparecerem no workshop 1, tiveram ocorrências aprofundadas e detalhadas concentradas nas aplicações 3 e 4. Nos Focus Groups, além dos dados pontuais de improvisação, foram visualizados dados gerais da interação com o ambiente e artefatos. No primeiro workshop de Entrevista Situada, só houve um pequeno relato, no qual não foi visualizado o aprofundamento dos dados. Já nos terceiros e quarto workshops ficou clara a descrição das interações dos participantes que ocorreu de forma aprofundada e detalhada. Eles também usaram do corpo para descrever essa interação. Dessa forma, além da interação, foram visualizados dados corporificados e situados.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados, além do gráfico 22 com as ocorrências dos respectivos workshops:

Workshop 3 - Entrevista Situada (durante a aplicação)

“Entrevistador 2: tu tá aí... põe tua marmitta né? Mostra para a gente em cima da mesa como é que tu organiza a tua marmitta, teu prato teus talheres.

Entrevistada: Bora lá. todo mundo tira onda porque minha sacolinha tem um monte de coisa. porque eu levo sal azeite. todos os temperos. então eu forro (a participante faz ação de forrar a mesa), coloco jogo americano, coloca os talheres. os temperos na minha frente (faz ação de colocar os talheres e os temperos enfileirados). enquanto isso A comida está aquecendo no microondas (aponta para traz como se fosse o microondas). quando termina, eu vou lá pego. Coloco aqui (a participante simula colocando o pote). dependendo do que seja eu coloco no prato. se todos os dados estiverem

ocupados, aí eu como na marmita mesmo. pronto aí quando eu termino, eu guardo tudo (a participante simulação de guardar), tiro os anéis sempre. (a participante simula a ação de tirar os anéis), Boto no jogo americano, levo para lavar tudo, Volto, enxugo, Porque eu levo pano de prato também. enxugo, guardo tudo... boto os Anéis e volto a trabalhar.” (...)

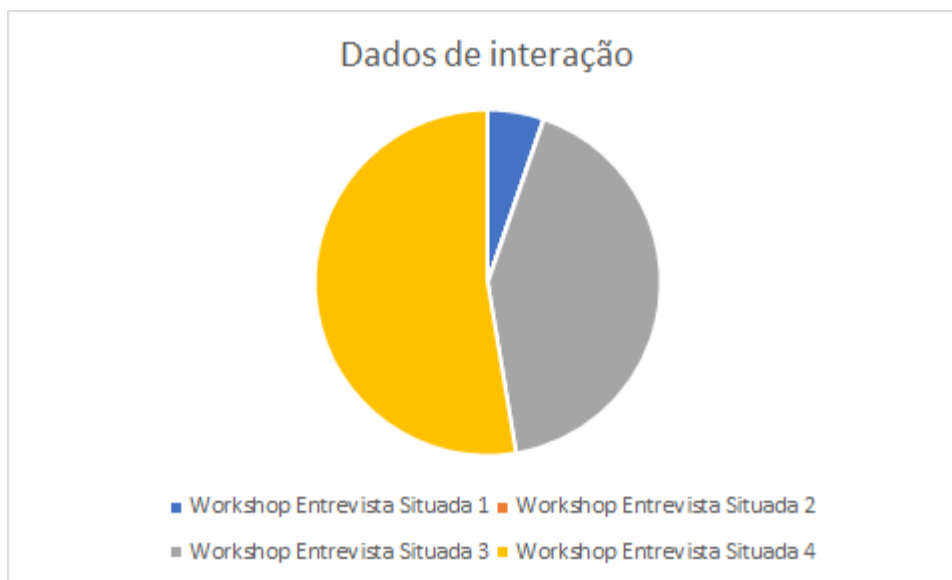


Gráfico 22. Relação de ocorrências dos dados de interação nos workshops de Entrevista Situada
Fonte: elaborado pela autora

• Dados sensoriais

Um tipo de dado interessante que apareceram com mais ocorrências nos workshops de *Focus Group* foram os dados sensoriais. Os participantes descreveram as sensações que o ambiente, ou determinados aspectos proporcionaram. O interessante nesses dados é que são detalhes específicos de determinadas pessoas, percebidos através de relatos ou interações, mas que podem ser de grande valor para o entendimento de uma experiência de forma holística.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados:

Workshop 4 - Focus Group (durante a aplicação)

“P9: meu trajeto para vir para cá, na sexta-feira em geral ,eu venho andando do Paço alfândega que é onde fica o Hub. Aí quando eu estou atenta ao meu trajeto, eu atravesso a rua para ver na sombra até aqui em frente Atravesso. Quando eu estou desligada, que nem hoje, eu só percebo que eu estou com muito calor, quando eu já estou perto da Rua do Observatório. Porque eu venho direto pelo lado do sol. Aí tipo eu já estou aqui, vou-me embora por aqui mesmo. Aí é uma caminhada rápida, só é um pouco mais desagradável quando o sol está forte. E no sábado em geral, eu pego um Uber. Eu podia vir

de ônibus, mas aí eu aproveito para dormir. Pago o Uber para pagar umas duas horas de sono a mais.” (...)

O gráfico 23 apresenta o número de ocorrências desses dados nas técnicas durante a Aplicação :



Gráfico 23. Relação de ocorrências do tipo de dados aprofundados explorando o ambiente em cada técnica.

Fonte: elaborado pela autora

6.3.5 Interação entre os participantes

A interação foi observada a partir da análise sequencial das aplicações do *Focus Group*, pois percebeu-se que, em um determinado momento, vários participantes interagiam entre si, culminando muitas vezes com a menor ou nenhuma atuação do moderador, que, nesse instante, fez o papel de mediador, ou até atuou como participante.

Vale destacar outra questão aqui percebida, pois, apesar de haver poucas ocorrências (somente dois grupos), uma pequena interação que aconteceu nas entrevistas situadas. Durante essas aplicações, percebeu-se que, em um determinado momento de uma entrevista do workshop 3 e uma do 4, os entrevistadores falaram sua percepção pessoal, o que, pouco depois, deu início a uma interação. Dessa forma, diante das poucas ocorrências nas entrevistas 2 em 20, apesar de não ser possível

aqui determinar esse tipo de interação, recomenda-se a pesquisa futura dessa análise em outros tipos de entrevistas etnográficas para validar ou refutar essa hipótese.

Voltando a interação percebida no *Focus Group*, como falado na análise sequencial, perceberam-se dois momentos que aconteceram na aplicação, sendo eles: o relato e a interação que ocorreram tanto de forma linear, quanto intercalada como descrito na análise sequencial.

Dessa forma, a partir dessa análise, pode-se listar quatro tópicos que serão detalhados a seguir, sendo eles o que as pessoas interagem, como se iniciou essa interação, o que gera esse compartilhamento, além de quais os riscos desse momento, que respondem aos questionamentos acima levantados, além de gerar hipóteses sobre detalhes dessa conversa.

6.3.5.1 O início da interação

Durante as aplicações, foi percebido que a interação era iniciada tanto quando o moderador pedia para que os participantes conversarem sobre o tema, quanto de forma natural.

Ao analisar mais profundamente o início dessa interação de forma natural, percebeu-se também que ela aconteceu das seguintes formas:

- *a partir do relato de uma peculiaridade*, quando um(a) participante fala alguma ação ou mesmo improvisação que ele(a) acha interessante.

Exemplo: Workshop 2

P10: eu sento no degrau.

P13: então normalmente está muito cheio. Não dá nem para eu sair da catraca.

P10: eu não consigo trabalhar no ônibus. Eu não consigo trabalhar no celular, na verdade. “Tipo”, eu preciso de um computador para fazer as coisas eu não consigo...

P16: Eu nem se eu quisesse... eu tenho enxaqueca, “tá ligado”?

P14: é isso que eu ia dizer eu tenho.”(...)

- *de um interações de um participante ou do moderador*, quando ele(a) fala algo e os outros adicionam seu ponto de vista.

Exemplo: Workshop 2

P5: Quantas horas leva de metrô? para pessoa preferir metrô do que carro?

P3: bicho, eu pego o metrô na Hora do Rush.

P5: Guerreira mesmo

P3: quem sobrevive no metrô em São Paulo, sobrevive em qualquer lugar. Porque lá é hostil.

P4: eu já sobrevivi 6 horas da noite em Barra Funda.”(...)

- *de uma história contada*, quando ele(a) conta alguma história e os outros complementam com perguntas, pontos de vista ou mesmo outra história.

Exemplo: Workshop 4

“ Eu gostaria que fosse de bicicleta, mas semana passada dois colegas do Cesar sofreram acidente de bicicleta.

P12: Foi mesmo? que percurso? Zona Sul?

P3: eu não sei exatamente qual é o percurso. Um foi o rapaz da minha equipe, do meu projeto, que vai ficar 15 dias fora. E outra foi uma menina que estava vindo fazer entrevista por Skype para o Cesar e sofreu acidente.

P12: é. Eu já perdi amigo de acidente de bicicleta às 5 horas da manhã. ele foi atropelado por um ônibus e aí, já Era.

P9: eu sei quem foi.”(...)

6.3.5.1.1 O que interagem

Um dado bastante visualizado (97 ocorrências) e aqui listado e analisado foram os tipos de informações que as pessoas interagem. No presente trabalho, nos Workshops de *Focus Group* os participantes demonstravam emoções, interpretavam e julgavam relatos, faziam perguntas, além de compartilharem experiências pessoais entre o grupo.

Vale ressaltar que esse dado pode ter acontecido pela empatia prévia entre alguns dos participantes. Dessa forma, recomendam-se análises de práticas da técnica em diferentes contextos a fim de validar, aprimorar ou refutar essa hipótese.

O gráfico 24 apresenta a relação dessas ocorrências em cada workshop:

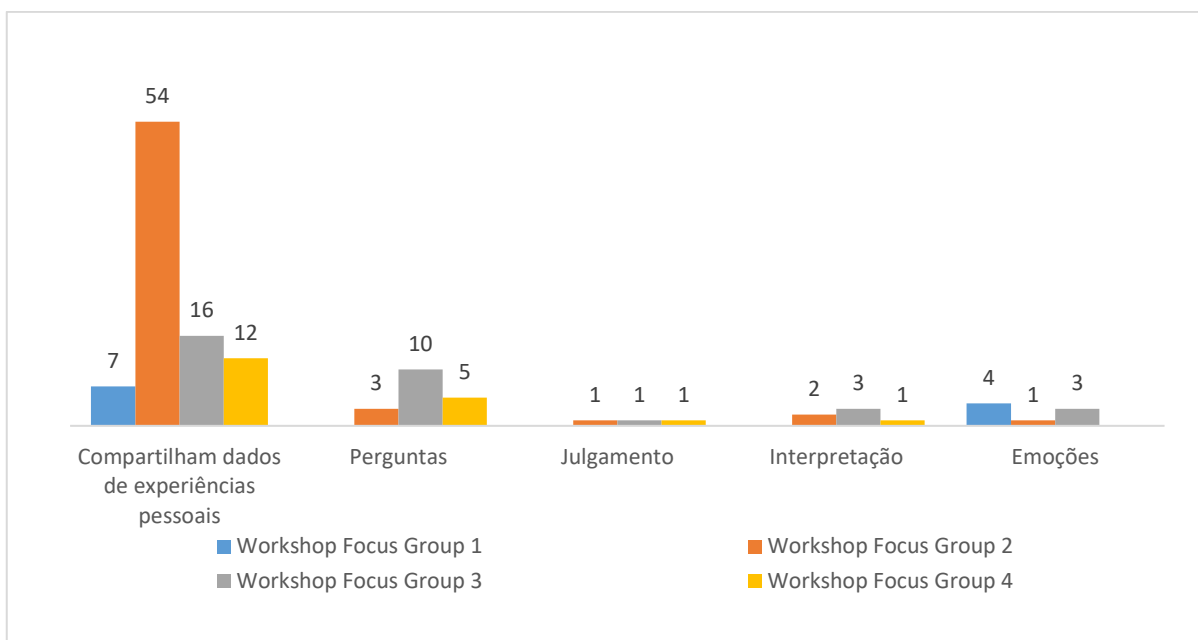


Gráfico 24. Relação de ocorrências sobre o que as pessoas interagem em cada workshop de Focus Group.

Fonte: elaborado pela autora

Nos tópicos a seguir, serão descritos com mais detalhes as informações apresentadas acima, detalhando com exemplos:

• Emoções

Em três dos quatro workshops, foram vistos (8 ocorrências), durante a interação, momentos em que os participantes faziam comentários que expressavam emoções sobre o relato alheio. Esses momentos eram compostos da linguagem característica do público e eram manifestados através de gírias, jargões característicos, além de palavrões.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados:

Workshop 3 - Focus Group (durante a aplicação)

“Chocado. É isso.”

Workshop 2 - Focus Group (durante a aplicação)

“caramba!”

Workshop 1 - Focus Group (durante a aplicação)

“Poxa, surreal.”

- **Interpretação**

Foram percebidas também (6 ocorrências), momentos em que os participantes interpretaram o relato alheio, concluindo o discurso, apresentando um ponto de vista, ou mesmo discutindo pontos.

Vale destacar que, diferente da interpretação gerada nas entrevistas, essa interpretação, quando praticado pelos participantes, ou por um moderador participante, não influenciou na profundidade e diversidade das informações.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados:

Workshop 3 - Focus Group (durante a aplicação)

“P3: é um pensamento social. não é um pensamento de estado. aí a gente enquanto sociedade permite... se vê nesse comportamento e espera que a gestão pública faça uma coisa (inaudível).

P1: bote uma bicicleta.

P3: Eu subi com uma amiga minha no elevador no prédio dela.”

- **Julgamento**

Apesar de acontecerem poucas ocorrências (3 casos), deve ser também aqui abordado algumas situações em que os participantes julgaram aspectos falados por outros durante a interação, o que criou momentos que podem ser desagradáveis, mesmo que aprofundados, entre os participantes. Dessa forma, deve-se entender que isso pode acontecer durante as interações, cabendo ao moderador sensibilidade para interferir ou não.

Abaixo, segue a descrição de um desses dados:

Workshop 3 - Focus Group (durante a aplicação)

“P3: E com relação a para pobre. Isso não é um pensamento de estado. Isso é um pensamento social, porque meus amigos como você pensou “é rica, mora em Aldeia”.

P5: não, eu estava brincando.

P3: Mas isso é um pensamento social. É um comportamento. É uma forma como a gente se comporta.” (...)

- **Perguntas**

Durante as aplicações e nas interações, quando foi entendido pelos participantes essa possibilidade, eles também realizaram perguntas de acordo com as descrições anteriores. Essas perguntas apesar de serem em grande maioria objetivas, foi

interessante já que nos workshops em que elas mais ocorreram foi onde aconteceram mais interações e longas aplicações.

Dessa forma, durante as aplicações de *Focus Group* com um objetivo exploratório, deve ser recomendado aos participantes que eles colaborem, usando de perguntas.

Abaixo, segue a descrição desses dados:

Workshop 4 - *Focus Group* (durante a aplicação)

“P12: Waze atualmente tem o novo aplicativo né de carona. Você já viu” (...)

Workshop 3 - *Focus Group* (durante a aplicação)

“P5: Quantas horas leva de metrô? para pessoa preferir metrô do que carro?” (...)

- **Compartilhamento de dados de experiências pessoais**

Da mesma forma que os participantes falaram sobre suas experiências pessoais, durante as interações do *Focus Group* houve, além do relato, muitas ocorrências (89 casos) relacionado ao compartilhamento desses tipos de dados.

Os participantes interagem conversando sobre percepções pessoais, sentimentos em comum ou diferentes, contando histórias reais, falando improvisações que fazem, além de compartilhar informações sobre o que fazem, sabem, aspectos sensoriais e o que acontece no pensamento dele(as).

O gráfico 25 apresenta a relação dessas ocorrências:

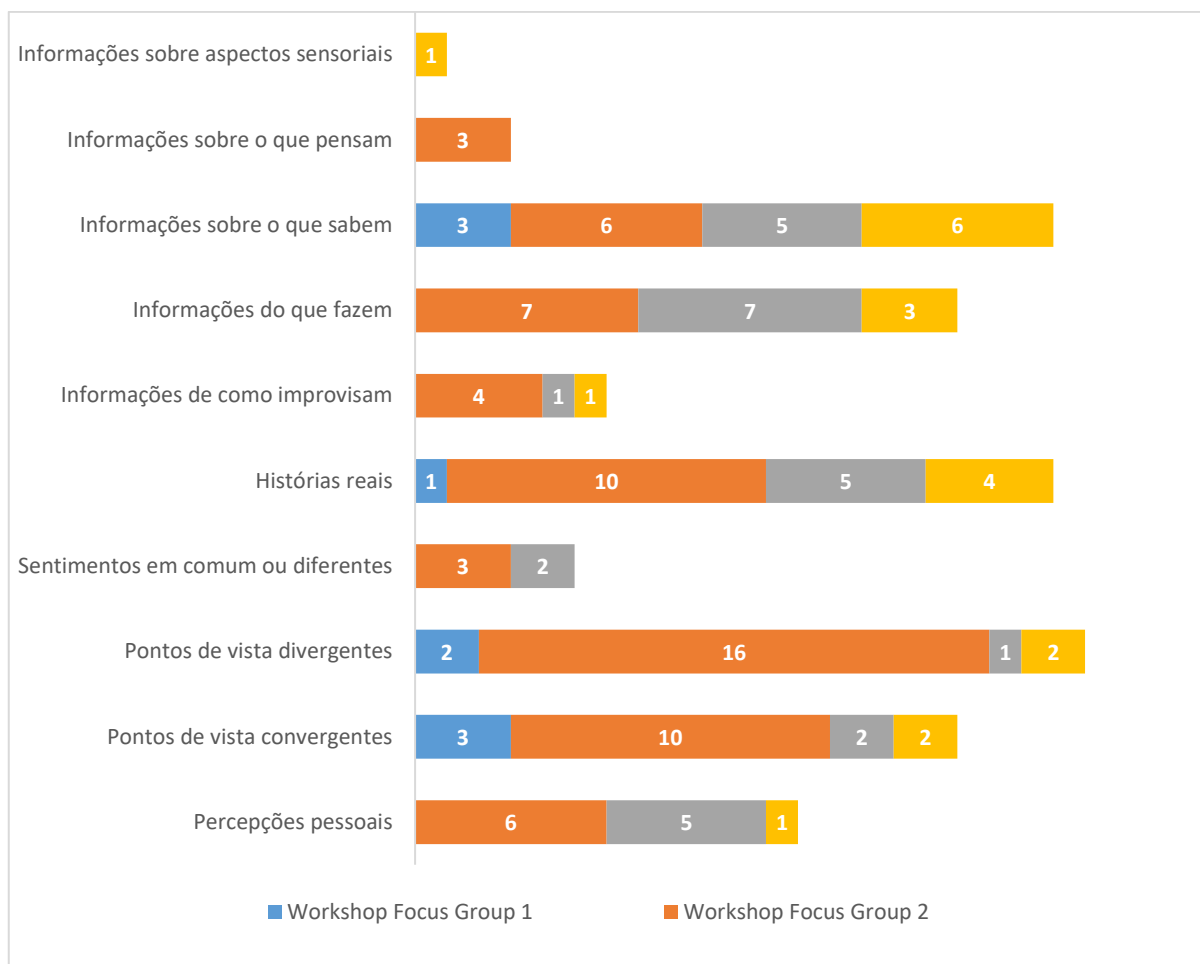


Gráfico 25. Relação de ocorrências sobre o compartilhamento de dados de experiência pessoal
Fonte: elaborado pela autora

• Pontos convergentes e divergentes

Outro ponto interessante percebido também pelos participantes após a aplicação, foi o compartilhamento de pontos divergentes e convergentes durante interação, onde eles concordavam ou discordavam entre questões faladas, detalhando seus pontos de vista e falavam peculiaridades individuais que complementavam, além de convergir ou não com relatos anteriores.

Abaixo, segue a descrição desses dados:

Workshop 1 - Focus Group (durante a aplicação)

P16: pois é. Esse é meu ponto. Assim, a gente até gasta uma grana com Uber e tal, mas não se compara a ter um carro.

Moderador (participante): Seguro, IPVA, depreciação... combustível.

P17: Eu também trabalho em outra cidade, então eu preciso do carro para viajar. Porque eu trabalho em Caruaru e dei aula muito tempo nos interiores de Pernambuco. Então eu precisava me locomover. O carro, eu comprei justamente por conta disso, mas aqui no centro, eu venho sem carro. Meu pai me traz de manhã e eu fico. Se eu precisar voltar, mais cedo ou mais tarde,

aí eu pego Uber, coletivo... Eu também não pego justamente com medo de assalto.” (...)

Workshop 3 - Focus Group (durante a aplicação)

“ P3: Eu amo o “metrô-shopping”. Adoro “metroshopping”!

Moderadora (participante): minha gente, no Rio de Janeiro na Estação Central se você pegar para Higienópolis, dá para fazer uma gravação, porque a um falando em cima do outro e, assim, eu peguei no feriado e “meu irmão” é tanto ambulante que vende cerveja. Vende tudo. Só que fica um passando por cima do outro...” (...)

6.3.5.2 Variedade nos dados

Após a aplicação, alguns participantes relataram que um dos aspectos interessantes do *Focus Group* é o tipo de dado gerado, pois são visualizadas e distribuídas várias características diferentes de determinadas pessoas que compartilham seus dados pessoais e discutem vários assuntos.

Abaixo, segue uma descrição de dado:

Workshop 3 - Focus Group (após a aplicação)

“O *Focus Group* a gente tem um universo maior. A gente viu um monte de diferentes caminhos para a faculdade. A pé, de carro, de Uber, de metrô... O *Focus Group* na verdade ele permite que você troque experiências e escutar a experiência de outras pessoas.” (...)

Workshop 1 - Focus Group (após a aplicação)

“Observamos algumas diferenças quando comparamos as duas dinâmicas, no *Focus Group* é de uma maneira mais livre (...). Além de que acaba gerando mais temas para um debate.” (...)

6.3.5.3 Fuga ao tema durante algumas interações

Durante algumas interações dos workshops do *Focus Group*, foi percebido um momento que os participantes discutiam sobre vários assuntos, entre eles música, sono, bicicleta, segurança, bem-estar, otimização do tempo, carona, entre outros. Essa discussão nos workshops ocorreu ao final das aplicações, quando a interação já estava bastante aprofundada, e apresentou também um percalço em algumas aplicações (ver tabela abaixo) que foi a fuga ao tema. Esta aconteceu durante essas discussões e quando havia uma menor atuação do moderador(a).

A figura 37 apresenta essas ocorrências:

Sequencias	Fuga ao tema
Workshop Focus Group 1	✓
Workshop Focus Group 2	✓
Workshop Focus Group 3	✓
Workshop Focus Group 4	
Workshop Entrevista Situada 1	
Workshop Entrevista Situada 2	
Workshop Entrevista Situada 3	✓
Workshop Entrevista Situada 4	✓

Figura 37. Relação de ocorrências de fuga ao tema por workshop

Fonte: elaborado pela autora

Uma questão interessante desse momento, foi que essa fuga ao tema também aconteceu nas duas interações das Entrevistas Situadas. Nelas, os próprios entrevistadores que também atuavam como participantes, falando suas percepções, no momento determinado, alimentaram a dispersão.

Workshop 3 - Entrevista Situada - (durante a aplicação)

“Entrevistadora 2: uma mãe com os filhos pedindo uma fuba, um arroz, porque não tinha nada né.

Entrevistada: voltou a ter isso. A minha casa, voltou a ter gente batendo na porta.

Entrevistadora: que era uma coisa que você não via há alguns anos.

Entrevistada: há uns 15 anos. ” (...)

Outro ponto a destacar, foi que nos workshops 2 e 3, em alguns grupos em que ocorreu a fuga ao tema, os moderadores perceberam e retornaram ao assunto abordado. Deve-se ressaltar, no entanto, que, no workshop 2, devido a moderadora

não possuir experiência prévia com a técnica, ela perguntou a pesquisadora como poderia retornar ao assunto principal.

Abaixo, segue a descrição de alguns desse momento:

Workshop 2 - Focus Group - (durante a aplicação)

“Moderadora: Eu vou dar uma pausa rapidinho porque eu tenho várias dúvidas. como é mesmo o nome dela?”

(...)

Moderadora: O que acontece se a conversa sai do tema? Tipo a gente estava conversando sobre o trajeto, aí eles passaram a falar sobre qualidade de vida e sobre exercício físico. Tipo, eu não sei o que extrair disso.” (...)

6.4 ANÁLISE DAS RELAÇÕES

Neste tópico os temas acima detalhados foram analisados, visualizando e interpretando a relação entre os pontos contingentes, o contexto, as técnicas e as ocorrências.

Dessa forma, a partir do procedimento de Osgood (BARDIN, 1977/2011, p.261), analisou-se e interpretou-se as ligações entre os temas principais, utilizando também dados da percepção dos participantes, de forma a estabelecer hipóteses para futuros trabalhos.

O gráfico 26 apresenta os principais temas e suas respectivas ocorrências:

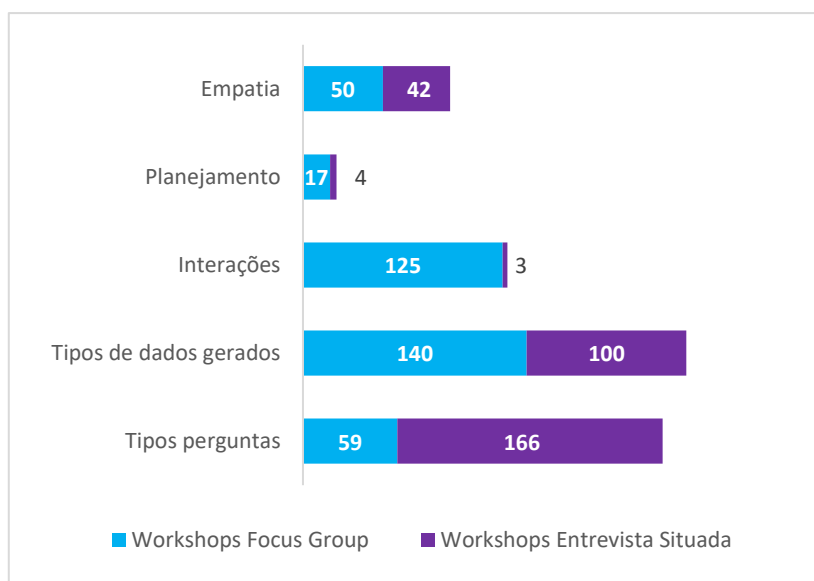


Gráfico 26. Relação de ocorrências sobre os grandes temas analisados.

Fonte: elaborado pela autora

Primeiramente foram definidos os temas a serem relacionados e quais seriam essas ligações e estabelecidos como critério as ocorrências entre os temas, as relações

entre os temas e a técnica, os pontos percebidos pelos participantes após a aplicação, além do contexto de cada técnica.

Em seguida, esses pontos foram analisados e interpretados, triangulando-os com dados da análise temática, da enunciação e da sequência, para estabelecer hipóteses que guiarão os princípios e as boas práticas do presente trabalho.

Dessa forma, os temas aqui relacionados para análise e interpretação são:

- *Os tipos de perguntas versus os tipos de dados*, visto que foram os temas que tiveram uma maior quantidade de ocorrências, uma grande ligação, serem base para aplicação de qualquer técnica qualitativa de entrevista, além de sua importância ter sido percebidas por alguns participantes;
- *A empatia versus os tipos de dados*, pois possuem grande ligação e importância para aplicação de técnicas qualitativas;
- *A interação versus os tipos de dados*, visto que foram temas com ligação e importância para verificar características de uma entrevista em grupo, além de sua importância ter sido percebidas por alguns participantes;
- *O planejamento versus a criação de empatia*, pois, apesar de não estarem entre os temas com mais ocorrências, a relação entre eles pode ter importância, para entender o processo de pré-aplicação da técnica;

O a figura 38 apresenta visualmente as relações acima descritas:

Relações entre os temas



Figura 38. Relações analisadas entre os temas.

Fonte: elaborado pela autora

6.4.1 Tipos de perguntas x tipos de dados

Antes de analisar a relação entre os temas tipos de perguntas e tipos de dados, deve-se entender pontos acima descritos. O primeiro deles foi a hipótese aqui percebida que a aplicação da técnica deve considerar que nem todos os participantes trarão perguntas e dados aprofundados e que isso vai depender do engajamento, da experiência prévia, timidez, empatia com os outros participantes, além da sua própria subjetividade, já que esse tipo de técnica é participante dependente e uns se mostrarão participativos e outros não.

No tocante à análise do tipo de pergunta *versus* o tipo de resposta, foi observada uma relação entre os dados objetivos e subjetivos, que podem ser visualizados no gráfico 27, além de quatro pontos de análise, que geraram hipóteses detalhadas nos tópicos a seguir e que podem ser visualizadas na figura 39.

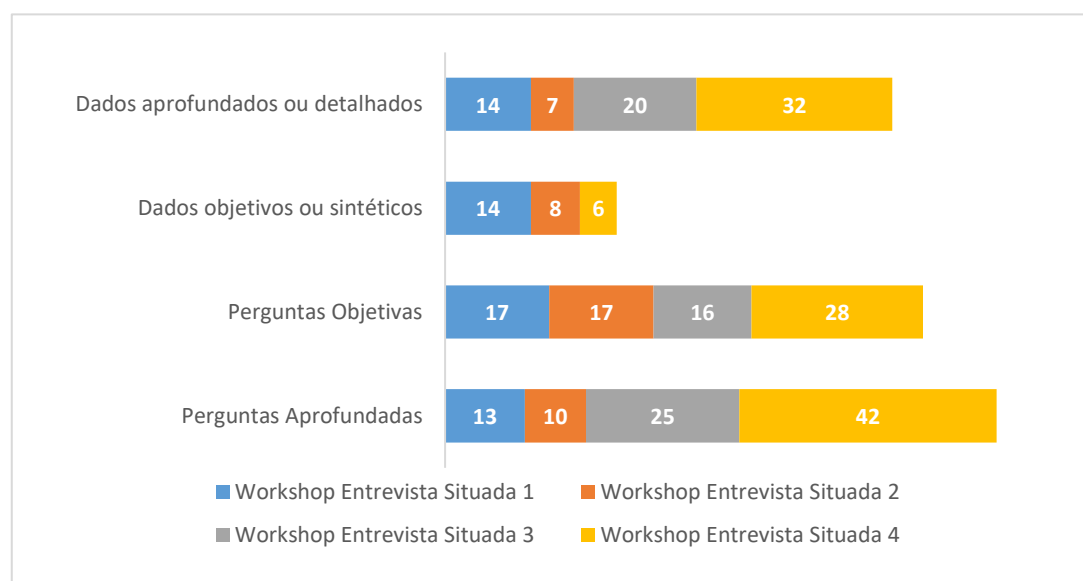
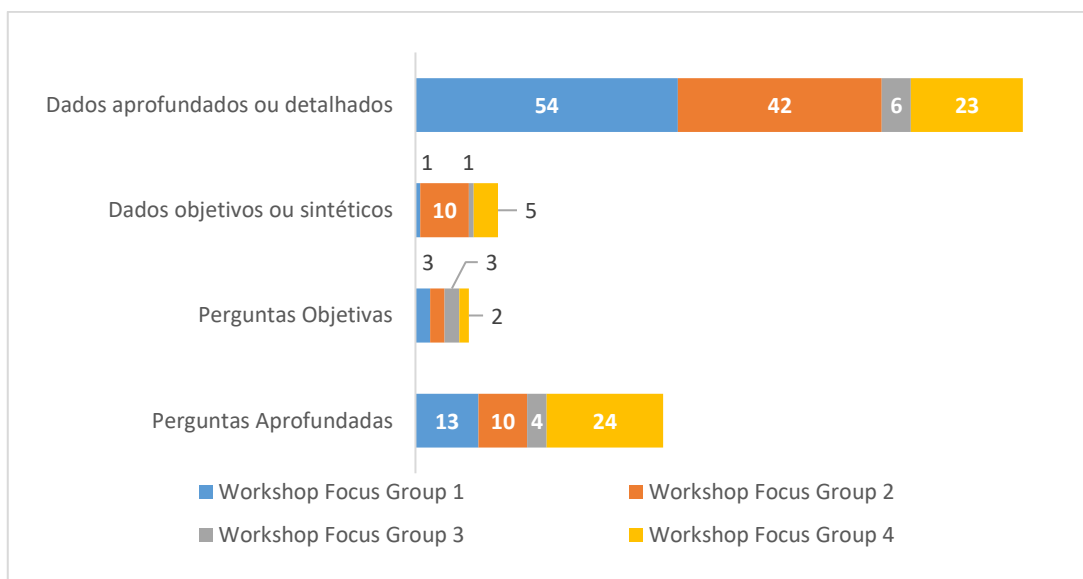


Gráfico 27. Relação de ocorrências da profundidade dos tipos de perguntas x tipos de dados em cada workshop

Fonte: elaborado pela autora

Relações entre os temas	Pontos de análise	Hipótese
Tipos de perguntas x tipos de dados	As perguntas e o aprofundamento de dados	Nas entrevistas 1 x 1 , a experiência prévia com a aplicação técnicas qualitativas influencia nos tipos de perguntas e tipos de dados coletados
	Característica da pergunta e aprofundamento de dados	Para proporcionar uma prática fluida e natural, as perguntas de sentimento devem ser utilizadas entre o meio e o final da aplicação, no momento em que já exista uma naturalidade e empatia na entrevista/focus group.
		Os moderadores/entrevistadores precisam ter uma certa experiência para perceber quando aprofundar aspectos falados que podem, ou não, estar no roteiro.
		Os moderadores/entrevistadores precisam ter uma certa experiência para analisar um dado durante a conversa , de forma a não criar viés no resultado.
	Pergunta de simulação e exploração da descrição sobre a interação com ambiente nos workshops de Entrevista Situada	A pergunta de simulação auxilia na descrição de dados de interação com o ambiente de forma corporificada e situada .
	Experiência do(s) entrevistador(es) para o entendimento da Entrevista Situada	A aplicação da técnica de Entrevista Situada requer um certo nível de maturidade do pesquisador com técnicas etnográficas e qualitativas .
	Relação da profundidade dos dados (Entrevista x Focus Group)	Enquanto nas entrevistas 1x1 os dados são aprofundados de forma linear , no Focus Group esse detalhamento ocorre de maneira desordenada com vários assuntos e níveis de profundidade podendo aparecer ao mesmo tempo

Figura 39. Relações visualizadas ao analisar os tipos de perguntas x os tipos de dados gerados

Fonte: elaborado pela autora

6.4.1.1 As perguntas e o aprofundamento de dados

Nessa análise, verifica-se que nos workshops do *Focus Group*, as aplicações dos quatro workshops apresentaram tanto perguntas, quanto dados aprofundados. Vale destacar que as perguntas aqui analisadas foram as realizadas pelos moderadores. Já os workshops de Entrevistas Situadas trouxeram variações. Enquanto o primeiro e o segundo, realizados por alunos de graduação, trouxeram uma maior quantidade de perguntas e dados objetivos, o terceiro e quarto, realizados com alunos de pós graduação, trouxeram perguntas e dados aprofundados.

Assim, a hipótese aqui relatada é que, nas entrevistas 1 x 1, a experiência prévia com a aplicação técnicas qualitativas influencia nos tipos de perguntas e tipos de dados coletados.

6.4.1.2 Característica da pergunta e aprofundamento de dados

Sobre a pergunta inicial, ela foi realizada de três formas: aberta e aprofundada, aberta e episódica, além de forma objetiva. Quando se analisam os dados gerados, percebe-se que alguns participantes responderam de forma aprofundada e outros de maneira sucinta, apesar de grande parte das respostas serem aprofundadas, além de alguns moderadores/ entrevistadores fazerem uma pergunta de aprofundamento após a pergunta inicial, o que também aprofundou os dados.

Em relação a pergunta de sentimentos, a análise partiu da percepção dos participantes, após a aplicação, que acharam importante a ocorrência dessa pergunta para deixar a entrevista mais fluida. Outro ponto enfatizado foi a ordem em que ela é aplicada, pois uma participante percebeu que era necessário construir uma empatia com o participante antes de abordar essa questão. Isso também foi percebido na sequência das perguntas utilizadas nos workshops.

Assim, a hipótese aqui descrita é que, as perguntas de sentimento devem ser utilizadas entre o meio e o final da aplicação, no momento em que já exista uma naturalidade e empatia na entrevista/Focus Group, de forma a proporcionar uma prática fluida e natural.

Outro ponto também relatado pelos participantes após a aplicação e visualizado nas ocorrências durante a prática foi que os participantes utilizaram perguntas com fins de aprofundamento de acordo com os aspectos falados por eles. Esse tipo de questionamento foi aqui denominado de “perguntas explorando aspectos falados” que foram utilizadas aprofundando o relato anterior, explorando dados específicos e/ou observando o tom de voz.

A hipótese aqui descrita é que os moderadores/entrevistadores precisam ter uma certa experiência para perceber quando aprofundar aspectos falados que podem, ou não, estar no roteiro.

Por fim, os participantes após a aplicação perceberam, além de ter sido visualizadas algumas ocorrências, o uso de perguntas de interpretação que geraram viés,

validaram ou aprofundaram os dados falados. De acordo com os dados, os pontos interessantes apareceram no momento em que o entrevistador interpretava o relato validando os dados, ou a partir de um tópico abordado pelo participante. Já os pontos que viesaram surgiram a partir de análises subjetivas do entrevistador.

A hipótese aqui descrita é que os moderadores/entrevistadores precisam ter uma certa experiência para analisar um dado durante uma conversa, de forma a não criar viés no resultado.

6.4.1.3 Pergunta de simulação e exploração da descrição sobre a interação com ambiente nos workshops de Entrevista Situada

Além dos dados acima descritos, vale ressaltar a questão em relação à pergunta de simulação e a descrição pelos participantes dos dados de interação com o ambiente. Apesar dessa descrição acontecer naturalmente em alguns grupos, nos quais não foi necessária a pergunta de simulação, talvez até pelo viés da explicação do conceito de Entrevista Situada pela pesquisadora. Nos workshops em que os participantes entenderam o conceito de entrevista situada (workshops 3 e 4) e essa pergunta foi realizada da forma orientada, os entrevistados descreveram a interação com o ambiente de forma detalhada, utilizando também de movimentos do corpo e mãos para auxiliar nessa descrição.

Assim, a hipótese aqui descrita é que, a pergunta de simulação auxilia na descrição de dados de interação com o ambiente de forma corporificada e situada.

6.4.1.4 Experiência do(s) entrevistador(es) para o entendimento da Entrevista Situada

Ao observar as perguntas realizadas nos workshops de Entrevista Situada e o tipo de dado gerado, percebeu-se que os participantes dos workshops de graduação não compreenderam o objetivo da Entrevista Situada, pois além de eles não aplicarem a simulação, eles não geraram dados aprofundados da interação situada com o ambiente, nem demonstraram esse entendimento após a aplicação da técnica.

Por outro lado, algumas práticas de grupos dos workshops 3 e 4, além de apresentar a pergunta de simulação e de exploração do ambiente, trouxeram dados aprofundados, além da compreensão relatada após a técnica e na descrição de alguns grupos. Esses dados foram referentes ao momento que os participantes descreviam

o ambiente em que acontecia a situação abordada, o que trouxe relatos aprofundados e detalhados, além de serem visualizados dados corporificados e situados.

Assim, a hipótese aqui descrita é que a aplicação da técnica de Entrevista Situada requer um certo nível de maturidade do pesquisador com técnicas etnográficas e qualitativas.

6.4.1.5 Relação da profundidade dos dados (Entrevista x Focus Group)

Ao relacionar os dados gerados na análise temática, sobre como os participantes perceberam o aprofundamento dos dados da técnica, com a análise sequencial e interpretar o aparecimento desses dados, foi confirmada a diferença percebida pelos participantes na forma que as informações apareceram e eram aprofundadas.

No *Focus Group*, os dados eram aprofundados no primeiro ponto e após a interação, no momento em que cada participante complementava aspecto falado pelo anterior compartilhando dados de experiências, interpretando e usando de emoções. Já na Entrevista Situada, esse aprofundamento aconteceu de forma mais direta, através da relação entrevistador(es)/entrevistados, pois, nos workshops em que ocorreu a entrevista aprofundada, os entrevistadores iam aprofundando os relatos dos entrevistados de forma direta e linear, facilitando a análise e percepção desse detalhamento.

A hipótese é que, enquanto nas entrevistas 1x1 os dados são aprofundados de forma linear, no Focus Group esse detalhamento ocorre de maneira desordenada com vários assuntos e níveis de profundidade podendo aparecer ao mesmo tempo, como pode ser visto nas figuras 40 e 41.

Relação da profundidade dos dados nas Entrevistas

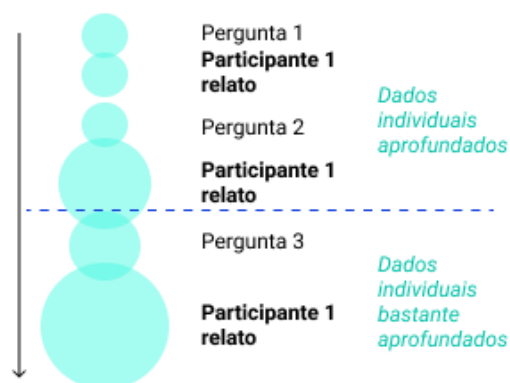


Figura 40. Como o dado é aprofundado nas entrevistas.

Fonte: elaborado pela autora

Relação da profundidade dos dados no Focus Group

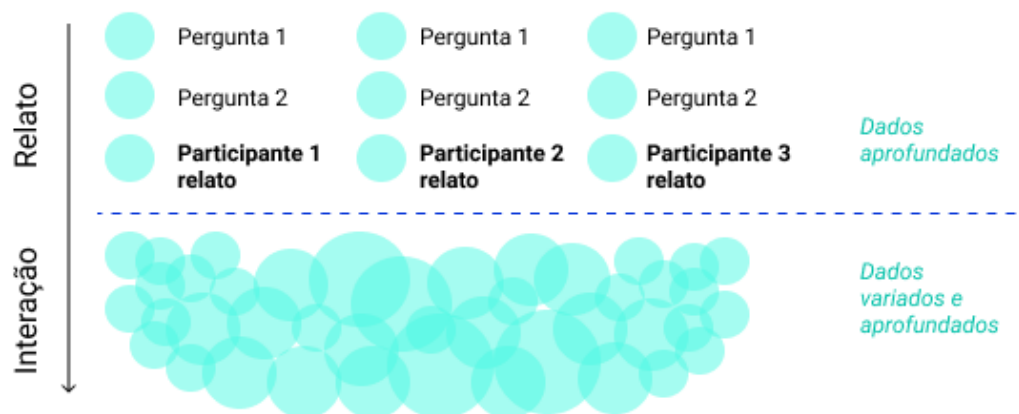


Figura 41. Como o dado é aprofundado no Focus Group.

Fonte: elaborado pela autora

6.4.2 Empatia x tipo de dados

Sobre a análise da empatia *versus* o tipo de dados gerados, foram observadas diferentes situações nos workshops de *Focus Group* e nos de Entrevista Situada, além de uma questão de ética, cujos detalhes serão aprofundados nos tópicos a seguir e na figura 42.

Relações entre os temas	Pontos de análise	Hipótese
Empatia x tipos de dados	Workshops Focus Group	A empatia prévia entre os participantes influencia em um Focus Group diminuindo a timidez e aumentando a interação entre o grupo.
	Workshops Entrevista Situada	A relação de intimidade entre o entrevistador e o entrevistado pode influenciar os dados gerados de uma entrevista etnográfica , principalmente se o entrevistador não tiver uma experiência prévia com a técnica.
	Ética	A relação de empatia entre o entrevistador e o(s) participante(s) pode trazer dados que, se analisados, podem causar constrangimento ao participante.

Figura 42. Relações visualizadas ao analisar a empatia x os tipos de dados gerados.

Fonte: elaborado pela autora

6.4.2.1 Workshops Focus Group

Entendendo que a empatia entre os participantes pode ser uma forma de aumentar a interação e o engajamento (BRINCK, 2018; MARKOVIĆ, 2012; VESSEL; STARR; RUBIN, 2012), no *Focus Group*, foi percebido que o fato de os participantes já possuírem alguma empatia prévia facilitou a naturalidade da aplicação, pois em grande parte das aplicações fluiu de forma dinâmica e, exceto por um grupo no primeiro workshop que não parecia tão engajado, além de outros que não entenderam que poderia haver interação, os participantes conversaram bastante entre si descrevendo aspectos pessoais de sua rotina.

Dessa forma, **a hipótese aqui levantada é que a empatia prévia entre os participantes influencia em um Focus Group diminuindo a timidez e aumentando a interação entre o grupo.**

6.4.2.2 *Workshops Entrevista Situada*

Durante a prática, foram visualizadas situações que intimidaram ou podem inibir a atuação do participante na aplicação da técnica, interferindo também nos dados gerados. Além disso, foi também percebido que algumas entrevistas dos workshops com os alunos de graduação apresentaram dados objetivos e/ou sucintos.

Dessa forma, ao fazer a análise relação dos dados gerados e do contexto da entrevista, visualizado na análise da enunciação, com o nível de empatia entre os participantes, levantam-se alguns pontos.

O primeiro é a questão de eles se conhecerem antes e muitos (workshops 1 e 2) almoçarem juntos e/ou saberem da rotina de almoço do outro, que foi o tema abordado. Isso foi relatado por eles após a aplicação e pode ter influenciado no fluxo da entrevista, gerando dados sucintos, já que a durante a entrevista esses participantes apresentavam risos encabulados e não havia naturalidade, nem fluidez.

O segundo foi a questão da experiência prévia com a aplicação da técnica, quando aplicadas por alunos de graduação, sem vivência com técnicas de entrevistas etnográficas, que pode ter gerado dados objetivos e/ou sucintos.

Dessa forma, ***a hipótese aqui relatada é que a relação de intimidade entre o entrevistador e o entrevistado pode influenciar os dados gerados de uma entrevista etnográfica, principalmente se o entrevistador não tiver uma experiência prévia com a técnica.***

6.4.2.3 *Ética*

Outro ponto, aqui destacado, é a questão da relação de empatia *versus* a ética que foi verificada ao analisar as situações inesperadas que podem ocorrer em uma entrevista ou *Focus Group*. Os participantes do workshop 4 relataram experiências prévias de casos onde o(s) entrevistado(s) trouxe(ram) dados que não deveriam ser expostos nem discutidos por questões éticas.

Dessa forma, ***a hipótese aqui descrita é de que a relação de empatia entre o entrevistador e o(s) participante(s) pode trazer dados que, se analisados, podem causar constrangimento ao participante.***

Nesse caso, recomenda-se ao entrevistador/moderador estar preparado para esse tipo de relato e entender os limites da ética, não aprofundando situações que podem ser constrangedoras, além de não analisar e(ou) não divulgar esses dados.

6.4.3 Interação x tipo de dados

Em relação à interação *versus* o tipo dados gerados, foi bastante interessante a questão da geração do conhecimento social compartilhado. Nos tópicos a seguir, serão detalhadas algumas hipóteses visualizadas nos workshops (figura 43), a partir da análise dessa relação sobre o conhecimento social compartilhado.

Relações entre os temas	Pontos de análise	Hipótese
Interação x tipos de dados	Conhecimento social compartilhado	Pode ser gerado a partir do compartilhamento dos dados como experiências pessoais , com percepções pessoais , sentimentos em comum ou diferentes, contando histórias reais , falando improvisações que fazem , além de compartilhar informações sobre o que fazem, sabem, aspectos sensoriais e o que acontece no pensamento dele(as) ; perguntas, interpretações e emoções.
	Variedade de dados e o Risco de fuga ao tema	Existe uma linha tênue entre a variedade de assuntos que pode resultar na construção de conhecimento social compartilhado no Focus Group e a fuga ao tema .

Figura 43. Relações visualizadas ao analisar a interação x os tipos de dados gerados.

Fonte: elaborado pela autora

6.4.3.1 Conhecimento Social Compartilhado

Durante as aplicações foi percebido que a relação entre os relatos/interações tanto na sequência linear, quanto na intercalada proporcionou a geração de dados variados e aprofundados sobre vários assuntos no *Focus Group*.

Assim, a partir de relatos de participantes, triangulados pelas ocorrências encontradas, percebeu-se que a interação que ocorre no *Focus Group* proporcionou a discussão de vários assuntos, gerando diversos temas de aprofundamento e um conhecimento geral a partir dos relatos individuais.

Assim, a partir do conceito descrito por WILKINSON (1998) sobre a geração de um conhecimento social compartilhado, a partir do *Focus Group*, pode-se concluir que, durante as interações nas aplicações, os dados compartilhados individualmente proporcionaram a construção desse conhecimento social compartilhado. E que nele vários assuntos foram discutidos a partir de perguntas, relatos de experiências pessoais, emoções e interpretações dos participantes, sobre vários assuntos.

A hipótese aqui acrescentada é de que esse conhecimento é gerado a partir do compartilhamento dos dados como experiências pessoais, com percepções pessoais, sentimentos em comum ou diferentes, contando histórias reais, falando improvisações que fazem, além de compartilhar informações sobre o que fazem, sabem, aspectos sensoriais e o que acontece no pensamento dele(as); perguntas, interpretações e emoções, como pode ser visto na figura 44, o que pode ser interessante para os designers, no momento em que eles aplicam a técnica, para entender quando o compartilhamento desses dados durante a interação pode gerar um novo conhecimento ou levar o assunto para além do escopo abordado. Ressalta-se aqui, no entanto, a necessidade de mais pesquisas com aplicações exploratórias da técnica em diferentes contextos a fim de validar ou explorar essa interpretação.

Conhecimento Social Compartilhado

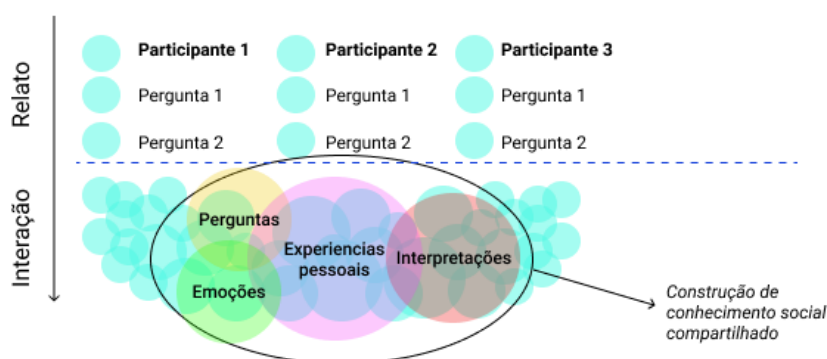


Figura 44. Hipótese de dados envolvidos na construção de um conhecimento social compartilhado

Fonte: elaborado pela autora

6.4.3.2 Variedade de dados e o Risco de fuga ao tema

Como relatado anteriormente, durante a discussão sobre vários assuntos nas interações, geralmente ao final das práticas, houve a fuga ao tema e, em alguns momentos, o moderador trouxe o grupo de volta ao escopo inicial. Ao analisar de forma mais aprofundada essa relação, percebeu-se que ela ocorre de forma natural, quando o moderador não está mais tão atuante e os participantes estão focados na discussão dos mais variados assuntos.

Assim, **a hipótese aqui levantada é que existe uma linha tênue entre a variedade de assuntos que pode resultar na construção de conhecimento social compartilhado no *Focus Group* e a fuga ao tema**, como descrito na figura 45.



Figura 45. Representação visual da hipótese da existência de uma linha tênue na interação do *Focus Group*

Fonte: elaborado pela autora

Dessa forma, recomenda-se ao moderador uma certa atenção nesses momentos de interações, para caso os participantes saiam do assunto principal, eles percebam e tragam os participantes de volta ao tema abordado.

6.4.4 Planejamento x Empatia

Sobre a análise do Planejamento *versus* a Empatia, foram observadas duas hipóteses em relação ao momento inicial das práticas, cujos detalhes serão aprofundados no tópico a seguir e na figura 46.

Relações entre os temas	Pontos de análise	Hipótese
Planejamento x empatia	Momento inicial	Existe um momento antes da aplicação de uma Entrevista etnográfica ou Focus Group que é caracterizado pelo planejamento , englobando a organização dos detalhes da prática, junto a criação de uma empatia inicial entre o moderador/entrevistador e os participantes.

Figura 46. Relações visualizadas nos temas planejamento x empatia

Fonte: elaborado pela autora

6.4.4.1 Momento Inicial

Para se analisar a relação entre planejamento e empatia, é necessário entender a importância do momento da Pré-Aplicação, visualizada na sequência dos dados, quando os participantes iniciavam a gravação, antes de aplicar a técnica de fato, e que foi caracterizada por uma organização entre eles, além de uma apresentação que foi simulada pelos membros dos grupos.

Dessa forma, quando relacionamos esses dois temas, a partir do entendimento da Pré-Aplicação, é percebida a importância no quesito da necessidade de se planejar os detalhes da prática, definindo os membros, organizando o ambiente, o roteiro, o objetivo e criando um cenário acolhedor para os participantes, de maneira a proporcionar uma entrevista fluida e natural. Assim, podem-se descrever as seguintes hipóteses:

A primeira é que existe um momento antes da aplicação de uma Entrevista etnográfica ou Focus Group que é caracterizado pelo planejamento, englobando a organização dos detalhes da prática, junto a criação de uma empatia inicial entre o moderador/entrevistador e os participantes.

Já a segunda é que o momento inicial é importante para que o participante se sinta à vontade para falar sobre detalhes do seu dia a dia, evitando respostas mecânicas por conta de alguma inibição.

6.4.5 Planejamento x Tipos de Dados

Outra vertente da análise é entender algumas diferenças dessa relação inicial *versus* os dados gerados dentro de um *Focus Group* ou uma Entrevista Situada/Etnográfica que foram detalhados pelos participantes após a aplicação e que serão especificados, de acordo com cada técnica, nos tópicos a seguir e cujas hipóteses podem ser visualizadas na figura 47.

Relações entre os temas	Pontos de análise	Pontos de análise	Hipótese
Planejamento x Tipos de Dados	Para a técnica Focus Group	Objetivo versus controle do moderador	A não definição de um objetivo antes da técnica pode levar a discussão de vários assuntos , tirando o controle o moderador, além de gerar uma fuga ao tema.
	Para as técnicas Entrevista etnográfica e/ou Situada	Número de entrevistadores	A existência de um segundo entrevistador , em uma prática etnográfica, possibilita um maior aprofundamento de dados .
		Decisão sobre filmar ou não (timidez por câmera apontada)	Uma certa influência no uso da câmera apontada na direção do entrevistado , gerando uma certa timidez e diminuindo a naturalidade da entrevista.

Figura 47. Relações visualizadas ao analisar o planejamento versus o tipo de dados

Fonte: elaborado pela autora

6.4.5.1 Para a técnica Focus Group

- **Objetivo versus controle do moderador**

A questão do objetivo foi um ponto ressaltado por participantes nos três primeiros workshops, que relataram se sentir perdidos durante a interação sem saber como guiar, e/ou quais os assuntos deveriam ser explorados.

A hipótese aqui criada é que a não definição de um objetivo antes da técnica pode levar a discussão de vários assuntos, diminuindo o controle do moderador, além de gerar uma fuga ao tema.

Dessa forma, recomenda-se que, antes de iniciar a aplicação, o moderador tenha em mente o objetivo principal, de forma a controlar a aplicação, explorando assuntos que aprofundem o tema.

6.4.5.2 Para as técnicas de Entrevista etnográfica e/ou Situada

- **Número de entrevistadores**

Um ponto visualizado durante as aplicações com os alunos de pós-graduação e enfatizados pelos participantes do workshop 4, após a aplicação da técnica, foi a importância de existir mais de um entrevistador em uma aplicação etnográfica. Os participantes relataram que o segundo entrevistador, que também atuava como observador, foi essencial por ele, ao observar a relação do corpo, além de pontos não falado, aprofundar os dados.

Assim, a hipótese aqui descrita é que a existência de um segundo entrevistador em uma prática etnográfica, possibilita um maior aprofundamento de dados.

- **Decisão sobre filmar ou não (timidez por câmera apontada)**

Como falado anteriormente, abordando o contexto da filmagem e os dados gerados, houve alguns pontos ressaltados pelos participantes (ver análise temática - Filmagem), como a importância de ter uma pessoa filmando e observando a aplicação e a questão de alguns participantes se apresentarem tímidos com uma câmera em sua direção.

Apesar de haver poucas ocorrências desses momentos, observando também a relação entre o relato dos participantes e a análise de gestos, olhares e risos de timidez (olhar análise da enunciação), pode-se estabelecer ***a hipótese de uma certa influência no uso da câmera apontada na direção do entrevistado, gerando uma certa timidez e diminuindo a naturalidade da entrevista.***

Vale ressaltar, no entanto, que alguns participantes não ficaram encabulados com a presença da câmera. Dessa forma, caberá ao pesquisador conversar e entender o contexto do participante para pesar o uso ou não da câmera, antes de iniciar a aplicação.

6.5 CONSIDERAÇÕES

A partir dos pontos apresentados na análise de conteúdo do presente capítulo, percebe-se uma densidade e diversidade de dados em relação às técnicas Focus Group, Entrevista Situada e Entrevista Etnográfica (já que esta, apesar de não ser

objetivo do presente trabalho, também foi aplicada por alguns participantes). Entre esses dados, podem ser destacados:

- A sequência das aplicações no Focus Group, que acontecerem de forma linear ou intercalada;
- A enunciação do corpo, através de gestos para enfatizar dados, descrever interações e/ou denotar timidez;
- A enunciação da linguagem no Focus Group, através de risos, jargões característicos, palavrões e/ou palavras indicando conclusão de discurso;
- O tema planejamento no Focus Group, através da definição do moderador, validação do tema, definição do objetivo, organização do roteiro e ordem dos relatos;
- O tema planejamento na Entrevista Situada, através da organização da filmagem, do roteiro/ordem das perguntas;
- O tema criação de Empatia na Pré-Aplicação e Aplicação Focus Group e Entrevista Situada;
- Os tipos de perguntas utilizados em ambas as técnicas, com destaque para a pergunta de simulação (na Entrevista Situada), as perguntas abordando sentimentos, perguntas objetivas que levem à respostas sim/não (podendo também trazer dados aprofundados), além das perguntas interpretativas, explorando aspectos falados e perguntas iniciais episódicas, objetivas e aprofundadas;
- Os tipos de dados gerados. Se objetivos ou aprofundados, específicos, explorando o ambiente, ou entendendo a experiência do usuário;
- O tema interação, verificando como a interação acontece, o que as pessoas interagem e os resultados dessa interação (conhecimento social compartilhado ou fuga ao tema);

O cruzamento dos dados da análise sequencial, análise da enunciação e análise temática na análise das relações também trouxe hipóteses interessantes, que serão discutidas no capítulo 7, sobre:

- As perguntas e os tipos de dados gerados, entendendo que tipo de perguntas contribuem ou não para o aprofundamento, como esses dados são aprofundados e o detalhamento dos dados em relação às técnicas;

- A empatia e o tipo de dado gerado no Focus Group, na Entrevista Situada e na Entrevista Etnográfica, em relação à profundidade e naturalidade das práticas e à ética em situações inesperadas;
- A interação e os tipos de dados gerados, em relação aos dados envolvidos na geração de um conhecimento social compartilhado e a linha tênue entre a variedade de assuntos discutidos e a fuga ao tema.
- O planejamento e os tipos de dados gerados nas técnicas Focus Group, Entrevista Situada e Entrevista Etnográfica, quando se considera o controle do moderador, a existência de mais de um entrevistador e o uso da câmera apontada na direção do entrevistado; e
- O planejamento e empatia, sobre a importância do momento inicial antes da aplicação.

Por fim, a análise de conteúdo aplicada no presente capítulo contribuiu para o aprofundamento de dados, de uma forma estruturada, em relação às técnicas Focus Group e Entrevista Situada, estendendo-se também às entrevistas etnográficas e entrevistas semiestruturadas individuais e em grupo.

7 DISCUSSÕES FINAIS E PRINCÍPIOS PARA BOAS PRÁTICAS

De acordo com o objetivo geral deste trabalho de apresentar recomendações e taxonomias para boas práticas e resultados em relação à aplicação das técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, a partir de uma análise estruturada de vários workshops, quando a intenção é a compreensão da experiência do usuário, na fase de exploração de problemas, os tópicos descritos no capítulo anterior de análise, correlacionando e interpretando os temas encontrados, levantam alguns pontos que podem ser elencados como resultados e princípios de boas práticas para essas técnicas.

Vale ressaltar também que, apesar de os workshops serem aplicados utilizando as técnicas *Focus Groups* e Entrevistas Situadas para entender a experiência do usuário no dia a dia, devido ao fato de muitos dos participantes entenderem e aplicarem à técnica Entrevista Situada e/ou entrevista etnográfica, alguns dos pontos elencados também podem ser extensivos às técnicas de entrevistas semiestruturadas que objetivem entender a experiência do usuário no dia a dia.

Dessa forma, o presente capítulo pretende apresentar as considerações finais deste estudo. Serão elencados nos tópicos a seguir os resultados que as técnicas proporcionam (percebidos pelos participantes) e os princípios das boas práticas para o *Focus Group* (entrevistas em grupo), Entrevistas Etnográficas e Entrevistas Situadas (individuais), com base nas hipóteses geradas, além da síntese dos dados das análises.

7.1 RESULTADOS QUE AS TÉCNICAS PROPORCIONARAM

Ao analisar os resultados proporcionados pelas técnicas descritos na análise e interpretação do presente trabalho e comparar ambas, entendendo que o objetivo delas é ouvir o que os usuários falam e explorar esses dados, percebem-se também algumas diferenças.

No aprofundamento dos dados resultante do *Focus Group* e da Entrevista Situada/etnográfica, por exemplo, verifica-se que enquanto a interação entre o grupo de participantes no *Focus Group* proporciona um detalhamento de dados de uma maneira desordenada, gerando inclusive um novo conhecimento a partir do compartilhamento entre o grupo, na Entrevista Situada/Etnográfica, os dados são detalhados de forma linear (figuras 40 e 41).

Outro ponto relatado pelos participantes e detalhado abaixo foi a percepção de uma hierarquia nas entrevistas individuais em relação às em grupo. Na medida em que no *Focus Group* a relação é mais horizontal, nas entrevistas ela é mais vertical.

Fala da participante:

P3: Eu acho que as duas vão ter resultados complementares, similares, mas não necessariamente iguais. porque todas as duas exploram a liberdade de expressão, mas quando você está em grupo, você tem um nível de interação que é interessante para dar alguns tipos de respostas. Porque assim, na entrevista você tem o entrevistador e você naturalmente tem uma hierarquização. Uma relação de poder. Você tem o entrevistador que é ativo e você tem o entrevistado que é passivo.

Dessa forma, conclui-se que as técnicas, apesar de ambas se apresentarem na mesma perspectiva epistemológica, podem trazer resultados complementares, por uma ser aplicada em grupo e a outra com um indivíduo. Assim, o uso de ambas é recomendado quando o objetivo é confrontar ou detalhar dados.

7.2 PRINCÍPIOS PARA BOAS PRÁTICAS DE ENTREVISTAS QUALITATIVAS COM BASE NOS WORKSHOPS APLICADOS

De acordo com a “The Interaction Design Foundation” (s.d.) princípios de Design podem ser conceituados como diretrizes, viés e considerações de design, que reflitam o conhecimento e a experiência acumulados de pesquisadores e profissionais.

Dessa forma, as hipóteses e resultados da análise dos dados descritos no capítulo anterior serão aqui apresentados nos tópicos a seguir através de princípios que poderão servir no futuro como guias para uma aplicação qualitativa de entrevista no Design, tanto individual como em grupo, quando o objetivo é entender a experiência das pessoas no dia a dia.

De forma a proporcionar consistência para a classificação das técnicas, de acordo com a classificação fundamentada no capítulo 2, também será apresentada visualmente, antes de cada princípio, a classificação de cada técnica, considerando sua perspectiva epistemológica e classificação qualitativa.

Vale ressaltar que é recomendada a validação desses princípios em trabalhos futuros envolvendo outras aplicações de técnicas de entrevistas, já que o presente trabalho foi restrito às técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada na fase de exploração de problemas do processo de Design. Além disso, os princípios aqui descritos não devem ser restritos a regras gerais e sim usados como um guia.

Os princípios aqui apresentados serão divididos em tópicos descrevendo o que seriam guidelines para o planejamento de técnicas qualitativas de entrevistas semiestruturadas individuais ou em grupo, para o planejamento e aplicação do *Focus Group*, para o planejamento e aplicação do Entrevistas Etnográficas e para a aplicação de Entrevistas Situadas. Esses princípios, por cada técnica, junto às suas respectivas classificações, foram resumidos através das figuras 48, 49, 50.

7.2.1 Princípios para boas práticas no planejamento de entrevistas qualitativas semiestruturadas individuais ou em grupo

Entrevistas qualitativas semiestruturadas individuais ou em grupo	
Perspectiva epistemológica	Interpretativa/ construtivista
Classificação	Técnicas etnográficas e/ou Técnica tradicional ou não necessariamente etnográfica
Princípios para boas práticas	Considerar uma certa experiência dos moderadores/entrevistadores para perceber quando aprofundar aspectos falados pelos entrevistados
	Entender que podem existir, além da aplicação, outro momento após o término da prática
	Considerar, em uma Entrevista (individual ou em grupo), o momento antes da aplicação, caracterizado pelo planejamento, que engloba organização dos detalhes da prática
	Usar também, no momento inicial da entrevista, da criação de empatia inicial entre o moderador/entrevistador(es) e os participantes

Figura 48. Princípios para boas práticas de entrevistas qualitativas semiestruturadas individuais e em grupo

Fonte: elaborado pela autora

7.2.1.1 Considerar uma certa experiência dos moderadores/entrevistadores para perceber quando aprofundar aspectos falados pelos entrevistados

Em uma entrevista individual ou em grupo, os facilitadores, sendo eles entrevistadores ou moderadores devem ficar atentos para a fala dos entrevistados de forma que, de acordo com os assuntos ou aspectos falados, eles possam detalhar o tema usando de perguntas de aprofundamento. Além disso, deve-se entender também que esses assuntos muitas vezes podem não estar no roteiro, mas podem gerar dados valiosos para o pesquisador.

7.2.1.2 Entender que podem existir, além da aplicação, outro momento após o término da prática

Durante a aplicação de uma entrevista qualitativa semiestruturada individual ou em grupo, o moderador/entrevistador deverá estar atento para um momento, após a aplicação, no(s) qual(is) os participantes interagem sobre a entrevista em si, complementando e ou adicionando dados que podem (ou não) ser de grande valia para o pesquisador.

7.2.1.3 Considerar, em uma Entrevista (individual ou em grupo), o momento antes da aplicação, caracterizado pelo planejamento, que engloba organização dos detalhes da prática

Antes de iniciar uma entrevista semiestruturada exploratória, deve-se considerar um momento para planejar sua aplicação. Nesse momento, serão definidos o(s) entrevistador(es)/ moderador; qual o tema principal, o objetivo da aplicação, além de qual será a ordem das perguntas realizadas e, em caso de uma entrevista em grupo, como será a recomendação a ordem de relatos dos participantes.

7.2.1.4 Usar também, no momento inicial da entrevista, da criação de empatia inicial entre o moderador/entrevistador(es) e os participantes

Devido ao fato de ser uma entrevista qualitativa com o objetivo de se entender os dados do cotidiano das pessoas, nesse tipo de entrevista, é recomendado que exista um momento inicial com cumprimentos, apresentações e descrição dos objetivos, tanto do(s) entrevistado(s), como do(s) entrevistador(es)/moderadores. Este pode auxiliar a criar uma empatia inicial entre todos, de forma que o(s) participante(s)

sinta(m)-se à vontade para falar sobre detalhes do seu dia a dia, evitando respostas mecânicas por conta de alguma inibição.

7.2.2 Princípios para boas práticas no planejamento e aplicação do *Focus Group* ou entrevistas em grupo

Focus Group ou Entrevistas em Grupo	
Perspectiva epistemológica	Interpretativa/ construtivista
Classificação	Técnica tradicional ou não necessariamente etnográfica
Princípios para boas práticas	Para o planejamento de um Focus Group, ou entrevista em grupo, o ideal é que o moderador tenha claro o objetivo do mesmo
	No recrutamento de participantes, em um Focus Group exploratório, avaliar a possibilidade de aplicar a técnica com um grupo em que haja empatia prévia entre os participantes
	Durante a aplicação, compreender que o compartilhamento de dados entre os participantes pode proporcionar a geração de um conhecimento social compartilhado
	Durante, ou após a aplicação, atentar para uma linha tênue que existe entre a variedade de assuntos para a geração de um conhecimento social compartilhado e/ou a fuga ao tema

Figura 49. Princípios para boas práticas para o Focus Group com foco exploratório

Fonte: elaborado pela autora

7.2.2.1 Para o planejamento de um Focus Group, ou entrevista em grupo, o ideal é que o moderador tenha claro o objetivo do mesmo

Antes de iniciar esse tipo de aplicação, o moderador deverá ter em mente qual o objetivo ele deseja alcançar (por exemplo, entender como é o processo de almoço das pessoas, o que fazem, sabem ou sentem), pois, ao compreender quais as metas da aplicação, ele pode saber até que ponto explorar a interação entre os participantes, evitando que se sinta perdido, ou fora do controle da condução da prática.

7.2.2.2 No recrutamento de participantes, em um Focus Group exploratório, avaliar a possibilidade de aplicar a técnica com um grupo em que haja empatia prévia entre os participantes

O fato de haver uma empatia prévia pode facilitar a naturalidade da aplicação, de forma a incentivar a interação e a descrição pelos participantes de aspectos da sua rotina pessoal, diminuindo a timidez de algum indivíduo. Dessa forma, recomenda-se ao pesquisador considerar avaliar, de acordo com o objetivo da aplicação, a aplicação da técnica com um grupo que tenha empatia prévia.

7.2.2.3 Durante a aplicação, compreender que o compartilhamento de dados entre os participantes pode proporcionar a geração de um conhecimento social compartilhado

No momento em que os participantes interagem entre si, durante a aplicação, eles compartilham dados de experiências pessoais, sentimentos convergentes ou divergentes, contando histórias reais, falando sobre improvisações que fazem e como fazem, além de interagir com perguntas, interpretações e emoções. Nesse momento, pode ocorrer a partir do diálogo entre os participantes, a construção de um conhecimento social compartilhado. Assim, o pesquisador/moderador deve estar atento para o momento em que esse novo conhecimento é gerado.

7.2.2.3.1 Atentar para uma linha tênue que existe entre a variedade de assuntos compartilhados e a fuga ao tema

Quando a discussão entre os participantes aumenta e os participantes interagem intensamente, discutindo sobre vários assuntos e gerando, ou não, o conhecimento social compartilhado, o moderador, apesar de incentivar essa discussão, deverá estar atento para intervir quando necessário, evitando a fuga ao tema e trazendo os participantes de volta ao escopo da aplicação.

7.2.3 Princípios para boas práticas no planejamento e aplicação de Entrevistas Etnográficas

Entrevistas Etnográficas	
Perspectiva epistemológica	Interpretativa/ construtivista
Classificação	Técnica etnográfica
Princípios para boas práticas	No planejamento, considerar a experiência prévia do entrevistador de forma que ele saiba que tipo de pergunta utilizar
	No planejamento, considerar a existência de um segundo entrevistador em uma prática etnográfica, para um maior aprofundamento de dados
	No planejamento de uma aplicação, entender que a relação de intimidade entre o entrevistador e o entrevistado pode influenciar os dados gerados de uma entrevista etnográfica
	Durante a aplicação, considerar a possibilidade de situações inesperadas em uma entrevista

Figura 50. Classificação e princípios das Entrevistas Etnográficas

Fonte: elaborado pela autora

7.2.3.1 No planejamento, considerar nas entrevistas etnográficas, a experiência prévia do entrevistador de forma que ele saiba que tipo de pergunta utilizar

Como uma entrevista etnográfica acontece como uma conversa natural entre participante e entrevistador(es), o ideal é que o entrevistador tenha alguma experiência prévia com esse tipo de técnica, de forma que ele saiba conduzir a aplicação, que tipo de perguntas utilizar para aprofundar os dados e como agir em determinadas situações que não estão no roteiro de entrevista, pois a experiência prévia do entrevistador com a aplicação técnicas qualitativas pode influenciar nos tipos de perguntas e tipos de dados coletados.

7.2.3.2 No planejamento, considerar a existência de um segundo entrevistador em uma prática etnográfica, para um maior aprofundamento de dados

Durante o planejamento da aplicação, deve ser considerada a inserção ou não de um(a) segundo(a) entrevistador(a), visto que apesar de a prática poder se tornar mais longa, a participação de uma segunda pessoa, auxilia no aprofundamento dos dados, pois ele(a) estará também observando e poderá aprofundar um dado não percebido pelo(a) primeiro(a) entrevistador(a). Essa questão é interessante por ter sido relatada pelos próprios participantes.

7.2.3.3 No planejamento de uma aplicação, entender que a relação de intimidade entre o entrevistador e o entrevistado pode influenciar os dados gerados de uma entrevista etnográfica

Durante a aplicação, caso o entrevistador tenha algum nível de intimidade com o entrevistado, o tipo de dado gerado na aplicação pode ser prejudicado, principalmente se o entrevistador não tiver uma experiência prévia com a técnica. Um caso interessante foi um grupo que almoçava sempre junto, no qual o entrevistador, sem experiência com a técnica, fez as perguntas de acordo com a orientação da aplicação, mas as participantes responderam de forma evasiva e não aprofundando tanto os dados de sua rotina pessoal.

7.2.3.4 Durante a aplicação, considerar a possibilidade de situações inesperadas em uma entrevista

Em alguns momentos, na aplicação de uma entrevista, principalmente quando o entrevistado tem alguma empatia com o entrevistador, o entrevistado pode descrever dados pessoais, que podem ser constrangedores para o participante no futuro. Dessa forma o entrevistador deve considerar esse tipo de situação inesperada pode aparecer em uma entrevista e agir com ética, não analisando, nem publicando esses dados.

7.2.4 Princípios para boas práticas na aplicação de Entrevistas Situadas

Entrevistas Situadas	
Perspectiva epistemológica	Interpretativa/ construtivista
Classificação	Técnica etnográfica
Princípios para boas práticas	No planejamento, considerar a experiência prévia do entrevistador de forma que ele saiba que tipo de pergunta utilizar
	No planejamento, considerar a existência de um segundo entrevistador em uma prática etnográfica, para um maior aprofundamento de dados
	No planejamento de uma aplicação, entender que a relação de intimidade entre o entrevistador e o entrevistado pode influenciar os dados gerados de uma entrevista etnográfica
	Durante a aplicação, considerar a possibilidade de situações inesperadas em uma entrevista
	No caso de uso de gravação por vídeo, considerar que o uso da câmera apontada na direção do entrevistado, pode diminuir a naturalidade com que o entrevistado fala
	Na aplicação de uma Entrevista Situada, usar de entrevistador(es) com um certo nível de experiência com técnicas etnográficas e qualitativas

Figura 51. Princípios para boas práticas para Entrevistas Situadas

Fonte: elaborado pela autora

7.2.4.1 No planejamento para a aplicação de uma Entrevista Situada usar de entrevistador(es) com um certo nível de experiência com técnicas etnográficas e qualitativas

No planejamento de uma aplicação de Entrevista Situada, além de considerar aplicá-la no local em que acontece o fenômeno analisado, deve-se selecionar para entrevistar, pesquisadores com uma certa experiência com técnicas etnográficas e qualitativas e que entendam o conceito desse tipo de técnica, já que ela requer um

certo nível de maturidade de forma a gerar dados situados de interação com o ambiente, artefato e espaço.

7.2.4.2 No caso de uso de gravação por vídeo, considerar que o uso da câmera apontada na direção do entrevistado, pode diminuir a naturalidade com que o entrevistado fala

Ao se utilizar de uma entrevista situada, utilizando de gravação de vídeo, deve-se, além de perguntar à pessoa entrevistada sobre a possibilidade da gravação, avaliar as vantagens do uso da câmera apontada na direção do entrevistado, visto que, dependendo da pessoa, esse ato pode gerar uma certa timidez, por parte do mesmo e diminuir a naturalidade da entrevista.

7.2.5 Recomendações sobre que tipo de pergunta utilizar

Ao analisar as perguntas, seus percalços nas aplicações, os tipos de dados gerados e hipóteses, podem-se elencar algumas hipóteses sobre pontos que podem ser explorados, aplicados com cautela, além de outros a serem evitados na aplicação de técnicas qualitativas de entrevistas com usuário, como pode ser visto na figura 52.

Deve-se ressaltar, no entanto, que, como toda técnica qualitativa, esses pontos não devem ser seguidos rigidamente e aplicados como regra geral. Eles devem ser adaptados de acordo com o contexto do usuário, relacionando-os com o(s) tipo(s) de participante entrevistado.

Vale entender também a limitação de pesquisa por esses pontos terem sido obtidos a partir das técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada/Etnográfica, sendo assim necessárias mais pesquisas com outras técnicas a fim de validar ou refutar essa hipótese.

Perguntas para explorar	Pergunta inicial aberta Pergunta solicitando simulação Pergunta explorando a percepção Perguntas explorando a descrição do ambiente Pergunta explorando aspectos falados Pergunta inicial fazendo alusão a um episódio recente Perguntas usando de pronomes interrogativos "Como" "Por quê" Pergunta de sentimentos Perguntas sobre o que usa Comentários de aprofundamento
Perguntas para ter cautela	Pergunta falando a percepção pessoal do entrevistador/moderador Perguntas sobre problemas Perguntas que levem a respostas sim/não Perguntas objetivas (uso de qual, quanto,...) Perguntas interpretativas ou comentários de validação
Perguntas para evitar	Pergunta inicial objetiva

Figura 52. Recomendações sobre que perguntas utilizar na aplicação de técnicas qualitativas de entrevistas com usuário

Fonte: elaborado pela autora

Nos tópicos a seguir, serão detalhados os pontos acima descritos.

7.2.5.1 Perguntas para explorar

Em relação às perguntas que devem ser exploradas em uma técnica qualitativa de entrevista com o usuário, com base nos dados acima descritos, ressalta-se o uso de perguntas aprofundadas que podem ser perguntas iniciais abertas, ou episódicas, comentários de aprofundamento, perguntas solicitando a simulação e explorando a descrição do ambiente, para entrevistas situadas, perguntas explorando a percepção, perguntas explorando aspectos falados, além de perguntas relativas aos sentimentos, sendo elas aplicadas no decorrer da entrevista, perguntas de aprofundamento usando de pronomes “como” ou “por quê” e perguntas explorando o cenário ideal do(s) entrevistado(s).

7.2.5.2 Perguntas para ter cautela

Sobre os questionamentos que se recomenda cautela, estão as perguntas objetivas nas entrevistas individuais com pronomes “qual”, “quanto”, entre outros, e que levem a respostas sim/não. Estas devem ser utilizadas quando existe a necessidade de elencar, quantificar ou validar algum dado na entrevista, mas não devem ser aplicadas de forma contínua, principalmente com entrevistados que respondam de forma sucinta, para não gerar uma entrevista mecânica e não natural.

Deve-se ter cuidado também com perguntas explorando os artefatos usados, os problemas, além de perguntas interpretativas, que requerem uma maior sensibilidade do moderador/entrevistador, visto que elas podem gerar viés na resposta do entrevistado.

Outro ponto que se deve ter cautela é o uso das perguntas de sentimento. O ideal é que elas sejam aplicadas em entrevistas qualitativas semiestruturadas, entre o meio e o final da aplicação, no momento em que já exista uma naturalidade e empatia, de forma a proporcionar uma prática fluida.

7.2.5.3 Perguntas para evitar

Sobre as perguntas que devem ser evitadas, entendendo novamente que não existe uma regra geral e rígida para técnicas qualitativas, ressaltam-se neste tópico somente os questionamentos iniciais realizados de forma objetiva, por eles poderem proporcionar respostas sintéticas, criando uma entrevista não tão fluida. Mesmo assim, apesar de recomendar-se evitar esse tipo de pergunta, compreende-se que elas podem ser aplicadas, caso sejam posteriormente aprofundadas.

8 CONCLUSÕES

A literatura de Design analisada mostrou artigos que se resumem a adaptações de técnicas ou estudos de casos, com poucas recomendações aprofundadas ou com pouco rigor científico de como utilizar técnicas qualitativas de Design na fase de exploração de problemas.

Além disso, apesar de algumas taxonomias dos métodos serem visualizadas, não foram encontrados trabalhos que classificaram as técnicas de Design a partir de uma perspectiva epistemológica, como é visto na sociologia.

Assim, este trabalho buscou apresentar recomendações e taxonomias para boas práticas e resultados em relação à aplicação das técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, na fase de exploração de problemas, a partir de uma aplicação e análise estruturada de vários workshops, aplicados quando a intenção é a compreensão da experiência do usuário.

Para isso, como não foram visualizadas classificações estruturadas das técnicas qualitativas mais utilizadas no Design, elas foram conceituadas e classificadas de acordo com a sua perspectiva epistemológica, junto às técnicas de vanguarda, de forma a proporcionar consistência para este trabalho.

8.1 QUESTÕES DE PESQUISA

Essa classificação também respondeu à questão de pesquisa sobre *como auxiliar o designer a melhor estruturar a aplicação de técnicas qualitativas*, visto que, ao entender o campo de pesquisa que as técnicas se encontram, de acordo com o objetivo, tipo de pesquisa e realidade de aplicação, o designer poderá estruturar melhor qual técnica aplicar e como a utilizar.

Ainda respondendo à questão supracitada, os resultados também trouxeram princípios de boas práticas para a aplicação de técnicas qualitativas de Entrevistas Semiestruturadas, *Focus Group*, Entrevistas Etnográficas e Entrevistas Situadas como uma forma de auxiliar o designer no planejamento para a aplicação dessas técnicas. Esses princípios podem ser visualizados no tópico 7.2, do capítulo 7.

No tocante à análise de conteúdo, trazendo também as sequências, temas e hipóteses que surgiram na análise de relações, destacam-se alguns pontos que podem auxiliar designers na aplicação de técnicas qualitativas:

- Primeiramente, deve-se entender a importância do momento inicial que antecede a aplicação e todo o planejamento em relação à organização dos detalhes que compõem a prática, entre eles o roteiro, os participantes e qual a relação de intimidade entre eles, a experiência prévia do moderador ou entrevistador, as perguntas que serão utilizadas e sua ordem, além do objetivo da prática;
- Ainda no momento inicial, deve-se também construir um ambiente fluido e natural no qual o(s) entrevistador(es) crie(m) empatia com o(s) entrevistado(s), de forma a trazer respostas aprofundadas;
- Durante a aplicação, essa empatia também é importante, ressaltando-se assim a relevância de incentivo às perguntas iniciais abertas, fazendo alusão a um episódio recente; perguntas exploratórias, sobre o que os participantes fazem, sabem, pensam, usam, acham, como interagem com o ambiente e artefatos, como improvisam, o que preferem; perguntas descrevendo aspectos falados e outras perguntas que podem ser visualizadas no tópico 7.2.5.1;
- Recomenda-se também cautela com algumas perguntas e evitar outros tipos de questionamentos de forma a não trazer dados superficiais, ou mesmo enviesados, por percalços do entrevistador/moderador, como pode ser visualizado na figura 52;
- Vale ressaltar que o moderador/entrevistador(es) deve(m) também estar(em) alerta(s) para as diferentes sequências e formas de aprofundamento dos dados que pode acontecer durante as práticas e, se em um *Focus Group* elas acontecem de forma linear (ex. interação-relato-interação-relato, na figura 32), ou intercalada (ex. interação-relato-interação-interação-relato, na figura 33). Deve-se atentar também para o limiar que pode acontecer na interação (figura 45), incentivando a geração de um conhecimento social compartilhado, ao invés de uma fuga ao tema;
- Recomenda-se que o entrevistador esteja preparado para situações inesperadas durante as aplicações, agindo com ética e não expondo, nem analisando informações que possam ser constrangedoras para o(s) participante(s);
- Por fim, deve-se atentar para, caso ocorra o momento após a aplicação e, nesse momento, o entrevistado não deseje a gravação dos dados, o fato de

que o pesquisador deve o respeitar, não gravando e somente analisando os dados, uma vez liberado pelo entrevistado.

Em relação à segunda questão de pesquisa deste trabalho, quando se indaga sobre *as vantagens que podem ser elucidadas pelo uso das técnicas Focus Group e Entrevista Situada na fase de exploração do problema*, os resultados trazem a compreensão de diferenças entre as técnicas, entendendo que elas se complementam e possuem vantagens em relação a maneira como o dado será aprofundado e a diferença de hierarquia, se vertical ou horizontal, por uma ser aplicada com um grupo e a outra com um indivíduo.

Para o *Focus Group*, a vantagem da técnica é proporcionar, a partir de um aprofundamento desordenado de dados, a construção de um novo conhecimento, relacionado ao assunto estudado, a partir de dados variados dos participantes, não necessariamente conhecidos pelo moderador.

Outra vantagem é a discussão de situações providas de pontos de vistas horizontais, sem uma hierarquia do moderador, pois, diferentemente das entrevistas individuais, este permanece em segundo plano e a interação entre os participantes é estimulada.

Para a *Entrevista Situada* e *Entrevista Etnográfica*, uma vez que alguns grupos entenderam a entrevista situada como entrevista etnográfica, a vantagem é no que se refere ao controle do entrevistador, sobre ele estimular o que deve ser ou não aprofundado na entrevista, uma vez que é estabelecida uma relação vertical entrevistador(es)/entrevistado. Essa vantagem acarreta também em uma sequência linear de aprofundamento dos dados do entrevistado, que acontecerá de acordo com a fluidez e naturalidade da entrevista.

8.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PESQUISAS FUTURAS

De forma a trazer as evidências nesta pesquisa, deve-se enfatizar que, mesmo sendo um trabalho qualitativo, a produção contou com uma análise qualitativa estruturada de uma ampla quantidade de dados que geraram esses resultados. Em cada técnica houve 4 práticas, totalizando 8 workshops, nos quais os workshops do *Focus Group* foram aplicados em 11 grupos (práticas), e os da *Entrevista Situada* com 20 grupos, sendo os participantes alunos de graduação e pós-graduação.

Dessa forma, entende-se que o presente trabalho traz uma contribuição para a área do Design, ao mostrar, a partir de uma pesquisa qualitativa estruturada, utilizando de rigor científico, como designers podem aplicar técnicas de entrevistas em estudos exploratórios, quando o objetivo é entender a experiência do usuário.

Mesmo assim, é importante ressaltar que, devido à natureza qualitativa do trabalho, pode-se concluir que ele foi uma primeira rodada de geração de evidências. Então, os resultados e princípios aqui descritos não devem ser restritos a regras gerais para técnicas qualitativas e sim usados como um guia para auxiliar na elaboração dessas regras. Além disso, recomenda-se a validação das hipóteses aqui geradas em pesquisas futuras.

Vale destacar que a metodologia de análise de conteúdo aqui aplicada pode estender-se para outras técnicas e métodos de design, ampliando a densidade de dados e o detalhamento de taxonomias a partir de estudos estruturados.

Seria interessante também, considerando a limitação desta pesquisa em relação a aplicação de técnicas etnográficas, estudos utilizando as técnicas Entrevista Etnográfica e Entrevista Situada no ambiente real do entrevistado de forma a verificar a compreensão, percepção e hipóteses aqui geradas.

Recomendam-se também estudos sobre as técnicas em outras fases do processo de Design, visto que, por questão de escopo, o presente estudo foi aplicado considerando a fase de exploração de problemas do processo de design.

Por fim, deve-se considerar que a pesquisa foi utilizada em um contexto de estudantes de Design da cidade de Recife, no estado de Pernambuco e no país Brasil, o que acarreta que alguns resultados podem ser característicos da cultura desse público. Assim, pesquisas futuras também devem aplicar a validação das hipóteses em diferentes contextos, cidades e países.

REFERÊNCIAS

- ADAMS, Anne; COX, Anna. Questionnaires , in-depth interviews and focus groups Book Chapter and focus groups. **Research Methods for Human Computer Interaction**, p. 17–34, 2008. Disponível em: <http://oro.open.ac.uk/11909/3/9780521870122c02_p17-34.pdf>.
- AGAR, Michael. An outsider's ethnographic thoughts about design. **Arts and Humanities in Higher Education**, v. 0, n. 0, p. 1–8, 2014. Disponível em: <<http://ahh.sagepub.com/content/early/2014/04/16/1474022214531478.abstract%5Cnhttp://ahh.sagepub.com/content/early/2014/04/16/1474022214531478.full.pdf>>.
- ALDRIDGE, Jo. Working with vulnerable groups in social research: Dilemmas by default and design. **Qualitative Research**, v. 14, n. 1, p. 112–130, 2014.
- ALEXANDER, C et al. **A Pattern Language: Towns, Buildings, Construction**. [S.l.]: OUP USA, 1977. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=hwAHmktpk5IC>>. (Center for Environmental Structure Berkeley, Calif: Center for Environmental Structure series).
- ALVES, Clarissa Martins et al. Poéticas na arte , no design e na antropologia : uma análise de dois projetos artístico-fotográficos Poetics in art , design and anthropology : an analysis of two artistic- photographic projects. **Revista de Literatura, Linguística e Artes**, v. v. 13, n., p. 180–200, 2017.
- BACIM, Felipe et al. Cognitive Scaffolding in Web3D Learning Systems: A Case Study for Form and Structure. 2010, [S.l: s.n.], 2010. p. 93–100. Disponível em: <<http://doi.acm.org/10.1145/1836049.1836063>>.
- BANU HATICE GURCUM. Ethnography for textile design as a cultural catalyst. **J A Social Sci Humanities**, v. 2:10, p. 42–46, 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. 70, 2011. ed. São Paulo: [s.n.], 2011.
- BARKOW, B. AND RUBENSTEIN, R. Functional requirements for video displays in public settings. 1986, Quebec: [s.n.], 1986. p. 43–46.
- BARNES, VIVIENNE et al. Deconstructing dissemination: dissemination as qualitative research. **Qualitative Research**, v. 5, n. 2, p. 147–165, 1996.

BEACH, J. L.; KINCADE, D. H.; SCHOFIELD-TOMSCHIN, S. Human Complexity: Development of a Theoretical Framework for the Clothing and Textile Field. **Clothing and Textiles Research Journal**, v. 23, n. 1, p. 28–44, 2005.

BENSON, Lisa et al. Work in progress: Audio reflections provide evidence of metacognition during students' problem solving attempts. **Proceedings - Frontiers in Education Conference, FIE**, 2012.

BLANDFORD, Ann. Tutorial: Bringing Users' Conceptual Models into Design: An Introduction to CASSM Analysis. **EICS'10, June 19–23, 2010, Berlin, Germany.**, p. 369–370, 2010.

BLOMBERG, J., GIACOMI, J., MOSHER, A., & SWENTON-WALL, P. Ethnographic Field Methods and Their Relation to Design. **Particip. Des. Princ. Pract.** Hillsdale, NJ, USA: CRC Press, 1993. p. 123–155.

BRERETON, Margot et al. Beyond Ethnography: Engagement and Reciprocity as Foundations for Design Research Out Here. **Proceedings of the 32nd annual ACM conference on Human factors in computing systems - CHI '14**, p. 1183–1186, 2014. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2556288.2557374>>.

BRINCK, Ingar. Empathy, engagement, entrainment: the interaction dynamics of aesthetic experience. **Cognitive Processing**, v. 19, n. 2, p. 201–213, 2018.

BURDEK, Bernhard E. **História, Teoria e Prática do Design de Produtos**. 1ª edição ed. [S.l.]: Blucher, 2006.

BURPEE, Heather; MCDADE, Erin. Comparative analysis of hospital energy use: pacific northwest and scandinavia. **Health Environments Research & Design Journal**, v. 8, n. 1, p. 20–44, 2014.

CAMPBELL, Rebecca; PATTERSON, Debra; BYBEE, Deborah. Using Mixed Methods to Evaluate a Community Intervention for Sexual Assault Survivors: A Methodological Tale. **Violence Against Women**, v. 17, n. 3, p. 376–388, 2011. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1077801211398622>>.

CASELL, Catherine; SYMON, Gillian. **Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research**. . London: [s.n.]. Disponível em: <<http://sk.sagepub.com/books/essential-guide-to-qualitative-methods-in-organizational-research>>. , 2004

CASTRO, Felipe González et al. A methodology for conducting integrative mixed methods research and data analyses. **Journal of Mixed Methods Research**, v. 4, n. 4, p. 342–360, 2010.

COELHO, Luiz Antônio L. **Conceitos Chave em Design**. Rio de Janeiro: Editora PUC - Rio: Novas Idéias, 2008.

COOK, Thomas D; CAMPBELL, D T. **Quasi-Experimentation: Design and Analysis Issues for Field Settings**. [S.l.]: Houghton Mifflin, 1979.

CRABTREE A., ROUNCEFIELD M., Tolmie P. Our Kind of Sociology. **Doing Des. Ethnogr. Human–Computer Interact. Ser.** London: Springer, 2012. .

CRESWELL, John W. **Research Design - Qualitative, Quantitative, and mixed Approaches. Research Design qualitative quantitative and mixed methods approaches.** [S.l.: s.n.]. Disponível em: <<http://books.google.com/books?id=bttwENORfhgC&pgis=1>>. , 2009

CUNHA, Luísa Margarida Antunes da. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes**. 2007. UNIVERSIDADE DE LISBOA -, 2007. Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914_ULFC072532_TM.pdf>.

GERBER, David Jason; LIN, Shih-Hsin Eve. Designing in complexity: Simulation, integration, and multidisciplinary design optimization for architecture. **Simulation**, v. 90, n. 8, p. 936–959, 2014. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0037549713482027>>.

GERGEN, Kenneth J. The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. **American Psychologist**, v. 40, n. 3, p. 266–275, 1985.

GIACCARDI, Elisa et al. Thing Ethnography. **Proceedings of the 2016 ACM Conference on Designing Interactive Systems - DIS '16**, p. 377–387, 2016. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2901790.2901905>>.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**. [S.l.: s.n.], 2004. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/labesc/files/2012/03/A-Arte-de-Pesquisar-Mirian-Goldenberg.pdf>>.

GOULD, John D; LEWIS, Clayton. Designing for Usability: Key Principles and What Designers Think. **Commun. ACM**, v. 28, n. 3, p. 300–311, 1985. Disponível em: <<http://doi.acm.org/10.1145/3166.3170>>.

GUNN, WENDY; OTTO, TON; AND SMITH, Rachel Charlotte. **Design Anthropology: Theory and Practice**. [S.l.]: Bloomsbury, 2013.

HUGHES, JOHN; KING, VAL; RODDEN, TOM; ANDERSON, Hans; The Role of ethnography in interactive systems Design. **Interactions...**, 1995.

JEFF SAURO (PHD). **The methods UX professionals use (2018)**. Disponível em: <<https://measuringu.com/ux-methods-2018/>>. Acesso em: 1 mar. 2019.

KAMBERELIS, George; DIMITRIADIS, Greg. Focus groups: Contingent articulations of pedagogy, politics and inquiry. In: NORMAN K. DENZIN (EDITOR), Yvonna S. Lincoln (Editor) (Org.). . **sage Handb. Qual. Res.** [S.l.]: SAGE Publications, 2011, 2011. p. 545–561.

KARLESKY, Michael; ISBISTER, Katherine. Understanding Fidget Widgets: Exploring the Design Space of Embodied Self-Regulation. 2016, [S.l: s.n.], 2016.

KLOTINS, Eriks. Using the Case Survey Method to Explore Engineering Practices in Software Start-Ups. **Proceedings - 2017 IEEE/ACM 1st International Workshop on Software Engineering for Startups, SoftStart 2017**, p. 24–26, 2017.

KROHWINKEL, Anna. A Configurational Approach to Project Delays: Evidence From a Sequential Mixed Methods Study. **Journal of Mixed Methods Research**, v. 9, n. 4, p. 335–361, 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. ed. São Paulo: Editora Atlas S. A., 2003.

LANGFORD, J; MCDONAGH, D. **Focus Groups: Supporting Effective Product Development**. [S.l.]: CRC Press, 2003. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=zXyu0ZsLkH4C>>.

LECOMPTE, M D; PREISSLE, J; TESCH, R. **Ethnography and Qualitative Design in Educational Research, 2nd Edition**. [S.l.]: Emerald Group Publishing Limited, 1993. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=WOJuQgAACAAJ>>.

LEE, JJ; SAYED, S. **Culturally sensitive design**. Helsinki: [s.n.], 2008. Disponível em: <http://128.214.123.83/blogs/pahde/wp-content/uploads/2009/06/wp_f_34_valmis_verkkoon.pdf#page=54>.

LÖBACH, Bernd. **Design industrial: bases para a configuração dos produtos**

industriais. [S.l.: s.n.], 2001. Disponível em: <<http://books.google.com/books?id=hm0hAAAACAAJ&pgis=1>>.

LORD, SUSAN M., MICHELLE M. CAMACHO, CATHERINE E. BRAWNER, CATHERINE MOBLEY, and Joyce Main. Have you ever wondered why? Qualitative research methods to investigate engineering education. In **Global Engineering Education Conference (EDUCON)**, n. April, p. 1851–1853, 2017. Disponível em: <<http://ieeexplore.ieee.org.sdl.idm.oclc.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=7943102>>.

MARKOVIĆ, Slobodan. Components of aesthetic experience: Aesthetic fascination, aesthetic appraisal, and aesthetic emotion. **i-Perception**, v. 3, n. 1, p. 1–17, 2012.

MARTIN, Bella; HANINGTON, Bruce. **Universal Methods of Design**. Beverly, MA: Rockport Publishers, 2012. Disponível em: <<http://www.trilemon.com/wp-content/uploads/2013/12/Universal-Methods-of-Design.pdf>>.

MCKENNA, H P. Is it all about awareness? People, smart cities 3.0, and evolving spaces for IT. **Annual ACM SIGMIS Conference on Computers and People Research, SIGMIS CPR 2016**, p. 47–56, 2016. Disponível em: <<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84978137373&doi=10.1145%2F2890602.2890612&partnerID=40&md5=9501b2572e11c479e64627031204bef8>>.

MCKENNA, H Patricia et al. Ambient Intelligence & Information Interactions. 2013, [S.l.: s.n.], 2013.

MICHAEL AGAR; MACDONALD, James. Focus Groups and Ethnography. **Human Organization**, v. 54, n. 1, p. 78–86, 1995.

MUNARI, B. **Das coisas nascem coisas**. [S.l.]: Edições 70, 1993. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=HBrCPgAACAAJ>>. (Arte e comunicação).

OBRIST, Marianna et al. Experience characters: A Design Tool for Communication Mobile Phone Experiences to Designers. **Proceedings of the 13th International Conference on Human Computer Interaction with Mobile Devices and Services - MobileHCI '11**, p. 385, 2011. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2037373.2037432>>.

PARDO, Abelardo; ELLIS, Robert a.; CALVO, Rafael a. Combining observational and

experiential data to inform the redesign of learning activities. **Proceedings of the Fifth International Conference on Learning Analytics And Knowledge - LAK '15**, p. 305–309, 2015. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2723576.2723625>>.

PATTON, M Q. **Qualitative Research & Evaluation Methods**. [S.l.]: SAGE Publications, 2002. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=FjBw2oi8EI4C>>.

PAZMINO, Ana Veronica; **Como se cria: 40 métodos para design de produtos**. São Paulo, SP: Blucher, 2015.

PHETHEAN, Christopher; TIROPANIS, Thanassis; HARRIS, Lisa. Rethinking measurements of social media use by charities. **Proceedings of the 5th Annual ACM Web Science Conference on - WebSci '13**, p. 296–305, 2013. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2464464.2464497>>.

PINK, Sarah. ++Digital–visual–sensory design anthropology: Ethnography, imagination and intervention. **Arts & Humanities in Higher Education**, v. 13, n. 4, p. 412–427, 2014.

PINK, Sarah; FORS, Vaike; GLÖSS, Mareike. Automated futures and the mobile present: In-car video ethnographies. **Ethnography**, p. 146613811773562, 2017. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1466138117735621>>.

PINK, Sarah; MACKLEY, Kerstin. Re-enactment methodologies for everyday life research: Art therapy insights for video ethnography. **Visual Studies**, v. 29, n. 2, p. 146–154, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/1472586X.2014.887266>>.

RAMANATHAN, V; ATKINSON, D. Ethnographic approaches and methods in L2 writing research: A critical guide and review. **Applied Linguistics**, v. 20, 1999.

RODE, Jennifer a. Reflexivity in Digital Anthropology. **Chi 2011**, p. 1–10, 2011.

RODRIGUEZ, Katrina L. et al. Culturally Responsive Focus Groups: Reframing the Research Experience to Focus on Participants. **International Journal of Qualitative Methods**, v. 10, n. 4, p. 400–417, 2011. Disponível em: <<https://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/IJQM/article/view/6049>>.

RYAN, Katherine E. et al. Focus Group Evidence: Implications for Design and Analysis. **American Journal of Evaluation**, v. 35, n. 3, p. 328–345, 2014. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1098214013508300>>.

SALU YLIRISKU & JACOB BUUR. **Designing with video: focusing the user-centred design process**. London: Springer, 2007.

SEGELSTROM, F.; HOLMLID, S. Ethnography by design: On goals and mediating artefacts. **Arts and Humanities in Higher Education**, v. 14, n. 2, p. 134–149, 2015. Disponível em: <<http://ahh.sagepub.com/content/14/2/134?etoc>>.

SHARAN B. MERRIAM. **Qualitative Research: a guide to Design and Implementation**. 2nd. ed. [S.l.]: Jossey-bass, 2009.

SHAVELSON, R J et al. On the Science of Education Design Studies. **Educational Researcher**, v. 32, n. February, p. 25–28, 2003.

SPERSCHNEIDER, W., & BAGGER, K. Ethnographic fieldwork under industrial constraints: Toward design-in-context. **International Journal of Human-Computer Interaction**, v. 15, p. 41–50, 2003.

STALLER, Karen M. Epistemological boot camp: The politics of science and what every qualitative researcher needs to know to survive in the academy. **Qualitative Social Work**, v. 12, n. 4, p. 395–413, 2013.

STAPPERS, P. J. et al. Designing for other people's strengths and motivations: Three cases using context, visions, and experiential prototypes. **Advanced Engineering Informatics**, v. 23, n. 2, p. 174–183, 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.aei.2008.10.008>>.

The Interaction Design Foundation. Disponível em: <<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-principles>>.

UWE FLICK. **Pesquisa qualitativa - por que e como fazê-la; introdução a pesquisa qualitativa**. [S.l.: s.n.], 2009

VASCONCELOS, Luis Arthur de; CAMPOS, Fábio Ferreira da Costa. **The designer's perception and expert's evaluation: testing techniques for problem exploration on a design methodology framework**. 2012. Universidade Federal de Pernambuco, 2012.

VASCONCELOS, L. A. et al. What's the benefit of problem exploration? **Proceedings of International Design Conference, DESIGN**, v. DS 84, p. 89–98, 2016.

VESSEL, Edward A; STARR, G Gabrielle; RUBIN, Nava. *The Brain on Art: Intense*

Aesthetic Experience Activates the Default Mode Network. **Frontiers in Human Neuroscience**, v. 6, p. 66, 20 abr. 2012. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22529785>>.

WILES, Rose; CROW, Graham; PAIN, Helen. Innovation in qualitative research methods: A narrative review. **Qualitative Research**, v. 11, n. 5, p. 587–604, 2011.

WILKINSON, S. Focus group methodology: A review. **International Journal of Social Research Methodology**, v. 1, n. 3, p. 181–203, 1998.

WILLIAMS, L J et al. Research methods in industrial and organizational psychology. **Int. Rev. of Industrial Organ. Psychol.** [S.l: s.n.], 2006. v. 21. p. 366.

WRIGHT, Melanie C. et al. Qualitative and task analytic methods to support comprehensible intelligent system design. **ISDA 2009 - 9th International Conference on Intelligent Systems Design and Applications**, p. 444–449, 2009.

ZACCARON; RAFAEL AND D'ELY; RAQUEL AND XHAF AJ, Donesca. Estudo piloto: um processo importante de adaptação e refinamento para uma pesquisa quase experimental em aquisição de I2. **Revista do GELNE**, v. 20, n. 1, p. 30–42, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufrn.br/gelne/article/view/13201>>.

APÊNDICE A - TRANSCRIÇÃO DO VÍDEO DO FOCUS GROUP

Neste vídeo, irei apresentar a técnica *Focus Group*.

O *Focus Group*, ou grupo focal é um método usado inicialmente pela indústria de Marketing e, atualmente, em pesquisas exploratórias, geração de ideias e marketing, baseado no conhecimento aprofundado dos hábitos dos consumidores.

Essa técnica qualitativa é utilizada também no design quando o foco é entender as preferências, opiniões, sentimentos e os pensamentos naturais das pessoas sobre um produto, serviço, campanha de marketing,...

Pode possibilitar o entendimento sobre as pessoas que fazem determinadas atividades, a razão para fazê-las e as motivações inconscientes por trás dessas razões.

Mas o que realmente significa *Focus Group*?

Focus Group é uma simples e informal discussão entre pessoas (geralmente entre 6 e 8) previamente selecionada sobre tópicos específicos e pode ser descrito como uma entrevista em grupo.

Na aplicação da técnica pode haver um moderador e variações no grau em que os grupos são gerenciados pelo pesquisador. Essas variações estão relacionadas também ao tipo de participação do moderador.

No *Focus Group* tradicional, as discussões são usualmente áudio e vídeo gravadas e muitas vezes transcritas.

A forma de aplicação de *Focus Group* que iremos utilizar é uma abordagem com foco exploratório, quando o objetivo é entender e aprofundar dados do cotidiano a partir de opiniões conjuntas por um conhecimento social compartilhado.

Nessa abordagem, embora o moderador ocasionalmente fará um comentário ou realizará uma pergunta, ele atuará como um papel secundário, a fim de possibilitar que participantes interajam naturalmente entre si.

Primeiramente, o pesquisador deve apresentar o moderador para os participantes de forma a criar empatia e possibilitar um ambiente em que a conversa possa fluir naturalmente.

Deve estar claro para o moderador que esse momento não é para pensar em soluções. Em um *Focus Group* exploratório, ele deverá explorar e aprofundar o problema

Deve-se também entender que nem sempre os participantes estarão interagindo uns com os outros da mesma forma .

O moderador deve começar por perguntas fáceis e abertas. Por exemplo: 1º vamos agora falar sobre X. 2º como funciona isso?, 3º O que você acha disso? 4º Como isso acontece?

Sempre que preciso, o moderador poderá adicionar perguntas de forma a aprofundar o entendimento dos dados. Por exemplo, pode-se utilizar de perguntas Por quê?, Como? , ou fale mais sobre isso.

Preste bastante atenção na comunicação não verbal. (exemplo: tom, o que as pessoas concordam, humor).

Atente para o que os participantes falam e como falam

Atente também para as histórias que os participantes contam, as metáforas e analogias que usam e como eles descrevem a sua experiência, preferências, memórias,.....

APÊNDICE B - VÍDEO DA ENTREVISTA SITUADA

Neste vídeo, irei apresentar a técnica entrevista situada.

Primeiramente, vamos entender o que é uma entrevista.

Entrevista é uma técnica para explorar o que as pessoas pensam sobre as coisas. Nela, uma pessoa ou mais fará as perguntas e outra às responderá.

Vale ressaltar que em uma entrevista, o pesquisador ou facilitador não deverá induzir o entrevistado.

Existem três tipos de entrevistas de pesquisa: a estruturada, a semiestruturada e a não estruturada.

As entrevistas estruturadas são questionários falados através de perguntas pré-determinadas.

As semiestruturadas consistem de questões ou tópicos-chave que ajudam a definir áreas a serem exploradas.

Já as entrevistas não estruturadas não refletem quaisquer teorias ou ideias preconcebidas e são realizadas com pouca ou nenhuma organização.

As entrevistas em uma pesquisa etnográfica podem ser semi estruturadas ou não estruturadas e devem ser realizadas de forma natural, incentivando o usuário possa falar sobre o seu dia a dia.

O objetivo é possibilitar o entendimento da importância da imersão nos contextos reais e complexos do dia a dia das pessoas, para identificar necessidades, improvisações e problemas, observando a relação das pessoas com o ambiente e artefatos utilizados para, assim, explorar oportunidades e insights para o design de serviços, produtos, e muito mais.

Mas o que realmente significa Entrevista Situada?

A Entrevista Situada consiste em entrevistas com pessoas reais, em seu ambiente do dia a dia, como, por exemplo, na mesa de trabalho do usuário.

Por essas entrevistas serem realizadas no local de estudo, o pesquisador consegue acesso a detalhes das práticas das pessoas.

Dessa forma, você pode ter acesso a pessoas e objetos que figurarão na conversa e à relação entre eles.

A seguir, mostrarei um exemplo de como fazer uma entrevista situada.

Primeiramente, organize e teste todos os equipamentos a fim de que tudo funcione perfeitamente no momento da entrevista. Cheque seu celular, gravador de áudio, ou mesmo câmera fotográfica ou de vídeo. Use também da observação das ações e reações do entrevistado. Isso será muito importante para o decorrer do processo.

Utilize uma orientação padrão ao gravar os vídeos sempre na vertical ou na horizontal.

Na entrevista situada que iremos realizar será uma entrevista semi-estruturada, utilizando de tópicos.

Assim, antes de iniciar a entrevista, crie um roteiro com os tópicos abordados.

Tenha em mente o tema que você está pesquisando e vá para a entrevista com os principais tópicos que você deseja abordar sobre esse tema.

Crie empatia com o usuário. Isso possibilita que a conversa flua mais naturalmente.

Às vezes, alguns entrevistados ficam desconfiados de participarem de pesquisas. Dessa forma, apresente o seu perfil e fale o objetivo da entrevista. Deixe tudo muito claro para o participante.

Fale também que não há perguntas certas ou erradas e que, o que ele falar na entrevista, será de grande importância.

Deixe claras também a confidencialidade dos dados do participante. Que nada será divulgado e todos os dados serão para fins de pesquisa.

APÊNDICE C- APLICAÇÃO DOS ESTUDOS PILOTO

A seguir serão detalhados os três estudos piloto realizados para garantir uma aplicação mais estruturada e com menor número de viés.

Descrição primeiro estudo piloto da técnica Entrevista Situada

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente foi apresentado para a participante a importância de se entender o comportamento humano para projetar serviços e artefatos digitais e o uso dos métodos e técnicas qualitativas para esse objetivo.

Após o momento inicial, foi apresentado o vídeo da técnica entrevista situada (link do video), com o objetivo de que a participante entendesse o que era a entrevista situada, a sua importância e como ela deveria ser realizada.

Além de explicar o que era a técnica e como proceder, o vídeo também mostrava uma simulação de uma entrevista situada, de forma a facilitar a compreensão do participante e sua assimilação para aplicação da entrevista.

Na apresentação do vídeo, houve a participante solicitou por materiais para que ela pudesse realizar anotações.

Aplicação da técnica

Apresentado o vídeo, foi estipulado como **tema e situação do dia a dia** a ser analisada, o **momento de lazer**. Dessa forma, a participante deveria entrevistar uma pessoa pedindo para que ela explicasse o momento de lazer do dia a dia. Foi orientado também que ela gravasse a entrevista em vídeo, caso o participante aceitasse ser filmado.

Durante a aplicação, a participante se sentiu insegura sobre como proceder na entrevista. Ela **questionou a necessidade de compreender o tema lazer para poder realizar as perguntas** para o participante. Outro fator levantado foi a existência de perguntas pré-estabelecidas para auxiliá-la na entrevista.

Em relação a esses questionamentos, foi explicado para a participante os tipos de entrevistas existentes e que a entrevista situada era uma entrevista semiestruturada

e que poderia ser realizada utilizando como base tópicos preestabelecidos, que seria a compreensão da jornada do lazer, o que a pessoa faz, usa, sabe e sente.

Assim, a participante, apesar de insegura, iniciou a entrevista. No primeiro momento, ela entendeu que deveria se apresentar para o entrevistado, no entanto parecia insegura e não aprofundou nos detalhes na apresentação.



Figura 53. Vídeo da participante realizando a entrevista.

Fala da participante:

"Bom dia, eu me chamo Joana. Faço parte de um projeto e gostaria de saber de você algumas coisas que a gente vai conversar... Como é seu nome? "

Durante a entrevista, houve a necessidade de a facilitadora ajudar nas perguntas que seriam faladas. A participante pausava o vídeo (Figura 79) e perguntava como deveria proceder. A facilitadora auxiliava e a participante continuava a entrevista. A participante pausava o vídeo (Figura 79) e perguntava como deveria proceder. A facilitadora auxiliava e a participante continuava a entrevista.

Outra questão a ser ressaltada foi o fato de a participante não compreender no vídeo que as perguntas deveriam estar orientadas ao contexto real do entrevistado.

Fala da participante

"E saindo de casa?... Uma praia... Cinema... Teatro..."

Após algumas perguntas para a facilitadora e orientações sobre perguntas abertas fáceis e aprofundadas para entender a jornada do usuário e da necessidade de perguntas dentro do contexto real, a participante realizou perguntas relativas à entrevista situada e obteve respostas em relação ao que o entrevistado faz e usa.

Fala da participante:

"Mario, como você falou que o maior tempo do seu lazer é na sua casa, nesse momento, se você estivesse no momento de lazer, o que você estaria fazendo?"

Resposta do entrevistado:

"Bom, quando eu chego em casa, geralmente a primeira coisa que eu faço é ligar a TV. E na TV, eu geralmente entro nos aplicativos que a TV tem. Geralmente são dois aplicativos que uso mais. O YouTube e o Netflix. Aí ou eu procuro alguma série que eu esteja acompanhando, fico vendo algum episódio novo, ou um filme novo, ou fico vendo vídeos no YouTube de canais que sou inscrito ou de algum interesse que tenho no momento."

Ao final da entrevista, a participante fazia perguntas sem a necessidade de perguntar à facilitadora.

Fala da participante:

"E como você se sente quando está vendo esses canais, YouTube esses programas..."

Participante responde:

"Algumas vezes, eu fico bem ansioso. "

Participante pergunta:

"Por quê?"

Descrição primeiro estudo piloto da técnica Focus Group

A seguir, serão descritos os momentos antes e durante a aplicação da técnica. Posteriormente, serão apresentados os temas resultantes dessas aplicações, além das considerações da aplicação, descritas por boas práticas e percalços.

Antes da aplicação da técnica

Antes de aplicar a técnica, foi necessária uma apresentação introdutória. Assim, foi apresentado o conceito das técnicas qualitativas e a importância de se entender o comportamento humano para projetar serviços e artefatos digitais e o uso dos métodos e técnicas qualitativas no Design.

Após a introdução e apresentação desses conceitos, foram distribuídos papéis para os participantes realizarem suas anotações e pontos de discussão.

Finalizado o momento introdutório, foi apresentado o vídeo da técnica *Focus Group*, visando que os participantes entendessem o que era a técnica, a sua importância e o objetivo da técnica.

Após a apresentação do vídeo, foi reservado um espaço para dúvidas, definição do tema estudado e escolha do moderador. Nesse momento, os participantes mostraram-se levemente inseguros. Apesar de uma participante a princípio ter se

mostrado segura, quando solicitado para ser a moderadora, ela não aceitou e transferiu a atribuição para outro participante, no caso diretor da empresa. A transcrição abaixo, apresenta um exemplo dessa leve insegurança.

Fala dos participantes:

E: P2, quer ser a moderadora?

P2: Não, pode ser P1 que ele fala melhor do que eu. Deixa ele pq eu estou muito sem pensar. (risos)

P1: Ela fala: não, sei. É fácil. Massa! Pode fazer: não. Coloca ele aqui.

P2: Você tem mais ideias do que eu. Ele guia e a gente tenta responder.

Durante a discussão para a escolha do moderador, descrita no trecho a seguir, houve também a definição do tema a ser analisado. Essa definição em conjunto de um tema no qual todos os participantes terem vivência no seu dia a dia, facilitou a interação e o compartilhamento de informações.

Fala dos participantes:

P1: Qualquer coisa, pode ser feita aqui. Não tem algum tipo de restrição não.

P2: Eu pensei no marketing. Que é um dos nossos maiores problemas.

P1: É me veio isso na cabeça. O nosso maior problema hoje é marketing. Como a gente mostra o que a gente tem feito aqui e lá fora.

• Aplicação da técnica e resultados gerados

Definido o tema e quem seria o moderador, foi iniciada a técnica. O tema escolhido foi a análise do marketing da empresa. Foi também explicado que o moderador deveria guiar os participantes, nas perguntas sobre o marketing, através de um processo exploratório, fluido e dinâmico entre os três participantes. A aplicação durou 15 minutos sendo gravada em áudio para posterior análise.

A aplicação foi caracterizada por interação e fluidez entre os participantes, apesar de, em determinados momentos, o participante P1 falar mais do que os outros participantes. Entende-se que isso pode ter ocorrido pelo fato deste ser o diretor da empresa e moderador além de, mesmo que fosse incentivado um ambiente e clima de interação mútua, haver uma hierarquia entre diretor e funcionários.

Surgiram também algumas dúvidas sobre o papel do moderador e em alguns momentos foi necessária a intervenção da pesquisadora. A aplicação também possibilitou encontrar a construção de um conhecimento compartilhado relativo ao tema, o entendimento do processo do marketing da empresa, o aprofundamento dos

dados, e o entendimento do comportamento do usuário a partir do ponto de vista dos especialistas.

Abaixo, serão detalhados os principais pontos que emergiram na aplicação da técnica neste estudo piloto.

- **O significado do papel do moderador para quem não tem experiência com a técnica**

A primeira questão que surgiu durante a aplicação foram alguns questionamentos em relação ao moderador (nove ocorrências). Todavia, isso pode ser entendido visto que os participantes não possuíam experiência prévia com a aplicação da técnica, nem com Design, nem com outras técnicas qualitativas.

Além da insegurança relatada antes da aplicação da técnica, houve também algumas dúvidas em relação ao tipo de moderação que o moderador deveria realizar. Por exemplo, em um determinado momento do *Focus Group*, P1 parava a técnica, olhava para a pesquisadora e realizava alguns questionamentos, como descrito a seguir:

Fala do participante:

P1: Não sei se a gente está fugindo muito ou está dentro do escopo?

E: A ideia é realmente, só estou tentando não tirar tanto.

P1: Mas eu não sei se eu estou fazendo o papel de moderador ou se estou falando muito.

Outra questão relativa a atuação do moderador foi o fato deste em determinados momentos do *Focus Group* este sair do escopo de explorar o problema e tentar pensar em ideias para o problema, como no exemplo descrito abaixo. A hipótese é que isso possa acontecer devido ao moderador não ser designer e não ter experiências com a aplicação de técnicas qualitativas.

Fala do participante:

P1: Enfim, aí eu vou moderar. Eu quero ouvir vocês o que vocês acham de ideias e o que que a gente pode fazer. O que é que a gente pode fazer hoje para aumentar o nosso resultado primário aqui para ter um maior número de pacientes.

- **Necessidade de intervenção pontual da pesquisadora**

Apesar das dúvidas em relação a atuação do moderador, a aplicação da técnica fluiu bem, exceto em alguns momentos (três ocorrências), nos quais os participantes pareciam não entender bem a técnica, a direção da discussão, quando havia a necessidade aprofundar o cenário do problema, quando a pesquisadora precisou interferir de forma a explorar e aprofundar o tema discutido.

Fala dos participantes e da pesquisadora:

P3: Acho que é isso. É mais ou menos isso.

E: E como é que acontece o marketing atualmente?

P1: Ótima pergunta. O marketing atualmente é rede social.

- **O Focus Group e a sua capacidade de integrar conhecimento entre indivíduos**

Segundo Wilkinson (1998), a vantagem particular do *Focus Group* é a oportunidade de observar como as pessoas se envolvem no processo de construção de um sentido coletivo. Esse senso coletivo foi algo a se destacar na aplicação do presente piloto. A partir de um conhecimento compartilhado entre os três participantes, vale destacar quatro grandes temas, alguns já validados pela literatura e que apareceram com destaque, que emergiram a partir desse senso coletivo. Os quatro temas serão detalhados a seguir:

- *Na escolha do tema em conjunto, possibilitando maior engajamento durante a aplicação da técnica*

Como enfatizado anteriormente, a escolha de um tema em conjunto com os participantes possibilitou maior interação, compartilhamento de informações e consequentemente engajamento. Na medida em que as pessoas possuíam propriedade sobre o assunto discutido e decidiram por essa discussão, elas se sentiram à vontade para aprofundar a situação/problema.

Vale ressaltar que esse dado é referente a apenas um estudo piloto e aplicação da técnica. Sendo assim, recomenda-se validar essa hipótese em outras aplicações da técnica.

- *Na capacidade da técnica gerar insights*

Além de todos os pontos acima mencionados em relação a capacidade da técnica Focus Group de integrar conhecimentos, outra questão percebida na literatura e na presente aplicação da técnica foi o fato de os dados compartilhados proporcionarem aos participantes gerar insights. O trecho abaixo, por exemplo apresenta o final da aplicação da técnica, quando os dados levantados proporcionaram insights que podem vir a ser usados como diferencial da empresa.

P3: Exato, e que não tem tempo. E a questão do idoso é que eu noto que até conversando com idosos. Até pessoal que está vindo aqui. Dos nossos convidados. Muitos dizem, eu já fiz a academia e não gostava. Aquela

dinâmica de academia, porque tem até aquela questão de atenção quase que exclusiva.

P1: Isso é um diferencial que a gente vai sempre ter que apostar. A questão do atendimento personalizado e com tecnologia diferenciada e profissionais diferenciados. Hoje se fala muito em medicina personalizada e individualizada. Acho que a gente faz isso aqui. Uma abordagem de fisioterapia personalizada e individualizada e que isso tenha que ser explorado na questão do marketing. Vocês não acham que é esse o diferencial?

- *No entendimento conjunto do que cada participante sabe sobre o funcionamento do processo*

Um ponto enfatizado na literatura sobre a aplicação do Focus Group é a capacidade de, na aplicação técnica, a colaboração entre os participantes proporcionar o entendimento como funciona o processo da situação estudada (WILKINSON, 1998). Isso também se fez presente na aplicação da técnica aqui mencionada quando cada participante detalhou o que sabe sobre o processo da empresa, criando um senso coletivo sobre o processo.

Vale ressaltar que esses dados apareceram após a intervenção da pesquisadora com perguntas de como funciona o processo estudado. A partir desse momento, durante a entrevista, tanto o processo de marketing, tema estudado, quanto o processo de pessoas para atingir a demanda de atendimentos foram mencionados e detalhados pelos participantes. Mesmo assim, a quantidade (11 ocorrências) e a qualidade dos dados gerados sobre o processo deixa visível os detalhes trazidos por esse compartilhamento.

O trecho abaixo ilustra uma entre as ocorrências relativas ao entendimento de como funciona o processo:

Fala do participante:

P1: É. Cursos e apenas. Assim. Eu acho que quando a gente vai ao evento com todo mundo. Mario é um cara que representa um pouco de marketing para a gente, na medida em que ele é um profissional que faz uma assistência muito boa. Um hospital enfim. João também. Ana, eu. Enfim, a gente conversa com possíveis parceiros nossos, mas a gente não tem um plano. Não tem um planejamento profissional de marketing. Com a expectativa de: vamos lançar uma campanha e após a campanha, a gente espera tal resultado. Não temos isso.

- *No compartilhamento de dados sobre o que os participantes sabem, gerando conclusões aprofundadas*

Outro ponto encontrado com destaque neste estudo piloto foi o aprofundamento dos dados que a aplicação da técnica proporcionou. Através da conversa em

grupo sobre o que cada especialista/funcionário sabe, as pessoas conseguiram chegar a um entendimento detalhado e aprofundado em comum. O exemplo abaixo apresenta um entre os oito momentos em que os dados foram aprofundados.

Fala dos participantes:

P3: Eu vou ser bem sincero, antigamente, eu pensava nesse público, na questão do eletro. Eu achava inicialmente que talvez o miha fosse mais ligado a questão fitness e jovem. Mas depois eu pensei o seguinte. Eu não sei até que ponto, o pessoal jovem fitness vai querer fazer academia aqui ou deixar a academia para vir para cá.

P1: Muito pouco provável. Os que deixam isso, eu acho que é os que não tem tempo de ir para a academia mesmo.

P3: Exato, e que não tem tempo. E a questão do idoso é que eu noto que até conversando com idosos. Até pessoal que está vindo aqui. Dos nossos convidados. Muitos dizem, eu já fiz a academia e não gostava. Aquela dinâmica de academia, porque tem até aquela questão de atenção quase que exclusiva.

- *No compartilhamento sobre o que os participantes sabem em relação ao comportamento dos usuários*

A aplicação da técnica no presente estudo piloto, ao aprofundar os dados e entender como funciona o processo, proporcionou também uma compreensão do comportamento dos usuários a partir da visão dos especialistas e funcionários que estão em constante contato com eles. Os exemplos abaixo demonstram essa questão.

Fala do participante:

P3: E a questão do idoso é que eu noto que até conversando com idosos. Até pessoal que está vindo aqui. Dos nossos convidados. Muitos dizem, eu já fiz a academia e não gostava. Aquela dinâmica de academia, porque tem até aquela questão de atenção quase que exclusiva.

Acontece que essa visão dos usuários, apesar de proporcionada através de contato com eles, em alguns momentos (cinco ocorrências), foi baseada na interpretação pessoal dos especialistas/funcionários, como nos exemplos abaixo descritos. Isso pode ser relevante quando gera uma interpretação em grupo, no entanto, pode também ser uma conduta perigosa no momento em que se fala pelo usuário utilizando dados pontuais e interpretação pessoal, sem que essa informação seja validada por ou com ele. Dessa forma, no momento em que se deseja investir em um serviço para o usuário e se tomar decisões quanto a abordagem do seu comportamento para melhora de serviços, recomenda-se

cautela e validação dessas informações com o usuário. Os trechos a seguir descrevem alguns desses momentos.

Falas dos participantes:

P3: ...Que digo assim. É... Porque eu noto que vem muito paciente para cá ou na rua, perguntando nos hospitais. Ah gostaria tanto que tivesse um serviço.

P1: ...É um serviço que agrega tecnologia e profissionais diferenciados e quando a gente olha para recife, a gente sabe que esse público é infinito para a nossa capacidade e que a gente não conseguiu atingir ainda. Bem, acho que o problema é esse. Tem muita coisa que a gente faz aqui que a gente não sabe que a gente faz. E a gente precisa mostrar que a gente faz.

P1: ...a impressão é que a qualidade percebida pelo nosso cliente é muito boa. Eles elogiam muito. Eles fidelizam.

Considerações sobre o piloto: boas práticas e percalços na aplicação do Focus Group

Diante dos temas acima mencionados, após a aplicação da técnica no presente estudo piloto, entende-se que algumas práticas possuem potencial para serem mantidas e aprofundadas através de mais dados e experimentos. Outras práticas, no entanto, devem ser melhoradas, e/ou modificadas a fim de garantir um experimento estruturado, bem fundamentado e passível de viés.

Dessa forma, serão detalhadas a seguir essas práticas, que podem vir a se tornar *guidelines* para futuros experimentos da técnica *Focus Group*. As práticas a serem mantidas e aprofundadas serão denominadas de boas práticas. Já as práticas a serem melhoradas e/ou modificadas, que não funcionaram durante o presente piloto, serão chamadas de percalços.

Boas Práticas

- **Incentivar a definição e escolha do tema em conjunto a fim de aumentar o engajamento dos participantes**

Ao escolher entre eles um tema que julgavam mais importante naquele determinado momento e que possuíam propriedade de fala, os participantes se engajaram participando ativamente e colocando seus pontos de vista. Isso possibilitou a aplicação da técnica com fluidez e dinâmica entre as pessoas, gerando um conhecimento coletivo e os resultados acima descritos.

Assim, ao aplicar o *Focus Group*, recomenda-se que os participantes possuam propriedade sobre tema discutido e, se possível, possam escolher o tópico a abordar. Recomendam-se também mais estudos em relação a escolha do tema pelos participantes e as consequências disso na aplicação do *Focus Group*.

- **Separar um momento para dúvidas sobre a técnica após a explicação inicial**

O fato de a pesquisadora perguntar, antes da aplicação da técnica e após a apresentação do vídeo, sobre as dúvidas dos participantes possibilitou a eles interagir a fim de sanar questionamentos internos para aplicarem a técnica. Apesar disso, vale ressaltar que algumas dúvidas ainda poderão aparecer durante a aplicação da técnica.

Dessa forma, oferecer um momento separado para sanar dúvidas aplicação da técnica no presente estudo piloto funcionou e possibilitou que os participantes interagissem entre si, desde antes da técnica até a sua execução. Esse momento, caso validado em outras aplicações da técnica *Focus Group*, pode vir a se tornar um exemplo de boa prática no uso da técnica.

- **Promover o entendimento de como funciona o processo através do conhecimento compartilhado entre os participantes**

O presente estudo piloto proporciona a criação de um senso coletivo sobre como funciona o processo da situação estudada, a partir do detalhamento do que cada participante sabe sobre o processo da empresa. Essa compreensão traz a relação com processo de Design no momento em que a fase de exploração do problema procura justamente compreender com detalhes como funciona o fluxo de uma situação estudada.

Vale ressaltar que ainda são necessárias mais pesquisas aplicadas em experimentos validando essa hipótese.

Assim, promover o entendimento de como funciona o processo da situação estudada, utilizando do compartilhamento de conhecimentos entre os participantes, pode ser considerado uma boa prática da aplicação da técnica.

- **Incentivar e possibilitar o compartilhamento de dados sobre o que os participantes sabem, gerando conclusões aprofundadas**

O fato de a técnica aplicada neste estudo piloto proporcionar o aprofundamento de dados do conhecimento de cada participante a partir do compartilhamento e da reflexão sobre esses dados, traz a hipótese de que o incentivo do compartilhamento do que cada participante sabe possibilita um maior aprofundamento e detalhamento do problema ou situação abordada.

Dessa forma, incentivar e possibilitar o compartilhamento de dados sobre o que os participantes sabem em relação a questão abordada em um *Focus Group*, pode vir a ser uma boa prática na aplicação da técnica. No entanto, novamente destaca-se que por se tratar de um estudo piloto, essa hipótese ainda deve ser aplicada em outros experimentos para se tornar um guideline válido.

- **Entender que pode existir alguma relação pessoal ou de hierarquia entre os participantes e que nem todos poderão interagir sempre da mesma forma**

Apesar da interação e fluidez entre os participantes, o fato de, em determinados momentos, o participante P1 falar mais do que os outros participantes, mostrou o que poderia ser uma relação de hierarquia. A participante P2 também falou pouco em determinadas situações e se absteve da posição de moderadora.

Segundo Belzile & Öberg (2012), nem sempre os participantes estarão interagindo uns com os outros da mesma forma. Assim, deve-se entender que, dependendo do ambiente e das pessoas no qual o *Focus Group* seja realizado, podem haver diferentes interações. Isso pode ser algo tanto da natureza do indivíduo quanto do local de aplicação. Todavia, isso não impede de que a técnica flua de forma satisfatória.

Percalços

- **Entender que em alguns momentos será necessária de intervenção da pesquisadora**

Apesar da pesquisadora precisar intervir poucas vezes com perguntas na aplicação da técnica, essa intervenção se fez necessária pelo fato de até o momento da entrevista, os participantes não estarem entrando tão a fundo no funcionamento processo de marketing da empresa. Outra questão foi o fato de o moderador sempre procurar algum feedback da pesquisadora sobre o seu papel como moderador.

Dessa forma, deve-se entender que em alguns momentos haverá a necessidade de alguma intervenção ou instrução. Todavia, a fim de diminuir a intervenção da pesquisadora, nos próximos experimentos, recomenda-se deixar claro os tópicos estudados e que algumas perguntas como “como funciona”, ou “o que acontece” sejam acrescentadas, caso não respondidas naturalmente anteriormente pelo grupo.

- **Detalhar o papel do moderador e deixar claro que o moderador deve ter em mente que esse momento não é para pensar em soluções e sim explorar o problema.**

Antes e durante a aplicação da técnica, o modo como atuaria o moderador foi alvo tanto de dúvidas quanto a insegurança na pessoa do moderador, quanto ao tipo de moderação que este deveria realizar. A hipótese é que essas questões podem tanto serem relativas à insegurança pessoal em relação a papéis de guia ou liderança, bem como acontecerem por conta da não experiência prévia dos participantes com técnicas qualitativas e Design.

Vale salientar também a questão de deixar claro para os participantes que o objetivo do momento de exploração de problemas é entender e aprofundar o problema ou situação estudada e não de gerar ideias.

Assim, deve-se considerar utilizar em futuros experimentos com a técnica de ao menos um participante com experiência prévia com a técnica e com o processo de design, a fim de facilitar o entendimento, tanto das atribuições do moderador, quanto de que o objetivo do *Focus Group*, nesse tipo de estudo, é entender e explorar o problema.

- **Orientar os participantes sobre o risco da construção do conhecimento conjunto a partir da interpretação pessoal pelo especialista do que o usuário falou sem validar com ele essa informação**

O fato de a aplicação do *Focus Group* neste estudo proporcionar uma compreensão do comportamento dos usuários a partir da visão e interpretação dos participantes não usuários, mas que estão em constante contato com eles, pode caracterizar-se como conduta perigosa pois se fala pelo usuário sem que essa informação seja validada por ou com ele.

Dessa forma, recomenda-se que nos próximos experimentos, após a aplicação da técnica, orientar os participantes para que os dados sobre o comportamento dos usuários sejam validados com os usuários posteriormente.

A questão dessa orientação ser realizada após a aplicação da técnica acontece pela hipótese de que avisar sobre o surgimento de dados em relação a compreensão do comportamento do usuário, antes da aplicação da técnica, pode criar vieses,

incentivando os participantes a falarem sobre o comportamento do usuário e restringindo o escopo exploratório da técnica em relação a outros aspectos acima mencionados.

Descrição segundo estudo piloto da técnica Entrevista Situada

- **Condições para o piloto**

A fim de realizar a aplicação do presente estudo piloto, foi enviado um formulário para a aplicação das técnicas no *Cesar School*. Quatro participantes se inscreveram e somente duas estavam presente no momento da aplicação. Dessa forma, devido ao tempo disponível dos participantes e a haver poucos participantes presentes (somente dois), o estudo piloto foi realizado utilizando somente a técnica Entrevista Situada.

Como falado anteriormente, duas participantes estiveram presentes no momento da aplicação da técnica. Estas já se conheciam anteriormente, pois demonstraram isso durante a aplicação.

- **Antes da aplicação da técnica**

Antes da aplicação da técnica Entrevista Situada, realizou-se uma apresentação introdutória de modo a explicar o objetivo das técnicas qualitativas, o uso das técnicas qualitativas no Design, além das técnicas utilizadas. Após a breve introdução, foram distribuídos papéis para os participantes, o que não foi usado, pois eles já possuíam cadernos e caneta para anotação.

A seguir, foi apresentado o vídeo com os conceitos e a forma de aplicação da técnica Entrevista Situada e, após a apresentação do vídeo, foi reservado um momento para que a pesquisadora pudesse sanar as dúvidas dos participantes.

Uma participante apresentou dúvidas em relação a aplicação da entrevista, relacionando-a inclusive com o seu contexto pessoal, a sua pesquisa de mestrado. Abaixo, segue o exemplo do momento descrito:

Mariana: Existe alguma forma de a gente evitar a indução da resposta? Eu fiz muito isso de errar. Eu percebia depois quando eu chegava em casa, a pergunta era como se eu tivesse induzido. Por exemplo, você acha que é difícil?

Houve também a explicação da pesquisadora sobre a escolha do tema. Foi orientado que os temas descritos na apresentação serviriam somente como guia e que as participantes poderiam sugerir outros temas, contanto que eles abordassem o contexto do local. Os trechos abaixo são apresentados de forma a descrever esse momento:

Fala da pesquisadora e das participantes sobre a escolha do tema:

Maria: A gente escolhe um desses temas?

Pesquisadora: Sim e não. Vocês também podem pensar um para vocês. É explorar essa relação do que a pessoa sabe, o que a pessoa faz, o que a pessoa usa e o que a pessoa sente. As perguntas do quadro que serão de guias para vocês.

Mariana: Pode não ser nenhum desses temas, porque eu já estou com um negócio fresquinho na cabeça. Vai... Eu acho que eu vou fazer do meu tema. Então, porque eu já tenho.

Fala da pesquisadora e percepção das participantes sobre se inserir no contexto do local:

Mariana: Eu vou conversar com você já tivesse feito todo perfil de pessoa e vou direto para as perguntas.

Pesquisadora: Pensa só em colocar ela dentro do contexto por exemplo, sua pesquisa é sobre comunicação interna, então tenta colocar ela no contexto daqui.

Maria: Tenta contextualizar a pesquisa sobre o que é.

- **Aplicação da técnica**

Definido que as participantes iriam aplicar o tema com base nas suas pesquisas de mestrado, foi iniciada a aplicação da técnica.

A participante um, aqui denominada com nome fictício de Mariana, realizou a sua entrevista com base em tópicos que ela usou para sua pesquisa pessoal, adaptando-os para a proposta do que ela entendeu como Entrevista Situada. Ela explicou de que se tratava a sua pesquisa e iniciou a entrevista com a segunda participante, aqui denominada Maria.

Fala das participantes:

Mariana: Quanto tempo você trabalha aqui na empresa?

Maria: 4 meses.

Mariana: Você sabe quais são os objetivos missão e valores da empresa vagamente?

Maria: Eu já vi ser citado em algumas reuniões, mas não incorporei no sentido de analisar de entender mas especificamente e da empresa, é um ponto que a gente tem discutido bastante entre a equipe, porque não tem. A gente vê empresa como sede da instituição mas a ideia é que a empresa também tenha uma visão e uma missão voltada para a educação.

Mariana: Quais as ferramentas que você usa para interagir aqui no César School no dia a dia, Slack e-mail?

Maria: Eu uso Slack, Gtalk, e-mail e o WhatsApp.

A entrevista da participante foi realizada de forma objetiva e, apesar de a participante tentar aprofundar em um momento, as perguntas foram diretas e as respostas concisas e não tão profundas. Dessa forma, houve a necessidade, por duas vezes, da intervenção da pesquisadora de forma a trazer exemplos de perguntas mais naturais a fim de gerar respostas mais aprofundadas.

A seguir, apresenta-se um desses momentos:

Pesquisadora: Acho que aqui poderíamos aprofundar mais, por exemplo, como é que você se sente quando você recebe a mensagem dentro desse processo?

Maria: Quando eu não recebo?

Pesquisadora: Quando não recebe e no dia a dia mesmo...

Maria: Já aconteceu uma situação de eu não receber alguma informação. No começo quando cheguei, porque ainda estava sendo realizada a adaptação da minha inclusão no quadro de colaboradores, eu vi as pessoas comentando: você viu que vai acontecer para coisa e eu: “não estou sabendo de nada”. Aí eu fui atrás de saber o porque eu não estava recebendo essas mensagens. Aí, não! “É porque esse é o e-mail não estava incluída na mala direta dos colaboradores, mas a gente já incluiu” Então é assim Às vezes a gente se sente por que é uma fase de adaptação de inclusão depois de um período de tempo mas aí eu fui atrás de saber procurar a pessoa certa para saber porque eu não estava sendo informada e o problema foi imediatamente resolvido.

Finalizada a entrevista da participante Mariana, a participante Maria também se colocou disponível para entrevistar. A abordagem da participante foi diferente da Mariana. Apesar de ela também utilizar de pronomes diretos (O que, quanto, quais,...) e perguntas que levassem a respostas sim ou não, ela procurou trazer uma abordagem indutiva de entrevista, aplicando-a como um diálogo natural e aprofundando as perguntas a partir das respostas da participante Mariana.

A participante iniciou também apresentando o contexto da sua pesquisa e após a apresentação perguntou como Mariana entendia os conceitos de alfabetização e letramento para, a partir desse entendimento, conseguir entender a percepção de Mariana e inclusive coletar detalhes do processo de alfabetização de Mariana com a sua filha.

A seguir, apresenta-se o trecho inicial da entrevista:

Mariana: ... o que eu tenho de conhecimento de alfabetização é da minha filha que alfabetizou.

Maria: Então você não sabe a distinção de alfabetização e letramento? Não tem alguma ideia do que possa ser?

Mariana: Não sei, se eu for seguir ao pé da letra, a tradução da palavra, eu acredito que alfabetização é o entendimento do contexto que a criança está inserida no dia a dia. Ela aprende casa lápis borracha, mas não necessariamente o objeto é entender o que aquilo significa, a utilização daquilo. E eu diria que letramento eu acho que seria aprender sobre o objeto escrito propriamente dito. E aí você casaria os dois. Não sei... Realmente não conheço... Para mim, a favelização é o que eu te disse: a minha filha alfabetizando. É o que ela aprendeu na escola. O alfabeto. A juntar as palavras a entender o que significa cada uma delas.

No próximo trecho Mariana traz dados aprofundados da relação de letramento no dia a dia com a sua filha:

Mariana... Faça perguntas assim e pá. Mas entendeu com o texto... A gente não é ensinada no Brasil a entender o contexto, a interpretar o texto e isso vai para escola particular também porque.... Quando eu vou estudar português com a minha filha ou história, eu digo para ela ler o texto e entender o significado daquilo e não copiar. Mas a gente não é ensinado a entender. A gente é ensinada a copiar.

....

Mariana: Não, eu pergunto a ela o que ela está entendendo daquilo mesmo que o que ela entenda seja uma forma simples de explicar. Outro dia ela estava lendo sobre lendas, que ia cair na prova, aí falava da lenda do Rio Amazonas. Aí eu disse, tá certo, como você acha que foi criado o Rio Amazonas. Não mamãe, eu tenho que achar resposta no livro? Eu disse, não. você tem que entender que, o que o livro diz é uma coisa, mas o que você entendeu do que o livro diz.... Justamente porque eu ter tido essa dificuldade, eu não ensino a ela a ler e copiar o que está escrito. É entender e interpretar o que está. Não precisa ser com palavras exatas, mas dentro do seu mundo, o que é você que você entendeu? Como foi formado o rio, por exemplo...

Ao final da entrevista Maria apresenta para Mariana os conceitos de avaliação e letramento e relaciona esses conceitos com a relação que Mariana trouxe na entrevista. O trecho a seguir descreve esse momento.

Maria: Só te dando o esclarecimento do começo da conversa sobre alfabetização e letramento você apenas inverteu o conceito. Letramento é quando você der codifica letras e sons. é bem “Pei e Buft”, como a gente brinca de juntar c a s à Casa.O som casa. Isso é alfabetização e letramento letras e fonemas. Isso é alfabetização, desculpa. Agora quando eu parto da alfabetização para o contexto, é letramento. É quando agora eu vou compreender aquilo que eu escrevo e aquilo que eu leio no meu dia a dia. Então eu escrevi c a s a casa e eu sei que aquilo se refere a uma casa. Que aquilo é o lugar onde eu moro. Né? Que existem várias de casas, que existem apartamento, que existe a oca, que existe aquela casinha que flutua do Rio Amazonas e todas servem para moradia. Então, a partir do momento que eu tenho toda essa compreensão, eu estou falando de ler para mim, então, a Isabela, não é?

- **Discussões após a aplicação da técnica**

Após a aplicação da técnica, foi realizada pela pesquisadora algumas perguntas às participantes. A pesquisadora não elaborou as perguntas previamente, pois achava que elas apareceriam de acordo com o acontecido na aplicação. No entanto, essa não programação e o fato de as participantes realizarem uma entrevista etnográfica, ao invés de uma entrevista situada deixou a pesquisadora um pouco perdida em relação a quais assuntos abordar.

Assim, a pesquisadora perguntou da percepção da técnica pelas participantes e respondeu às perguntas que as participantes demandaram. Dentre essas perguntas estavam o questionamento sobre o que era uma entrevista estruturada, semiestruturada e como a participante poderia aplicar a entrevista na sua pesquisa.

O trecho a seguir retrata pontos da a pós-aplicação:

Pesquisadora: O que é que vocês acharam da técnica?

Mariana: Achei legal acho que ela está mais evoluída do que eu nas perguntas. Ela estava mais segura do que eu, mas eu gostei porque ela gostou mais saber da minha vida, do que o inverso quando eu fiz. E aí a gente se solta mais. Talvez eu devo apostar mais nisso quando for entrevistar os colaboradores, porque as pessoas têm medo de falar. Elas tem medo de estar parecendo ridículas, ao responder as perguntas, ao opinar de alguma forma. Eu achei bem legal.

(...)

Mariana: Agora tem uma pergunta na minha cabeça: a ideia de entrevista. É isso que eu estou tendo dificuldade. É que você faz e tem as perguntas e você não pode sair muito daquilo.

Maria: Essa é a estruturada

Mariana: Aí eu fiquei com aquilo de que eu não podia perguntar nada além. Tipo você está se sentindo como? Porque no meu roteiro aquilo não estava escrito isso. E aí, se eu fugir eu vou ter que categorizar o que eu perguntei a mais?

Pesquisadora: Não necessariamente. Pelo contrário... É porque existem tipos de entrevista se você vai fazer um questionário você realmente está procurando algo mais avaliativo. Por exemplo, eu já tenho uma hipótese e eu digo que aquela técnica funciona. Então eu faço um questionário para poder verificar essas perguntas, aí eu não quero influenciar a pesquisa... Enfim, eu não quero influenciar meu usuário. Então você faz um *Survey*, você faz o questionário com uma pessoa... E também a questão da entrevista que é semiestruturada que você já pega alguns tópicos para utilizar.... Você já sabe o que precisa saber.

(...)

Mariana: Então eu posso mudar no meio? Eu posso misturar as duas?

Pesquisadora: E se você tentar fazer uma abordagem qualitativa, sim.

Mariana: Eu pensei que se você começou assim, você tem que ir assim.

Pesquisadora: não, não necessariamente.

Resultados e análise dos dados

Diante dos temas acima mencionados, após a aplicação da técnica no presente estudo piloto, alguns pontos interessantes apareceram. A seguir serão descritos todos os pontos para posteriormente relacionar as boas práticas e percalços e consequentemente aprimorar o método empregado para a aplicação do experimento.

- **Necessidade de sanar dúvidas após a apresentação do vídeo**

Após a apresentação do vídeo, diante da necessidade encontrada, nos estudos piloto acima descritos, de se reservar um momento para que os participantes relatem suas dúvidas, a pesquisadora fez um pequeno resumo de como aplicar a Entrevista Situada e as participantes apresentaram as dúvidas antes de aplicarem a técnica. Assim, uma participante trouxe dúvidas sobre a entrevista e as formas de se entrevistar e como não induzir o participante na entrevista. A seguir, será descrito esse momento:

Mariana: Existe alguma forma de a gente evitar a indução da resposta? Eu fiz muito isso de errar. Eu percebia depois quando eu chegava em casa, a pergunta era como se eu tivesse induzido. Por exemplo, você acha que é difícil?

É interessante destacar que o questionamento era sobre entrevista em si e em relação ao contexto da pesquisa da participante. Mesmo assim, apesar de a dúvida não ser sobre a técnica Entrevista Situada, esse momento gerou a imersão da participante a aplicação de uma entrevista.

- **A escolha do tema pelas participantes e as consequências de se abrir essa possibilidade**

Após sanadas as dúvidas e antes de iniciar a aplicação, as participantes perguntaram se o tema a ser trabalhado deveriam ser os sugeridos pela pesquisadora, ou se elas poderiam abordar outros temas.

De acordo com a hipótese do estudo piloto anterior, de possibilitar que os participantes escolhessem os temas a fim de aumentar o engajamento, a pesquisadora permitiu que as participantes sugerissem outros temas, contanto que os mesmos tratassem do contexto do local¹. Dessa forma, uma participante escolheu o tema da sua pesquisa² e a outra também seguiu com o seu tema de mestrado. A seguir, é descrito esse trecho:

Pesquisadora: Isso pode ser bem aberto. Eu estabeleci alguns possíveis temas que seriam situações que acontecem no dia a dia mas, assim, se você se

sentirem à vontade para buscar outras situações, por exemplo situações que acontecem na empresa, podem ficar bem à-vontade com isso aí. Não existe limitação de tema¹.

(...)

Maria: A gente escolhe um desses temas?

Pesquisadora: Sim e não. Vocês também podem pensar um para vocês. É explorar essa relação do que a pessoa sabe, o que a pessoa faz, o que a pessoa usa e o que a pessoa sente. As perguntas do quadro que serão de guias para vocês.

Mariana: Pode não ser nenhum desses temas, porque eu já estou com um negócio fresquinho na cabeça. *Vai... Eu acho que eu vou fazer do meu tema*². Então, porque eu já tenho.

Deve-se compreender que a escolha do tema em conjunto, apesar de proporcionar engajamento de ambas participantes, foi prejudicada já que elas não abordaram o conceito de “Estar Situado” característico da entrevista situada. Assim, apesar de ser interessante a escolha do tema pelos participantes, a hipótese é que esta não deverá ser tão aberta, pois, antes da aplicação da Entrevista Situada, eles ainda não compreenderam o conceito e a forma de aplicação da técnica e a escolha de um tema que não aborde o contexto real situado, pode trazer viés na aplicação.

• Interferência da pesquisadora em alguns momentos

Da mesma forma como ocorrido no estudo piloto do *Focus Group*, houve a necessidade de interferência da pesquisadora. Essa interferência se deu na entrevista da participante denominada Mariana, por duas vezes, no momento em que a pesquisadora percebeu que ela não estava chegando a dados aprofundados e que isso poderia acontecer pela forma que as perguntas estavam sendo realizadas, já que a participante utilizava bastante de perguntas diretas pré-concebidas.

Fala das participantes:

Pesquisadora: Como é que acontece esse processo de comunicação?¹

Mariana: Estava pensando em reformular ela mas vai...

Mariana: Como você acha que funciona o processo de comunicação na empresa?²

Maria: Não entendi bem não

Mariana: Por exemplo A empresa tem várias formas de comunicar as coisas...

Às vezes por email, às vezes tem Slack, a News que sai toda segunda-feira...

Como você acha que funciona? é um ponto positivo? Tem funcionado? Você consegue captar a mensagem que o César passa através desses canais de comunicação?²

Maria: Eu entendo que há uma centralização entre aspas no setor da comunicação, para sempre estar perto dos colaboradores, como você disse através dos meios de comunicar que temos aqui... Eu acho a linguagem bastante acessível. Todo mundo entende e, quando não entende, sempre indica quem procurar na questão das notícias aqui dentro do César... tranquilo.³

(...)

Pesquisadora: Acho que aqui poderíamos aprofundar mais, por exemplo, como é que você se sente quando você recebe a mensagem dentro desse processo?⁴

Maria: Quando eu não recebo?

Pesquisadora: Quando não recebe e no dia a dia mesmo...

Maria: Já aconteceu uma situação de eu não receber alguma informação. No começo quando cheguei, porque ainda estava sendo realizada a adaptação da minha inclusão no quadro de colaboradores, eu vi as pessoas comentando: você viu que vai acontecer para coisa e eu: “não estou sabendo de nada”. Aí eu fui atrás de saber o porque eu não estava recebendo essas mensagens. Aí, não! “É porque esse é o e-mail não estava incluída na mala direta dos colaboradores, mas a gente já incluiu” Então é assim Às vezes a gente se sente por que é uma fase de adaptação de inclusão depois de um período de tempo mas aí eu fui atrás de saber procurar a pessoa certa para saber porque eu não estava sendo informada e o problema foi imediatamente resolvido.⁵

Nos intervalos de textos acima descrito, percebe-se que após a primeira interferência da pesquisadora¹, a participante ainda tentou reformular a pergunta², explicando-a, mas, apesar da reformulação, a descrição do processo ainda se deu de forma superficial³.

Na segunda interferência da pesquisadora⁴, percebe-se a descrição do processo, quando a participante Maria conta como aconteceu a situação⁵. Dessa forma, o presente estudo piloto novamente tornou necessária a intervenção da pesquisadora em momentos chave, a fim de trazer perguntas de aprofundamento, quando os participantes não entendem como fazer ou simplesmente não fazem as perguntas.

- **O não entendimento do conceito da Entrevista Situada e a orientação sobre o tipo de entrevista**

Em relação ao tipo de entrevista, apesar do vídeo trazer o conceito do contexto na entrevista situada e dos tipos de entrevistas, houve dois tópicos que não foram compreendidos.

O primeiro foi relacionado ao objetivo do entendimento da técnica Entrevista Situada (três ocorrências). É interessante destacar que, apesar de as pesquisadoras terem prévia experiência com a aplicação de técnicas qualitativas, elas não entenderam, o significado de contexto na entrevista situada. O conceito da técnica, como no primeiro piloto, não foi assimilado. As participantes entenderam o ponto de relacionar o contexto¹, como o cenário da sua pesquisa e não o contexto da pessoa com o ambiente no dia a dia.

Os trechos a seguir trazem o ponto acima descrito:

Maria: Tenta contextualizar a pesquisa sobre o que é¹.

Mariana: Minha pesquisa ela é sobre como funciona a comunicação Interna nas Empresas e o impacto que a comunicação interna feita de uma forma inadequada causa no trabalho das pessoas no dia a dia como isso faz com que as pessoas tenham dificuldade no engajamento do trabalho delas e não atingir do Do Objetivo estratégico da empresa.

...

Maria: A minha vez agora. Posso falar também sobre alguns dos meus projetos de estudos né? Vê, Maria, eu fiz o meu trabalho de Mestrado desenvolvendo a questão da alfabetização e letramento. Não sei se você tem algum conhecimento nessa área...

Dessa forma, o entendimento da técnica Entrevista Situada foi prejudicado, pois se as participantes não entenderam o fato de estar situado no contexto, considerando o ambiente, as pessoas, o tempo e os artefatos envolvidos, não houve como elas entenderem as condições para a aplicação de uma entrevista Situada. Assim, os participantes aplicaram a Entrevista Situada como uma entrevista semiestruturada etnográfica.

O segundo tópico não compreendido foi a diferença entre os tipos de entrevistas. Surgiram dúvidas quanto ao tipo de entrevista que deveria ser aplicado (seis ocorrências): se estruturado, semiestruturado ou não estruturado¹ e se os aprofundamentos dados poderia modificar o roteiro da entrevista. Essas dúvidas foram relatadas principalmente pela participante Mariana. Sobre o receio de aprofundamento de dados, ela falou que, pela dúvida de como seguir em relação ao tipo de entrevista, ficou com medo de ir além do seu roteiro.

O trecho a seguir traz os momentos em que a participante relata as dificuldades acima mencionadas:

Mariana: Agora tem uma pergunta na minha cabeça: a ideia de entrevista. É isso que eu estou tendo dificuldade. É que você faz e tem as perguntas e você não pode sair muito daquilo¹.

Maria: Essa é a estruturada

Mariana: Aí eu fiquei com aquilo de que eu não podia perguntar nada além. Tipo você está se sentindo como? Porque no meu roteiro aquilo não estava escrito isso. E aí, se eu fugir eu vou ter que categorizar o que eu perguntei a mais²?

Surgimento de respostas não previstas

Outro aspecto interessante falado pela participante Maria que foi o fato de o entrevistador estar preparado para respostas não previstas no roteiro (2 ocorrências). Segundo a participante, em algumas entrevistas que ela realizou, ela precisou adaptar perguntas para respostas que não estavam previstas.

Esse fator pode ser um ponto a ser enfatizado como algo que pode acontecer. O trecho a seguir destaca esse aspecto:

Maria: Quando eu fiz a minha pesquisa eu fiz em Brasília e eu fiz a pesquisa com um coordenador, um professor, um secretário, de educação regional e consegui fazer uma entrevista com uma pessoa do ministério da educação, que respondesse sobre esse assunto. Quando foi a entrevista com a professora e eu perguntei: você sabe a diferença entre alfabetização e letramento? E ela não sabia responder... A diferença foi que a coordenadora estava perto e ajudou ela responder. Eu não interferei na resposta dela, quem interferei foi outra pessoa. Era uma entrevista estruturada semiestruturada porque eu estava dando abertura para ela responder mas pessoalmente a questão, mas o fato da coordenadora ter interferido na resposta dela serviu para uma base de uma análise qualitativa.

- **Perguntas que geram dados objetivos ou aprofundados**

Em uma entrevista etnográfica deve-se usar de perguntas abertas. Entretanto, os dados do presente estudo piloto trazem perguntas fechadas, ou seja, perguntas com pronomes interrogativos “qual”, “quanto”, “o que” que trouxeram respostas curtas, superficiais ou com pouco aprofundamento, e perguntas que levam a respostas sim ou não. Essas perguntas foram utilizadas na entrevista pelas duas participantes (16 ocorrências). No entanto, apesar de serem perguntas fechadas, pela forma que foram utilizadas, algumas geraram um certo aprofundamento.

A seguir, seguem alguns exemplos da aplicação das perguntas diretivas objetivas realizadas pela participante Mariana:

Mariana: Você sabe *quais* são os objetivos missão e valores da empresa vagamente?

Mariana: *Quais pontos* que você acha que precisa melhorar na comunicação? Não precisa ser necessariamente ser um aplicativo, mas o verbal ou formas de se expressar que podiam ser melhor utilizadas aqui dentro.

Mariana: *Quais as ferramentas* que você usa para interagir aqui na empresa no dia a dia? Slack e-mail...

As perguntas da participante Maria, apesar de serem perguntas que tendem a respostas sim ou não¹, geraram dados aprofundados², já que a participante justifica sua resposta e a entrevistadora usa de novas perguntas a partir da resposta da participante³. Este momento está descrito na sequência:

Maria: O Brasil ele tem um bom programa efetivo de alfabetização e letramento¹?

Mariana: Não, eu vim da escola do estado. Me formei no estado. Desde nova eu não estudei em escola particular e eu sei a dificuldade que é. Hoje eu vejo minha filha estudando na escola particular e é diferente. Para ela isso é reforçado. Mas, na minha época, não era. Joga lá! Era isso! Se você não sabe, você tinha que ir na biblioteca, mas não é acessível no estado. Você aprende

com a vida. É mais ou menos assim. Não existia essa preocupação do estado que você absorvesse o processo de alfabetização ou o aprendizado de uma forma geral².

Maria: Você tem dificuldade hoje para desenvolver sua pesquisa do mestrado essa questão da compreensão do que você é por alguma deficiência que você tenha tido da escola¹?

Mariana: Sim, eu reforcei depois ao longo do meus estudos. A questão graduação pós-graduação, a questão da interpretação de texto, do entendimento, mas é lógico que esse processo é muito mais dificultoso para quem não teve um reforço no estudo. Então, assim, se reflete no mestrado. A gente não é ensinado a pesquisar a gente é ensinado absorver uma cópia então você vê o que está no quadro copia e estuda a cópia daquilo. Como se passasse uma prova para agente agora e eu ia dizer assim eu decorei momento de almoço, momento de aula no trabalho, momento da Instituição sei lá (olhando para o quadro)... Faça perguntas assim e pá. Mas entendeu com o texto... A gente não é ensinada no Brasil a entender o contexto, a interpretar o texto e isso vai para escola particular também porque.... Quando eu vou estudar português com a minha filha ou história, eu digo para ela ler o texto e entender o significado daquilo e não copiar. Mas a gente não é ensinado a entender. A gente é ensinada a copiar².

Maria: Ela está em que série³?

Mariana: Ela está no segundo ano que é a primeira série da antigamente.

Maria: Quando você faz trabalho de leitura com ela você a induz a interpretar o texto³?

Mariana: Não, eu pergunto a ela o que ela está entendendo daquilo mesmo que o que ela entenda seja uma forma simples de explicar. Outro dia ela estava lendo sobre lendas, que ia cair na prova, aí falava da lenda do Rio Amazonas. Aí eu disse, tá certo, como você acha que foi criado o Rio Amazonas. Não mamãe, eu tenho que achar resposta no livro? Eu disse, não. você tem que entender que, o que o livro diz é uma coisa, mas o que você entendeu do que o livro diz.... Justamente porque eu ter tido essa dificuldade, eu não ensino a ela a ler e copiar o que está escrito. É entender e interpretar o que está. Não precisa ser com palavras exatas, mas dentro do seu mundo, o que é você que você entendeu? Como foi formado o rio, por exemplo...³

Enquanto a participante Mariana utilizou desse tipo de pergunta de uma maneira mais objetiva e fechada, a Maria trouxe uma abordagem de questões relacionadas ao assunto, apesar de utilizar de perguntas fechadas com questões que levavam a respostas “sim”/“não”, mas que procuravam também entender a percepção do entrevistado. Em alguns momentos, Maria também aprofundou com outras perguntas. Dessa forma, através dessa abordagem, ela conseguiu dados aprofundados do dia a dia da participante relacionado ao tema abordado, tornando também a conversa mais natural.

- **O tipo de dado aprofundado que é gerado**

Vale ressaltar também que as perguntas de aprofundamento (“como”, “por quê”,...) ou as perguntas que geraram aprofundamento nos dados (perguntas realizadas pela participante Maria), quando foram aplicadas trouxeram dois tipos de dados: dados

aprofundados descrevendo o processo (sete ocorrências), que seriam dados que descrevem as etapas de uma situação e dados específicos (sete ocorrências), descritos aqui como dados característicos daquela situação estudada que podem ou não acontecer com outras situações ou pessoas. Abaixo, seguem alguns exemplos dos dados aprofundados do processo ¹ e dos dados específicos²:

Mariana: Não, eu pergunto a ela o que ela está entendendo daquilo mesmo que o que ela entenda seja uma forma simples de explicar. *Outro dia ela estava lendo sobre lendas¹, que ia cair na prova, aí falava da lenda do Rio Amazonas. Aí eu disse, tá certo, como você acha que foi criado o Rio Amazonas. Não mamãe, eu tenho que achar resposta no livro? Eu disse, não¹. Você tem que entender que, o que o livro diz é uma coisa, mas o que você entendeu do que o livro diz¹.... Justamente porque eu ter tido essa dificuldade, eu não ensino a ela a ler e copiar o que está escrito². É entender e interpretar o que está. Não precisa ser com palavras exatas, mas dentro do seu mundo, o que é você que você entendeu? Como foi formado o rio, por exemplo...*

Maria: Já aconteceu uma situação de eu não receber alguma informação². No começo quando cheguei, porque ainda estava sendo realizada a adaptação da minha inclusão no quadro de colaboradores, eu vi as pessoas comentando: você viu que vai acontecer para coisa e eu: “não estou sabendo de nada”. Aí eu fui atrás de saber o porque eu não estava recebendo essas mensagens. Aí, não! “É porque esse é o e-mail não estava incluída na mala direta dos colaboradores, mas a gente já incluiu” Então é assim Às vezes a gente se sente por que é uma fase de adaptação de inclusão depois de um período de tempo mas aí eu fui atrás de saber procurar a pessoa certa para saber porque eu não estava sendo informada e o problema foi imediatamente resolvido^{1 2}.

Considerações sobre o piloto: boas práticas e percalços na aplicação da Entrevista Situada

Com base na interpretação dos dados da análise do presente estudo piloto e triangulando com dados recorrentes das aplicações dos estudos piloto anteriores, o objetivo desse tópico é descrever hipóteses para possíveis boas práticas e percalços na aplicação da Entrevista Situada e sugerir aprimoramentos para o experimento.

No entanto, como a aplicação da Entrevista Situada não foi compreendida, pelo fato de os participantes não entenderem o conceito do contexto dentro da técnica, a análise das boas práticas e percalços aqui mencionados foram restritas a análises de boas práticas e percalços para uma entrevista semiestruturada etnográfica. A seguir estão descritas essas boas práticas e percalços e, como o presente trabalho se trata de um estudo piloto, elas estão divididas entre aprimoramentos para serem realizados no experimento e hipóteses do que seriam boas práticas e percalços na aplicação de uma entrevista semiestruturada etnográfica.

Percalços

- **Aprimoramentos para o experimento**

- *O não entendimento do conceito da Entrevista Situada*

Como relatado após a aplicação da técnica, devido às participantes não compreenderem o conceito de contexto dentro de uma entrevista situada e trazerem esse conceito para suas pesquisas pessoais, não foi aplicada a entrevista situada e sim a entrevista semiestruturada etnográfica.

Dessa forma, recomenda-se para o próximo experimento, uma explicação mais clara da pesquisadora sobre o conceito da técnica e a diferença entre a entrevista situada e a entrevista etnográfica. Recomenda-se também informar que o ideal é a aplicação da entrevista Situada no local e na situação do dia a dia para entender o usuário dentro do seu contexto.

- *A necessidade de elaborar um roteiro de perguntas/tópicos sobre a percepção das participantes*

Após perceber a percepção das participantes sobre a técnica, a pesquisadora ficou em dúvida sobre quais as perguntas poderiam ser utilizadas ao final da aplicação. Assim, recomenda-se para o experimento a elaboração prévia de perguntas/tópicos a fim de se entender a percepção dos participantes em relação a aplicação da técnica.

Algumas dessas perguntas que poderiam ser aplicadas, mas não se limitando somente à, estão abaixo descritas:

- O que acharam da técnica?;
- O que entenderam como papel do moderador/entrevistador?;

Ao final da aplicação das técnicas *Focus Group* e Entrevista Situada, sugere-se também questionar os participantes sobre a percepção deles em relação a diferença entre as duas técnicas.

- Em relação a técnica entrevista etnográfica

O fato de os participantes realizarem entrevistas utilizando de perguntas fechadas

Apesar de uma das participantes conseguir aprofundar os dados, vale destacar que o uso de perguntas fechadas foi evidente no estudo piloto. As participantes realizaram perguntas com pronomes interrogativos “qual”, “quanto”, “o que” e/ou perguntas que levam a respostas sim ou não. Dessa forma, a hipótese aqui levantada alguns participantes poderão, mesmo que orientados para o uso de perguntas abertas, utilizarem de perguntas fechadas. Caso isso ocorra e os participantes não aprofundem os dados, o pesquisador(a) deve orientar e estimular o uso de perguntas de aprofundamento.

Algumas respostas não previstas podem modificar o roteiro da entrevista

O fato de as participantes não entenderem o tema entrevista situada interferir nas perguntas que a pesquisadora iria realizar ao final da aplicação, ou o relato da participante Maria, falando que, em sua pesquisa, houve participantes que trouxeram respostas inesperadas, pode fazer a pesquisadora precisar modificar ou até sair do roteiro previsto. Assim, na aplicação de uma entrevista, deve-se entender que podem aparecer respostas não previstas e recomenda-se que a pesquisadora esteja preparada para lidar com isso, ajustando as perguntas de acordo com as respostas do entrevistado.

Boas Práticas

- **Aprimoramentos para o experimento**

- *Separar um momento para dúvidas sobre a técnica após a explicação inicial*

Tanto quanto na aplicação do primeiro piloto, o fato de a pesquisadora perguntar, antes da aplicação da técnica e após a apresentação do vídeo, sobre as dúvidas dos participantes, possibilitou a eles interagir a fim de sanar questionamentos internos. Mesmo assim, o presente estudo piloto trouxe um aspecto a salientar quando o objetivo é a aplicação da técnica Entrevista Situada que foi a não compreensão do conceito da técnica e de que ela deve ser aplicada no contexto real do entrevistado.

Dessa forma, recomenda-se, após a exibição do vídeo, perguntar aos participantes qual a sua percepção sobre a técnica, enfatizar os tipos de

entrevistas existentes e, no caso da Entrevista Situada, perguntar se eles entenderam a diferença entre a entrevista Situada e uma entrevista etnográfica. Recomenda-se também enfatizar que em uma entrevista etnográfica devem ser realizadas perguntas abertas a fim de aprofundar os dados.

- *Incentivar a definição e escolha do tema em conjunto a fim de aumentar o engajamento dos participantes, apesar de os temas para escolha devem ser definidos pela pesquisadora.*

Da mesma forma do estudo piloto anterior, a escolha do tema pelos participantes aumentou o engajamento. No entanto, o fato de a escolha não ser em conjunto e o tema ser definido pelos participantes enviesou a aplicação da técnica que passou de ser a aplicação de uma entrevista situada, o objetivo inicial, para uma entrevista semiestruturada etnográfica. Dessa forma, recomenda-se que para a aplicação do experimento, o tema seja escolhido pelos participantes, mas definido previamente pela pesquisadora de acordo com os parâmetros do conceito da técnica aplicada.

- **Em relação a técnica entrevista etnográfica**

Entender que haverá a necessidade da interferência pontual da pesquisadora em alguns momentos

Da mesma forma como ocorrido nos estudos piloto anteriores, houve a necessidade de interferência da pesquisadora, pois ela precisou ajudar uma das participantes na elaboração de perguntas aprofundadas.

A intervenção da pesquisadora aconteceu, em alguns momentos, como por exemplo quando os participantes realizavam perguntas fechadas. Dessa forma, foi necessária a interferência, tanto na elaboração das perguntas, quanto no tipo de pergunta aplicada. Recomenda-se então que a pesquisadora esteja preparada para realizar alguma intervenção se preciso. Deve-se entender também que isso não caracteriza enviesamento de dados, visto que o objetivo das perguntas é justamente entender e visualizar os dados desconhecidos e aprofundados e, caso as perguntas do entrevistador não possuam conotação de aprofundamento, esses dados provavelmente não estarão presentes.

Deixar claro os tipos de entrevistas existentes e diferenciar a entrevista situada de uma entrevista etnográfica comum

Da mesma forma que ocorreu no primeiro estudo piloto de Entrevista Situada, o presente estudo evidenciou a necessidade de uma explicação clara sobre a técnica de entrevista, pois as participantes, principalmente a segunda participante, mostraram-se confusas no que significava e no objetivo de cada uma dessas entrevistas. Dessa forma, além de conceituar a técnica de entrevista aplicada, deve-se deixar claro os tipos de entrevista existentes (estruturada, semiestruturada e não estruturada), além da relação de objetividade e subjetividade característica de cada tipo de entrevista.

Outra questão apareceu no primeiro estudo piloto e no presente estudo foi a não compreensão do significado de Entrevista Situada, apesar de este estar descrito no vídeo apresentado. Como falado anteriormente, as participantes aplicaram uma entrevista etnográfica, pois não entenderam o significado de contexto e não abordaram a relação situada. Assim, recomenda-se abordar a diferença entre a aplicação da técnica Entrevista Situada e a Entrevista Etnográfica, a fim de que os participantes compreendam o conceito e possam aplicar a técnica.

Explicar como a pergunta vai gerar dados aprofundados ou dados objetivos

Um dado interessante que apareceu neste estudo piloto foi a relação entre o tipo de pergunta realizada e os dados que esse tipo de pergunta pode apresentar. Ambas as participantes apresentaram perguntas fechadas, através dos pronomes (o que, quanto, qual,...) e perguntas com respostas sim/não, apesar de uma conseguir utilizar as perguntas de uma forma indutiva, através de uma abordagem de questões relacionadas ao assunto que procuravam entender a percepção do entrevistado, e perguntas de aprofundamento, obtendo dados aprofundados do dia a dia da entrevistada. Assim, se o objetivo da entrevista é uma abordagem mais subjetiva, recomenda-se explicar que perguntas fechadas tendem a trazer dados mais objetivos e, por isso, o ideal é utilizar de perguntas abertas, a não ser que o entrevistador tenha uma experiência prévia para utilizar perguntas fechadas, mesclando-as com perguntas abertas ou que abordem a percepção do entrevistado de acordo com suas respostas a fim de aprofundar os dados.

Incentivar a geração de dados aprofundados do processo e dados específicos a fim de visualizar informações detalhadas

Na presente aplicação, dois tipos de dados, citados nos resultados acima, surgiram. Estes foram gerados de acordo com as perguntas das participantes e classificados como dados aprofundados do processo e dados específicos. Os dados aprofundados do processo são importantes no sentido de se entender como funciona a situação estudada e de como acontece os passos de uma experiência real. Já os dados específicos servem para visualizar os detalhes implícitos dessa situação.

A literatura do Design, ao falar que a pesquisa qualitativa possibilita a compreensão de dados específicos da experiência do usuário, ratifica que esses dados são gerados a partir de técnicas qualitativas. Dessa forma, ao realizar uma entrevista semiestruturada etnográfica, recomenda-se incentivar a geração de dados aprofundados a fim de se entender como funciona o processo e visualizar os detalhes da experiência.

Recomenda-se também a análise desses dados a fim de encontrar padrões. Assim, esses dados, quando triangulados com outras entrevistas, podem trazer padrões específicos de comportamento e possíveis insights.

APÊNDICE D - DESCRIÇÃO DOS WORKSHOPS

Nos tópicos a seguir serão descritos o processo de apresentação de cada workshop. Nessas descrições, são utilizadas narrativas, além de trechos de falas dos participantes dos momentos importantes. Vale destacar que foram utilizadas as siglas (P1, P2, P3, ...) para os participantes de forma a preservar suas identidades.

1º Workshop com alunos de Graduação – Cesar School – Dia 1

A técnica Focus Group

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente, foi realizada uma apresentação introdutória sobre a técnica. A pesquisadora apresentou, através de um documento em *ppt*, uma introdução sobre as técnicas qualitativas e sua relação com o Design, introduzindo também algumas técnicas utilizadas. Após a introdução, foi iniciada a aplicação da técnica *Focus Group*.

Antes de iniciar a aplicação, foi apresentado um vídeo (Apêndice 2) e durante o vídeo a pesquisadora escrevia os principais pontos e possíveis perguntas para auxiliar os participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os audios do workshop, explicando que seriam utilizados para fins de pesquisa.

Solicitada a gravação, a pesquisadora realizou algumas perguntas para os participantes de forma a verificar o que e como eles entenderam as técnicas, a atuação do moderador, além das dúvidas dos participantes.

Sobre a percepção dos participantes, alguns falaram que entenderam a técnica como uma entrevista mais natural, sem um roteiro, propriamente dito. As falas a seguir destacam esse momento:

P1: E essa técnica me parece muito mais natural porque, querendo ou não, você acaba extraindo mais informações por não seguir um roteiro tão a risca principalmente isso.

P2: Você vai mais no intuito de saber algo sem ter um roteiro feito. Eu quero saber isso, isso e isso. Eu posso chegar nisso a partir desse tipo de conversa. Não precisa chegar e dizer: não essa pergunta aqui, o que é que tu acha disso? É só vamos fazer isso tal. Aí você começa a desenvolver essa questão.

Sobre o papel do moderador, a princípio eles pareceram compreender o objetivo do *Focus Group* com uma abordagem exploratória. Mesmo assim, a pesquisadora

ênfatizou essa característica do moderador. Essa compreensão é demonstrada no trecho a seguir:

P1 e P2: Nortear

P3: Só guiar.

Pesquisadora: Isso! Ele vai na verdade tentar aprofundar a pergunta. Ele não vai ficar então restrito.

A partir do momento que a pesquisadora solicitou para os participantes que eles aplicassem a técnica, os mesmos mostraram-se inseguros e apresentaram algumas dúvidas em relação ao receio de não se ter um roteiro. Em relação a esse receio, a pesquisadora apresentou as perguntas descritas no quadro que poderiam servir de guia para os participantes.

Após as dúvidas, a pesquisadora também apresentou os temas que os participantes poderiam utilizar. Foi ressaltado que todos os grupos deveriam aplicar o mesmo tema. Assim, os participantes escolheram o tema trajeto.

Fala dos participantes:

Vários participantes: Trajeto! trajeto! Horário do almoço. Acho que trajeto todo mundo tem um problema para reclamar. A gente já desopila. (risos)

Definida a escolha do tema, a pesquisadora solicitou se seria possível que três participantes se apresentassem para fazer uma simulação da técnica *Focus Group*. Os participantes se apresentaram voluntariamente e a pesquisadora iniciou a simulação utilizando de uma pergunta episódica. Para a simulação, foi enfatizado que ela duraria cinco minutos e seria utilizado o tema rotina matinal de forma a não influenciar os participantes na aplicação real. Durante a simulação, foi enfatizado que os outros participantes também poderiam participar, perguntando e interagindo.

A simulação antes de iniciar a aplicação da técnica é interessante porque permitiu aos participantes emergirem na forma de aplicação e entenderem como funciona o *Focus Group* no entendimento do contexto do dia a dia das pessoas.

A seguir, destacam-se algumas perguntas utilizadas durante a simulação:

Pesquisadora: Então vamos pensar. Se imaginem vocês três nesse momento que vocês estão acordando até sair de casa. Como acontece esse momento?

P3: No meu caso eu acordo normalmente não na mesma hora. Normalmente eu furo o despertador e durmo um pouquinho a mais tomo um banho escovo os dentes. Se der como alguma coisa. Não necessariamente nessa ordem.

Pesquisadora: E por que tu falou que fura o despertador? (...)

Pesquisadora: E quais são os objetos que tu usas? (...)

Pesquisadora: Vocês poderiam descrever um sentimento que vocês tem desse momento matinal?

Vários participantes: Aflição correria desespero bem desespero mesmo cansaço aquela musiquinha que você acorda correndo com tudo.

P5: É aquele negócio começa o dia aí as coisas começam devagar. Aí depois quando eu vou tomar banho.. Beleza, tomar banho já é mais de boa... Pelo menos eu gosto... tomar um banho é prazeroso para mim. Aí comer a batata doce já é uma coisa mais triste.

P1: Por quê?

P5: Porque é horrível. Comam todo dia que vocês vão descobrir. Eu já não gosto de comer, imagine comer todo dia. Aí depois são picos de alegria: a conversa com a minha namorada... Elas são os picos de alegria. (...)

Aplicação

A aplicação da técnica *Focus Group* foi marcada por ruídos externos, o que inviabilizou a transcrição de alguns momentos, e pedidos participantes solicitando que falassem mais baixo. Mesmo assim, os participantes demonstraram-se participativos como citado acima, apesar de, em alguns momentos, alguns ficavam dispersos e olhavam o celular.

Os grupos foram formados por afinidade em quatro grupos, sendo três de seis pessoas e um de três pessoas, no qual após cinco minutos de aplicação da técnica, a quarta pessoa começou a participar, o que estendeu a aplicação por mais alguns minutos.

Vale destacar também que os participantes ao falar entre si, utilizavam de um tipo de linguagem com gírias características da sua faixa etária.

• Focus Group 1

O primeiro *Focus Group* aconteceu de forma aprofundada, apesar de só haver existido um momento no qual os participantes interagiram entre si, comentando as respostas. Eles também descreveram o processo do seu trajeto diário e os problemas nesse trajeto.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos. Vale ressaltar também que não foram realizadas perguntas relativas ao sentimento, nem perguntas para fins de aprofundamento, utilizando de “por quê?”, “como?”, entre outras.

A prática iniciou por dúvidas dos participantes sobre a necessidade de um moderador, seguida pela definição de quem faria essa função no grupo. Não houve desejo de

nenhum dos participantes e o grupo escolheu quem seria o moderador por imposição. O trecho a seguir traz esse momento:

P6: Tem que ter um moderador?

Pesquisadora: Sim. Cada grupo tem que ter um moderador.

P6: Então vamos tirar a Zerinho ou um. Eu não quero não!

(...)

P6: Quem é o moderador?

P1e P7: Tu.

Definido o moderador, este iniciou o *Focus Group* utilizando de pergunta aberta procurando saber como era o trajeto das pessoas. A partir da pergunta inicial, os participantes começaram a descrever os seus trajetos diários. Em alguns momentos, o moderador utilizava de perguntas a fim de validar o que os participantes falavam.

Fala dos participantes:

Moderador: Então, a gente vai falar sobre o trajeto... eu quero saber.... assim... vocês saem de casa... como é que é o percurso de vocês? De casa até a faculdade, ou até onde vocês quiserem. E isso!

P1: Tá vamos fazer assim, não F., o meu trajeto é basicamente.... eu saio de casa.... pego o ônibus e tipo o ônibus para a estação do aeroporto, eu levaria uma média de 15 minutos, mas, como Recife é um caos, demora 40. Quando eu chego na estação,(...)

Moderador: Então são três uma viagem de três partes primeiro metrô e o segundo ônibus?

P1: o primeiro ônibus segundo metrô e terceiro ônibus e fechou.

Após a resposta do participante P1, houve um momento de silêncio no grupo que perdurou por 24 segundos. Após esse momento, o participante P1 falou a palavra vamos e após isso, cada participante começou a falar o seu trajeto, segundo trechos descritos abaixo:

P7: No meu trajeto, eu saio de casa, pego o ônibus... a parada fica quase na frente da minha casa. Quando eu pego o ônibus lá, (...)

P8: Bom dia irmãos! É... bom... Eu moro em Marcos Freire... Então, eu moro longe. De lá, todos os dias que eu venho para cá, eu pego um ônibus, que vai de (...)

P9: Bom... primeiro, eu saio de casa e vou andando da Avenida até a PE-15 e, quando eu chego lá, (...)

P4: Eu moro em Maranguape 0, que é depois de Rio Doce. Então, é meio que a metade do caminho, (...)

Moderador: Eu moro em boa viagem. Aí antes de sair de casa, eu vejo pelo cittamobi. Eu posso pegar três ônibus. Aí eu vejo o tempo deles no caso se der mais ou menos (...)

Tendo todos os participantes falado sobre o seu trajeto, o moderador elaborou a pergunta seguinte no sentido de saber dos problemas que os participantes passavam no trajeto diário. Da mesma forma da primeira pergunta, os participantes seguiram cada um dando seu depoimento sobre o trajeto. Apesar de as respostas dos

participantes trazerem problemas reais, só houve um momento em que um outro participante interagiu, realizando um comentário e uma pergunta de acordo com a resposta do outro participante. O momento é descrito a seguir:

Moderador: São quantos quilômetros da tua casa para cá?

P1: 10 e É esse inferno para chegar.

P9: É pouco. Pergunta (inaudível)

P1: É 10 também. Na verdade, é 15 parece.... Mas enfim... Tipo, não é tão longe... Sendo que por não ter... O único ônibus que passa pra lá que vem direto pra cá é o opcional. E a gente não está podendo. O opcional é 6 “contos”. Não tenho coração para isso. Então... Tipo... O problema não é o trajeto, é Recife, é o MetroRec. É tudo isso! Não tem uma solução além da passagem que, por dia, dá 3,20.

• Focus Group 2

No segundo *Focus Group* aconteceu houve interação entre os participantes, apesar de eles não estarem engajados, pois ouviram-se risos, piadas internas e conversas alheias durante a técnica. O moderador se mostrou atuante, sempre perguntando e chamando os participantes para a conversa. Em alguns momentos ele também se mostrou impositivo. Dessa forma, o *Focus Group* aplicado nesse grupo caracterizou-se pela interação moderador/participantes e em alguns momentos participante/participante.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos. Vale ressaltar também que não foram realizadas perguntas relativas ao sentimento, apesar de terem sido realizadas perguntas para aprofundar os dados, utilizando como referência respostas do participante anterior.

Os participantes só começaram a gravar o áudio depois que o moderador já havia sido definido. Assim, a aplicação iniciou com a pergunta inicial aberta. Apesar de moderador ter utilizado o pronome como, de uma forma parecida ao primeiro *Focus Group*, as respostas dos participantes foram resumidas e diretas. O trecho abaixo mostra esse momento:

P3: Então, como é que vocês vem para o Cesar?

P11: Sofrendo. De ônibus.

P12: De Ônibus e de metrô

P13: Ônibus, metrô e uma caminhadinha.

Em seguida houve um momento de interrupção do moderador, devido ao ruído causado pelas outras aplicações. Essa interrupção trouxe em seguida questionamentos quanto como deveria seguir o *Focus Group*. Nesse momento, o moderador aproveitou para destacar que a importância do *Focus Group* era a interação entre os participantes.

P3: Galera, bora falar mais baixo aí (inaudível), valeu!

P11: Vai de um por um?

P3: Não, de um por um não, porque o (inaudível) é estar conversando.

P11: Tá.

Voltando a aplicação, o moderador refez a pergunta inicial de forma mais aprofundada, procurando entender o processo e os acontecimentos no dia a dia do participante.

P3: É. Como você vem tipo. O que acontece normalmente no teu trajeto?

P12: Assim, normalmente não acontece muita coisa. Eu venho de carro, fico escutando música. Não tem realmente nada não. Só fica um silencio entre eu e meu pai. Só.

Após a resposta o moderador chamou uma das participantes para a conversa, que também convidou a outra a participante pelo fato de seus trajetos se dar de forma conjunta. Nas falas a seguir, apresenta-se esse momento, além da tentativa de aprofundamento dos dados pelo moderador, apesar de em alguns momentos, este também inibir a resposta da participante.

Fala dos participantes:

P3: E tu P11?

P11: P11 e P14?

P3: É, as duas porque as duas vem juntas.

P11: Vê. Se minha mãe, me leva para a escola, ela me deixa na estação do metrô. Se não eu vou andando. Aí eu chego lá e pego o metrô. Ai chego na estação do recife, pego um ônibus, páro na praça e venho andando.

E tu P14?

P13: Eu ando da minha casa até duas Avenidas depois pego o ônibus e deixo aqui na praça, só que enfim...

P3: Não mas conte mais do trajeto ..

P14: Eu ia falar do trajeto. Achava que ela para falar mais coisas... Tá! É muito ruim! Tipo... quando eu saio de casa às 6:30, 6:40. Aí, eu pego o ônibus de boa. "Tranquilaça"! Não pego trânsito e chego aqui às 7:15. Só que a nossa aula é às 8h45. Então eu chego às 7h15 para nada. Mas quando eu saio de casa às 7 horas, aí eu só chego aqui depois das 8h15, porque tem muito trânsito e é muito ruim.

P11: Tu repete a trajetória que tu não falou.

P11: Vê, no metrô não dá para ver muita coisa, mas é sempre muito lotado, muito lotado! Tipo, eu fico na porta encolhidinha, mas no ônibus não. No ônibus eu gosto, porque eu vejo o Recife Antigo e tal é de boa.

P3: E teu ponto de vista, P14?

P14: Eu não gosto de nenhum dos dois porque é sempre muito lotado. O pessoal fura fila, Mano. (brincadeira do moderador com a pessoa falando “fura fila, meu”) aí eu (pessoa rindo), fiquei intimidada, podia entrar e ir sentada no ônibus, só que (risos) eu não consigo. eu vou em pé. (risos).

P3: Vai fala como é teu trajeto. Descreve mais.

Em um determinado momento da aplicação, um participante atentou o moderador o fato de que ele (participante) não foi chamado para falar sobre seu trajeto¹. O moderador falou que ia deixar ele para o final, no entanto, o participante insistiu na participação e o moderador permitiu que ele falasse, além de indagar o outro colega². Dessa forma, os participantes P12 e P13 contaram como acontecia seu trajeto diário para o Cesar e destacaram o aspecto positivo. Vale ressaltar também a interferência de P12 na fala de P13 em um determinado momento³:

P12: Falta eu, falta P13¹.

P3: Eu sei. Só que ele vai falar tudo direitinho o melhor para o final.

P12: Deixa eu ir falar “velho”.²

P3: Fala. É porque tu já começou falando

P12: Meu trajeto...

P3: Tipo, como tu vê, as coisas que tu observa durante...

P12: Normalmente meu trajeto é o mesmo. Eu venho de carona, vou pela Via Mangue, vendo na estrada e mais estrada e mangue e muito carro. E, se não for isso, eu saio cedo de casa de ônibus, para não pegar ônibus lotado, e venho por outro caminho que tem mais estrada e prédios.

P3: Mas dentro disso aí que tu falou, me diz um aspecto positivo que tu consegue analisar nisso aí. Na vinda, no caso.

P12: Um aspecto positivo é quando eu venho de ônibus sozinho porque Normalmente eu acordo mais cedo e eu me sinto bem fazendo isso.

P3: E tu P13? um aspecto positivo dentro da tua vinda para cá de acordo com o que tu descreveu

P12: Nenhum porque ela se atrasa sempre para chegar³

P13: Nenhum eu não tenho aspecto positivo

P3: sei lá, uma paisagem As meninas aqui falaram.

P13: Não, muito chato. O aspecto positivo é quando eu saio muito cedo de casa e aí, por algum milagre divino, eu consigo pegar um banquinho no ônibus. E aí eu venho dormindo, mas isso é tipo uma vez em 3 meses. É muito importante, porque a gente chega em casa tarde e sai muito cedo. Ou seja, esse cochilinho de uma hora, no trânsito, é ótimo! É que nem você recebeu um ovo de Páscoa grande na Páscoa que tem brinquedo dentro é muito bom.

A partir do questionamento dos aspectos positivos, o participante indagou outras participantes que já haviam descrito seus trajetos. Tirando uma conclusão prévia sobre a percepção de uma participante sobre seu trajeto, ele inicialmente a excluiu da conversa, apesar de ela, mesmo assim, trazer sua percepção. Abaixo, está a situação descrita:

P3: E vocês?

P3: Tu não tem nem o que falar de bom, porque tu só faz reclamar do teu trajeto

P11: Então eu vou dizer agora. Quando metrô tem ar-condicionado E aí eu entro lá e dá tipo gelado (Ahh, é top - Outra participante fala) Geladinho eu falo: meu Deus!

P12: Mas tu reclama do frio aqui!

P11: Mas é que não é tipo uma temperatura muito muito baixa é uma temperatura legal

P11: E quando a gente vai andando, a gente fica suada e porque vai na minha casa até a estação, aí eu fico cansada e quando chega o metro geladinho é massa!

Seguindo a interação entre os participantes, outra participante contou sua percepção em relação aos aspectos negativos. O moderador também tentou indagar a participante P12 sobre os aspectos negativos, mas ela não quis compartilhar esse momento com o grupo.

Fala dos participantes:

P12: Um aspecto muito ruim é quando chove e todo mundo fecha a janela do ônibus e você fica sofrendo.

P14: Amiga, sabe um aspecto ruim é quando o metrô ele chega na estação e do nada ele começa a soltar água por debaixo dele e molha todo mundo que está na primeira fila. É horrível.

P3: (risos) A cara dela de aconteceu comigo (risos)

P3: Aspecto positivo e negativo (px) que você não falou e tentou fugir.

P12: Gente, assim, positivo é porque eu estou indo para o Cesar. Negativo é uma coisa bem dark e eu não quero falar disso não. (risos)

P3: Negativo é negativo

Ao final da aplicação, uma participante indagou o moderador sobre o relato dele em relação ao seu trajeto. O mesmo se eximiu de falar e utilizou discurso autoritário com a participante. O trecho a seguir demonstra esse momento:

P11: E tu P3?

P3: Eu sou moderador, tu fica na tua, senão eu te pico da sala.

• Focus Group 3

No terceiro *Focus Group*, os participantes aprofundaram os dados do seu trajeto diário e se mostraram engajados. O moderador esteve atuante durante toda a aplicação, comentando e chamando os participantes para a conversa, apesar de, em alguns momentos, julgar o participante e apresentar uma certa indelicadeza na forma como ele convidou uma participante.

Novamente, deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos e estudavam juntos. Vale ressaltar também que foram realizadas perguntas relativas ao sentimento, apesar de esta não ter sido aprofundada. Destaca-se também que apesar de terem sido realizados comentários de forma a aprofundar as perguntas e da indagação inicial ter sido uma pergunta

aberta, houve carência de questionamentos com fins de aprofundamento, utilizando de “por quê?”, “como?”, entre outros.

A aplicação iniciou pela validação dos participantes sobre as diretrizes da aplicação em relação a necessidade de um moderador e o tema abordado. Outro ponto interessante foi que o próprio participante se auto nomeou moderador e elaborou a pergunta de acordo com a pergunta utilizada pela pesquisadora na simulação. O trecho a seguir apresenta esse momento:

P16: Ok, tem que ter um mediador né? Um moderador. Quem vai ser o moderador?

P17: hummm....

P16: O moderador tem que ficar moderando a guela toda.

P17: É...

P16: Qual é o tema mesmo?

Pesquisadora: trajeto.

P16: Tá bom! A gente vai começar

Moderador: Vou fazer que nem ela fez porque eu sei de tudo

P18: Começa falando de... Vem vem cá. Senta aqui.

Após a definição do moderador, o mesmo utilizou a pergunta inicial indicada pela pesquisadora a fim de entender o trajeto diário dos participantes. No entanto, apesar de a pergunta ter sido realizada de forma episódica, utilizando do pronome como, o participante abordou também o momento do acordar, o que levou os participantes a falarem sobre toda a sua rotina matinal até o *Cesar School*.

É interessante que na resposta da participante, os outros participantes também interagem com ela de forma tanto a apresentar suas percepções e interagir. A partir dessa interação, a participante conta mais detalhes do acontecimento referente a seu trajeto. O trecho a seguir, demonstra o dado acima relatado:

Moderador: Como é teu o trajeto desde que tu começa o dia até chegar no *Cesar School*.

P18: Não, eu não boto alarme. Normalmente eu acordo sozinha às 6 horas da manhã.. Só que 5 horas da manhã eu estou bem Bella na cama, aí toca o alarme do meu irmão com aquela música, Everybody dance (participante canta a música) e ele chega correndo no apartamento. Ai meu Deus.

P19: Ai que inferno

P18: Aí pronto beleza. Aí eu acordo tal e saio para rua. Tem um velho louco que está todo dia na parada de ônibus. Todo dia de manhã. Eu não sei qual é o problema dele. Ele nunca pega ônibus, mas eu acho que ele só fica lá para conversar com o pessoal, eu acho. E ele parece que vai assaltar as pessoas. Porque, "tipo", ele fica "assim" ele fica descalço e fica falando com todo mundo bem em cima da pessoa. "Está ligado"? Aí a pessoa pensa... Já era meu

celular... Já era Minha carteira. Já era tudo. Mas não, ele só quer conversar. Eu acho... Por enquanto (risos)...

P18: Aí eu pego meu ônibus. Só que tem um cara eu acho que ele era do interior e ele pega o mesmo ônibus que eu. Esse cara, sempre que eu subo com ele, só tem lugar... "Tipo"... sabe aquela escadinha do ônibus? "Tipo" ele fica exatamente... Eu sempre sento ali. Só que, assim, quando ele sobe antes de mim, ele, em vez de ficar em pé ali, do lado da escada, como uma pessoa decente, ele estica a perna estica o braço até o outro lado da escada. E fica assim, tá ligado? (risos) Eu não consigo ficar do lado da escadinha. Aí toda vez de manhã cedo tem a minha batalha entrar no ônibus antes do velho.

P17: Entra aqui (imitando o "velho")

P18: É exatamente isso! E o pior é que eu acho que ele sabe, porque ele fica entrando no ônibus olhando para mim. Eu acho que ele faz de propósito para não sentar na escadinha...

Houve uma pausa na aplicação para que os participantes ouvissem a resposta da pesquisadora sobre a escolha do moderador. Após a explicação, os participantes seguiram na aplicação da técnica. Assim, a participante P18 continuou explicando seu relato, como descrito abaixo:

P18: Aí pronto normalmente eu durmo no ônibus até chegar aqui. Eu não sei nem qual é o caminho que o ônibus faz da minha casa.

Após o relato da participante P18, o moderador chama outros participantes para a conversa. É interessante que ele não se preocupa com a forma que ele chama uma participante e, na mesma hora, ela chama a atenção dele. Apesar de ele convidar a participante de uma forma indelicada, isso não influencia no relato do trajeto dela. A seguir está descrito esse momento, além de outros momentos em que o moderador chama os participantes:

Moderador: Vai, coisa.

P17: Coisa?

Moderador: É terceira

P17: Eu acordo de manhã, normalmente pelo meu irmão, que vai para faculdade, sai de sete da manhã. Ele sempre sai antes de mim. Aí ele me acorda. Ele vai faz as coisas dele e depois sai. Faz (inaudível) e sai. Normalmente eu vou no meu carro, tanto que nem sempre eu consigo acordar muito cedo, porque ele me acorda só que, às vezes, eu volto a dormir. (...)

Moderador: Vai P19 (...)

Moderador: Tua vez, vai P19 (...)

No momento dos convites realizados pelo moderador, há também a interação entre os participantes de forma a não participar naquele momento. No momento em que o moderador chama a participante, ela passa a vez para o participante seguinte. Depois ela faz o seu relato:

Fala dos participantes

P16: Vai P19

P19: Vai tu

P20: Tá bom! O meu trajeto até aqui. Para começar, o trajeto é "tipo" uma guerra entre eu e (...)

P16: Tua vez, vai P19

P19: Eu acordo (inaudível) 90% das vezes eu acordo tira um minuto e volto a dormir.(...)

Vale destacar também que em dois momentos o moderador participa da interação entre os participantes, comentando e até mesmo “julgando” o relato contado por eles. O trecho está abaixo descrito:

P16: Meu Deus foi dramático.

P16: Caramba muito cedo velho

Após a fala de P19, os outros participantes contam seus relatos sobre o trajeto diário. Vale destacar os relatos aprofundados que cada integrante traz nessa aplicação.

Falas dos participantes:

P21: Como ele falou, minha irmã também acorda mais cedo que eu. Porque ela faz faculdade mais cedo, que é mais longe também. Aí ela acorda antes que eu tipo eu ainda estou dormindo. Só que eu já tou meio o que acordando, porque ela já está arretando e está gritando. Porque ela fala muito alto. (...)

P22: O meu é porque tipo, primeiro eu acordo às 5 da manhã, porque meus gatos me acordam às 5 horas da manhã querendo comer e eles sabem que só eu ponho comida. Então ficam os dois miando e pulando em cima da minha cara. (...)

Descritos os relatos de cada participante, o moderador começou a realizar algumas perguntas pontuais para o grupo em geral. Da mesma forma que o moderador realizava esse tipo de questionamento, os participantes o respondiam de forma sintética e resumida. Abaixo estão descritas essas perguntas e suas respectivas respostas:

P16: Quem vai de ônibus e quem vai de carro aqui?

..... (inaudível)....

P16: Então são três carros e três ônibus (...)

P16: Quem acorda mais cedo aqui ?

P17..... (inaudível).... Acorda às 7,... (inaudível)....

P22: Eu acordo às 5 horas por conta das minhas gatas, mas eu volto a dormir.

p16: Pronto.

Após essas perguntas, uma participante relata um sentimento pessoal sobre um aspecto da sua rotina matinal e outra participante também interage com ela.

Fala dos participantes:

P22: Eu fico muito estressada porque “tipo” eu tenho um potinho de comida que eu deixo nas minhas coisas. Para quando ela me acordar, porque minha gata é muito gorda. Muito obesa. Aí ela “tipo” mia toda hora. (...)

P18: Tadinha.

p18: O meu cachorro também fica tentando subir em cima da cama só que ele é (...)

Passada a interação, o moderador fala que é para os participantes conversarem entre si. Ele inicia com uma pergunta sobre o sentimento no trajeto, apesar de não aprofundar esse sentimento de acordo com a resposta dos participantes. Ele simplesmente os lista.

P16: Eu não sei mas eu acho que vocês tem que discutir agora entre si.

P16: O que é que vocês sentem quando acorda de manhã?

Vários participantes: ódio raiva, tristeza.

Participante: Acordo de manhã e já perdi 6 meses

Moderador: Anota aí Ódio, raiva, tristeza, decepção

Depois que os participantes respondem à pergunta de sentimento, eles começam a conversar e a sair do tema, desviando o assunto para gatos e cachorros atropelados e pombos e sapos mortos. Depois, eles se dão conta que o *Focus Group* já havia acabado e eles ainda estavam gravando. Esse trecho foi omitido da transcrição por não se tratar mais do escopo do *Focus Group*.

• **Focus Group 4**

O quarto *Focus Group*, foi marcado por alguns acontecimentos que o diferenciou das outras aplicações. O primeiro foi a quantidade de participantes inferior aos outros *Focus Group*, pois a princípio, havia somente três participantes. O segundo acontecimento foi a aplicação de outro *Focus Group*, após a pesquisadora responder positivamente sobre a possibilidade de o moderador participar, com os mesmos participantes, a qual teve um novo moderador e o antigo moderador como participante. Durante o segundo *Focus Group*, um participante do Workshop que até então não havia participado da técnica, também se inseriu na aplicação como participante.

Nas duas aplicações os participantes aprofundaram os dados do seu trajeto diário e as peculiaridades que aconteciam no dia a dia.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos e estudavam juntos. No entanto, apesar de existir essa empatia, na primeira aplicação, os participantes tiveram cautela com o modo de falar. A segunda aplicação já se deu de forma mais natural, refletindo também a relação entre os participantes.

A prática iniciou com o participante já se definindo como moderador perante o grupo, validando o tema a ser discutido e apresentando a pergunta inicial. O trecho abaixo relata esse momento:

Moderador: Então eu vou moderar, eu já falei

P5: Aí vão só vocês dois

P1: tá

P5: É do trajeto para o ambiente?

P1: Não é a trajetória, não?

P5: A trajetória para o ambiente do Cesar.

P1: ok

P10: Como é que vai começar?

Moderador: Então Galera contem aí como é que é o trajeto de vocês, saindo de casa até o Cesar?

Após a pergunta inicial, cada participante descreveu seu trajeto diário. Apesar de o primeiro participante não aprofundar tanto os dados, o segundo o fez, falando inclusive sobre detalhes desse deslocamento. A seguir, está descrito esse momento:

P1: É tipo depende do dia, tem dias que eu posso ir com minha mãe para o Cesar, porque ela trabalha no Banco do Brasil. Aí eu venho de carona. Tem dias que não dá. Aí eu venho de ônibus. Aí é isso.

P10: O meu depende do dia, porque assim tem dias que eu levo meu filho para a escola, aí eu pego um trajeto, e tem dias que eu venho direto para cá. Mas a minha rotina começa assim... Depende muito do meu horário. Normalmente, eu tenho dormido 3 horas por noite e tem sido muito puxado. Então às vezes eu consigo acordar de 7 horas ou de 7h30 para poder me organizar e vir, mas tem dias que o corpo já não está mais respondendo da mesma forma. Aí eu me acordo às 8 horas para me organizar. Eu sei que eu tenho que chegar aqui às 8h45. Depois de umas cinco ou seis experiências de trajetos diferentes usando Waze e sem Waze, eu descobri um caminho que eu levo, assim, em torno de 25 minutos. É bem rápido, pois eu moro em casa forte. De casa forte prá cá, então, eu meio que já sei o tempo normal que levo. Então eu posso até 8 horas estando pronto para vir para cá está de boa. Dá para chegar aqui umas 8h35 ou 8h30, mas quando eu estou realmente nessa disposição de acordar nesse horário. Mas é bem puxado em relação a isso.

Depois que os participantes falaram sobre o seu trajeto, o moderador utilizou um comentário denotando continuidade e abordou uma pergunta relativa aos sentimentos dos participantes em relação ao assunto abordado. Os participantes responderam a pergunta de forma aprofundada, falando inclusive peculiaridades do seu trajeto.

Fala dos participantes:

P1: Assim, eu venho com minha mãe normalmente. Recentemente, ela tem me apressado muito para eu me aprontar para ir com ela. Porque, se eu posso ir com ela, ela não quer que eu vá de ônibus. Aí normalmente é cansaço sabe. Eu me apronto mais rápido para ir com ela. E, na trajetória, eu vou ouvindo música mesmo no celular. É tranquilo assim é um tempo legal. Dá para tocar umas 5 músicas e eu chego.

P10: No meu caso, no primeiro momento da manhã, eu separo meio que um momento com Deus. Eu venho de casa para cá meio que orando mesmo e decretando palavras de fé, determinando e trazendo de certa forma uma resiliência para aquilo que eu estou fazendo. Para que eu possa vencer o cansaço Através de um bom pensamento através de estimular e trazer à tona ou porque é que eu estou fazendo? Porque que eu estou saindo de casa para fazer o que eu faço porque o que eu faço e com que sentido? Então eu tive esses primeiros momentos para refletir sobre as coisas como vão ser no meu dia e trazer à tona fé.

P10: Porque eu acredito que a fé ela é o meu combustível Isso é muito forte para mim e faz com que eu passo o dia renovando as minhas forças Não estando cansado e reclamando mas estando satisfeito porque eu estou realizando algo naquele dia. E isso eu trago sempre ao meu coração todos os dias de manhã. No meu trajeto de lá para cá é o meu momento entendeu. De oração mesmo.

Abordado os sentimentos, o moderador pediu para que os participantes descrevessem os artefatos utilizados por eles nesse trajeto.

Fala do participante:

Moderador: E que instrumentos vocês encontram no carro de que artefatos vocês se utilizam ou que são ativamente participantes desse momento?

P1: O carro da minha mãe quando eu venho com ela. né? Acho que pode ser considerado um artefato. Meu celular e o fone de ouvido porque eu venho escutando música E de vez em quando eu venho olhando o caderno do Cesar para ver as anotações. Ou eu venho olhando alguma coisa no celular mesmo E no ônibus a mesma coisa eu venho escutando música. Então o artefato é o celular e o fone de ouvido.

P10: No meu caso o artefato que eu venho é o carro quando eu venho dirigindo eu não posso estar usando outros artefatos Mas assim eu coloco a música acho que a música faz parte também né as vezes eu coloco pelo celular às vezes eu coloco pelo carro. Depende da playlist, então assim. Mas é basicamente isso entendeu os artefatos.

Depois que o moderador perguntou sobre os sentimentos e os artefatos utilizados, ele pediu para que os participantes falassem mais entre eles, o que não ocorreu. Nesse momento, um dos participantes pediu para ele participar e ambos ficaram em dúvida sobre essa possibilidade dentro da aplicação da técnica. Assim, apesar de um pouco tímidos, eles perguntaram para a pesquisadora sobre essa possibilidade e, após o feedback positivo, iniciaram um novo *Focus Group*, trocando o moderador, que começou como uma entrevista entre dois participantes (o novo e o antigo moderador) e se tornou um pequeno *Focus Group* quando o novo participante se inseriu na conversa. Abaixo, está descrito o acontecimento acima citado:

Moderador: Podem conversar mais sobre...

P10: Fala você também moderador.

Moderador: O moderador fala?

P10: Eu não sei eu acho que fala. (...)

Moderador (perguntando para a pesquisadora): A gente queria saber se o moderador poderia falar também?

Pesquisadora: Pode o importante é todo mundo participar. (...)

Iniciada a segunda aplicação, o novo moderador fez a pergunta inicial, com base na indagação realizada pelo antigo moderador e na simulação antes da aplicação da técnica, e o participante respondeu de forma aprofundada. Vale ressaltar que a pergunta foi realizada de forma mais concisa do que na primeira aplicação e as respostas foram influenciadas pelas respostas anteriores.

Fala dos participantes:

Novo moderador: Como é que é esse momento da trajetória (influenciado pelo moderador anterior)

P5: Então você já sabe como é a minha manhã (influenciado pela simulação). Eu pego meu carro porque ele fica no estacionamento do prédio. Saio e tenho 2 trajetos principais que eu faço. Ou eu faço pela Via Mangue, porque eu moro perto do Dona Lindu. Porque eu descobri que é um pouco mais rápido eu levo cerca de 30 a 35 minutos para chegar aqui. O eu pego pela Avenida Boa Viagem que eu demoro em torno de uns 40. Depende muito se eu tiver atrasado.... Na verdade eu pegava mais Avenida Boa Viagem hoje em dia eu pego mais a via mangue Mas eu já acabei meio que pegando boa viagem porque Eu ia meio que dá carona mas acabei que não dê carona. Mas assim eu vou com meu carro coloco as minhas músicas lá eu tenho um pen drive com troçentas músicas E cada dia eu escuto algum álbum diferente que eu coloquei lá. Depende do meu humor...

Após as respostas dos participantes, o moderador realizava comentários em um tom de continuidade o que fez o participante entender que ele deveria aprofundar o dado falado e continuou descrevendo o seu relato. O trecho abaixo descreve esse momento:

Novo moderador: ... Ah, sim sim...

P5: bicho escroto

Novo moderador: Eu estou falando estou (inaudível)

P5: eu estou ligado que você está fazendo você está me incentivando a falar mais.

Novo moderador: Interessante

P5: Eu fico medindo o tempo que eu estou para saber se eu estou mais rápido você não estou mais rápido em quanto tempo eu vou chegar. Porque meu carro tem medidor de tempo. E é isso.

Depois, o moderador realizou a pergunta relativa ao sentimento, que também gerou respostas aprofundadas. O participante também utilizou de uma linguagem bem natural e característica da sua idade para falar do seu sentimento.

Fala do participante:

Novo moderador: E como é que você se sente assim nesse trajeto?

P5: É uma m****. eu odeio. Para mim, eu dirigir com trânsito e tanto a via Mangue quanto Boa Viagem tem trânsito em algum momento. A via Mangue

tem trânsito antes de entrar na Via mangue, até o Shopping Recife que Avenida é bem pequena. Aí o fluxo fica travado . E no final da Via mangue Também é trânsito para caramba só que no final da Via mangue Menos mal porque ele anda relativamente rápido Apesar de parecer gigante o sinal mais na frente é um sinal que dá para a galera andar. Enquanto boa viagem é muito bom até o Pina porque é mais bonito de se ver e flui bem. mas chegando no Pina no jcpm, pega um trânsito miserável, Vento para caramba e é tipo uns 10 minutos só nesse trânsito Só para conseguir fazer uma curva E aí isso me deixa assim.... Hoje em dia eu já relevo mas não são bons momentos não. Aí dali em diante é mais tranquilo não tem também muito estresse porque o resto flui bem.

O moderador também realizou a pergunta dos artefatos utilizados e, após a resposta do participante, ele o alertou sobre o uso de palavrões pelo participante. O participante, entretanto, relatou que estava falando de forma natural e sincera e continuou o seu depoimento.

Fala dos participantes:

Novo moderador: E que tipos de artefatos você se utiliza quando está fazendo essa trajetória?

P5: Eu ligo meu carro. O rádio do meu carro USB que está no rádio do meu carro. Uso o medidor para ver quanto tempo eu já estou no trânsito quanto tempo falta mais ou menos para eu chegar. O relógio do carro para comparar. Ele está sempre oito minutos atrasado aí eu sempre falo mais 8. Os sinais que acabam com a minha vida.

Novo moderador:Isso é para o mestrado dela não fale palavrões (risos)

P5: Eu tô sendo sincero pô eu tô sendo sincero não posso Fazer nada. o carro dos outros que volta e meia me atrapalham. Porque a galera dirige mal que só. O que mais? não sei... Possivelmente os anúncios Políticos sempre tem no caminho. Especialmente se for na Avenida Boa Viagem. O Boi Preto, era Boi e Brasa e agora Fechou e agora é o centro para Bolsonaro. Eu sempre passo na frente. Tem o Anderson que tem ali também... Aquele cara que nem sei mas é o Anderson, eu só sei disso. Aí pronto por fora as fotos pelos carros né E aí eu julgo O candidato Com base no que o carro fez. Aí se o carro for Barbeiro aí pronto eu já não volto nele. Daniel Coelho já perdeu meu voto nessa brincadeirinha. Teve um cara que foi muito babaca com adesivo de Daniel Coelho aí eu te fodo eu não vou voltar em tu não (risos). Aí essas coisas às vezes eu fico pensando na vida vai saber. Às vezes usa o celular, apesar de ser errado, mas corta essa parte viu? (risos) Brincadeira pode usar (Risos).

Após o depoimento do participante, o moderador “brincou” utilizando um certo tom de julgamento para as ações que o participante relatou. Nesse momento, o participante P15 se aproximou e pediu para ser incluído na aplicação da técnica.

Novo moderador: Diz teu nome completo aí RG CPF

P5: meu nome RG CPF a placa do carro (risos). Quantos pontos na carteira e é esse

P15: Galera eu vou me juntar a vocês aí.

Dessa forma, o novo moderador realizou a pergunta inicial referente ao trajeto para P15 e o mesmo respondeu de forma mais sintética, sendo necessário que o moderador realizasse mais perguntas a fim de aprofundar os dados. Vale ressaltar que nesse momento, o moderador utilizou de perguntas de aprofundamento, abordando também os pronomes interrogativos “Por quê” e

“Como”, além de perguntas que procurassem entender o sentimento em relação ao assunto abordado.

Novo moderador: Conta aí como é que atua a trajetória da tua casa até o Cesar
 P15: P**** eu acordo infelizmente meio tarde. Vários dias eu tenho acordado mais tarde do que o normal. Aí eu tomo café da manhã tomo na eu faço as coisas todinha na maior tranquilidade porque É meu ritmo mesmo mesmo se eu Tiver atrasado e pegue o ônibus de 8 horas.

Novo moderador: Então tu vem de ônibus?

P15: eu venho de ônibus mas no caso, Quando eu acabo me atrasando meu pai costuma me deixar na parada de ônibus que é ali Avenida Norte, Mas ao mesmo tempo não é muito longe não então..

Novo moderador: Tu mora onde?

P15: Arruda tá ligado a Disnove na Avenida Beberibe, é a rua da Disnove ali.

Novo moderador: Vamos dizer que sim. Mas teu pai te deixa por quê?

P15: Porque é para acelerar as coisas né.

Novo moderador: É muito longe a parada?

P15: Não é só apagar celular as coisas mesmo porque eu já sou lento. Eu acordo tomo café da manhã algo bem completo geralmente sanduíche ovo frito, Uma vitamina. Tem que tomar os remédios também da manhãzinha. Vou tomar banho depois me arrumo e vou me embora para pegar o ônibus da faculdade eu pego... Eu levo uns Eu acho que eu demoro uns 40 minutos para faculdade umas meia hora uns 40 minutos para chegar aqui dependendo do trânsito na hora que eu estiver pegando ônibus.

Novo moderador: E como é que essa parada de ônibus?

P15: Bem parada porque Avenida tem um trânsito na p**** e no ônibus eu fico escutando música maior parte do tempo e tentando não cair no sono porque eu ando tendo muito sono nas manhãs recentemente então eu já dormi no ônibus mais do que só algumas vezes. Quase que pegava o trajeto de volta para Avenida Norte duas vezes inclusive. A minha sorte a minha sorte foi que eu acordei na parada do Paço Alfândega antes de ir para outra ilha e começar outra reta de volta aí eu desci na hora.

Após aprofundar os dados com o participante, utilizando de questionamentos através dos pronomes “por quê” e “como”, o moderador utilizou a pergunta relativa ao sentimento do participante em relação ao assunto estudado. A resposta do participante ao contrário de alguns, quando eram indagados sobre o sentimento, apesar de revelar dados específicos do participante, não foi tão aprofundada, pois ele não prolongou a conversa.

Novo moderador: Então, tu se sente mais cansado. Como é que você se sente nessa viagem de ônibus?

P15: Depende da minha disposição no dia. Se eu estiver com muito sono, eu continuo muito cansado. Se eu estiver despertado já, eu não sei... Eu sou muito relativo nessas coisas... Eu não sou muito consistente não.

Seguindo o mesmo roteiro utilizado com os outros participantes, o moderador seguiu com a pergunta sobre os artefatos utilizados e o participante foi bem sucinto ao falar sobre isso. Nesse momento, o participante P5 interagiu em tom de brincadeira, sobre

ser roubado o vem e o participante continuou descrevendo os artefatos, saindo um pouco do tema trajeto e relacionando os artefatos no contexto de acordar. Assim, o moderador percebeu e reconduziu o participante para o escopo do tema e este respondeu de forma mais aprofundada.

Fala dos participantes:

Novo moderador: O que é que tu tem nessa viagem, entre tua casa e o Cesar?

P15: Meu cartão do vem, roupas,

P5: Passa passa

P15: mesas p**** de pagar o ônibus P****

Novo moderador: Mas sim, artefatos?

P15: Acho que nem os vendedores entra pela porta de quando vai descer pela parada.

P15: É velho é minha cama meu lençol travesseiros copo para celular.

Novo moderador: Mas especificamente da hora que tu sai de casa até chegar no Cesar

P15: Então é Quando vem mesmo tá tudo bem mesmo fone de ouvido celular mochila para carregar minhas coisas roupa porque eu não saio pelado por aí.

Após as perguntas, ao final da aplicação, o moderador pediu para que os participantes conversassem sobre os relatos por eles falados. Os participantes conversaram sobre vários temas de trajeto e também alguns assuntos fora do escopo. Dentre os assuntos a destacar sobre os temas do trajeto estão casos de dormir no ônibus, discussões sobre andar de bike, o trânsito no Recife, além de uma discussão mais aprofundada sobre estacionamento. Nesse momento, nota-se a participação do moderador como participante.

Falas dos participantes

Novo moderador: Beleza conversem sobre isso.

P15: P**** velho não sei porque teve a....

P1: vocês acham normal. Esse trajeto demora esse tempo?

P15: Eu acho acho que demora o tempo.. De boa.

P15: concordo

P5: quem criou a lei de ter que ir com roupa também (risos)

P15: É tem umas ideias meio deturpadas.

P1: então vocês acham tranquilo trânsito Que tem em Recife

P15: Não,

P1: O tempo que vocês gastam o tempo normal que vocês acham

P15: Não é uma m**** mas assim a gente não tem muito o que fazer então...

P1: Geralmente o caminho de volta de ônibus demora mais do teu caminho de ida. É mais (inaudível). Eu já penso sinceramente em vir de bike.

P15: Eu também só que eu já desaprendi a andar de bike. Dá um tempo eu aprendi, desaprendi, aprendi de novo e agora eu não sei andar de bike. Que m**** né.

P1: Como é que tu sabe que não sabe?

P15: porque velho, se eu for subir numa bike agora eu não vou conseguir andar nela direito eu vou mandar umas duas pedaladas e cair tá ligado. Porque eu já passei por essa experiência antes. Aí tipo velho, teve uma vez que eu tava vindo aqui para o Cesar, eu tava morrendo de sono... Eu dei um cochilinho acordei ali na prefeitura. E por alguma razão pensei: dá para dar mais um cochilinho de novo aí eu fui dormir e acordar no paço alfândega.

P1: Pelo menos foi no paço alfândega

P15: é, pelo menos foi no paço alfândega.

Novo moderador: porque ainda dá.

P15: Ainda dá ainda dá para vir andando. Não sei como que eu tive a velocidade o raciocínio para tipo perceber onde eu estava e sair nas carreiras do ônibus tá ligado.

P10: Qual a distância da casa de vocês para o Cesar vocês têm uma noção?

P15: Alguns quilômetros mais bem pouquinho. não é longe não porque eu ando até Avenida Norte e venho direto até o fim, direto. Não é tão longe não.

Novo moderador: Eu não sei não pô eu não quero falar quantos quilômetros porque eu não quero me arriscar falando alguma coisa errada aqui.

P15: É falar uma medida específica.

Novo moderador: tu mora em que área de Boa Viagem?

P5: Eu moro no final, quase em Jaboatão.

P15: P****

P1: Quase em Jaboatão já?

P5: Dá para ir andando até Jaboatão. 20 minutos andando até Jaboatão. E no Dona Lindu sabe o Dona Lindu?

P15: Velho, tem uma tia que mora lá. Minha família é assim velho mora todo mundo em Boa Viagem. É só minha família mesmo Que fica aqui na Zona Morte, Zona Norte, eu ia falar zona morte, velho.

P5: Eu acho que o meu é um tipo 15 quilômetros no máximo assim eu demoro meia hora. Minha velocidade média é tipo 30 km por hora.

P15: P****.

P5: eu acho que isso é normal uma cidade.

Novo moderador: E tu acha fácil estacionar aqui?

P5: Aí na frente sempre tem um lugar para estacionar.

P15: É tipo um lugar que não pode.

Novo moderador: um lugar que pode né.

Novo moderador: Qual o número da tua placa?

P5: Meu nome é T. L. (se referindo ao moderador) (risos)

Novo moderador: Estacionar é sempre tranquilo

P5: Tu estaciona onde?

Novo moderador: Eu estaciono aqui, ou estaciono lá, depois do Cesar. Praça Tiradentes. Tem uns galpões, aí eu estaciono. É tranquilo estacionar lá.

Novo moderador: É área residencial não é mais zona azul.

P5: Zona azul não, é tranquilo.

Pós-Aplicação

Após a aplicação da técnica, houve um momento para que todos os participantes conversassem com a pesquisadora e apresentassem a sua percepção sobre a técnica, sobre o papel do moderador e as dificuldades que sentiram.

Primeiramente a pesquisadora perguntou aos participantes o que eles acharam sobre a aplicação da técnica. Eles responderam que ela não era tão solta quanto parecia, pois no momento em que o moderador fazia a pergunta, eles precisavam responder, que gostaram do nível de detalhamento proporcionado pela técnica.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: O que é que vocês acharam da aplicação da técnica?

Participante FG1: Interessante assim a primeira impressão que eu tive de que ia ficar uma coisa muito solta não é tão solto quanto parece. Tipo um moderador Faz uma pergunta e você tem que responder exatamente a pergunta que ele fez e não fugir corpo que ele delimitou. Interessante.

Participante 2 FG1: O massa que dá para detalhar ainda mais tipo se um questionário seguindo o roteiro, A pessoa que está te entrevistando pode limitar a tua resposta. Algo muito mais específico. e daí nessa técnica Dá para não fugir do assunto mas ir além sabe Dentro daquele tema. E daí, aborda outras coisas e eu acho que isso é muito válido para entender principalmente como usuário se situa naquela situação.

Seguindo a linha de aprofundamento dos dados falado pelo participante, a pesquisadora perguntou o quanto eles compreenderam os dados e eles responderam que acharam interessante o fato de se identificar diferentes processos de trajetos em um grupo de participantes. Abaixo, está descrito esse trecho:

Pesquisadora: E sobre os dados, o que é que vocês sentiram que entenderam? O que é que vocês conseguem sintetizar Dessa jornada de sair de casa até o Cesar. O que é que vocês compreenderam?

Participante FG1: No caso eu fui a pessoa que ela usou embora seja a mesma trajetória sair de casa até o Cesar existem fatores diferentes, por exemplo, Eu tenho que sair na minha casa pegar um ônibus para levar a integração e pegar outro para vir para cá enquanto outras pessoas já pegam um ônibus direto para cá. Enquanto a participante por exemplo tem que pegar o ônibus e ir para o metrô e do metrô vim para cá. Tem alguns diferenciais dependendo de onde a pessoa mora e o como ela chega aqui.

Participante 2 FG1:E a dificuldade maior de todo mundo é justamente a desorganização do transporte público.

Sobre o moderador, dois moderadores falaram que sentiram dificuldade por não terem elaborado um roteiro anteriormente. Vale ressaltar a percepção do moderador do

Focus Group 1 que falou que ficou cochichando para saber que pergunta fazer. Nesse momento é verificado nos 24 segundos de silêncio que acontece nessa aplicação. Além disso, o participante do *Focus Group 4*, também relatou essa insegurança de não saber se havia algo mais para ser abordado. Ele também destacou alguns dos assuntos abordados como música e algumas peculiaridades de determinados participantes.

Os grupos dos moderadores dos *Focus Group 2* e *3* relataram que se sentiram mais a vontade e citaram a interação entre os participantes como ponto positivo. O moderador do FG1 falou ainda sobre a dificuldade da primeira pergunta e que essa dificuldade ia desaparecendo com o desenrolar da técnica. Deve-se destacar também que o mesmo relatou ter uma experiência prévia com a aplicação desse tipo de técnica e citou um exemplo pessoal de aprofundamento de dados.

Falas dos participantes:

Pesquisadora: Quem foi o moderador de cada grupo?

O que é que vocês sentiram como moderador?

Moderador FG1: Olha a dificuldade mesmo assim porque eu tive que elaborar as perguntas sem ter feito o roteiro antes. Aí eu ficava meio confuso tanto que eu ficava tipo Cochichando para o povo sem gravar aqui. agora está gravando. Eu estou me queimando na verdade. Eu tive que ficar cochichando, tipo eu pergunto o que? Aí o pessoal respondia aí eu pegava perguntava.

Pesquisadora: Você não está se queimando! Isso enriquece a Pesquisa.

Moderador FG1: Mas agora enriqueceu. Mas é isso na parte de elaborar a pergunta, Como eu não tinha um roteiro antes aí eu ficava meu Deus eu não sei o que perguntar aí eu peguei para ajudar. É isso.

Moderador FG4: Eu senti a mesma coisa. Teve um momento que eu perguntei e eu não sabia mais o que perguntar. Eu estou gravando isso também. Meio que todo mundo já tinha contado o dia de cada um. Aí eu não queria entrar especificamente não aí eu fiquei sem saber o que fazer. mas fora isso por outro lado de alguém encontrar um muita coisa na rotina. Aqui teve um padrão que todo mundo meio que ouve música. Só que existe alguma peculiaridade um participante vem de ônibus o outro é meio ônibus às vezes meio carona Eu venho dirigindo, ele também. Ele tem que levar o filho, eu já venho direto. Todo mundo tem uma peculiaridade mas também tem coisas em comum. Para a gente também o aspecto do que a pessoa faz no nosso caso a gente ouvir música. O outro participante tem todo um ritual dele de manhã que é extremamente interessante. Isso traz outras facetas que você não teria visto com sua própria experiência, ou somente em uma Pesquisa de entrevista. Porque você não sabe como procurar isso. Porque você não espero que você esteja lá por exemplo. E eu achei você interessante. No meu caso, eu não fui muito além de ouvir música, mas encontrar uma coisa que você não imaginava que estava lá e isso se alguma coisa que você pode trabalhar depois. Aí eu achei isso massa!

Moderador FG2: Aqui, assim, a pergunta Inicial foi a questão mais difícil, mas depois foi tranquilo. O pessoal foi falando as coisas e por muitas vezes a pergunta fala por si só. A ideia de você consegue aprofundar em certo tipo de assunto. Eu acho que se você der um rumo por menor que seja tudo vai se

desenrolando. Aconteceu isso mais ou menos no meu projeto passado onde a gente tinha um roteiro mas, como muitas vezes a gente trabalhava com criança, e por muitas vezes a criança fugia completamente do roteiro. Aí a gente tinha que adaptar isso estava lá sempre gravando. Não tenho várias pessoas era mais ou menos uma ou duas no máximo, mas tinha essa fuga ao roteiro principal e adaptação. E aqui é bem isso. Quando você ver que está desacelerando, você daquele foguinho de palha para ver o que que acontece, e todo mundo continua falando.

Moderador FG3: Aqui foi primeiro eu fiz aquilo de perguntar a experiência de cada um. e a medida que os foram falando, a gente ia discutindo sobre esses pequenos detalhes. Tipo quem vai de ônibus quem vai de carro ou quem vai daquilo. Qual a melhor hora ou que horas cada um acorda. Quem acordava mais cedo quem acordava mais tarde. Esse tipo de coisa, então eu achei bem interessante começar vendo a experiência de cada um, para depois e desenrolando uma discussão

Aproveitando essa fala sobre a interação entre os participantes, a pesquisadora procurou saber se eles perceberam a construção de um conhecimento compartilhado. Os participantes falaram que sim e um destacou que o fato de ele já conhecer os participantes ajudou na naturalidade da conversa. Abaixo, segue essa descrição:

Pesquisadora: Vocês sentiram que chegaram nessa parte comum é nesse conhecimento compartilhado?

Moderador FG3: Sim

Participante FG3: Eu acho que foi muito interessante também na questão de sentir à vontade. Ajudou muito mais a fluir a conversa. Quando for exemplo: que eu conheço todo mundo, então eu me sinto muito mais à vontade em falar do jeito que eu falo sobre o assunto. e ajuda muito a fluir a conversa.

Por último, a pesquisadora perguntou se os participantes teriam alguma crítica e enfatizou que não haveria problema se eles criticassem e que eles poderiam ficar a vontade. Os participantes responderam mais com dúvidas em relação a como guardar esses dados e fazer análise. Assim, a pesquisadora respondeu a pergunta, falando da importância para o designer de gravar vídeos ou audio e da criação de jornada do usuário para sintetizar esses dados. Um participante também complementou a explicação da pesquisadora. A seguir, está a descrição desse momento:

Pesquisadora: Vocês tem alguma crítica a técnica?

Silêncio

Pesquisadora: O que vocês não gostaram, o que vocês acham que poderia melhorar...

Participante FG1: Só....(risos)

Pesquisadora: Conta que eu não estou aqui

Participante FG1: Não eu só ia perguntar uma coisa aqui para mim não ficou muito claro aqui, Tipo se eu fosse aplicar no meu projeto eu tenho que gravar conversa eu posso escrever....

Pesquisadora: O ideal é você gravar o áudio e se você puder você filmar. Porque quando você está gravando você só vai escutar, mas se você filmar você vai ver as ações e as expressões das pessoas que demonstram também

muito. Grava o áudio e escuta o áudio. Faz uma análise. Por exemplo, se a gente tivesse mais tempo aqui, cada um e escutar seu áudio e entender o que é que tá acontecendo. Aí a gente poderia construir uma jornada do usuário. Por exemplo, saiu de casa. O que é que ele faz? Vocês iam colocando cada dado que iam achando. E aí como cada um tem o seu, agente poderia construir um mapa. E tem várias formas que a gente pode construir esse mapa. Por exemplo, tem o mental models não sei se vocês conhecem.

Sim!

Pesquisadora: Vocês também podem fazer isso por fim. Por exemplo cada grupo: a gente viu que a nossa jornada foi essa forma. Aí cada grupo faz o seu vídeo simulando essa jornada. (...)

Moderador FG2: Só complementando um pouco do que já disse dessa questão da análise dos dados. Num grupo no semestre passado foi uma das coisas que os mentores da gente mais tocaram. Tipo grave e grave grave tenha vídeo. Porque muitas vezes a criança podia não expressar certas coisas em forma de áudio, mas fisicamente ela expressava. Tipo você tem uma ideia do que ela mais gosta. Ela está mais junto de certas coisas.... ela tem certas ações. Tipo acabar tendo um padrão a ser completamente aleatório. Isso tudo é muito interessante dentro de uma Pesquisa. Só para enfatizar isso!

1º Workshop com alunos de Graduação – Cesar School – Dia 2

Técnica Entrevista Situada

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente, foi apresentado um vídeo e durante o vídeo a pesquisadora escrevia os principais pontos e possíveis perguntas para auxiliar os participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os audios do workshop, explicando que seriam utilizados para fins de pesquisa.

Solicitada a gravação, a pesquisadora explicou as limitações da entrevista situada e que o ideal é que ela fosse realizada no contexto real do usuário. Depois, ela realizou algumas perguntas para os participantes de forma a verificar o que e como eles entenderam as técnicas, a atuação do moderador, além das dúvidas dos participantes.

Sobre a percepção dos participantes, alguns falaram que entenderam a técnica como uma entrevista mais qualitativa. As falas a seguir destacam esse momento:

Pesquisadora: E vocês conseguiriam dizer qual a diferença entre a entrevista situada em uma entrevista etnográfica?

P2: Eu acho que a entrevista etnográfica ela é mais formal no sentido de tipo, Quando eu estava tendo aula de pesquisa social, ela falava muito sobre a questão de tipo entrevistas que pressionam usuário de tipo sentar na frente dele e perguntar coisas em uma banca em uma sala branca, por exemplo, parecendo um interrogatório. Isso meio que prejudica os resultado da pesquisa. No momento que eu, por exemplo, me sinto no lugar em que a pessoa trabalha, ele se sente à vontade para falar, por exemplo... e as coisas que a gente quer saber podem sair sem exatamente perguntar a ele.

Também foi realizada pela pesquisadora a pergunta sobre a diferença entre a entrevista situada e a entrevista etnográfica de acordo com a metodologia de aplicação do workshop. Após as respostas dos participantes, a pesquisadora também enfatizou a questão de pedir para eles simularem a atividade falada por eles de forma a enfatizar essa característica da técnica. Essa compreensão é demonstrada no trecho a seguir:

Pesquisadora: E vocês conseguiriam dizer qual a diferença entre a entrevista situada em uma entrevista etnográfica?

P2: Eu acho que a entrevista etnográfica ela é mais formal no sentido de tipo, Quando eu estava tendo aula de pesquisa social, ela falava muito sobre a questão de tipo entrevistas que pressionam usuário de tipo sentar na frente dele e perguntar coisas em uma banca em uma sala branca, por exemplo, parecendo um interrogatório. Isso meio que prejudica os resultado da pesquisa. No momento que eu, por exemplo, me sinto no lugar em que a pessoa trabalha, ele se sente à vontade para falar, por exemplo... e as coisas que a gente quer saber podem sair sem exatamente perguntar a ele.

Pesquisadora: E outra coisa que a gente vê essa relação, por exemplo, é se a gente verifica que a pessoa está dentro de casa e ela assiste televisão, aí você pode chegar para ela dentro da casa dela e perguntar: tu poderia simular um pouquinho esse momento que tu tá assistindo televisão? Porque aí a gente consegue entender essa relação, por exemplo, do que a mão dela alcança, do corpo e de como o corpo está reagindo. Por exemplo, no tema que a gente estava utilizando ontem, você está dentro de um carro e você quer estudar aquela relação da pessoa dentro do carro. Então até onde o corpo dela pode pegar? Em uma entrevista situada você também lida dessa relação corpo-objeto-corpo-cenário.

Sobre o papel do entrevistador, os participantes falaram que entenderam e não realizaram nenhum comentário a mais. Dessa forma, a pesquisadora explicou a diferença entre a entrevista situada e seguiu solicitando os participantes que se dividissem em grupos entre três e quatro pessoas, sendo uma o entrevistado, uma ou duas, o entrevistador e uma o analista da entrevista, que também iria filmar e poderia realizar perguntas a fim de aprofundar os dados. O trecho a seguir traz esse momento:

Pesquisadora: E a questão do papel do entrevistador, vocês entenderam?

Vários participantes: Sim

Pesquisadora: E se eu pedisse para você aplicarem a técnica, vocês se sentiriam à vontade?

Vários participantes: Sim

Pesquisadora: Massa!

Pesquisadora: E outra questão sobre a diferença entre o *Focus Group* e a entrevista situada é que na entrevista situada você está com uma pessoa somente sendo entrevistada, no *Focus Group* você tem aquela parte do conhecimento do grupo.

Pesquisadora: Vamos fazer o seguinte então, vamos fazer a simulação. Eu queria que você se dividissem em um grupo entre 3 e 4 pessoas, para justamente a gente poder fazer a entrevista, porque quanto mais gente a gente

coloca, mais a entrevista tende a se alongar. Dessas três pessoas, dois vão entrevistar e um vai ser o entrevistado. E a quarta pessoa, se houver, ela também pode analisar. Quem estiver entrevistando também pode analisar.

Definidos os grupos, a pesquisadora solicitou que os participantes definissem o tema a ser abordado e enfatizou que este não poderia ser o mesmo usado no *Focus Group*.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: E a gente também precisa escolher um tema que a gente vai utilizar exceto o que a gente utilizou ontem que foi o trajeto.

P3: Almoço.

P2: eu acho que poderia ser um momento do almoço.

Pesquisadora:: Todo mundo concorda que poderia ser o momento do almoço?

Vários participantes: Sim.

Definido, o tema, os grupos e sanadas as principais dúvidas dos participantes, a pesquisadora solicitou que um participante se disponibilizasse e realizar uma simulação da técnica Entrevista Situada. Os participantes se apresentaram voluntariamente e a pesquisadora iniciou a simulação utilizando de uma pergunta episódica em relação ao momento estudado. Para a simulação, foi enfatizado que o tema seria o momento que os estudantes chegam no Cesar.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: E eu queria uma pessoa para fazer uma simulação da técnica para vocês entenderem melhor aplicação:

P3: Eu vou entrar está você dentro do seu contexto do dia a dia.

Pesquisadora: Agora, a gente não vai trabalhar com o momento de almoço, para não influenciar vocês. Vamos trabalhar o momento que tu chega dentro do César.

P4: Hummm.....

A simulação antes de iniciar a aplicação da técnica é interessante porque permitiu aos participantes emergirem na forma de aplicação e entenderem como funciona a Entrevista Situada dentro do dia a dia das pessoas. Após a simulação, a pesquisadora fez uma explicação final e pediu para que os participantes iniciassem a técnica.

A seguir, destacam-se algumas perguntas utilizadas durante a simulação:

Pesquisadora:: Se imagine chegando no César, hoje, ontem, no seu dia a dia. Como acontece esse processo?

P3: Normalmente, vindo para cá bem estressante, então assim normalmente quando eu estou... eu ando certo período de tempo para chegar aqui no Cesar. E normalmente (...)

Pesquisadora: Por quê?

P3: Por que são pessoas que, querendo não, eu tenho um certo apreço, que me (...)

Pesquisadora: Quais são os programas que tu acessa esse seu processo de pegar o computador? Tu poderias fazer uma simulação como seria?

P3: Assim, a gente chega lá na secretaria, (...)

Pesquisadora: Mas voltando tu pegou o computador, chegou no César:

P3: Aí normalmente eu pego o computador. (...)

Pesquisadora: E como é que fica a tua mesa quando tu tá conversando com o pessoal? Só o computador? Fica mais alguns outros objetos?

P3: Não, normalmente ficam as bolsas ou, dependendo se alguém estiver com PC aberto, (...)

Pesquisadora: Qual o sentimento que estou define nesse momento?

P3: Alegria, felicidade... Sei lá, parece que um peso (...)

Pesquisadora: Pronto! Essa é a simulação. Vocês podem ficar à vontade. Como são só duas pessoas entrevistando, uma vai falando e a outra também pode complementando. E outra coisa que eu ia pedir... que ao menos um dos entrevistadores, eles filmassem essa relação. Porque aí justamente, quando a pessoa mostrar: Ah meu computador é assim, minha mesa é assim.. Aí você já vai filmando... Até para facilitar na análise depois.

Aplicação

• Entrevista 1

A primeira Entrevista Situada aconteceu de forma aprofundada, apesar de ter sido curta e não ter sido filmada por inteiro. Durante o vídeo, não foi observado fato de a entrevistadora ter solicitado a simulação do almoço. Vale ressaltar o uso de gestos pelo participante, enfatizando algum dado relatado. Ele também descreveu o processo do seu almoço de forma aprofundada.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos. Vale ressaltar também que foram realizadas perguntas para fins de aprofundamento do que o participante falou.

A prática iniciou pela organização dos participantes sobre quem seria o entrevistado e a organização de como seria a entrevista. O trecho a seguir traz esse momento:

Tu quer falar, não ele vai falar

Os participantes improvisaram o celular (câmera) em uma mesa.

A entrevistadora fez a pergunta inicial tentando levar o participante a imaginar o momento de almoço e o participante respondeu descrevendo esse momento de forma aprofundada e detalhada.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: Então, você está aqui no Cesar e tudo mais... Eu queria saber qual é o seu processo de almoço?

Participante: Normalmente a gente larga de meio-dia e 15, dependendo dos professores. Aí primeiro eu tiro o casaco, porque é muito calor aqui e eu não consigo sair com casaco para ir almoçar. Aí Eu vou andando e eu sempre paro para pensar se eu vou almoçar com L. ou G..., essa galera, no Apolo ou se eles vão querer e ir no Paço. Mas normalmente eu vou no Apolo porque é mais barato (faz o gesto de ser barato). E tipo.... almoço... eu prefiro almoçar sozinho muitas vezes, porque eu gosto de ficar vendo vídeo e de ficar tranquilo na minha. Enquanto a galera, tipo, pega um almoço e volta para o Cesar (gesto de vai e vem com as mãos). Aí a gente vai junto, vou dar uma volta (inaudível) normal. Eu chego lá e sempre pego o almoço no peso. Fica mais barato e é mais tranquilo. E eu tento fazer um almoço relativamente saudável.

Após a resposta do participante, a entrevistadora fez uma pergunta relacionada a resposta do participante de forma a explorar mais os dados e o mesmo respondeu de modo aprofundado, contando um caso específico.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: Como assim relativamente saudável?

Participante: Tem um amigo meu que enche meu saco. Ele é meu personal trainer (gesto de entre aspas) porque ele estuda muito isso e eu estava me ajudando na dieta e tal. Sendo que ele fala que eu tenho que pesar tudo que eu como e contar quanto de proteína quanto de carboidrato tem em tudo no que eu como, para poder chegar no ponto que eu quero. Sendo que isso é muito trabalhoso. Eu fico tipo, eu estou, no restaurante. Eu não vou trazer uma balancinha no bolso e pesar a minha comida (faz gesto de pesar a comida). Aí eu fujo um pouco. Eu tento sempre pesar de cabeça. Há tanto de proteína, tanto de carboidratos. E depois eu ponho num app no celular que calcula. Eu faço isso e não realmente eu costumo sentar em um dos cantos porque é mais fácil de sair (faz gestos referente aos cantos) e não embaixo do ar condicionado, porque lá dentro do Apolo é meio frio. Eu vou, sento e normalmente pega o meu celular, ponho o meu fone...

Em um determinado momento, o vídeo é interrompido.

• Entrevista 2

A segunda Entrevista Situada aconteceu de forma aprofundada, apesar de ter sido curta (3 min e 51 segundos). O entrevistador abordou os problemas encontrados, os sentimentos envolvidos e o fato de o participante esquecer o almoço. Não foi observado a solicitação da entrevistadora para simulação do almoço. Vale ressaltar o uso de gestos pela participante, enfatizando algum dado relatado. Ela também descreveu o processo do seu almoço, sua percepção e os sentimentos envolvidos de forma aprofundada.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos.

O vídeo gravado pelos participantes já iniciou pela entrevista. O entrevistador fez a pergunta inicial e a participante respondeu de forma aprofundada. O trecho a seguir traz esse momento:

Entrevistador 1: Conte-me bem, como você vai almoçar. Como é sua rotina de almoço?

Participante: Vê, depois quando a gente sai daqui da segunda aula da faculdade, que é quando a gente está liberado para o almoço, geralmente é meio-dia. Às vezes passa sei lá 10, 15 minutos, dependendo do professor e dependendo da aula. Mas eu pego os talheres que eu deixo guardado no meu armário para não ter que ficar levando e trazendo de casa todos os dias (a participante faz gestos). Eu pego o talher aqui, ou, quando eu estou com muita preguiça, eu pego o talher lá embaixo, desço, pego o meu almoço na geladeira, que eu já deixei de manhã lá quando eu cheguei, e fico esperando na fila do microondas para poder esquentar comida. Porque só temos três microondas e a gente tem quatro turmas, então demora um pouco. Aí depois eu fico esperando o microondas esquentar o almoço. Enquanto eu pego meu almoço, eu estou conversando com pessoas que geralmente almoçam comigo. J. M. X. As meninas que andam comigo na maioria e C. Aí a gente fica conversando ali na Copa, esperando o almoço de todo mundo esquentar. Depois, a gente pega e vai para mesa comer, todo mundo junto, conversar e tal. Depois que a gente termina de comer, geralmente a gente fica o máximo de tempo conversando com preguiça de ir lavar o *tupperware*. Depois, a gente vai lavar e continua conversando ou então eu lavo o *tupperware* e vou jogar dominó com os meninos. Depende do dia e depende do humor.

Em seguida, repetindo a sequência quando foi moderador no *Focus Group*, o entrevistador procurou saber dos problemas encontrados pela entrevistada nesse processo de almoço. A entrevistada respondeu de forma aprofundada, descrevendo sua percepção sobre os problemas por ela relatados.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: E quais são os problemas que você encontra?

Participante: Assim, o que eu acho que existe aqui é o fato de ter muitas turmas e poucos microondas (...). Então, esse é um dos problemas. E o outro problema, no caso, é um problema pessoal meu que eu não acho certo a galera almoçar na biblioteca, nem no mezanino, porque tipo pode acabar sujando e a biblioteca é um pouco pequena. E, se sujar, vai ser um problema enorme porque vai ter que tirar tudo que está lá, para depois limpar, para depois botar, todas as mesinhas de as cadeiras lá de novo. Então eu acho isso muito errado. E também pelo fato que tem muito livro e pode acabar sujando os livros. E no mezanino, porque lá tem tapete tem sofá, então, pode acabar derramando comida no sofá ou no chão e manchar. Então, vai acabar dando um trabalho enorme para o pessoal da limpeza. Eu acho que a galera deveria ter mais um pouco de consciência para pensar neles também. Não só na gente. Não só no lugar que a gente está, mas, em sumo, é só isso.

Após a resposta da participante, o entrevistador perguntou sobre os sentimentos em relação a um aspecto falado pela participante na primeira pergunta:

Entrevistador 2: Como é que tu se sentes quando estás com teus amigos?

Participante: Maravilhoso porque a gente ri bastante. A gente almoça sempre junto e está sempre conversando. E todo dia tem uma coisa nova para se

comentar. Todo dia tem uma risada nova. E eu acho maravilhoso porque, para mim, um dia sem rir, é um dia perdido. E quando eu estou com eles, eu me sinto sempre muito feliz e muito alegre. Porque a gente está conversando coisa besta e, enfim, são momentos de alegria.

Por fim, ele perguntou a participante sobre o fato de quando ela não tem o almoço com ela. Ela falou que nunca passou por isso e que é muito raro ela não levar almoço para a faculdade.

Entrevistador 1: E quando tu esqueces ao almoço o que é que tu fazes?

Participante: Quando eu esqueço o almoço, eu passo fome né? Porque *“money que é good, nós num have”*. Enfim, eu nunca esqueci o almoço e, geralmente quando eu não trago almoço, é porque minha mãe não fez almoço em casa. E aí ela fala, vai almoçar fora hoje, mas isso é tipo um em um milhão. Tipo, uma vez no ano, isso acontece. Porque todos os dias tem almoço lá em casa. Mas enfim, é isso!

• Entrevista 3

A terceira Entrevista Situada não aconteceu de forma aprofundada, apesar de o entrevistador usar de artifícios para aprofundar os dados. A entrevista também foi relativamente curta (2 min e 54 segundos).

O entrevistador abordou a situação de pesquisa, mas ficou evidente um clima de descontração vindo principalmente do entrevistado que após a primeira pergunta, tentava constantemente se conter para não rir durante a aplicação. Isso pode ter afetado o andamento das respostas do entrevistado.

Não foi observado a solicitação da entrevistadora para simulação do almoço, nem o uso de gestos pelo participante. Ele descreveu o processo do seu almoço, apesar de não ter aprofundado tanto os dados..

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos.

A entrevista iniciou pelo cumprimento entre os participantes. Depois o entrevistador fez a pergunta inicial, pedindo para o entrevistado falar sobre o seu horário de almoço na faculdade. O participante respondeu descrevendo o seu processo de almoço, descrevendo o que ele faz. O trecho a seguir traz esse momento:

Entrevistador: A. Bom dia tudo bem?

Participante: Bom dia, tudo bem, C. como você está?

Entrevistador: Estou bem também teria como tu falar do teu horário do almoço aqui no César?

Participante: Então bom normalmente, eu costumo comer no restaurante Apolo, que é um pouco longe aqui do Cesar. Mas temos outras opções: (inaudível) às vezes eu como lá, ou normalmente eu venho para cá. Quando eu venho para cá, eu percebo que está muito cheio então eu tenho que procurar algumas opções perto das pessoas que eu costumo conviver. Para isso nós pagamos as cadeiras lá embaixo que tem na biblioteca. Em frente à biblioteca no caso. Rimos, conversamos e trocamos ideias sobre o projeto.

Em seguida, o entrevistador fez uma pergunta sobre algo falado pelo participante de forma a entender a sua percepção acerca das pessoas que ele almoça. O entrevistado respondeu de forma não tão aprofundada e durante a resposta tentou conter o riso, como é apresentado na fala a seguir:

Entrevistador: E o que é que você acha dessas pessoas?

Participante: Existem muitas pessoas agradáveis, mas (...) (risos). Eu amo todos porém não alguns (risos).

Ainda continuando o clima descontraído e com o entrevistado se contendo para não rir, o entrevistador perguntou sobre detalhes do que o participante falou na resposta da primeira pergunta. Ele também aproveitou e incluiu em seguida a pergunta relativa ao sentimento do entrevistado. O entrevistado respondeu de forma não tão aprofundada, apesar de descrever seu sentimento.

Fala dos participantes:

Entrevistador: E o que é que tu gosta de comer tipo no Apolo que tu dissesse que tem muita variedade de comida. O que tu normalmente tem preferência e como é que tu se sente como estás comendo?

Participante: (Risos) Normalmente eu tento me alimentar e comida saudável, o que não acontece, porque normalmente o Apolo sempre oferece opções de comidas variadas e eu acabo comendo as comidas gordurosas que me deixam maior ainda. E aí, quando eu como aqui, eu me sinto horrível.

Em seguida, o entrevistador perguntou sobre a percepção do entrevistado em relação ao que o mesmo falou anteriormente. Nesse momento, ele pediu para que o entrevistado falasse sobre o seu percurso, que respondeu novamente contendo o riso e de forma não tão aprofundada. A seguir, são descritas as falas acima:

Entrevistador: Tu disseste que o Apolo é muito longe com relação a essa tua ida para o Apolo. Longe, para tu, é quanto? E como isso acontece normalmente tu vai correndo, só? me fala um pouquinho do teu percurso.

Participante: Normalmente eu vou comer o grupinho, a minha patotinha, mas (Risos) acho que a partir do momento que o sol toca minha pele já se torna hoje.

Por último, o entrevistador abordou o detalhe que o entrevistado falou sobre o espaço ser apertado, pedindo para que ele descrevesse mais essa questão. O participante apontou seu ponto de vista sobre o assunto.

Fala dos participantes:

Entrevistador: Com relação ao espaço aqui na hora de almoçar como é que é? Isso que é apertado. Fala um pouquinho disso aí:

Participante: Eu acho que o primeiro período chegou agora e já quer sentar na janelinha. Então eles não tem esse direito porque Era o nosso local. E eles agora fazem com que todas as cadeiras se juntem e fechem o local de passagem. (...)

• Entrevista 4

A quarta aplicação também não aconteceu de forma tão aprofundada. Os participantes pareciam ter uma amizade e afinidade, além de saber detalhes do almoço do outro e não houve uma descrição tão aprofundada dos detalhes do almoço da entrevistada. A entrevista foi curta e durou dois minutos e 40 segundos.

O entrevistador abordou a situação de pesquisa, mas ficou evidente um clima de descontração, através dos risos dos participantes, além de uma timidez da entrevistada no início da prática. O entrevistador também utilizou de muitas perguntas com pronomes “O que”, “quanto”, “qual” e as respostas da entrevistada foram curtas e rápidas.

Não foi observado a solicitação da entrevistadora para simulação do almoço, e o uso de gestos foi realizado pela participante no final da entrevista.

Primeiramente, o entrevistador utilizou a pergunta inicial para saber sobre o momento de almoço da participante. Após a resposta da participante, ele perguntou quais as pessoas com quem a entrevistada costumava almoçar e novamente ela respondeu de forma objetiva, sem aprofundar os dados. Vale ressaltar que na primeira pergunta ele usou do pronome como, mas a participante respondeu de forma superficial. Também deve ser descrito que a entrevistada no início parecia tímida de olhar para o participante e os dois pareciam tentar conter o riso. O trecho a seguir apresenta esse momento:

Entrevistador: Bom eu queria saber onde é que tu almoças. Como é esse teu momento de almoço onde é que tu almoças, geralmente?

Participante: Normalmente eu saio do Cesar e ou eu trago marmita (inaudível) ou eu saio para algum lugar.

Entrevistador: Com quem geralmente tu vais? quando tu saís ou quando tu estás por aqui?

Participante: (risos). Vou eu L. L. T. e a gente vai almoçar Paço Alfândega Rua da moeda no Apolo, no Subway...

Depois ele fez um comentário antes de iniciar a pergunta seguinte que ainda tentava aprofundar o questionamento anterior. Nesse comentário, ele parecia querer conter o riso.

Fala dos participantes:

Entrevistador: Interessante

Entrevistador: Geralmente eu mesmo grupo ou tu vais com pessoas diferentes?

Participante: é o mesmo grupo.

Entrevistador: Amigos, amigos mesmo né (risos)?

Participante: É. (risos)

Após o momento acima relatado, ele perguntou sobre o custo desse almoço, se a entrevistada costumava comer no local ou trazer comida de casa, além da média de custo que ela costumava pagar. Ele novamente utilizou de perguntas mais objetivas e a participante respondeu de forma mais objetiva. O trecho abaixo traz esse momento:

Entrevistador: E tu gasta para comer lá? É mais normal tu gastar ou trazer de casa?

Participante: É mais normal eu trazer de casa, só que às vezes é preciso pagar por fora.

Entrevistador: Em média quanto tu gastas?

Participante: Meu almoço custa em média r\$ 6 ou r\$7

Em seguida, ele chamou a segunda entrevistadora que estava filmando para complementar com alguma pergunta. A mesma continuou utilizando de perguntas mais objetivas e a participante respondeu de forma sucinta.

Fala dos participantes:

Entrevistador: Quer perguntar também Entrevistadora 2? É Interessante você perguntar.

Entrevistadora 2: Quanto tempo demora mais ou menos?

Participante: demora mais ou menos uma hora

A partir da resposta da entrevistada, o entrevistador tentou aprofundar a resposta, mas a mesma respondeu novamente de forma objetiva e sucinta.

Entrevistador: Mais uma hora comendo ou conversando?

Participante: Não uma hora tudo. Sair do Cesar, ir almoçar e voltar.

O entrevistador continuou perguntando que tipo de comida a participante come e a mesma riu da pergunta, mas descreveu os alimentos consumidos por ela nesse momento. Ele seguiu perguntando sobre a interação entre ela e seu grupo nesse horário.

Fala dos participantes:

Entrevistador: Que tipo de comida que geralmente come?

Participante: (risos) Como assim? Assim no *self-service*, eu costumo pegar muita fruta. Eu gosto de comer fruta no almoço. E arroz, feijão, carne. É isso aí... E no Subway, eu pego o do dia, porque é mais barato.

Entrevistador: Que tipo de interação rola mais ou menos? vocês ficam conversando?

Participante: A gente fica conversando falando as coisas de tipo (inaudível), algumas coisas que a gente vai fazer no fim de semana.

Em seguida, ele fez a pergunta sobre o sentimento em relação ao momento, às pessoas e ao local. A participante respondeu a pergunta novamente de forma objetiva, apesar de nesse momento ela gesticular enfatizando o que falava. Deve-se observar que no momento em que a participante estava dando o seu relato, a entrevistadora fez a pergunta “por quê” e a entrevistada brincou que estava falando. Nesse momento, o entrevistador fez uma “brincadeira” com um certo tom de intimidação. Depois a entrevistada continuou sua fala. As falas a seguir trazem esse momento:

Entrevistador: E como é que tu se sentes no teu horário de almoço? Tu curtes? Acha bacana sair com os amigos ou o ambiente aqui?

Participante: Eu gosto, eu gosto mais quando a gente sai para almoçar fora do que almoçar aqui (gesticulando para enfatizar)

Entrevistadora 2: ...Por quê (Entonação acentuada)?

Participante: Porque o quê? Ah, eu estou explicando. É porque (risos)

Entrevistador: Ela pergunta bem por quê. (Simulando intimidação)

Participante: Porque... eu sinto que tipo a gente fica muito tempo aqui então sair, andar um pouquinho e tal. É... tudo bem.

Ao final, o entrevistador utilizou perguntas sim ou não para indagar a entrevistada se ela gostava do ambiente e ela respondeu bem objetiva. Após a resposta, o entrevistador continuou utilizando de perguntas objetivas e a participante respondendo de forma sucinta até o fim da entrevista.

Entrevistador: Tu gostas do ambiente do Porto em relação a isso?

Participante: Gosto sim

Entrevistador: Qual o teu restaurante preferido de comer aqui?

Participante: (Parou, pensou) Eu gosto muito do antigo.

Entrevistador: Sabor do antigo?

Participante: sim

Entrevistador: é isso!

• Entrevista 5

A quinta entrevista situada também não aconteceu de forma tão aprofundada. Da mesma forma das entrevistas 3 e quatro, os participantes também pareciam ter uma

amizade e afinidade, além de parecerem almoçar juntos e não houve uma descrição tão aprofundada dos detalhes do almoço da entrevistada. A entrevista foi relativamente curta e durou três minutos e 24 segundos.

O entrevistador abordou a situação de pesquisa, mas ficou evidente um clima de descontração, através dos risos dos participantes. Não foi observado a solicitação da entrevistadora para simulação do almoço.

Primeiramente, o entrevistador utilizou a pergunta inicial para que a participante descrevesse seu horário de almoço. A resposta da participante, dotada de risos encabulados, foi relativamente curta e ela parecia descrever alguma pessoa do grupo.

Falas dos participantes

Entrevistador: L., como você descreveria o seu horário de almoço?

Participante: (Risos encabulados) Então a gente larga eu espero alguém, que sempre demora que sempre vai no banheiro, aí eu espero as meninas também e a gente vai comer fora eu não almoço aqui aí cada dia a gente almoça no lugar diferente.

Seguindo a resposta, o entrevistador perguntou quais os locais que a participante almoçava. Ela novamente respondeu de forma objetiva, citando os restaurantes e em seguida o entrevistador retrucou falando que ela disse três restaurantes, mas só citou dois. As falas abaixo destacam esse momento.

Entrevistador: Quais são esses lugares que você almoça?

Participante: (Risos) Ou... tem três restaurantes que a gente varia ou no paço ou na Subway.

Entrevistador: Não são três?

Participante: O Apolo, o sabor antigo e o Poeta ou a Subway, ou no Paço .

O entrevistador fez a pergunta relativa ao sentimento, mas trazendo o aspecto geral do almoço do dia a dia da participante e a mesma novamente respondeu rindo e em um tom de brincadeira.

Entrevistador: E como você se sente quando você sai para almoçar nesses lugares?

Entrevistador: com fome (risos) mas aí depois eu fico sem fome. Vê que avanço.

Após as respostas da participante, o entrevistador fez um comentário e decidiu aprofundar usando do pronome interrogativo “por quê”. Novamente a participante respondeu de forma objetiva sem ir muito a fundo os dados.

Fala dos participantes:

Participante 2: Interessante

Entrevistador: por quê?

Participante: risos porque eu tenho fome porque meio-dia é hora de almoço. A gente sai daqui normalmente de meio-dia 15 e volta de uma hora mais ou menos.

Entrevistador: E por que você vai nesses lugares aí?

Participante: Alguns porque são gostosos, alguns porque são baratos.

Seguindo a entrevista, o entrevistador perguntou a participante se ela sabia se existia algum restaurante gostoso e barato. Ela respondeu e o entrevistador retrucou a sua resposta, para ela novamente responder. Após a resposta da participante, o pesquisador interferiu pode-se dizer que julgando a participante. Assim a entrevista se tornou uma discussão entre o entrevistador e a participante. O trecho a seguir demonstra o momento acima relatado:

Entrevistador: Existe algum gostoso e barato?

Participante: existe. o poeta.

Entrevistador: o poeta não é barato não

Participante: mas é o mais barato que eu posso

Entrevistador: Minha nossa senhora

Participante: É.. Eu gosto de todas as comidas T. (se referindo ao participante do lado) tem frescura, mas eu gosto de todas.

Entrevistador: Éeee.. (silêncio)

Entrevistador: Como... É eu não vou perguntar com ele do lado né?

Após o momento acima relatado, o entrevistador perguntou sobre os artefatos que a participante interagia. O segundo entrevistador ajudou a participante e nesse momento ela aprofundou um pouco os dados descrevendo o que ela faz com os artefatos e trazendo também um pouco do que ela sente.

Entrevistador: Quais são os artefatos que você interage Tipo quando você vai almoçar?

Participante: o prato é (risos).

Entrevistador 2: a catraca

Participante: é a gente sai daqui a gente está no frio aí abre a porta tem um calor dos infernos aí a gente vai andando chegar lá pega um pratinho talher. Às vezes a gente come no lugar e às vezes A gente pega comida e traz para cá

Por fim, o entrevistador tentou aprofundar a resposta da participante, perguntando se ela toma alguma bebida e sobre como ela faz o pagamento. Vale ressaltar que o entrevistador utilizou de perguntas objetivas ou que induziam a respostas sim ou não.

Entrevistador: Pega alguma bebida, alguma coisa assim?

Participante: normalmente não

Entrevistador: e também você paga assim. Existe a possibilidade de sair correndo, mas eu nunca fiz isso.

Participante: Normalmente eu pago com dinheiro.

- **Entrevista 6**

A sexta aplicação teve um viés do pelo fato de que o entrevistador foi o mesmo que realizou a quinta entrevista. A prática aconteceu de forma aprofundada, durando 4 minutos.

A entrevista também aconteceu de forma menos descontraída do que a aplicação anterior. Vale ressaltar que nessa aplicação, o entrevistador aparentemente não parecia saber da rotina de almoço dos participantes. Da mesma forma das entrevistas anteriores, não foi observado a solicitação da entrevistadora para simulação do almoço.

Antes de começar, o entrevistador e a participante se cumprimentaram e o entrevistador falou no áudio que iria entrevistar a segunda participante. Ele também ficou em dúvida sobre a pergunta inicial que iria utilizar, mas logo seguiu e iniciou pedindo para a participante falar sobre seu almoço que, apesar de ela inicialmente ficar em dúvida sobre a resposta, diferentemente da participante anterior, respondeu de forma aprofundada, falando também sobre seu sentimento em relação ao momento.

Entrevistador: Bom dia!

Participante: Bom dia!

Agora é outra pessoa agora L.

Entrevistador: como é...

Entrevistador: qual foi a primeira pergunta que eu fiz mesmo? Fale Sobre a sua hora de almoço.

Participante: bom... a minha hora do almoço é a hora mais feliz do meu dia. Aqui no Cesar, né? Em relação ao dia de semana, é um momento muito feliz para mim, porque é o final das aulas tudo mais e depois tem projeto. Então a gente começa a ficar no pique de projeto. E no momento de almoço tem uma hora meia intervalo. Eu geralmente me encontro com os meus amigos e a gente vai almoçar. Pelo menos as pessoas vão comprar do lado de fora compram e voltam. E tem muitos amigos meus que trazem marmitas e esquentam no microondas. E a gente geralmente se senta numa mesa e depois do almoço, ou durante mesmo almoço, a gente fica conversando sobre algumas coisas e rindo muito e eu me sinto muito confortável.

Após a pergunta da participante, o entrevistador perguntou sobre o fato de ela sair para almoçar. Nesse momento, ela falou que não costuma sair para almoçar e isso só aconteceu uma vez. Ao lembrar o acontecido, a participante trouxe um ponto negativo desse momento e relatou uma situação problemática que aconteceu com ela. O trecho a seguir traz esse momento:

Entrevistador: E quando você sai para almoçar?

Participante: eu não saio para almoçar. Eu compro um almoço, mas o almoço vem para cá. Só teve uma vez, no caso, que eu fui para o Subway com as meninas, porque eu realmente estava muito lisa e eu ia comprar no crédito e o cara não aceita, no crédito. Só aceita dinheiro e eu aí eu preciso comprar um lugar no cartão. Pronto, esse é um lado negativo daqui que tudo, pelo menos o almoço que eu tenho que comprar do lado de fora, quando eu não trago almoço, tem que ser dinheiro. Daí, quando eu não tenho dinheiro, eu tenho que pagar no cartão. Aí eu saio, mas eu sai uma ou duas vezes em um ano.

Entrevistador: E como é que você se sentiu quando o cara não aceitou o cartão?

Participante: O cartão? (omitido a fim de assegurar a identidade da participante)

Entrevistador: Isso está sendo gravado...

Participante: ...do rango lá embaixo, mas eu estava com uma caixa. Aí eu tive que dar outro jeito e no caso eu tive que comprar o almoço mais caro, porque o outro ficou R\$ 10 e o almoço que eu compro geralmente é 7. Eu me senti um pouco indignada nesse caso, em relação ao sentimento, eu me senti indignada, porque eu queria comprar um mais barato só que ele não tinha outros métodos de pagamento.

Após a discussão sobre os problemas de pagamento quando não há a presença de dinheiro, o entrevistador perguntou sobre os artefatos que a participante usava. Ela respondeu enumerando alguns artefatos e usando de breves explicações. Então, o entrevistador fez um leve comentário e a participante continuou a falar os artefatos, comentando também do processo pós almoço e revelando detalhes específicos sobre seu comportamento. Por fim, o entrevistador comentou sobre o comportamento da participante, de certa forma, julgando-a e, mesmo assim, a participante continuou a descrever até finalizar seu relato.

Fala dos participantes:

Entrevistador: E quais são os artefatos que você interage com quando você almoça?

Participante: a minha marmita, garfo. Geralmente quando vou almoçar eu tenho que beber alguma coisa. Porque isso é mania minha. Então um copo com alguma coisa, algum líquido dentro. Refrigerante, suco ou água. E mesa e cadeiras.

Entrevistador: sim, sim

Participante: depois que almoço, eu vou lavar meu prato. Então, *tupperware*, no caso. Então... é pia, esponja, detergente, água e, depois disso, eu escovo os meus dentes. E tem a escova, tem a pasta de dente, tem outra torneira. Água e depois o meu próprio rosto. Mania de velho. eu sempre lavo o rosto, depois que eu escovo os dentes.

Entrevistador: muito higiênico.

Participante: Papel, sabão para o rosto, minhas mãos em si e é isso.

Ao final da aplicação, o entrevistador abordou a pergunta do sentimento em relação ao final da refeição. A mesma relatou que se sente cansada, explicando-o de forma

aprofundada, relatando uma improvisação que ela faz para diminuir essa sensação e descrevendo os artefatos utilizados.

Entrevistador: E como você se sente quando você termina seu almoço quando você termina a refeição

Participante: eu me sinto meio cansada, porque depois do almoço dá sono. Aí eu tomo um cafezinho, sempre depois do almoço, que é tipo o final de tudo, eu tomo um café e vou para aula de projeto. Que no caso é se reunir com a equipe. Então é sempre assim. Antes da equipe, eu tomo um cafezinho para ficar de boa. Ficar top. No caso café, café, copo e colherzinha e artefatos. Achei que era também. Tomo um café para ficar de boa e vou para o projeto. Esse é o meu período de intervalo de almoço.

Momento Após a Aplicação

Da mesma forma do *Focus Group*, após a aplicação da técnica, houve um momento para que todos os participantes conversassem com a pesquisadora e apresentassem a sua percepção sobre a técnica, e sobre a percepção da diferença entre ela e o *Focus Group*.

Primeiramente a pesquisadora perguntou aos participantes o que eles acharam sobre a aplicação da técnica. Eles responderam que acharam divertido e trouxeram um pouco do aspecto observado na aplicação sobre o fato de eles já almoçarem juntos e eles já conhecerem essa rotina do entrevistado.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Vamos agora conversar um pouquinho sobre a técnica. Primeiro a pergunta básica, o que é que vocês acharam da técnica?

Entrevistador da entrevista 3: Foi divertido.

Pesquisadora: Por quê?

Entrevistador da entrevista 3: Porque a gente deu para ver o ponto de vista do coleguinha pelo menos aqui. Já que eu sou uma pessoa que vou entrevistar, só que eu já conheço ele. Assim, tipo eu tô fazendo perguntas sobre coisas que às vezes eu convivo, as vezes que eu não convivo. Aí quando eu vou entrevistar o meu colega de faculdade, tem coisas que eu sei que acontece, outras eu não sabia, principalmente pelo fato de eu conviver em certos aspectos. E também esse é um momento em comum em quase todo mundo aqui. E foi divertido eu acho que para todo mundo aqui pelo menos no grupinho da gente. No grupinho da gente foi divertido ver outro ponto de vista, não é X.?

Seguindo a linha de aprofundamento dos dados, a pesquisadora perguntou o quanto eles compreenderam os dados em relação ao corpo e ambiente e eles responderam falando mais sobre o entendimento de dados aprofundados do participante. Novamente, o entrevistador deixou claro que conhecia a rotina de almoço do entrevistado. A pesquisadora seguiu perguntando aos outros grupos e eles novamente relataram a questão de saber dados aprofundados e antes desconhecidos.

Vendo que os participantes não estavam conseguindo entender o que seria essa relação corpo, artefato e ambiente, a pesquisadora modificou a pergunta ainda tentando aprofundar os dados. Os participantes relataram os dados implícitos que conseguiram descobrir, além de novamente deixar claro que às vezes sabem da rotina de almoço de alguns porque almoçam juntos. Abaixo, está descrito esse trecho:

Pesquisadora: Vocês conseguiram abordar essa relação do corpo? De entender essa relação corpo e artefato, ambiente?

Entrevistador entrevista 3: No grupo da gente a gente tentou, eu X. a gente começou a falar do momento que saia daqui, eu deixei ele falar todo meio e depois eu comecei a pegar a certos pontos que tinham coisa mais... E fomos aprofundando isso de forma diferente.

Pesquisadora:: E vocês (se referindo a outro grupo).

Participante entrevista 2 - Assim, foi massa porque por exemplo eu almoço com B. e digo ela falou sobre como ela se sente, quando ela está com a gente no almoço. Porque ela fica muito feliz, porque a gente se diverte muito. Mas, tipo, acho que eu como amiga dela, escutar uma coisa dessa, não é comum. Em uma entrevista ela fala isso e de uma forma tão natural, sabe? Foi legal! Porque é uma coisa que parece óbvia, mas não é. Foi divertido.

Pesquisadora: E vocês? o que é que vocês acharam de diferente que vocês sentiram na entrevista...

Participante: Tu quer falar?

Entrevistador (entrevista 1) - A gente meio que descobriu que é que ele fazia esse tempo todo do almoço, porque a gente não almoça junto e tudo mais aí foi assim que tipo a gente não viu lá embaixo aí a gente descobre toda a rotina que ele faz no horário do almoço tudo mais todos os hábitos dele e tudo mais.

Pesquisadora: e vocês?

Entrevistador (entrevista 5 e entrevista 6) - Na real é. Normalmente nós almoçamos juntos, então eu meio que já sabia rotina, mas Mas P. (entrevista 6) normalmente almoça aqui. Aí, quando eu estava entrevistando, a gente acabou sabendo, como foi a rotina de quem almoça aqui: faz marmita e tem toda uma rotina diferente que acontece no mesmo horário.

Pesquisadora: E vocês?

Você que entrevistou ela. Vá fale.

Entrevistador (entrevista 4) a gente F. L. e F. perguntamos várias perguntas que foram surgindo ao longo do tempo. Mas foi legal saber a rotina delas. Até porque às vezes almoço com elas, no caso, e às vezes elas almoçam fora. Mas foi legal saber como a pessoa se sente ao redor do Porto. Que às vezes ela traz comida de casa, às vezes ela gasta. foi bacana saber como é o momento de almoço.

Após cada grupo descrever os detalhes encontrados na rotina, a pesquisadora aproveitou para perguntar sobre a percepção deles em relação a diferença entre o *Focus Group* e a Entrevista Situada. Dois participantes relataram que sentiram a entrevista como algo mais direto e um participante destacou a questão da não fuga ao tema que o *Focus Group* pareceu trazer.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Em relação a ontem ao *Focus Group*. O que é que vocês sentiram de diferença em relação entrevista situada?

Participante da entrevista 2: Assim é questão do entrevistador, a de hoje foi mais assertiva eu sabia o que eu ia perguntar. Foi mais estruturada do que a de ontem o que é de ontem ele perguntou a ele ficava E agora o que é que eu vou perguntar aí a gente estudava aí todo mundo falava essa não essa foi mais direta.

Pesquisadora: Por que?

Participante da entrevista 2: eu não sei foi a impressão que passou. Que essa é mais assertiva. Tinha uma finalidade. Suposições a eu vou perguntar como é isso e ela vai me responder.

Entrevistador da entrevista 3: Eu tive a mesma sensação que é l.. Só que ao meu ver é mais, porque ontem grupo era maior. A gente conversou com o entrevistador, o mediador, e cinco pessoas. Aí tipo, eram cinco pessoas conversando entre si. Arrumar um ponto em comum. Tinha todo um diálogo. Aqui era mais direto, mas completo, muito mais tipo realmente eu compreendi que é muito difícil ter fuga, porque, em uma entrevista a gente não deve induzir uma pessoa no entanto a gente pode apontar os caminhos que você quer atacar de forma muito mais plana do que o *Focus Group*.

Por fim, a pesquisadora perguntou se havia mais alguma consideração que os participantes queriam relatar e outra participante deu seu relato sobre a diferença do *Focus Group* para a Entrevista Situada, confirmando a percepção anterior dos participantes.

Pesquisadora: Vocês tem alguma outra consideração?

Participante da entrevista 1: Eu acho que é isso assim. No da gente M. falou da rotina assim e a gente deixou ele falar primeiro, mas o geral, e depois a gente vai pegando as partes específicas. Tipo no momento que ele senta ele pede algo, aí ele disse que escuta muita música aí que tipo de música.... então assim primeiro a gente conversa com geral e depois você escutando a rotina da pessoa, você já começa a estruturar. Ok eu posso perguntar isso disso aqui. No anterior você não tinha só uma pessoa. Tinha várias. Então você acabava ficando meio perdido, porque você perguntava alguma coisa para uma pessoa, aí do nada, surgia uma informação de outra, aí você ficava meio confusa.

Pesquisadora: Pronto, gente, eu acho que é isso.

2º Workshop com alunos de Graduação – Cesar School – Dia 1

A técnica Focus Group

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente, foi realizada uma apresentação introdutória sobre a técnica. A pesquisadora apresentou, através de um documento em *ppt*, uma introdução sobre as técnicas qualitativas e sua relação com o Design, introduzindo também algumas técnicas utilizadas. Após a introdução, foi iniciada a aplicação da técnica *Focus Group*.

Antes de iniciar a aplicação, foi apresentado um vídeo (apêndice 2) e, durante o vídeo, a pesquisadora escreveu os principais pontos e possíveis perguntas para auxiliar os

participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os áudios do workshop, explicando que seriam utilizados somente para fins de pesquisa.

Solicitada a gravação, a pesquisadora realizou algumas perguntas para os participantes de forma a verificar o que e como eles entenderam as técnicas, a atuação do moderador, além das dúvidas dos participantes.

Sobre a percepção dos participantes, alguns falaram que entenderam a técnica como uma entrevista exploratória, para aprofundar os dados. Outra participante também sugeriu a aplicação não só na fase de exploração, como também para a exposição de ideias em grupo. As falas a seguir destacam esse momento:

P10: É um grupo focal para avaliação de alguma coisa

(...)

P2: Eu vou falar o que eu pensei quando estava passando no contexto do meu projeto. (...) E a gente amadureceu algumas hipóteses semana passada que a gente apresentou na semana retrasada. Semana passada, a gente utilizou muito para planejamento das nossas próximas atividades. E essa semana a gente está usando mais para entender que tipo de pesquisa a gente vai utilizar. Eu pensei que o que poderia ser útil, nesse contexto de *Focus Group* para gente, seria justamente a ideia de fazer... Por que, por exemplo, a gente fez uma pesquisa de observação com um grupo (...), mas uma coisa que poderia agregar bastante, seria unir o *Focus Group* a alguma técnica de *brainstorm*, mesmo que para um grupo pequeno com pessoas completamente diferentes, para que as pessoas se sintem à vontade de expor suas ideias, a respeito da hipótese que a gente pensou, mas tem a dizer para ela o que vocês acham sobre tal coisa... mas através de alguns símbolos, significados... Instigar elas a falarem naquela perspectiva(...)

Em relação ao entendimento do moderador, os participantes o compreenderam como uma pessoa que irá interagir com o grupo. Uma participante também sugeriu a explicação por ele sobre a metodologia utilizada. Ouvidas as percepções dos participantes, a pesquisadora complementou falando qual deveria ser a atuação desse moderador e as perguntas utilizadas. Nesse momento, ela mostrou as perguntas que poderiam servir de guia para os participantes.

Fala dos participantes:

P1: Eu acho que o moderador nesse caso ele não deve estar ativamente conversando com o grupo. Ele deve lançar mais insights para instigar a conversação.

P2: Tem as metodologias também. Explicar as metodologias. Vai ser essa que a gente vai usar. Bom, pelo menos é o que eu acho. Assim, se você explica, por exemplo, a metodologia antes, as pessoas podem se sentir mais à vontade em cada um dos momentos, porque ela já sabe o que é que vai acontecer.

Pesquisadora: E nesse caso também ele pode por exemplo jogar suas perguntinhas ali (apontando para o quadro). Por exemplo, vamos supor que a

gente está usando o momento de acordar: se imagine no seu momento de acordar. Me fala como é o momento de acordar para você. Aí ele vai e depois: “como?” “por que?” “como você se sente?” Vai justamente tentando aprofundar isso entre o grupo.

Depois que os participantes tiraram suas dúvidas, a pesquisadora solicitou se seria possível que três deles se apresentassem para fazer uma simulação da técnica *Focus Group*. Os participantes se apresentaram voluntariamente e a pesquisadora iniciou a simulação pedindo para que os participantes se apresentassem e utilizando de uma pergunta episódica. Para a simulação, foi enfatizado que ela duraria cinco minutos e seria utilizado o tema o café da manhã dos participantes de forma a não influenciar os participantes na aplicação real. Durante a simulação, foi enfatizado que os outros participantes também poderiam participar, perguntando e interagindo, o que aconteceu ao fim da demonstração.

A simulação antes de iniciar a aplicação da técnica é interessante porque permitiu aos participantes emergirem na forma de aplicação e entenderem como funciona o *Focus Group* no entendimento do contexto do dia a dia das pessoas.

A seguir, destacam-se algumas perguntas utilizadas durante a simulação:

Pesquisadora: Eu queria que vocês imaginassem no momento do café da manhã. Que vocês se imaginassem nesse momento de manhã cedo, e que vocês pudessem descrever esse momento para mim. Como acontece esse momento para vocês? (...)

P10: (...) Mas não é café da manhã de verdade. Mas é bem atípico.

Pesquisadora: Por que é bem atípico? (...)

Pesquisadora: E como é que você se sente nessa manhã, desse café corrido, você que não come, você que come no ônibus...

Ao final da demonstração uma participante fez uma pergunta em relação a possibilidade de participação dos outros membros da equipe. Assim a pesquisadora falou que eles também poderiam participar e uma participante sugeriu que eles designassem uma pessoa para analisar a aplicação. É interessante ressaltar também que a participante usou o termo mediadora, ao invés de moderadora. A seguir, é descrito esse momento:

P18: Eu tenho uma pergunta... quando você tá. Um exemplo você tem uma equipe e vai aplicar o *Focus Group*. “Tipo” o ideal que são moderadores ou outros membros da equipe... vamos supor, a gente tem um *Focus Group* e essa aqui é minha equipe. É ideal que só um moderador fale ou outros membros podem falar também?

Pesquisadora: Outros membros da equipe podem falar, nessa abordagem que a gente está fazendo. Porque tem duas abordagens de *Focus Group*. Tem um abordagem mais objetiva, que é como ele falou, algo mais avaliativo. E você na verdade quer checar aquela sua hipótese. E tem uma abordagem mais

exploratória que é o que a gente está querendo aplicar hoje. Então, nessa abordagem, realmente é bem livre. O moderador ele serve mais como um guia.

P2: E eu acho que devemos usar para gente, mas pode ser que ajude os outros grupos também. Tipo, escolher pelo menos uma pessoa para ser um moderador principal, ou os moderadores principais e as outras ficarem relatando, sabe? Porque eu acho que agrega muito também a observação. “Tipo”, quando tu estavas fazendo com o pessoal, como eu já estava com olhar direcionado enquanto estudante, para estudar a situação, eu já comecei a perceber coisas que eu não tinha percebido, quando eu estava pensando como seria através da tua abordagem. Foi como tu escolheu ser mediadora. Eu acho isso bem legal. talvez a gente exercite entre os grupos quem é que vai ser um moderador, e quem é que vai ser a pessoa que esteja analisando.

Por fim, a pesquisadora falou que eles poderiam se reunir e aplicar a técnica escolhendo um tema entre os apresentados no quadro. O tema escolhido foi o Trajeto.

Pesquisadora: Eu vou colocar aqui os temas que a gente vai utilizar e eu queria que vocês escolhessem esse tema para aplicar aqui. Todo mundo vai aplicar o mesmo tema.

Participante: Trajeto

Pesquisadora: trajeto?

Pesquisadora: todo mundo concorda?

Vários participantes: sim!

Pesquisadora: Vocês agora podem se dividir e aplicar o tema trajeto

Aplicação

Da mesma forma do primeiro workshop, a aplicação da técnica *Focus Group* foi marcada por ruídos externos, que aumentava na medida em que os participantes interagiam entre si e que inviabilizou a transcrição de alguns momentos. Mesmo assim, os participantes demonstraram-se participativos. Vale ressaltar que eles interagiram bastante entre si.

Os grupos foram formados por afinidade em três grupos, sendo um de sete pessoas, um de oito e um de quatro pessoas. As aplicações duraram entre 10 e 26 minutos.

Vale destacar também que os participantes ao falar entre si, utilizavam de um tipo de linguagem com gírias características da sua faixa etária.

• Focus Group 1

O primeiro *Focus Group* aconteceu de forma aprofundada, com os participantes interagindo entre si, comentando as respostas. Eles também descreveram o processo do seu trajeto diário e os problemas nesse trajeto.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos. Vale ressaltar também que foram realizadas perguntas relativas ao sentimento, perguntas para fins de aprofundamento, utilizando de “por quê?”, além de perguntas procurando visualizar o que seria um trajeto ideal.

A prática iniciou pela discussão entre os participantes sobre quem seria o moderador. Num primeiro momento eles cogitaram definir randomicamente através da sorte, mas em seguida eles perguntaram a pesquisadora como iniciariam e, após a explicação, uma participante pediu para que ela fosse a moderadora. O trecho a seguir traz esse momento:

P1: “Zerinho ou um”.

P2: Como é que a gente deveria fazer isso?

Pesquisadora: vocês escolhem um moderador, aplicam o tema trajeto, e aí, no caso, você pode iniciar a conversa como eu iniciei com ele. Se imagine... Você começa por perguntas fáceis e depois vai aprofundando.

P2: Ahhhh....

P18: Eu posso ser moderadora?

P1: obrigado!

Após a organização, a moderadora fez a pergunta inicial, de forma aprofundada e episódica, pedindo para que os participantes se imaginassem no momento pesquisado e o descrevessem. A primeira participante descreveu o momento de forma bastante aprofundada, falando sobre o processo do trajeto, preferências, percepções pessoais, sentimentos, além de aspectos sensoriais.

Fala dos participantes:

Moderadora: Queria pedir que vocês se imaginem no momento do trajeto até o *Cesar School*. Eu quero que vocês descrevam para mim esse momento do trajeto.

P1: Para mim, esse trajeto começa “tipo” já na noite anterior, porque na noite anterior a depender de tipo que horas eu vou querer chegar aqui, se eu estou tranquila para chegar atrasada ou não, ou precisar chegar um pouco mais cedo, eu já deixo algumas coisas prontas. Por exemplo, ontem eu queria chegar mais cedo, então eu finalizei meu cabelo não de manhã, de noite, porque eu tive medo de me atrasar e finalizar de manhã (...) Aí durante o tempo que eu tinha no ônibus, eu li o livro que eu pedi a ela ir para referenciar na apresentação. Mas isso também não acontece geralmente. Ou eu venho escutando música, ou dormindo. Mas tipo esse livro especificamente eu queria ler que é (...) Então eu acabei lendo no ônibus, o que geralmente eu não faço, ou seja, eu ainda tenho uma “nóia” de ter medo de ficar com o celular sempre exposto no ônibus sabe? Apesar que eu acho que que ninguém vai querer roubar meu celular, porque ele já é velhinho. Mas não sei... Eu prefiro escutar música ao ficar com o celular na mão. Mas é isso aí. Eu chego aqui eu vou escutando música no iPhone. Desço no (...) e vou andando na beira do rio. E aí eu vejo as coisas acontecendo ao meu redor. Às vezes eu tiro o fone para dar bom dia para as pessoas. Às vezes não. Às vezes eu tiro o fone só para

escutar as histórias das pessoas no caminho. Às vezes não. Depende do que aconteceu pelo caminho. (inaudível). Eu coloco uma playlist no Spotify que se chama “Bom dia povo!” que é para dizer para mim mesma que são músicas, tipo de (...) Então sempre agregam meus mundos se eu estou me sentindo mais um pouco fechada. Me faz ter um pouco de força. Se eu estou me sentindo mais aberta, me dá mais força ainda. Tipo, relaxa.

Depois da fala da participante, a moderadora procurou abordar o que poderia ser um cenário ideal nesse processo e novamente a participante respondeu de forma aprofundada. A moderadora deu um feedback positivo sobre o que foi falado pela participante. O trecho a seguir destaca esse momento:

Moderadora: Tem alguma coisa que tu gostarias que acontecesse para melhorar a tua experiência do deslocamento até a *Cesar School*?

P2: Tem dois cenários ideais para mim, que são eu vir morar mais perto e poder vir andando de bicicleta, só isso. Ou o que eu acho muito mais difícil, que seria criarem um trajeto (...) eu já ficava olhando o rio tempo todo quando eu vinha para a School E aí depois desse dia eu tive certeza, que “tipo”, meu rolê não era vir de ônibus. Eu me sinto presa tá ligado, eu me sinto numa jaula. É muito ruim. Eu preferia tipo ter mais contato com o ambiente. Por isso a balsa sabe ou a bicicleta.

Moderadora: Que massa!

Em seguida, a moderadora abordou a segunda participante que a princípio não aprofundou tanto o relato. Após a pergunta de aprofundamento “por quê” feita pela moderadora, a participante respondeu de forma aprofundada, revelando dados do que sabe e aspectos sensoriais desse trajeto.

Fala das participantes:

Moderadora: Por quê?

P1? Porque eu sei que eu vou chegar em cima da hora, porque eu sempre venho com meu pai de moto. Então tipo um trajeto que duraria uma hora de Uber, dura 15 minutos porque eu venho de moto e é livre. Aí eu sabia uma coisa eu posso acordar de 7:30 e eu saio de casa de 8:15. Eu chego certinho (inaudível). Também eu não tomo café da manhã e quando eu tomo eu passo um pouco mal. Eu me sinto um pouco cheia. (...) o trajeto da minha casa eu acho um pouco chato e depende do trânsito, porque eu tô de moto, então eu tô com uma exposição tipo sol. Se tem muito sol eu acho ruim, se tiver chovendo eu também acho ruim. Mas eu gosto, porque eu me sinto mais livre quando eu estou andando de moto do que quando eu estou andando de carro. “Tipo”, é mais conforto, mas eu prefiro andar de moto. E eu acho que a melhor parte é quando eu entro no Recife Antigo, porque tem pouco trânsito. Aí meu pai vai retão de moto sem nada. Eu acho bom que só.

Aproveitando a fala da participante, a moderadora utilizou a pergunta procurando saber os sentimentos sobre o aspecto relatado pela participante. Vale ressaltar que ela generalizou a pergunta para os outros participantes e os mesmos começaram a interagir entre si, falando cada um a sua percepção, além de improvisações que fazem.

Fala dos participantes:

Moderadora: e o que é... Como é que vocês se sentem, nesse momento de deslocamento que está tudo livre?

P1: Eu me sinto feliz, porque eu vou chegar rápido, mas ao mesmo tempo eu fico assim. Porque eu realizo a proeza de ouvir música enquanto estou na moto. Então, eu boto os fones de ouvido, boto o capacete e fico segurando o celular aqui, ouvindo música e eu conto quantas músicas dura cada caminho. Às vezes durante 3 ou 4 músicas completas.

Vários participantes: Risos

P1: Então... e quando tá muito rápido, aí eu fico tipo “ai meu Deus”, daqui a pouco chega lá e eu quero ouvir música. Sabe eu...

Moderadora: Eu quero ficar tranquila!

P1: É a mesma coisa do ônibus, eu quero chegar em casa, mas eu quero ouvir a minha música no ônibus. Porque, é como se fosse o meu momento.

P2: É eu tenho muito isso também. É o meu momento de tipo de acesso a muita. É muita coisa assim uma coisa que acontece no ônibus. Para mim é pensar muito. Velho, tem vez que eu fico cansada. Porque eu fico pensando e eu não consigo dormir. Aí agora não. (...) Já pensei em fazer tudo isso junto e nunca tenho tempo, tá ligado. Isso é muito frustrante. Eu acho que “tipo” o ideal seria no final das contas ter um trajeto mais curto. Que me possibilitasse um momento de ideação, mas ter mais tempo comigo, para fazer as coisas, porque eu sinto falta de tempo. Geralmente eu só tenho esse tempo comigo em casa, “tipo” me permitindo coisas somente para mim aos finais de semana. Fora disso geralmente eu alinho: coisa para mim, coisa para a school.

P2: Tipo outra coisa também que eu ia falar eu prezo muito pelo meu horário de ouvir música. Como já aconteceu de um dia eu sair daqui de 8 horas na parada de ônibus e eu vi que minha playlist do *Spotify* desinstalou sozinha. Eu voltei e baixei tudo de novo. Perdi meu ônibus para ouvir minha música no ônibus.

P1: Eu sou mais maleável eu em certos cuidados. Tipo de relação e relaxamento. Mesmo que eu não tenha nada, eu passo a viagem inteira conversando comigo mesmo, tá ligado?

P2: Eu também.

P1: Por isso que eu gosto disso também. Mas às vezes se eu não quero mais me escutar mais. Aí eu boto música.

A moderadora também convidou para a conversa um participante que não estava falando muito que respondeu de forma aprofundada, relatando o que faz no dia a dia e porque faz. Vale ressaltar que, na medida em que o participante falava, havia a interação de outra participante e que essa interação levou a uma discussão que desvirtuou do tema trajeto. O trecho a seguir destaca esse momento:

Moderadora: E tu P3.?

P3: Eu Acordo, tomo um banho, não tomo café, troco de roupa, pego minhas coisas bem ligeiro e vou-me embora para a parada, porque eu já vou quase em cima da hora.

P1: Todos nós!

P3: Aí vem. Pego o busão e vou para integração. Aí de lá pego o outro com o BRT, fico esperando na fila lá - um bocado de gente subiu primeiro - para eu poder ir sentado.

P2: furando fila também.

P3: Não eu não furo não. Eu espero a galera. Eu fico na fila, até eu ficar na frente. No momento que eu subo, para eu sentar. Aí as vezes dá para chegar na hora. Na maioria das vezes eu chego atrasado aqui. Tem dia que quando eu chego, eu como alguma coisa lá na frente. Porque tipo, eu saio de casa sem fome nenhuma. Eu acordo todo dia sem fome, mas quando eu saio, que eu me movimento, vamos supor uma hora depois que eu já me acordo, tô na rua e aí eu já começo a sentir fome, “tá ligado”?

P1: Isso acontece comigo também!

P3: Aí às vezes eu como aqui, às vezes não. Deixo para comer às 10 horas, dependendo do horário da aula. É isso, “velho”. Todo dia se repete... eu acordo com um sono do caramba.

P2: Eu não acordo com tanto sono, mas tipo eu tenho o privilégio de dormir cedo. Esse é um privilégio.

P3: tem dia que... pronto eu tenho problema de dormir cedo eu não consigo dormir muito cedo... “tipo” 10 horas... o sono só vem bater em mim meia-noite. Por causa do organismo mesmo. Pronto. A não ser que eu passe tipo, o dia trabalhando fazendo algo fisicamente puxado, “tá ligado?”. Se eu fizer algo fisicamente puxado, aí eu consigo dormir umas 9 horas, mas se não for um trabalho puxado, mesmo que eu acorde cedo, eu nunca vou conseguir dormir cedo.

P2: Quando eu estava na faculdade de (...) quando eu dormia no ônibus, em qualquer momento durante o dia, eu não conseguia dormir cedo. De noite eu sempre tento dormir 10 horas da noite, tá ligado, que é quando meu organismo está cansado. Aí hoje em dia, como minha rotina se estrutura de uma forma diferente, eu consigo aproveitar mais o meu dia, eu consigo acordar tipo umas seis, muito tranquila, sem sono e as dez ter sono para dormir. “Tipo” às vezes eu tenho sono durante o dia e não durmo, para dormir melhor de noite tá ligado. Talvez “tipo”: tu falou que quando tu faz mais esforço tu consegue dormir melhor. Talvez seja melhor para tu tentar exercício.

P3: É porque assim tá ligado desde pequeno eu sempre fiz atividade física, jogava futebol jogava futebol fazia permuta tipo de coisa assim ficar sempre praticando atividade física de um tempo para cá porque eu parei não estou conseguindo fazer por conta do tempo tá ligado aí Tipo nem final de semana sem nada tipo corria muito gostava de correr e hoje eu não estou praticando atividade física... aí eu já tenho que acordar para vim para cá e tipo final de semana tô trabalhando.... às vezes algum dia durante a semana quando dá.... depende do tempo mesmo.

P3: Aí eu preciso ver como eu tipo consigo administrar meu tempo.... tipo tentando encaixar, mas por enquanto eu não consigo não.

P2: Tu tens vontade de tipo fazer atividades físicas que não sejam necessariamente na academia?

Percebendo que a conversa havia mudado de assunto, a moderadora interrompeu e chamou a pesquisadora para saber como poderia retomar o *Focus Group* para o tema trajeto. A pesquisadora respondeu falando que ela deveria tentar fazer os participantes voltarem ao tema foco da conversa. Nesse momento, o participante P3 também auxiliou a moderadora sugerindo o uso do que ele chamou de perguntas-chave e a participante P2 também comentou.

Fala dos participantes:

Moderadora: O que acontece se a conversa sai do tema? Tipo a gente estava conversando sobre o trajeto, aí eles passaram a falar sobre qualidade de vida e sobre exercício físico. Tipo, eu não sei o que extrair disso.

Pesquisadora: Você tenta puxar de volta para o trajeto tipo que parte do trajeto eles estavam falando você tenta voltar para o trajeto.

Moderadora: certo.

P3: Seria no caso as perguntinhas-chave para puxar de volta. Então assim. Mas aí como você se sente com esse projeto aí? Voltou tá ligado. Realmente isso é muito bom.

P2: É aprofundar.

Moderadora: O que eu estou em dúvida é o que eu quero extrair dessa conversa tipo. O que estou tentando extrair dentro desse exercício aí.

(Ruído externo)

Seguindo a aplicação, a moderadora continuou as perguntas para o participante P3. Nesse momento, ela usou de perguntas objetivas, apesar de o participante responder de forma aprofundada, falando sobre o que sabia e como isso influenciou a sua mudança de comportamento e o seu trajeto diário. A seguir está descrito esse trecho:

Moderadora: Onde estão esses dados... a gente estava falando sobre dentro do ônibus... Tu vais sentado, tu vais em pé?

P3: Agora, quando eu comecei a maioria sentado, ainda estava aprendendo o sistema, eu ia e pé. Desde no começo quando eu comecei a vir para faculdade, eu ia em pé. Estava novinho, chegando. Mas aí depois eu comecei a pensar... Tem um bocado de gente que vai sentar. Eu quero ir sentado também. Aí eu vi que a melhor alternativa para ir sentado sem esperar (inaudível). E aí deu super certo. E eu nem precisei sair mais cedo, porque o ônibus sai muito rápido. De 6 em 6 minutos. Então assim dava para eu considerar isso.

P2: Lá no meu terminal, tá ruim que só. A regra era sair de 15 em 15 minutos, mas tipo hoje em dia mudou a empresa. Tipo, antes da Rodotur e agora é Cidade Alta. E aí todos os ônibus estão super velhos e realmente caindo aos pedaços. Uma amiga estava contando que teve um dia que ela pegou o ônibus que ela achou daquelas baratinhas. O ônibus infestado. E além disso, não sai nunca de 10 em 10 minutos, porque durante a semana, era de 10 em 10 e no final de semana é de 15 em 15 minutos e agora sempre atrasa 5 ou 10 minutos. É muito, muito ruim, e por isso que eu tenho chegado atrasada também. "Na real", eu não vou deixar de dormir minhas 8 horas de sono, por causa disso, tá ligado! Eu não vou deixar porque é a porcaria da empresa de ônibus. Todo mundo tem direito a dormir bem e eu também. Mesmo que eu me atrase 10 minutos, eu não vou acordar 2 horas antes ou 3 horas antes.

Seguindo a aplicação, o participante P3 sugeriu que a moderadora perguntasse sobre como esse trajeto poderia melhorar. Assim, a mesma elaborou a pergunta envolvendo todos os participantes, o que gerou uma pequena interação entre o grupo.

Fala dos participantes:

P3: Pergunta assim o que é que poderia melhorar nesse teu trajeto?

Moderadora: O que é que vocês acham que poderia melhorar no trajeto de vocês?

P3: Em vez de vir de ônibus eu poderia vir de helicóptero (risos)

P2: Meu sonho era ter um BRT que saísse de 6 em 6 minutos com ar-condicionado, “tá ligado?” Que eu moro mais perto que ele e apesar de ele pegar dois ônibus e eu pegar um. É péssimo. Então é melhor pegar dois mesmo.

Por fim, a moderadora perguntou sobre os pontos de dor dos participantes nesse trajeto, o que também gerou uma interação, como descrito no trecho a seguir:

Moderadora: Como é que vocês acham que são os *pain points* no trajeto de vocês?

P2: Do meu quando eu venho de ônibus, definitivamente é (...) Sai todo mundo do ônibus e fico só eu, sozinha. Eu estou aqui sentada, quando chego(...) e, “tipo”, fica só eu no ônibus assim.

P1: Ah eu fico assim também “risos”.

P2: Eu poderia descer na entrada do colégio Soares Dutra, que fica a 10 Minutos daqui. Mas eu não vou fazer isso, por conta da minha mãe.(...) Aí eu espero ele fazer a rota todinha, para eu ir sentadinha. E tipo eu poderia descer na cidade e pegar outro ônibus, (...) Mas depois eu percebi que era melhor eu ir andando e não pagar duas passagens, porque passagem também é uma coisa que pesa no trajeto. Até porque “tipo” quando eu saí da faculdade e vim para cá, eu tive que começar a pagar mensalidade, (...) Aí o custo fixo da mensalidade, eu teria que “tipo” colocar duas passagens, mas aí “tipo” (inaudível - muito ruído). Mas aí “tipo” na volta eu pego o (...) a gente tá cansada na volta, o dia inteiro. Às vezes, a gente sai daqui de noite e eu não quero ir andando de noite. E também tem um rolê que o eu quero ir sentada, do que pegar (...) Mas a parada esquisita, “tipo” não é uma parada para você ficar esperando, porque é bem esquisita. E lá, o ônibus de lá já chega lotado. Então eu tenho que andar você marca parada mais para lá e eu vou sentada e consigo voltar dormindo, voltar escutando música, (...)

• Focus Group 2

O segundo *Focus Group* aconteceu de forma pouco aprofundada e foi mais rápido do que a aplicação anterior. Os participantes respondiam cada um e contavam seu relato. Em alguns poucos momentos durante a aplicação eles também interagiram entre si, comentando as respostas. Ao final, eles pareceram iniciar uma interação maior, que não pode ser descrita pela gravação ter sido interrompida em um determinado momento.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos. A moderadora atuou intensamente durante toda a aplicação, fazendo perguntas na tentativa de aprofundar os dados, abordando certos aspectos, além de perguntas tentando entender os sentimentos dos participantes em relação ao trajeto. Ela também interagiu com o grupo e atuou como participante. Vale ressaltar que o áudio da aplicação não estava claro, o que impossibilitou a transcrição em vários momentos.

A prática iniciou pela discussão entre os participantes sobre quem seria o moderador, seguida pela validação do tema. Alguns participantes não quiseram exercer o papel de moderador, no entanto, em um determinado momento, uma participante perguntou se poderia ser a moderadora.

Após a definição do moderador, os participantes passaram um momento conversando sobre atividades pessoais e depois validaram o tema escolhido para iniciar a aplicação. O trecho a seguir traz esse momento:

P5: Já tá gravando é?

P6: já tá gravando!

P5: Quem é o moderador?

P7: não sei!

P7: tu vais ser o moderador?

(Alguns assuntos pessoais entre os participantes)

P7: Tá eu não quero ser um moderador. G. tu queres ser moderador?

Moderadora: Eu posso ser?

P6: Então vai

P6: é R.

(Alguns assuntos pessoais entre os participantes)

P5: O tema é trajeto.

Seguindo a definição do moderador e a validação do tema, a moderadora fez a pergunta inicial de forma aprofundada, apesar de na pergunta restringir o tema trajeto a transporte, pedindo para os participantes falarem sobre como é esse transporte até a faculdade no dia a dia. Quando o participante P5 iniciou sua resposta, o participante P6 ressaltou que eles deveriam se apresentar, como realizado na simulação da técnica. Os participantes se apresentaram e responderam a pergunta de maneira superficial, falando somente o tipo de transporte que usava (ex. se de carro, ônibus, a pé, Uber, entre outros).

Fala dos participantes:

Moderador: A gente vai hoje fazer uma pesquisa, com relação ao trajeto. Como a gente vai da nossa casa todo o dia e como a gente vai para o Cesar. Aí, eu queria saber de vocês: como é esse transporte que vocês usam para chegar aqui no Cesar?

P5: Às vezes eu venho de ônibus...

P6: ...Tem que se apresentar.

P5: Oi meu nome é M. Eu sou estudante. 90% das vezes eu pego o ônibus, menos às vezes que a minha avó ela vem pelo lado de cá e me deixa aqui. E é mesmo um pouco conturbado porque eu normalmente venho em pé.

P9: Oi meu nome é G. e (...) (Risos). Eu muitas vezes venho de carona, com o P. ou o G. mas às vezes quando eu me atraso, como foi o caso de hoje, eu venho de carona com meus pais ou venho...

P6: Oi meu nome é G. Também e geralmente eu venho de carro, com meu pai, quando ele vai para o trabalho, (...) Aí eu geralmente venho de ônibus, o que não é muito bom, porque o ônibus às vezes está muito cheio. Eu geralmente venho em pé. Eu não gosto de vir de ônibus.

P7: Oi meu nome é M. E. Eu normalmente venho com meu pai. Enfim, eu só chego atrasada, porque ele sai muito atrasado mas quando ele não pode eu venho de ônibus e ele só esvaziar na católica ou raramente eu venho de Uber quando eu já estou tipo nível de atraso absurdo.

P8: Meu nome é L. e meu percurso de casa até o Cesar é sempre corrido. Ou eu venho dirigindo, ou meu pai me levando ou minha mãe.

A moderadora então tentou aprofundar a resposta dos participantes, olhando pelo lado positivo, tentando saber o que eles veem de bom nesse transporte. Alguns participantes responderam de maneira aprofundada e outros de forma mais sintética.

Fala dos participantes:

Moderador: Vocês gostam de usar o transporte que vocês usam ou gostariam de (inaudível). Tipo você vem de ônibus vocês gosta de vir de ônibus assim, para ver a paisagem (inaudível) assim....

P5: Então. O ônibus é legal. Quando eu venho de ônibus eu chego mais rápido do que quando eu venho de carro, mas o lado negativo é porque tenho a maioria das vezes eu vou em pé. Às vezes, quando eu tenho sorte, alguém pegar a bolsa para eu me equilibrar no ônibus, e às vezes demora para chegar também. Isso é ruim, mas normalmente o meu trajeto é mais rápido, mais tranquilo.

P8: eu pego muito trânsito. Eu tenho que sair de lá 40 minutos de casa, 40 minutos antes para poder chegar, mas como eu venho de carona, é legal porque eu venho sempre conversando e não dá para dormir.

P6: eu adoro vim de carro porque eu posso vir dormindo no banco, mas demora mais do que quando eu venho de ônibus, porque o ônibus mesmo eu vindo imprensado ele tem a faixa exclusiva dele então geralmente eu chego mais rápido e eu tenho que sair mais cedo de casa, para pegar ele no horário.

P7: eu tenho o mesmo problema, de tem que pegar o ônibus no horário, quando eu venho de ônibus. Mas quando eu vou com meu pai é tranquilo.

P8: eu tenho um problema com engarrafamento. Eu odeio ele velho (risos)

Em seguida uma participante pediu para a moderadora também dar o seu relato e ela respondeu de forma aprofundada, ressaltando questões de segurança, além contando seu relato de quando decidiu mudar de transporte.

P7: Fala sobre tu.

P7: o moderador pode falar também

Moderador: Ah eu vinha de Uber, porque antes eu não tinha segurança em vez de ônibus. Estava um pouco insegura. Só que agora eu estou vindo de ônibus e até que está sendo bom está sendo rápido, pegando menos trânsito a faixa exclusiva do ônibus. Também possibilita encontrar pessoa da faculdade e não vir sozinha eu venho de vez em quando com o F. É legal e melhor do que eu vi sozinha (risos) (inaudível)

Após dar seu relato, a moderadora tentou explorar ainda mais os dados. Apesar de usar de indagações do tipo sim/não, ela seguiu com perguntas aprofundadas perguntando se existe algo que eles veem sempre, nesse percurso. Somente alguns participantes responderam de forma aprofundada.

Fala dos participantes:

Moderador: Vocês conseguem prestar atenção no caminho? veem alguma coisa que chama mais atenção?

P6: Da janela do ônibus

Moderador: Uma coisa que esteja lá sempre? Que observam sempre? Não você não se liga muito no cãozinho que está passando. Já vem mais desligado. Fazer uma rotina tão grande que vocês não para nada, sabe?

P5: No meu caso eu acho que já virou rotina, porque eu vou no meu mundo escutando música. Eu não presto atenção em nada só na parada que eu vou descer.

P8: Virou rotina também, mas dá para perceber o quanto o povo dirige mal “velho”. Sei lá se a galera tivesse mais respeito, talvez o trânsito funciona assim melhor.

P6: Eu geralmente eu percebo a paisagem e venho escutando notícia no carro. Aí vou olhando pela janela e eu gosto de ver as pessoas no calçadão se exercitando, essas coisas, porque é engraçado o jeito que todo mundo anda de manhã essas coisas. aí é interessante olhar o povo porque nada é a mesma coisa todo dia sempre muda eu gosto de observar.

P7: eu observo as coisas, porque meu pai reclama muito das coisas que acontecem na rua reclama bastante. Aí, se eu não observo é porque eu (...) aí eu tenho que observar. Porque ele tá reclamando disso. Ou se não é isso é ficar escutando rádio. Eu tenho que escutar rádio né?

Em seguida, a moderadora fez o que poderia ser a última abordagem que foi a pergunta em relação ao momento de chegada no Cesar. Ela uniu essa pergunta ao questionamento sobre o sentimento dos participantes em relação a esse instante. Novamente os participantes pouco aprofundaram suas respostas e um inclusive pareceu “decretar” o fim da prática, no entanto, a moderadora trouxe uma percepção pessoal sobre segurança e transporte que fez alguns participantes revelarem dados detalhados, além de improvisações que fazem para lhe dar com essa relação. A descrição a seguir traz o momento acima relatado:

Moderador: Para fechar, vocês chegam aqui no Cesar, já estão cansados ou chegam tranquilo de boa ou (inaudível) (ruído)?

P5: Eu acho que depende do ônibus. Hoje eu vi sentado, tranquilo aí eu cheguei de boa. Ontem eu cheguei morrendo de calor, porque eu fui no empurra-empurra e suando assim foi meio ruim.

P8: cansado já um pouco. Mas o trajeto é de boa só demora um pouquinho de trânsito, Mas é de boa o trajeto.

P6: Quando eu venho de carro eu geralmente chego cansado um pouquinho porque eu durmo no carro de vez em quando aí eu chego aqui com mais sono, mas quando é ônibus eu tenho que acordar mais cedo para sair mais cedo e

quando o ônibus vem mais cheio, aí eu venho em pé no ônibus e fico mais acordado do que quando eu venho de carro.

P9:Cansada eu sempre estou. Quando eu chego aqui eu acordo mais. Às vezes fico com sono... Não sei, mas depende mais de como eu estou dormindo do que do caminho em si.

P6: Acho que tá bom. tá bom!

Moderador: Porque “tipo” eu reparei que vocês usam muito ônibus durante a viagem durante o caminho, porque “tipo” eu reparei que no Uber eu mexia mais no celular e no ônibus eu mexo menos. Eu não sei se é por uma questão de segurança de ficar com medo de tirar o celular do bolso. Queria saber de vocês?

P5: Na semana que eu venho de carro com a minha vó, de boa. Agora quando eu for de ônibus, eu boto música. Fico escutando música. Mas hoje, por exemplo, eu vim sentado e eu olhei para os lados e achei que estava bem seguro. Aí eu peguei o celular e comecei a assistir uma série de Netflix que eu tinha baixado.

P6:Foi Star trek.

P5:Não, não foi star trek

P9:Eu como venho muitas vezes de carona, eu venho conversando muitas vezes nem presto atenção na música mas quando tá sei lá todo mundo muito quieto aí dá para ouvir música.

P6: no carro geralmente eu venho escutando rádio e mexendo no celular, mas, no ônibus, eu sou meio paranoico aí eu não mexo em nada. Só fico olhando na janela.

P7: no ônibus eu fico observando que o que tá acontecendo na janela e não pego o celular, porque eu tenho medo também porque normalmente eu passo por lugares que é muito esquisitos, mas quando eu venho de carro, ou eu venho escutando o rádio com meu pai, ou eu boto música no fone, mas ele reclama quando eu boto música no fone.

P8: Eu venho escutando música no meu carro, como sempre.

Por fim, a moderadora e um dos participantes pareceram procurar outros assuntos para abordar e falaram entre si, mas relataram que sentiu falta se saber o foco da pesquisa. De saber qual o artefato. Mesmo assim, a moderadora falou mais algumas coisas, e eles continuaram debatendo, no entanto eles encerraram a gravação, o que faz pensar que para eles o *Focus Group* já havia se encerrado.

Fala dos participantes:

P5: Se fosse um assunto mais abrangente eu acho que daria para discutir mais coisas mas...

Moderador fala algo inaudível.... Porque depende também do foco da pesquisa. Tipo a gente não sabe qual é o artefato.

P5: E trajeto, eu acho que é geralmente porque a mesma coisa para todo mundo porque é trânsito porque dele é trânsito...

Moderadora: Eu acho que o horário também ajuda, porque ontem eu sai um pouquinho mais cedo aí. E aí é como tipo a gente marcasse. Mas a gente não marca, a gente só se encontra no Ônibus. E o ônibus estava muito mais cheio aí tipo.... (inaudível)... E aí a gente foi mais tarde e a gente conseguiu sentar-se bem.

P6:Vocês saem de casa de que horas? Em média

Moderadora: hoje eu saí de 7:40.

P7: Engraçado que tipo, a gente saiu na mesma hora ontem, saiu na mesma hora hoje e.... (Inaudível)

P5: Eu acho que é porque todo mundo vem de.... se viesse alguém de metrô de bicicleta, Seria mais diferente né.

P7: Inaudível ... Quando eu ia para a católica que geralmente era no mesmo horário, geralmente eram as mesmas pessoas nos ônibus.

Os participantes continuam a conversar, no entanto, apesar de continuar debatendo, finalizam a gravação.

• Focus Group 3

O terceiro *Focus Group* aconteceu de forma bastante aprofundada e foi o mais longo e interativo entre todas as aplicações até aqui descritas. Os participantes respondiam contando seu relato, aprofundando e interagindo intensamente, comentando e também se identificando com as respostas. A moderadora só cumpriu a sua função no início. Depois que ela encerrou o seu papel de moderadora, ela atuou como participante. Vale destacar a construção de um conhecimento colaborativo conjunto através dessa intensa interação entre os participantes. Eles trouxeram e discutiram dados sobre o que fazem, sabem, sentem, acham, como improvisam, percebem, além apresentarem detalhes de suas experiências pessoais. Eles conseguiram compartilhar essas informações em um diálogo aprofundado e rico.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos.

A prática iniciou pela definição do moderador, seguida pela apresentação dele ao grupo. Vale destacar que o moderador comentou esse momento de apresentação como “empatia”.

Fala dos participantes:

P10: Quem vai ser o moderador

P10: L.

Moderador: Bom dia gente, tudo bom?

Moderador: Empatia

P10: empatia

Em seguida, a moderadora iniciou a aplicação com uma pergunta parecida com a indagação inicial do *Focus Group* anterior. Ela pediu para as pessoas falarem sobre o trajeto, no entanto, a princípio ficou restrita, à abordagem ao tipo de transporte. As

respostas dos participantes da mesma forma da aplicação anterior foi, a princípio pouco aprofundada.

Acontece que, após as respostas dos participantes, a moderadora fez a pergunta sobre os sentimentos em relação a esse transporte. A partir desse momento, eles apresentaram interagiram entre si, contando relatos aprofundados sobre o que fazem, as improvisações que realizam, e fazendo perguntas. Vale ressaltar que em um determinado momento da interação a moderadora também interagiu com risos, apesar de falar que os risos eram com respeito.

Fala dos participantes:

Moderadora: Hoje a gente vai falar sobre o trajeto de vocês de casa para o Cesar. Como vocês vem para o Cesar? Eu queria saber como é que vocês vem primeiro para cá? o meio de transporte...

P10: Eu pego um ônibus (inaudível) e eu vou para (...) Quando eu dou sorte, eu pego o Dantas Barreto e, para chegar aqui, eu pego um PCR. O Dantas Barreto não chega até aqui. Ou, às vezes, eu pego PCR direto também, apesar que demora mais. É isso. Varia esse processo de dois ou três ônibus.

P12: Eu só venho de ônibus. Eu pego o ônibus na (...), mas quando eu dou sorte eu pego uma carona.

P13: Quando eu vendo em casa, eu pego o (...) Saindo de prazeres, venho de metrô até Estação Recife, aí ou venho de bike, se eu tiver muito disposta, ou eu pego PCR para vir para cá.

P14: Eu venho de ônibus Casa Caiada e, geralmente quando os meus pais viajam, ou, quando tem, eu venho de carro.

P10: Eu venho de carona geralmente.

P15: eu venho de carro.

P16: Eu venho de ônibus, pego o CDU Conde da Boa Vista ou aeroporto

Moderadora: E como vocês se sentem? Nesse fato de às vezes ter que pegar dois ônibus ao invés de um ônibus?

P16 : É meio cansativo. Às vezes é meio estressante, porque tem gente que fica reclamando. É apertado e além da insegurança. Porque hoje mesmo, quando eu cheguei, estava conversando com o C. que eu estava morrendo de medo dentro do ônibus, porque eu estava sentada, quase sozinha atrás. E, querendo ou não, a gente tem um estereótipo de uma pessoa que é ladrão. A gente é preconceituosa! Então tinha três caras lá e um começou a falar assim: "ei boy, tu não vai tirar não é?" "aí, fechou, eu estou muito mole viu?" Aí eu pensei: eu vou ser roubada agora. É tipo quando eu saí, eu saí feito um foguete para ir embora. Não fui roubada. Não foi dessa vez. (riso encabulado)

P13: É um "rolê". Principalmente porque acho que, quando eu saio de (...) Porque agente sempre eu sempre sai atrasada. E, apesar de sair de lá de 7 horas, se eu sair de 7:20 de casa, eu ainda chego aqui em tempo. Mas, se eu sair, depois é um rolê, porque o metrô é muito cheio e... principalmente... eu gosto de vir de bike que é mais rápido, mas, se eu pego o circular, ele veio mais cheio ainda. E demora mais.

P14: Por que tu não pega o ônibus lá mesmo?

P13: Porque desco no cais e aí, eu venho com Í., e é um caminho que os dois fazem. E aí eu posso pegar o circular e venho por aqui. E não venho sozinha.

P12: O ônibus é péssimo, porque é muito ruim. é isso que eu tenho para falar também... é muito desconfortável vir de ônibus. Não gosto. Eu tenho medo. Eu gosto de ir para os lugares escutando música e eu tenho medo de vir a pé. Eu não vou escutando música, porque eu tenho que segurar minha bolsa. E é todo processo. Aí é chato para mim. É muito chato.

P16: Para mim, é muito chato. Pego ônibus assim... “tipo” por isso que eu tô sempre escutando música. Eu já deixo fácil o celular de certa forma. Eu me sinto segura um pouco pegando o ônibus que eu pego, no horário que eu pego. Por ter bastante gente que vem para o Recife antigo. Mas tem que ter música, porque o trajeto é bem chato, então eu acabo entrando nesse meu meio. Deixo para deixar as coisas mais confortáveis para mim. Eu prefiro escutar música e (inaudível).

P14: O pior para mim é porque eu moro em (...) é perder tempo no trânsito. Todo dia eu passo mais de uma hora dentro do ônibus e eu poderia... “tipo” isso me deixa cansado e menos produtivo quando eu chego em casa. E eu poderia estar usando esse tempo para fazer outras coisas “tipo” minha manhã. É super corrido por conta disso.

P10: Eu sinto uma diferença bem grande entre hoje em dia, do que quando eu estava na federal. Porque na federal eu ia todo dia de ônibus. Às vezes eu passava 2 horas para ir. Teve um dia que eu cheguei a passar 3 horas. E eu cheguei no final da aula. Tinha trânsito gigante na Avenida Recife por motivo nenhum. Não tinha tido acidente, não tinha tido nada... sempre tem buraco, mas “tipo” (inaudível)... Aí passei três horas no trânsito. Cheguei no final da aula e foi bem frustrante, porque eu tive que voltar logo depois. No dia do apagão também eu passei 2:30 no ônibus, cheguei, teve apagão. Na mesma hora que eu cheguei teve apagão. Eu voltei para a parada de ônibus para passar mais 2:30.

Moderadora: eu tô rindo com respeito (risos)

P10: O ônibus é muito desgastante. Faz você perder muito tempo. Hoje em dia, eu consigo enxergar isso ainda melhor, porque eu demoro agora tipo uma meia hora para chegar na faculdade. Às vezes menos. Depende da hora também, por conta do trânsito.

P16: Então... por isso que eu escuto música. Antes eu lia. Só que começou a dar muita dor de cabeça, dependendo do balançado ônibus. Mas por esse sentimento de “tipo” às vezes eu estar perdendo algo “tipo” eu podia estar fazendo outra coisa....

Seguindo a discussão, a moderadora fez um comentário em forma de pergunta em relação ao que a participante falou, em um certo tom de julgamento, mas aprofundando a conversa sobre as rotas de ônibus e o tipo de transporte versus o tempo que a pessoa gasta no trajeto.

Moderadora: mais uma hora de “bus” não facilita o trajeto tipo em ter um uma via Única? Você não gastaria menos tempo no ônibus do que gastaria no carro?

P13: Mas é porque não são todos os trechos, pelo menos para quem vem de Boa Viagem. Linha Azul só em Boa Viagem.

moderadora: eu acho que carro é mais pelo conforto

P13: então quando eu venho de (...), tem como você entrar e pegar um atalho para para o Cesar e de ônibus ele faz um arroteio da bexiga. Tipo eu passo

por lá, quando eu podia entrar e tipo eu fico caramba e o ônibus dá um arrodeio do caramba e demora bem mais.

P15: De carro, eu chego logo. Teve uma vez que eu vim de carro eu saí de casa bem tarde cheguei aqui muito antes da aula começar então de carro seria bem mais rápido. eu saio tipo umas 6:40.

P10: caramba!

Durante a interação, os participantes também começaram a discutir sobre o que fazem nesse transporte. Nesse momento eles citaram vários pontos de vista, suas percepções, improvisações e sentimentos. Abaixo, segue a transcrição:

P15: aí tipo eu saí nesses dias umas 7:30 e cheguei bem antes. Sobre escutar música, acho que também é uma forma de conforto. De você entrar no seu mundo. “Tipo”, teve uma vez que teve um apagão em Boa Viagem. E eu sempre ando muito... Eu sempre me perco, mas eu sempre ando muito. (risos). E tipo eu coloquei música, porque tinha muita gente reclamando. Como se reclamar fosse (...)

Vários participantes: (...) resolver

P15: Resolver as coisas. Aí eu não escuto música “tipo” por medo de alguém saber: “tem celular” (inaudível). Eu acho que eu produzo muito dentro do ônibus. Faço todos os meus trabalhos. As coisas que foram para apresentar, eu já fiz tudo dentro do ônibus e tal. Eu acho que eu trabalho muito bem e... assim... dentro do ônibus. É só quando tem alguém reclamando que me deixa estressada.

P13: Eu só não consigo porque a maioria das vezes que eu pego candeias para o metrô, ele vem muito lotado. Aí quase todo dia eu vou em pé aí é complicado você fazer alguma coisa em pé.

P10: eu sento no degrau.

P13: então normalmente está muito cheio. Não dá nem para eu sair da catraca.

P10: eu não consigo trabalhar no ônibus. Eu não consigo trabalhar no celular, na verdade. “Tipo”, eu preciso de um computador para fazer as coisas eu não consigo...

P16: Eu nem se eu quisesse... eu tenho enxaqueca, “tá ligado”?

P14: é isso que eu ia dizer eu tenho....

P14: Porque tipo eu ficava o celular aqui. Quando eu estou até eu tenho que botar música porque eu tenho que te contar uma respirada, porque senão fico tonta.

P11: o que eu gosto também é de ouvir podcast, “tá ligado”?

P10: eu baixei RPG no celular. É bem legal.

P13: Na maioria das vezes eu durmo. Ou vou com motorista dormindo quando eu começo ler. Lê comigo no ônibus não funciona muito bem porque dá muito sono. Ontem mesmo eu voltei muito cansada então eu coloquei aqui, já consegui ir sentada por um milagre. Eu dormi. Apaguei antes de chegar na parada. Quando eu vim acordar. eu já estava na minha integração. Aí eu desci foi o caminho todinho dormindo.

Moderadora: quando eu era mais nova eu usava muito uma técnica, para que eu conseguisse me concentrar numa “muvuca” ao meu redor. Então pô, era uma questão de técnica de concentração, só que eu comecei a ter muita enxaqueca e parei um pouco mais e aí o podcast me ajudou muito. Podcast

(inaudível) esse “rolê”. Porque eu me sentia produzindo, entendendo o conteúdo. Aprender o conteúdo e utilizar esse tempo assim, é que é bom... mas às vezes é bom conversar com as pessoas ao seu redor também.

P11: E tem *audiobook* também... Eu já usei algumas vezes.

P13: Tem muitas pessoas legais dentro do ônibus. Tem muitos amigos que já fiz dentro do ônibus. Sei lá a pessoa começa a conversar.

P10: eu não me sinto muito antissocial, mas eu sinto que (...) Eu acho.

P13: De vez em quando, tem uma senhora do meu lado que ela vem falar comigo... “tipo” minha querida não sei o quê. Aí eu fico conversando com a senhora.

P11: Ai claro... Ah eu nunca converso não

P10: Ninguém (...) Eu percebo isso de verdade

P11: eu acho ótimo isso

P13: eu durmo

Durante a interação e discussão do que fazem no transporte, vale ressaltar o momento em que de acordo com o relato dos outros participantes, eles se identificavam com a situação, falando que determinada aquilo acontecia com eles também.

Fala dos participantes:

P10: eu... eu gosto também, (omitido para assegurar a privacidade do participante)

P13: Às vezes eu quero trocar de lugar. Aí eu fico “tipo”... assim... mas se eu trocar de lugar, a pessoa que tá do meu lado vai achar que eu saí por conta dela.

Moderadora: Afff, eu também sou dessas.

P11: Oxe eu não tenho a janela livre ali. Aí eu....

P10: Eu gosto muito dos assentos que ficam em cima do pneu, que são maiores assim que vaga um, eu saio saiu correndo.

P11: Tem também aquela cadeira que é mais larga tipo para gente gordinha tá ligado. Aquela cadeira ótima.

P11: eu gosto mais da mais elevada. Passa mais vento!

P15: Eu não gosto dela, porque tem alguém que se senta ao lado, aí fica mais apertada.

P13: Eu gosto mais ou menos, porque eu não consigo sentar direito. Porque eu tenho problema na minha coluna. (...) aí a gente vem sempre conversando. Ou a gente dorme junto tipo um no outro. Já rolou tipo de a gente dormir em pé também tipo cada um ir segurando o outro. (Risos)

Moderadora: você já sabe tipo o corpo já se acostuma, porque tipo quando eu andava de ônibus para o colégio todo dia, eu já sabia tipo o tempo mais ou menos para me acordar.

P10: sim exatamente. Eu durmo muito no ônibus.

P16: Eu sou muito (...) então eu não gosto de nada programado. Às vezes eu troco só de parada para não ir para a mesma parada todo dia. (...).

P14: e a gente querendo mais fácil, mais rápido.

Seguindo a interação, eles continuaram relatando suas percepções, improvisações, sentimentos, o que fazem o que sabem, suas peculiaridades e como se sente.

Fala dos participantes:

P16: ah não eu conheci uma rota nova agora. Eu nunca peguei esse ônibus eu vou pegar porque eu estou com tempo sobrando eu vou ver onde ele vai chegar.

P10: onde tu moras?

P16: Eu já morei em vários lugares desde que eu cheguei aqui.

P10: descobrindo novas rodas todos os dias.

P16: e sobre fazer amizade, eu acho que as pessoas assim são mais quietas, mas “tipo” você olha para (inaudível) você acha que ela é chata. De cara fechada... mas “tipo” ... se ela estiver séria. Se ela estiver rindo, não. Aí você vai puxar assunto e já melhora.

P15: Mas tem “tipo” assim.... que perguntam coisas que eu fico com cara de abestalhada. “Tipo” me perguntam coisas como se eu soubesse. Coisas aleatórias.

P16: Aí “tipo”, às vezes eu não tenho livro não tenho nada para fazer. Aí eu quero puxar assunto com alguém aí eu começo a falar: ah não eu gostei da sua blusa e tal.... e a gente começa a conversar. Se for uma pessoa legal, vai puxar assunto... se ele não for...

P14: às vezes. Depende do momento

P10: e tem umas pessoas que são péssimas. “Tipo” eu lembro desse dia (...) Aí chegou uma mulher, sentou do meu lado e começa a reclamar: esse motorista está muito devagar. Aí eu falei: demorou um pouquinho... Aí ela: não mas isso não pode não. A gente vai chegar em casa não sei o quê. Aí “tipo” eu prefiro muito mais que o motorista vá devagar, do que ele ir a 120 por hora, com o ônibus balançando “tipo” a gente vai morrer... E “tipo”... “tá ligado?”

P11: quando eu vejo essa conversa de elevador no ônibus, eu só fico assim “tipo”...

P16: eu não consigo não responder.

P15: O estresse ele “tipo” contagia você.... Então, quando alguém já começa a reclamar, eu já olho para o outro lado (inaudível), porque eu sei que se eu der corda e ficar falando... porque eu já passei por várias experiências e as pessoas ficam reclamando o caminho todinho e eu tipo com vontade de dizer: cala a boca.

moderadora: mas isso é interessante, porque você meio que pode transformar um pensamento dessa pessoa. Por exemplo, às vezes quando eu estou muito sociável e quero conversar. Aí a outras vezes eu conversava com o cobrador e ele sempre fazia: menino eu sou louca para fazer uma tatuagem.... E aí tinha gente que eu já encontrei no ônibus que estava nessa *vibe* de reclamar e eu vou dizendo: como tá bonito essa parte aqui. Vê como é massa em Recife... ou não sei o quê. “Tipo” tirar um pouco foco desse estresse. E as pessoas começam a “tipo”... eita estou reclamando demais, porque às vezes você reclama e você não percebe que está reclamando.

moderadora: mas é muito engraçado, porque às vezes elas não percebem e até essa questão de pessoas... porque as pessoas às vezes estão precisando ouvir... conversar. uma vez eu sentei perto de uma menina... nunca mais esqueci essa história. Ela é deficiente, mas é como um tipo metade do corpo dela fosse paralisado e ela tem umas deformações. Só que nesse dia, eu

esqueci meu fone. E era um lugar que estava vazio. Aí eu tipo sentei. E aí ela fez assim: poxa uma pessoa sentou do meu lado. Coisa bem assim. Aí eu: porque por que eu não sentaria? E ela falou que as pessoas acabam evitando sentar perto dela, por conta de uma deficiência e era bem complicado... assim ouvindo as coisas e eu: nada a ver, nada a ver. É uma pessoa. Um lugar e eu acho que as pessoas não deviam... então às vezes as pessoas com precisam conversar e as oportunidades que a gente tem de conversar é importante para a socialização.

P12: Eu tenho estratégia para uma coisa só... “tipo” geralmente quando eu passo pela cidade, mulheres entram com coisa de fruta cheia de manga coisas desse tipo. Aí sentam perto de mim.. aí eu digo “que cheiro bom!” Aí, eu já ganhei “tipo” caju. Eu já ganhei manga. “Que cheiro bom de manga. Adoro manga!” Comecei a conversar com a senhora e ganhei a manga.

P15: e é todo mundo falando: às vezes as pessoas só precisam de uma conversa. Só precisam de um sorriso. Às vezes você só ri, porque a pessoa... porque eu sou muito risonha e a pessoa acha que eu tô rindo para ela e aí de volta. Eu rio tanto pensando as coisas que já pensavam que eu tava (inaudível)....

P12: As vezes você dá um sorriso, aí a pessoa já senta conversando.

moderadora: então para vocês a experiência “tipo”... Depende do que você faz. Um trajeto... diversão... descobrindo lugares e tal?

P13: eu acho que depende da hora quando eu vou pagar um lugar, que é cedo. Normalmente é muito estressante, mas voltar para minha casa normalmente é mais fácil de conversar etc. De manhã é uma, uma hora que é mais trânsito você precisa sair correndo.

P11: Por mim ao contrário... Eu normalmente estou mais ativo de manhã.

moderadora: Eu também.

Ainda durante a interação, eles continuaram falando sobre o que foi acima citado e seguiram para o tema de socializar de manhã. Dentro desse assunto, eles falaram como socializam nos transportes, iniciaram uma discussão sobre carona, aplicativos de carona e trouxeram alguns insights sobre esse tema. Vale ressaltar que a moderadora, já atuando completamente como participante, realizou um comentário de certa forma “julgando” a participante, o que não interferiu no relato da mesma, pois, nesse momento, ela aprofundou ainda mais o discurso.

Fala dos participantes:

P13: não eu tô falando em relação a socialização... ficar de boa no ônibus. de manhã normalmente eu estou dormindo. Vou apertar mas porque foi porque eu tava conversando com o Ítalo hoje tipo a gente foi de metrô. A gente foi tentou pegar ele mais vazio, mas a gente foi em pé ainda. E ainda chegou um senhor que ficou tipo em pé.. bem em pé, bem velhinho mesmo, num lugar tipo reservado. E tem um cara que já estava dormindo desde que eu cheguei e tinha uma menina do lado no fone mexendo lado. E aí ela fez a pior coisa do mundo para mim que é tipo fingir que tá dormindo e aí eu já fiquei por aqui ó.

moderadora: atacada

P13: Porque tipo, pelo menos assim.... eu fui muito criada pela minha avó, porque a minha mãe trabalhava o dia inteiro. Então tudo que eu fazia, era com a minha avó. Eu andava com ela de ônibus e ela sempre me ensinou os assentos preferenciais. Realmente são pessoas que precisam, não sei o quê, e aí eu vejo uma pessoa fazendo isso. “Tipo” uma menina jovem. E o senhor

realmente estava com muita dificuldade de ficar em pé e ninguém deu lugar. Aí já aconteceu vezes de eu falar com a pessoa, tipo, ó, ele tá em pé, por favor... Aí começa o estresse né? porque você já fica estressada. Porque é desnecessário. Na maioria das vezes que eu me levanto, que eu vejo os idosos ou as grávidas, aí eu ouço muito obrigada. E é tão bom né. E eles pegam a bolsa e eu: "tá certo, obrigado".

P12: Isso é melhor para você do que para a pessoa que você fez, porque a pessoa fica feliz com aquela ação que você fez.

P12: Quando você vem de carro para cá. Você acorda... Toma um banho de... vem de ar condicionado para cá. Você não teve contato com ninguém de fora de sua família. É muito fácil. Agora, "tipo", quando você vem no calor de ônibus, tem contato com pessoas, um cara colocando um som de um lado, outro colocando som de outro. Às 8 da manhã, e você ligando para várias pessoas, você tenta ficar isolado na sua.

P11: Em relação a mim. Eu vim de carro e tava falando com amiga minha hoje. Tipo, se as pessoas criassem um grupo de carona, tudo ia ficar muito melhor em relação a trânsito. Tipo eu moro num . são dois prédios e quase duzentos apartamentos. E com certeza tem gente que vem para casa e vem sozinha no carro. Que podia estar levando mais gente. Então, tipo, com certeza dá pra criar vários grupos, diminuir trânsito e facilitar para todo mundo.

P15: Tem aplicativos que já foram criados com esse intuito.

P13: Mas tem um ainda que funciona que o *blablacar* que você paga R\$ 12 para carona.

P10: Eu acho adesão disso ainda é meio baixa. Tipo, ainda é mais comum, hoje em dia, ver uma pessoa ainda no carro.

P13: Agora, eu tenho uma amiga X. Ela é incrível! Uma pessoa muito ativa. Eu lembro que uma vez, (...) E ela sempre quebrava esse gelo: "vamos, eu estou indo para tal lugar".

P13: E, "tipo", você está dirigindo um carro e o simples fato de você parar e trocar uma ideia... Aí ela disse que tinha às vezes um idoso, gente com umas histórias bem loucas. Às vezes acontecia de pegar e ir todo mundo junto... Eu queria muito ser essa pessoa.

P10: Várias vezes, quando eu estava na parada de ônibus, eu queria colocar no papel "tipo": carona para algum lugar. "Tipo", carona Boa Viagem.

P16: Às vezes quando eu estou andando, tá eu e minha prima a gente conversa de brincar: bora falar com o povo: "Oi, bom dia gente! Cheguei no carro.

P11: Mas eu sou muito desconfiado. Eu nunca faria isso não.

P10: Hoje eu iria super.

P15: Eu sou muito desconfiada.

P17: Se fosse com mulher, aí eu iria.

Por fim, os participantes conversaram contando detalhes que podem influenciar no trajeto das pessoas através do relato de situações que aconteceram com eles. Esse foi o último assunto abordado na aplicação.

Fala dos participantes:

P14: E o que transforma também, é que o trajeto não depende de você do seu estado como você acordou, mas também da educação das pessoas. Hoje mesmo eu estava sentada e um rapaz chegou perto de mim, com licença, e sentou. Mas assim, o fato de ele dizer com licença foi um ato legal. Outra coisa,

quando a gente tem um trajeto muito grande, tem as pessoas que também. Que você percebe que vai no mesmo trajeto. Você pode dividir a metade, entendeu? Tipo, eu já sei que é uma pessoa vai para aquele canto. A metade do caminho eu posso dar para uma pessoa. Teve uma vez que eu tentei fazer isso um pouquinho e chegou um senhor e eu disse pode sentar. Ele disse: não a gente vai descer aí. E eu percebi que ele não ia descer ali. Muitas vezes, eu tento fazer essa divisão, tipo, até tal lugar eu vou sentada e depois eu vou dar o meu lugar para tal pessoa.

P13: Tem um rolê que eu lembrei, quando eu tava trabalhando, que eu ia muito de opcional. e era um trajeto muito perto. Eu só ia, porque eu tinha passagem. Eu moro em (...) porque no opcional são dois lugares que são reservados. Tinha muito idoso e tipo ninguém dava lugar. Porque tem aquela coisa que pessoas ricas são mais educadas. E é muito difícil para mim ver aquilo. E as pessoas fingirem que não tinha ninguém ali. E aconteceu isso de uma grávida pô, uma barriga muito grande. Eu estava em pé e ela está na frente de um lugar que era reservado para ela e tinha uma mulher olhando como se nada tivesse acontecido. E uma senhora do lado que teve que oferecer o lugar para grávida, porque a mulher não ajudou.

Moderadora: Então, isso é muito recorrente em mulheres grávidas e ainda mais novas. Eu percebi que tinha umas amigas minhas grávidas que andavam de ônibus. Todo mundo fazia tipo f***-se. Tem aquela coisa que você engravidou porque quis.

P13: Tem um rolê de ter que andar com papel, porque no início da gravidez, porque ninguém sabe, para provar que eu estou grávida.

Momento Após a Aplicação

Após a aplicação da técnica, houve um momento para que todos os participantes conversassem com a pesquisadora e apresentassem a sua percepção sobre a técnica, sobre o papel do moderador e as dificuldades que sentiram.

Primeiramente a pesquisadora perguntou aos participantes o que eles acharam sobre a aplicação da técnica. Eles responderam que conseguiram aprofundar os dados através das perguntas e comentários e que ela não era tão solta quanto parecia, além de que poderiam ser abordados vários pontos e assuntos. Outra questão relatada foram os tipos de perguntas não tão “roteirizadas” que levavam a histórias e deixavam as pessoas mais a vontade para falar.

Fala dos participantes:

Moderadora FG3: Então, no começo eu achava que precisava mais de um foco assim, mais objetivo. Só que depois eu comecei a perceber que tipo. Com a conversa, você pode abordar diversos pontos. Por ser esse foco exploratório a gente conseguiu falar, sei lá, meios que as pessoas utilizam de tentar otimizar o tempo dentro dos transportes. Ouvir música, livro....

Participante FG1: Dormir

Moderadora FG3: ... Vários pontos que a gente chegou são interessantes... Tipo, experiência....

Participante FG1: Essas perguntas como você se sente e tal... Você (inaudível) falando, você se abre mais, do que tipo a pessoa lendo. Ser uma

coisa roteirizada assim... Não sei o que. Perguntas específicas. Quando a pessoa pergunta assim: "como você se sente?" e você vai falando. Você vai contando história, se abrindo... É mais produtivo isso. Você fica mais a vontade para falar.

Participante FG3: Uma coisa chama a outra. Quando a pessoa fala alguma coisa se lembra de alguma coisa que aconteceu com você. Aí você fala e aí vai puxando.

Vale destacar uma dificuldade relatada pelos participantes que foi não saber qual o foco explorar e abordar mais. Eles relataram tanto nessa Pós-Aplicação quanto durante a aplicação (*Focus Group 2*) que se sentiram inseguros sobre qual caminho eles deveriam focar e direcionar.

Fala dos participantes:

Moderadora FG3: Só que assim eu por exemplo, como mediador, eu como mediadora, eu não tinha como direcionar as perguntas, por que eu não sabia tipo, O que é que se queria saber com isso? Aí era o problema do foco tanto, aí eu só fiz perguntas tipo abrangentes. Eu perguntei por exemplo: eu quero saber como ele se sente. Tipo a experiência do ônibus. Aí eu começo... Tipo, fica um negócio mais abrangente.

Participante: Experiência (inaudível)

Moderadora FG1: Eu senti... Eu não sei se o que tu sentiu foi uma dificuldade... De direcionar... Porque eu não sabia exatamente qual era o objetivo. Se com isso, tipo... Se a aplicação dessa técnica tem alguma coisa específica que eu quero descobrir. E aí eu quero extrair dessa conversa, essa informação. Ou se eu vou assim com a mente bem aberta para o que o grupo tiver para oferecer, de informação, eu captar. Tipo...

Deve-se enfatizar também que eles entenderam os vários tipos de *Focus Group* existentes e que eles visualizaram, na sua aplicação, que esse foco exploratório pode levar inclusive a modificar hipóteses prévias, de acordo com o comportamento e a percepção que o usuário vai dar.

Fala dos participantes:

Participante FG1: É... a minha compreensão dessa conversa, dessa técnica foi: acho que em algum momento tu falou, que tipo as finalidades... as possíveis utilizações do *Focus Group*... que tipo pra mim é justamente isso. Você pode ir com diversos objetivos, inclusive diferentes. Você pode ir com a cabeça de que você vai fechar uma hipótese e chegar lá você encontra uma hipótese completamente diferente do que você estava pensando, que faz muito mais sentido no contexto do seu projeto. Sobre a experiência do usuário. Tipo, para mim isso é o que faz o diferencial. É você ter em um curto período de tempo, diversas experiências completamente diferentes a respeito de um tópico, ou de um tema central. E eu acho que é importante manter um tópico central mais aberto para as pessoas se sentirem aptas a tipo falar sobre aquilo de forma que você sempre consiga aproveitar o que ela está falando, sabe?

Outra dificuldade relatada foi o tipo de pergunta que o moderador poderia utilizar, além da percepção da moderadora do *Focus Group 2* de que nem sempre as pessoas

apresentarão respostas aprofundadas e de que algumas pessoas podem sentir a necessidade de falar algo que incomoda, mas que não foi perguntado.

Fala dos participantes:

Moderadora FG2: Eu tive mais dificuldade de talvez bolar as perguntas, mas depois também que as pessoas começaram a responder, eu consegui, pensando outros. E eu consegui observar que tipo tem pessoas que são mais objetivas que respondem exatamente o que você está perguntando e ponto. E tem pessoas que já começam a botar outras coisas. E eu acho interessante isso. Talvez a necessidade da pessoa falar o que tá incomodando ela ali, que você nem perguntou. E eu achei legal ver isso. Acho que foi bom.

Em relação a construção de um conhecimento colaborativo na aplicação da técnica, os participantes do *Focus Group* 3 falaram que os sentimentos e as peculiaridades de cada um criam uma visão diferente da situação.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: E vocês sentiram, como eles falaram que conversaram bem. Mas vocês sentiram essa construção colaborativa do *Focus Group*?

Participante fg3: Sentimentos em comum eu acho.

Moderadora FG3: E até para mostrar o outro lado, porque (inaudível). Exatamente isso aí. Por exemplo, L. tem uma ideia completamente diferente da coisa de que normalmente todos tem. Da praticidade de chegar ao local. Ela estava dizendo exatamente o contrário. Às vezes ela vai atravessar para a outra parada só para fazer alguma coisa diferente. Assim, ela fica criando coisas. Ela faz tudo no ônibus. Tipo, coisa totalmente diferente. Você vai sabendo disso, aí começa a mostrar o outro lado da coisa. Das pessoas. Isso é massa também. Porque aí você faz, eita! Eu fazia assim, então, até dentro do próprio Focus, as pessoas já saem de lá com uma visão diferente dos problemas. Já não saem com os mesmos problemas.

Por fim, sobre os insights obtidos a partir dos dados gerados no *Focus Group*, os participantes falaram que a partir do entendimento de como as pessoas criam soluções para melhorar seus problemas.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: E na questão de insights. Algum grupo conseguiu pensar insights para alguma abordagem. De conhecendo o desconhecido. Algo que não sabia. Por exemplo, "Ah, isso foi interessante e a gente pode abordar". Algum grupo conseguiu pensar em insights?

(...)

Participante FG3: Assim, acho que falou muito da questão da otimização do tempo. Como tratar o tempo de forma diferente. Utilizar o tempo que você está ali, seja para gerar socialização dentro do transporte público, ou. para você. Tipo, ouvir um podcast, ou um audio livro.

Participante FG3: Alguma coisa do trabalho.

Moderadora FG3: Tipo o problema geral de mobilidade é algo que não vai ser resolvido. A gente não vai sair daqui e: "ah, agora se a gente fizer aquilo ali vai

resolver o problema do ônibus. Não vai! Então assim... se tornou massa como você vai resolver. É muito massa...

Participante FG3: Arrumar soluções para aquele problema ficar melhor.

Moderadora FG3: É melhorar a experiência. Porque tipo, o foco do problema não vai mudar.

(...)

Moderadora FG2: Eu acho que o meu aqui é “tipo”. Eu vi muita insegurança das pessoas de usarem celular dentro do ônibus. Tipo, a maioria tem medo de usar o celular dentro do ônibus é uma coisa que deu para perceber aqui. Aí elas fazem outras coisas. Tipo, ficar olhando a rua, ou tirar um cochilo. Foi uma coisa que eu observei bem. Tem gente que reclama também muito do trânsito. “Tipo”, demora a chegar aqui e isso já cansa. Acho que mais isso que teve de igual.

Pesquisadora: Massa. Acho que é isso gente. (Lanche começa a ser posto ao lado)

2º Workshop com alunos de Graduação – Cesar School – Dia 2

Técnica Entrevista Situada

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente, foi apresentado um vídeo (apêndice 2) e, durante o vídeo, a pesquisadora escreveu os principais pontos e possíveis perguntas de forma a auxiliar os participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os áudios do workshop, explicando que seriam utilizados para fins de pesquisa e explicou as limitações da entrevista situada e que o ideal é que ela fosse realizada no contexto real do usuário de forma a observar a relação corpo/artefato/ambiente. Depois, ela realizou algumas perguntas para os participantes de forma a verificar o que e como eles entenderam as técnicas, a atuação do entrevistador, além das dúvidas dos participantes.

Sobre a percepção dos participantes, alguns falaram que entenderam a técnica como um planejamento para a entrevista semiestruturada, com a pessoa no seu dia a dia. A pesquisadora ressaltou a questão da imersão no ambiente do dia a dia dos participantes em uma entrevista situada e aproveitou para perguntar como eles entendiam a diferença entre Entrevista Situada e Entrevista Etnográfica.

Um participante falou que não sabia e uma falou que poderia ser o local que ela era realizada. Assim, a pesquisadora explicou a diferença e reforçou o conceito de estar situado.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Eu queria explicar também que aqui a gente vai simular a entrevista nessa sala de aula, mas o ideal é que ela seja realizada no cenário real estudado.

Pesquisadora: Aqui tem alguns exemplos de perguntas e aqui tem um pouquinho da síntese da entrevista situada (apontando para o quadro).

Pesquisadora: Aí eu queria perguntar para vocês o que é que vocês entenderam sobre entrevista situada?

Participante 1: Basicamente o planejamento de entrevista. Todo planejamento de entrevista...

Pesquisadora: Isso! Mas, assim, como é que a entrevista situada acontece?

Participante 2: Eu entendi que... na minha cabeça, assim... foi o meio do caminho entre etnografia e uma entrevista semiestruturada. Seria "tipo" uma entrevista semiestruturada, no ambiente em que a pessoa está no seu dia a dia.

Pesquisadora: Isso! Essa relação do ambiente é bem importante. Apesar de que a entrevista situada ela é também uma técnica etnográfica. Porque ela ajuda a mergulhar no ambiente do dia a dia das pessoas justamente utilizando de perguntas fáceis e abertas e naturais, observando os detalhes das práticas para tentar descobrir o que é que o usuário faz, o que sabe, o que usa e o que sente, dentro daquele contexto que a gente está analisando. No cenário do dia a dia da pessoa.

Pesquisadora: Vocês conseguiriam descrever a diferença entre uma entrevista situada em uma entrevista etnográfica comum?

Participante 2: O tempo que você passa?

Pesquisadora: Não necessariamente

Participante 3: Acho que onde ela foi realizada.

Pesquisadora: na verdade também, mas a entrevista situada.... o termo situado é bastante utilizado na área de interação humano-computador, que é justamente, por exemplo, você está na mesa de trabalho da pessoa. Aí, você pode perguntar para ele. Me fala um pouquinho da tua rotina de trabalho, de como ela acontece. Aí, por exemplo, em uma entrevista etnográfica comum usada no design, você vai pedir para ele mostrar a relação dele com computador e vai analisar isso. O artefato em si. Mas na entrevista situada, quando você está nesse ambiente real do usuário, você observa que a relação dele é tanto com o computador, quanto com o celular, quanto com o livro, quanto com bloco de anotações. E você vai entendendo toda essa relação do usuário com esses vários artefatos, nesse contexto estudado. Essa relação situada. (A pesquisadora também encena esses vários artefatos na mesa).

Em seguida, a pesquisadora pediu para que os participantes escolhessem um tema e se dividissem em grupos, nos quais um deveria ser o entrevistado, um, ou dois o entrevistador e um o observador que filmaria a dinâmica. Ela também enfatizou o papel do vídeo no entendimento da relação corpo, artefato, ambiente, além de pedir para um participante se disponibilizar para ela fazer uma simulação da técnica. Os participantes escolheram o tema e fizeram perguntas sobre a questão do participante ser filmado e ele não querer, além de validar a questão do entendimento da relação com o ambiente. O trecho a seguir destaca esse momento:

Pesquisadora: Agora eu queria perguntar para vocês, se vocês conseguiriam aplicar a técnica entrevista situada. Eu trouxe aqui um dos mesmos temas que a gente utilizou na terça-feira exceto o tema de trajeto que a gente já aplicou, para a gente escolher dentre esses temas o que vocês queriam abordar.

Participante 3: O do almoço.

Participante 4: É o do almoço.

Pesquisadora: Aí eu vou pedir para vocês se dividirem em grupos de três ou quatro pessoas onde, dessas três, uma vai ser um entrevistado, duas pessoas vão revezar entrevistando e uma dessas pessoas vai utilizar o celular, fazendo um vídeozinho. Porque, como tem essa questão da observação do ambiente, essa pessoa vai utilizar o celular para filmar tudo o que está acontecendo. No *Focus Group* a gente gravou áudio, mas, na entrevista situada, o ideal é que a gente tenha essa observação mais clara. Antes de começar a entrevista, eu vou fazer uma simulação com alguém, sobre o momento antes de dormir, se você se sentirem à vontade. Alguém se disponibiliza?

Eu (Participante 5).

Participante 6: É obrigatório toda vez que for fazer essa pesquisa ser filmado?

Pesquisadora: É o ideal. Porque você tem essa compreensão da relação dos usuários com os objetos e com o ambiente. E é diferente de você gravar o áudio. Se você não tiver o vídeo e a pessoa não quiser ser filmada, nem gravada, você pode utilizar da sua observação naquele determinado momento. Mas se ela puder ser filmada, é o ideal.

Participante 7: É isso que eu queria entender, porque justamente como se trata de imagem de determinadas pessoas a gente tem que saber lidar com isso.

Pesquisadora: Isso!

Participante 7: E tem gente que não gosta. Se sente tímido. E até uma forma.... Você pode acabar não tendo resultado que você queria obter, por estar filmando. Dependendo da pessoa, ela pode se privar mais.

Pesquisadora: Você tem que deixar bem claro pra ela que você está filmando, antes de entrevistar. E se ela não aceitar, você faz, mesmo que sem o vídeo, porque, para você, esses dados, mesmo assim, vão ser importantes.

Pesquisadora: Quando você está entrevistando, a gente tem que entender que vai ter um entrevistado que vai dar tudo para você e outros que ficarão mais inibidos. Mas mesmo conversar com esse tímido já é interessante, pois ele vai te trazer informações importantes.

Pesquisadora: Alguém tem mais alguma dúvida?

Participante 8: Eu tenho. Tu Podes falar um pouco mais sobre o porquê é importante a gente gravar a pessoa?

Pesquisadora: Porque você vai sempre estar vendo a pessoa dentro do ambiente de trabalho dela, ou dentro do ambiente que você está querendo analisar. Por exemplo, você quer analisar um jogo. Pode ser que ela tenha uma integração somente diretamente com a TV, mas pode ser que ela tenha interação com outras coisas também. Então se você tem a oportunidade de observar aquele ambiente, a riqueza de detalhes que você irá obter vai ser maior. Se você puder filmar, é o ideal. Se não puder, aí é como eu falei para ele: você grava o áudio, ou se a pessoa não quiser nem gravar o áudio, aí você faz anotações e observa os dados.

Participante: Então parte da entrevista e também entender esse ambiente da entrevista?

Pesquisadora: Isso!

Por fim, o participante se apresentou voluntariamente para realizar uma simulação da técnica Entrevista Situada e a pesquisadora iniciou a simulação cumprimentando o participante e em seguida utilizando de uma pergunta episódica em relação ao momento estudado, além de indagações sobre sentimentos, perguntas de aprofundamento e pedidos para que o participante simulasse o momento. Para a simulação, foi enfatizado que o tema seria o momento antes de dormir.

Apresentação e perguntas utilizadas:

Pesquisadora: Tudo bom V.? (...)

Pesquisadora: Meu nome é Camille e eu queria fazer uma entrevista com você. O objetivo da gente que é justamente entender como acontece o seu ritual para dormir no dia a dia. A entrevista é para o projeto X. Se eu tenho um projeto, eu digo o nome do meu projeto. (...)

Pesquisadora: Aí eu queria que tu falasse um pouquinho como é que acontece esse teu ritual antes de dormir no dia a dia.(...)

Pesquisadora: Tu poderia fazer uma simulação como se fosse dormir na TV?(...)

Pesquisadora: Tu assiste a série pela TV, pelo celular? (...)

Pesquisadora: Então... tu podia fazer uma simulação como acontece esse momento para mim? (...)

Pesquisadora: aí eu estou aqui com o celular filmando.(...)

Pesquisadora: O alarme é onde? (...)

Pesquisadora: Tu liga pelo controle remoto? (...)

Pesquisadora: E quando tu estás assistindo na TV tu assiste por Netflix, TV a cabo? (...)

Pesquisadora: Como tu faz para acessar esse HD? (...)

Pesquisadora: Como é que se sente nesse momento qual o sentimento que tu definiria esse teu momento de dormir? (...)

Em seguida, a pesquisadora pediu para que os participantes se dividissem em grupos de três a quatro pessoas e aplicassem a técnica e uma participante sugeriu que uma pessoa escrevesse, além de elogiar a questão de ser mais de um entrevistador. Os participantes também perguntaram sobre transcrição e análise da entrevista, além da dinâmica dos entrevistadores e da análise de dados.

Fala dos participantes:

Participante 9: Eu estava pensando em “tipo”... uma pessoa fazer a entrevista... o entrevistado ser uma pessoa fazendo a entrevista, um filmando, e um escrevendo sabe? Eu sempre pensei numa equipe de 3 para fazer entrevista.

Pesquisadora: Mas também é interessante assim... você, quando filmar, não precisa necessariamente filmar o rosto da pessoa. o ideal é que você filme as mãos da pessoa, como está essa relação com os artefatos. Por exemplo, na simulação... aí você não precisa necessariamente filmar o rosto dela. É realmente para entender essa relação do corpo com os artefatos e com o ambiente que está ao redor dela.

Participante 6: Outra dúvida, A questão da transcrição por exemplo. É importante fazer a transcrição de uma entrevista?

Pesquisadora: O ideal é você fazer uma transcrição. Se você tiver tempo dentro do projeto, faça uma transcrição, porque quando você for fazer a análise desses dados, ela será bem mais rica.

Pesquisadora: Se você não tiver tempo para fazer a transcrição, você assiste o vídeo e faz uma análise desse vídeo e o próprio grupo pode triangular essa análise de dados.

Participante 6: Tá certo.

(...)

Participante 3: Como é a dinâmica mesmo dos dois entrevistadores?

Pesquisadora: Os dois podem entrevistar, mas um vai ficar filmando também.

Participante 3: Tá, eu fico filmando. Tem que ser no meu celular mesmo?

Pesquisadora: Se você quiser, eu tenho celular aqui que eu posso emprestar.

Participante 3: Pode ser, porque o meu não tem memória suficiente.

Participante 10: O Camille, é porque aqui são 4 pessoas e vai ficar faltando uma. Tem como ser dois entrevistados e dois entrevistadores?

Pesquisadora: Pode ser uma pessoa filmando e dois entrevistando.

Participante 7: Essa coleta de dados, ela pode ser escrita na hora que a pessoa vai falando? Eu posso ir assim enquanto eu vou conversando, eu posso ir anotando, além do vídeo né?

Pesquisadora: Ou talvez depois quando você termina a entrevista você pode fazer o que a gente chama de *debriefing*.

Participante 7: É porque eu acho que a pessoa perde muito, né? porque acaba esquecendo. Aí você pode esquecer de algum detalhe que seja muito importante.

Participante 7: Mas é preciso anotar o dado agora?

Pesquisadora: Se você achar melhor, pode anotar. Até para você entender o que você conseguiu aprofundar desse dado.

Participante 3: É para filmar sem o rosto das pessoas ou com o rosto das pessoas?

Pesquisadora: Você quem sabe, mas o ideal é que você filme as mãos para entender essa relação do corpo.

Aplicação

Deve-se destacar também que alguns participantes filmaram o rosto do entrevistador e outros somente o tronco, ressaltando as mãos. Algumas entrevistas foram aplicadas com apenas um entrevistador e, em outras, houve a participação de um segundo que interagiu tanto de forma intensa quanto de forma pontual. Esses participantes pareciam ter uma amizade ou um contato maior além dos projetos da faculdade e, quando entrevistados, não aprofundaram tanto os seus relatos.

Deve-se ressaltar também que durante a entrevista, os participantes gesticulavam a fim de enfatizar o que falavam, já em outras entrevistas eles ficaram encabulados (sem olhar para câmera, ou fazendo gestos que denotavam timidez).

Por fim, as aplicações trazem a conclusão de que a entrevista situada, mesmo com a simulação e a diferenciação dos conceitos realizada pela pesquisadora foi entendida como entrevista semiestruturada e somente uma pode ser caracterizada etnográfica, pois os entrevistadores procuravam saber mais da percepção dos entrevistados, e na maioria das vezes não procuraram saber detalhes do almoço no dia a dia. Eles também em nenhum momento solicitaram a simulação do almoço, ou qualquer outra simulação e os relatos dos participantes variaram em relação a descrição dos dados, sendo objetivos ou aprofundados, sem abordar o aspecto situado e a relação corpo-ambiente-artefato.

• Entrevista 1

A primeira Entrevista Situada aconteceu de forma não tão aprofundada. O entrevistado parecia encabulado e só olhou diretamente para a câmera no final da entrevista. Durante o vídeo, não foi observado fato de o entrevistador ter solicitado a simulação do almoço, ou de algum momento. Vale ressaltar o uso de gestos pelo participante ao final da entrevista, enfatizando um dado relatado.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes e por uma pergunta do entrevistador, ele pareceu saber sobre o almoço do participante. Além disso, eles atuavam em projetos juntos. Vale ressaltar também que foram realizadas perguntas para fins de aprofundamento do que o participante falou, apesar de as respostas em sua maioria não serem tão aprofundadas. Também não foram utilizadas nenhuma pergunta que procurou evocar o sentimento do participante sobre o momento ou algum aspecto.

A prática iniciou já com o relato do participante sobre seu almoço no dia a dia de forma não tanto aprofundada. Segue o trecho com a fala do entrevistado a seguir:

Fala do participante:

Entrevistado: Todo dia eu venho para cá, tenho aula de manhã projeto à tarde. Passo o período do almoço aqui. E é isso.

Em seguida o entrevistador procurou aprofundar perguntando se ele preferia comer no Cesar ou pedir por delivery e o entrevistado respondeu de forma mais aprofundada, apesar de não detalhar tanto.

Entrevistador 1: No seu horário de almoço, você prefere ir algum restaurante, pedir delivery?

Entrevistado: Assim... depende do dia, porque tem dias que eu... Trago comida de casa mesmo. Deixo na geladeira só aqui e esquento na hora do almoço. Tem dias que eu saio por calculando os melhores lugares... dou uma variada assim. Tem dias que eu junto com a galera, peço um delivery, um fast-food, alguma coisa assim. Depende da minha semana, depende de tudo isso.

O entrevistador então fez perguntas a fim de aprofundar a resposta anterior do participante usando de pergunta objetiva. Após a resposta, ele também perguntou como era o almoço e induziu as respostas restringindo esse momento a ser corrido ou demorado. O participante respondeu de forma aprofundada, mas sem detalhar tanto.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: E geralmente, quais são as suas opções?

Entrevistado: Assim se eu for no *self-service*, por exemplo, tem a comida do dia a dia, né? Que é um arroz com feijão assim. Uma carne, uma salada. Tem massas, tem tudo isso. Geralmente depende o que eu estou afim mesmo de comer no dia.

Entrevistador 1: Pronto. Como é normalmente o almoço para você: corrido, tranquilo, demorado?

Entrevistador: Assim, depende da rotina da gente de projetos também. Tem dias que o almoço mais rápido, porque eu estou concluindo um projeto, tem dias que eu almoço mais tranquilo. Tem dias que o pessoal vai em algum lugar, que é um pouco mais longe. Aí tem que dar uma andada. Aí a gente vai almoçar e volta. Mas normalmente é bem tranquilo porque a gente almoça de meio-dia e tem até 1:30 para voltar.

Seguindo a entrevista, o participante perguntou sobre as pessoas que o entrevistado almoçava e a percepção dele em relação a isso. O entrevistado novamente respondeu de maneira superficial.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: Sobre almoçar acompanhado, o que é que você acha sobre isso?

Entrevistador: É bem legal porque a galera daqui é bem amiga aí a gente tem conversado bastante, tudo sobre a faculdade quanto a vida da gente. Aí, éee... é isso!

Por fim, o entrevistador perguntou sobre o momento final do almoço, em relação ao grupo e o participante respondeu de forma não tão aprofundada. Nesse momento, o entrevistador agradeceu e encerrou a aplicação. Vale destacar que o entrevistador falou sobre algo não relatado, parecendo saber algo do almoço do entrevistado, como descrito no trecho a seguir:

Entrevistador 1: E depois do almoço, caso sobre tempo até seu grupo começar o projeto. O que você gosta de fazer?

Entrevistado: A gente normalmente se junta para jogar um jogo, Conversar mais. Às vezes a gente se distrai conversando bastante... e passa o tempo sem nem perceber. Às vezes a gente ainda não voltou do restaurante (gestos de voltar). Alguma coisa assim. E às vezes, a gente tem que correr para fazer os projetos, porque está com horário apertado e tal.

Pronto, obrigado.

• Entrevista 2

A primeira Entrevista Situada aconteceu de forma mais objetiva. Os entrevistadores utilizaram bastante de perguntas que levam a respostas sim ou não, apesar de aprofundarem em alguns aspectos parecendo querer saber sobre a percepção da participante. A participante, apesar de não olhar para a câmera, falou com desenvoltura e gesticulou em alguns momentos. Durante o vídeo, não foi observado fato de o entrevistador ter solicitado a simulação do almoço, ou de algum momento. Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes e eles atuavam em projetos juntos.

A prática iniciou com os participantes se apresentando e o entrevistador falando que iria aplicar um questionário. Os dois entrevistadores iniciaram com perguntas sim ou não e perguntas objetivas. A participante respondeu de forma objetiva e sintética. Segue o trecho com a fala do entrevistado a seguir:

Fala do participante:

Entrevistador 1: Bom dia, a gente é aluno de design do primeiro período, e vamos fazer um questionário com você.

Entrevistador 1: Geralmente você almoça acompanhada ou sozinha?

Entrevistado: Aqui no César, eu costumo almoçar acompanhada.

Entrevistador 2: De que horas, mais ou menos é esse almoço normalmente?

Entrevistado: A gente é liberado normalmente, paga o almoço ao meio-dia e até pegar a comida. Vou até o lugar, meio dia e meia mais ou menos.

Entrevistador 1: Normalmente você costuma trazer almoço de casa, ou comprar almoço por aqui por perto do Cesar?

Entrevistado: Eu costumo comprar. Já tem um tempo que eu não trago almoço.

Em seguida, o entrevistador 2 fez uma pergunta de aprofundamento, apesar de induzir a resposta, e a participante respondeu de forma aprofundada falando a sua percepção.

Fala do participante:

Entrevistador 2: Por quê? Você acha mais prático, ou só?

Entrevistado: Às vezes eu fico sem tempo de fazer comida em casa e me organizar para trazer o almoço, e eu prefiro comer aqui mesmo. Mas eu gosto de trazer minha comida, porque (gestos enfatizando o descrito) eu acho que

isso otimiza o tempo. Não ter que sair, escolher um lugar ainda e tal. Eu prefiro às vezes trazer. Mas é porque às vezes eu não consigo me organizar o suficiente para trazer a comida.

Em seguida, o entrevistador 1 fez uma pergunta de forma a entender a percepção do entrevistado procurando saber como ela avaliava o ambiente do Cesar, em relação ao almoço. A participante respondeu de forma aprofundada, colocando os aspectos positivos.

Fala do participante:

Entrevistador 1: Como você avalia o ambiente do Cesar nessa questão de almoço?

Entrevistado: eu acho que é super tranquilo almoçar aqui. O pessoal é bem organizado. Não tem estresse. Dá para esquentar comida no microondas. Tenho uma organização ali, uma fila. O pessoal respeita. Eu acho bem legal. e também está aqui com todo mundo, também é bom. É muito bom almoçar com gente conversando e interagindo.

Por fim, o entrevistador fez mais uma pergunta que leva a respostas sim/não, sem aprofundar os dados e a participante respondeu de forma aprofundada, colocando os aspectos positivos.

Fala do participante:

Entrevistador 1: As pessoas do Cesar são muito abertas no almoço nessa questão de socialização?

Entrevistado: São. Costumam até às vezes juntar várias mesas para várias pessoas sentarem juntas e almoçar.

• Entrevista 3

A terceira Entrevista foi curta (1 minuto) e aconteceu de forma mais objetiva. Os entrevistadores utilizaram de perguntas aprofundadas, apesar de participante responder de forma pouco aprofundada. Durante o vídeo, não foi observado fato de o entrevistador ter solicitado a simulação do almoço, ou de algum momento. Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes e eles atuavam em projetos juntos.

A prática iniciou com os participantes se apresentando e se cumprimentando, seguida da apresentação do entrevistador e da pergunta inicial que aconteceu de forma aprofundada, com participação dos dois entrevistadores, apesar de a resposta ter sido superficial. Segue o trecho a seguir:

Entrevistador 1: Bom dia, como é teu nome?

Entrevistado: Bom, eu sou C.

Entrevistador 1: Oi, C.

Entrevistador 2: Oi C.

Entrevistador 1: Meu nome é D. e a gente vai fazer uma entrevista para tu falar um pouco sobre o teu dia-a-dia e sobre a tua rotina quando tu faz quando almoça aqui no Cesar.

Entrevistador 2: E aí, como é?

Entrevistado: Geralmente eu trago o almoço de casa e deixo em uma das geladeiras no César. E, quando dá o horário de almoço, eu me sento em uma das mesas lá embaixo, esquento o meu almoço e como a mesmo. Fico conversando com o pessoal.

Em seguida, o entrevistador perguntou o que acontece quando o entrevistado não traz seu almoço e o entrevistado ainda assim respondeu de forma superficial. Segue o trecho a seguir:

Entrevistador 1: E quando tu não traz almoço?

Entrevistado: Quando eu não trago almoço, eu geralmente eu procuro um lugar barato aqui perto. Aqui no Recife antigo tem um monte de lugar, onde eu posso encontrar marmitta. Um restaurante baratinho... Eu geralmente vou nesses lugares.

Por fim, o entrevistador perguntou sobre a percepção do participante e ele respondeu de forma superficial. O entrevistador fez então os agradecimentos e finalizou a aplicação. Segue o trecho a seguir:

Entrevistador 1: E o que tu acha desse momento? O que é para tu esse momento de almoço?

Entrevistado: É um momento descontraído. Geralmente eu uso para ficar conversando com o pessoal.

Entrevistador 1: Tudo bem C., muito obrigada viu.

Entrevistado: Legal.

• Entrevista 4

A quarta entrevista aconteceu de forma superficial. Os entrevistadores utilizaram de perguntas aprofundadas e objetivas e a participante pouco respondeu de forma objetiva. Durante o vídeo, não foi observado fato de o entrevistador ter solicitado a simulação do almoço, ou de algum momento. Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes e eles atuavam em projetos juntos.

A prática iniciou com o entrevistador 1 pedindo para a participante falar sobre o momento de almoço no dia a dia e a entrevistadora 2 interrompendo, falando que ele precisava se apresentar primeiro. Assim, o entrevistador 1 se apresentou e pediu para a participante falar sobre seu almoço no dia a dia. A participante respondeu de forma objetiva e o entrevistador 1 e 2 tentaram aprofundar os dados. Segue o trecho a seguir:

Entrevistador 1: Me fala do teu momento de almoço no dia a dia.

Entrevistador 2: Tu errou. Tu tens que começar falando do objetivo da pesquisa, porque tu tá falando. Te apresentando, perguntando o nome dela. Tudo isso.

Entrevistador 2: "Tipo" oi, eu sou fulaninho. Qual é o seu nome? não sei o que... Boa tarde.... tá ligado? E "tipo", falando qual vai ser o tema da pesquisa, sobre o que vocês vão começar. Pelo menos foi assim que ela fez. Aí se tu quiser fazer....

Entrevistador 1: Bom dia eu sou J. A gente está fazendo essa pesquisa com o intuito de saber como é o momento das pessoas no dia a dia. Aí eu queria saber como é que esse teu momento no dia-a-dia. Assim o que tu faz no teu momento de almoço?

Entrevistado: Eu me sento, e eu almoço.

Entrevistador 1: Mas o que é que tu faz para tu poder almoçar? "tipo", tu traz almoço de casa...

Entrevistador 2: ... Onde é que tu geralmente almoça?

Entrevistado: Eu geralmente compro no Cesar. Eu aposto que vai ser bem difícil escutar o que eu estou falando... Ou eu trago almoço, ou eu vou almoçar em um restaurante. Geralmente eu vou almoçar com os meus amigos e na sexta feira eu almoço em casa. E aí tem uma pessoa que trabalha lá em casa que ela faz o nosso almoço.

Em seguida, o entrevistador perguntou o tipo de comida que a participante almoça, induzindo-a a falar se gosta ou não de comida oriental.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: Tu só come comidas regionais, normais ou tu tens alguma preferência por comida de fora e tal? Comida chinesa.... Se tu usas talheres normais. Se tu usas hashi...

Entrevistado: Então. Eu como de tudo e eu tenho preferência por comida japonesa. Quando eu como comida japonesa, aí eu uso hashi, mas quando eu não uso hashi, eu geralmente uso talher normal.

Por último, o entrevistador 1 fez a pergunta procurando saber o sentimento da participante sobre o assunto anterior e ela respondeu de forma superficial. Ele então tentou aprofundar e ela respondeu novamente de forma objetiva.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: Como tu se sente, se tu usas hashi ou talher normal? Tem alguma diferença pra tu?

Entrevistado: Então, eu gosto muito da cultura oriental. Então quando eu uso algum elemento da cultura oriental, no meu dia a dia, eu me sinto muito feliz.

Entrevistador 1: Mas para a tua rotina frequente. tu sempre tá fazendo isso para tu se sentir dessa forma ou é algo por acaso?

Entrevistado: Não, é por acaso. Eu uso muito mais talheres normal do que o hashi.

• Entrevista 5

A quinta entrevista aconteceu com o entrevistador utilizando de perguntas aprofundadas, o entrevistado respondendo superficialmente e o entrevistador

aprofundando e conseguindo alguns detalhes na resposta do participante, que utilizou bastante de gestos para enfatizar o que falava. Durante o vídeo, não foi observado fato de o entrevistador ter solicitado a simulação do almoço, ou de algum momento. Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes e eles atuavam em projetos juntos.

A prática iniciou com os participantes se apresentando e se cumprimentando, seguindo pela pergunta inicial do entrevistador 1 pedindo para a participante falar sobre o momento de almoço no dia a dia. O entrevistado respondeu então com a pergunta seguindo de uma justificativa para o questionamento. Em seguida, o entrevistador 1 pediu para que o participante descrevesse melhor o que ele falou anteriormente e ele falou de forma mais detalhada.

Fala dos participantes:

Entrevistado: Bom dia meu nome é Y.

Entrevistador 1: Bom dia, meu nome é J.

Entrevistador 1: A gente vai trabalhar para entender melhor como esse teu momento de almoço. Então eu gostaria de saber onde você almoça no dia a dia aqui na school.

Entrevistado: Só aqui na school?

Entrevistado: então é bem variado, porque tem dia que eu trago almoço, tem dia que eu não trago. Aí eu como besteira na rua.

Entrevistador 1: Então que tipo de besteira tu come?

Entrevistado: Geralmente eu gosto de comer cachorro-quente, salgado. Coco... É ou suco. Geralmente eu como mais quando eu largo. eu tenho mais apetite quando eu largo. Quando eu largo, que eu vou para casa, aí eu almoço. Quando não, eu trago almoço e eu almoço na (inaudível) mesmo.

Após a resposta do entrevistado, o entrevistador 1 fez a pergunta sobre a sensação de almoçar e o participante respondeu de forma superficial. O entrevistador então procurou detalhar mais a pergunta e o entrevistado respondeu mais detalhadamente.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: Beleza. E como tu se sentes almoçando aqui no Cesar?

Entrevistado: Eu me sinto satisfeito (participante faz gestos de satisfeito). Você está com fome aí começa a comer aí eu me sinto satisfeito.

Entrevistador 1: Não, mas eu queria dizer assim, como você se sente almoçando no ambiente da *Cesar School*?

Entrevistado: No ambiente da Cesar, porque tem várias pessoas (gesticula com as mãos). No contexto daqui... acadêmico. meus amigos de sala... É um momento que a gente se reúne, conversa um pouco, almoça. Então... descontrair um pouco.

Em seguida, o entrevistador usou uma pergunta a fim de validar a sua percepção sobre o relato do participante e o mesmo não só validou como falou de forma detalhada.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: Então não é somente o momento de comer. É um momento de descontrair?

Entrevistado: É isso de conversar também... aproveitar a vida não estar dentro da sala. Estar fora. Não estar tendo aula. É um momento para colocar até às vezes alguns papos em dia.

Após a fala dos participantes, o entrevistador fez a pergunta sobre sentimentos através de um aspecto diferente e o participante respondeu de forma superficial. O entrevistador tentou assim validar novamente respostas anteriores, gerando uma rápida discussão na qual o entrevistado detalhou e explicou a sua percepção de forma aprofundada.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: E como tu se sente quando tu almoça fora da Cesar School?

Entrevistado: Sinto tranquilo.

Entrevistador 1: mas não tem aquele momento de descontração com teus amigos?

Entrevistado: Sim mas esse momento de descontração não é algo que todo dia que eu almoço aqui tem (ênfatisa o que falou com gestos). Às vezes tá lá uma pessoa sentada eu vou lá e sento junto. Às vezes eu estou almoçando sozinho e chega uma pessoa e senta. Aí isso além do momento de almoço gera uma conversa também. uma descontração (ênfatisa o que fala com gestos). Mas não é uma coisa certa, que toda vez que eu almoço aqui aconteça.

Entrevistador 1:Entendi. então tu acha esse momento de descontração dispensável?

Entrevistado: não é que seja dispensável é que é ao acaso. Pode acontecer ou não (ênfatisa o que falou com gestos), entendeu?

Entrevistador 1: eu entendi essa parte, mas “tipo”, tu acha que tu tens uma experiência boa de almoço, mesmo quando tu não tens esse momento de descontração? Então.... Por isso que eu pergunto. Tu achas que é alguma coisa dispensável?

Entrevistado: É... é. (não tão certo). Não é que eu vou dispensar. Mas, se acontecer é bom. Mas não é uma coisa que vai fazer falta (ênfatisa o que falou com gestos), porque querendo ou não eu sempre estou me comunicando com todo mundo a toda hora. Isso é uma coisa que não faz diferença naquele momento do almoço. Porque o que eu quero é mais almoçar mesmo.

Entrevistador 1:Certo, muito obrigada.

• Entrevista 6

A sexta entrevista aconteceu de forma aprofundada com a entrevistadora fazendo as perguntas abordando aspectos do que o participante falou e o mesmo respondendo

de forma aprofundada e detalhada, enfatizando dados por gestos, apesar de em determinados momentos aparentar uma certa timidez. Durante o vídeo, não foi observado fato de o entrevistador ter solicitado a simulação do almoço, ou de algum momento. Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes e eles atuavam em projetos juntos.

A prática iniciou com os participantes se apresentando e se cumprimentando, além de descrever o objetivo da entrevista. A entrevistadora seguiu com a pergunta inicial pedindo para o participante falar sobre o seu dia a dia. seguindo pela pergunta inicial do entrevistador 1 pedindo para a participante falar sobre o momento de almoço no dia a dia e o mesmo respondeu de forma aprofundada, falando o que faz e o que acha. O entrevistado respondeu então com a pergunta seguindo de uma justificativa para o questionamento. Em seguida, o entrevistador 1 pediu para que o participante descrevesse melhor o que ele falou anteriormente e ele falou de forma mais detalhada. O trecho a seguir destaca esse momento:

Entrevistador 1: Bom dia. Tudo bem?

Entrevistado: Bom dia, tudo bem (participantes apertam as mãos um do outro).

Entrevistador 1: Meu nome é E. e estou participando de um projeto que desejamos identificar sobre o horário do almoço das pessoas porque a gente está pensando em soluções para isso. Aí eu queria saber um pouco mais de você primeiro.

Entrevistado: eu... Meu nome é Vitor eu sou estudante de design do Cesar School. Tenho 21 anos... E... não sei mais o que é para falar.

Entrevistadora 1: É isso mesmo. então como é teu dia a dia. Os teus horários da faculdade?

Entrevistado: Eu geralmente não tomo café da manhã (gestos denotando timidez), então no almoço eu estou com um pouco mais de fome.. Eu geralmente me levanto às 7 horas - 7:20. E aí eu.... meio-dia começa horário de almoço (gestos denotando timidez) e, na maioria das vezes, eu trago almoço de casa, mas às vezes eu não trago e eu acho meio ruim ter que comprar almoço por aqui.

Seguindo a aplicação, a entrevistadora tirou uma dúvida e o participante novamente respondeu de forma aprofundada, justificando sua percepção falada anteriormente, falando dados e detalhando sobre como se sente.

Fala dos participantes:

Entrevistadora 1: Tu falas no horário da faculdade é?

Entrevistado: Entre sete da manhã e três da tarde. Todo o almoço é aqui. não necessariamente dentro da faculdade, mas nos arredores também. E aí os lugares que entregam aqui de universitário mesmo, na maioria das vezes não aceitam cartão (gestos para enfatizar). Aí é muito ruim porque para achar um lugar no Recife antigo tem que andar muito. geralmente o pessoal anda. Aí

seria mais interessante um lugar que "tipo" aceitasse cartão e entregasse aqui. "Tipo", geralmente a gente precisa comprar *lfood*, que é mais caro, e a taxa de entrega também é alta. Mas, na maioria das vezes, eu estou trazendo almoço mesmo. Aí é mais tranquilo.

Novamente, a partir da resposta do participante, a entrevistadora faz várias perguntas de forma a aprofundar os dados. Vale ressaltar que ela utilizou de perguntas objetivas, apesar de o participante trazer dados detalhados do que faz.

Entrevistadora 1: E aí, tu faz esse almoço de que horas?

Entrevistado: Geralmente na hora que começa o almoço meio dia. Geralmente têm uma fila para esquentar no microondas (gestos para enfatizar). E eu espero minha vez, esquento e eu almoço por lá mesmo (gestos denotando timidez).

Entrevistadora 1: Mas tu traz esse almoço de onde? Tu faz?

Entrevistado: Não da casa (..) faz a comida (gestos para enfatizar), aí eu geralmente guardo de noite para comer no próximo dia.

Entrevistadora 1: E nesse período do almoço, você fica fazendo o que até a próxima aula?

Entrevistado: Às vezes eu faço trabalhos que estão faltando (gestos para enfatizar), às vezes eu fico jogando alguma coisa. Assisto filmes... Eu não tenho algo definido. Cada dia eu faço uma coisa diferente. Mas geralmente é jogar, assistir alguma coisa, ou fazer trabalhos atrasados.

Por fim, a entrevistadora agradece o participante pela entrevista, segundo trecho a seguir, e eles se cumprimentam novamente.

Entrevistador 1: Obrigada!

Momento Após a Aplicação

Da mesma forma do *Focus Group*, após a aplicação da técnica, houve um momento para que todos os participantes conversassem com a pesquisadora e apresentassem a sua percepção sobre a técnica, e sobre a percepção da diferença entre ela e o *Focus Group*.

Primeiramente a pesquisadora perguntou aos participantes o que eles acharam sobre a aplicação da técnica e solicitou novamente a gravar o audio. Uma participante respondeu que ficou receosa de estar induzindo os participantes pelas perguntas que realizou, o que foi negado pela pessoa que ela entrevistou. Mesmo assim, a participante insistiu na pergunta e detalhou o acontecimento. Então foi explicado que

o que ela fez na verdade foi a validação do que o entrevistado falava e o que seria essa indução. O trecho a seguir destaca esse momento:

Pesquisadora: Pronto, eu queria saber agora o que é que vocês acharam da técnica de hoje, a entrevista situada?

Pesquisadora: eu queria só pedir autorização novamente para colocar um celular em cada canto gravando.

Entrevistadora (entrevista 6): Eu fiquei com medo de estar fazendo “tipo”... porque a intenção era incentivar... aí eu fiquei em dúvida se “tipo” criava um... quando eu falava “tipo” uma tentativa de conclusão para entender o que é que ele tava falando, eu achava que talvez eu tivesse induzindo sem querer.

Entrevistado (entrevista 6): Eu não senti isso não, amiga, eu senti as perguntas assim bem fluidas.

Entrevistadora (entrevista 6): Mas “tipo” é por isso, isso. Isso não é induzir?

Entrevistado (entrevista 6): Não, porque eu já tinha respondido.

Participante entrevista 5: é reafirmar porque a pessoa....

Entrevistado (entrevista 6): Eu acho que isso é. uma forma de confirmar a resposta.

Entrevistadora (entrevista 6): Exemplo... ele tava falando aí eu disse: “ah, então aí você cria uma identificação com o jogo”. Aí “tipo” eu fiquei em dúvida se essas coisas eram direcionadas. Por exemplo, ele estava falando aí o jogo... aí, eu crio isso, isso e isso. Aí eu perguntei: “então você pode criar jogos, por que você se identifica”. Esse tipo de abordagem. Aí você fica em dúvida se...

Participante (entrevista 6): Se eu já tiver falado isso, é interessante até para você poder validar a sua conclusão. Agora tem que ter muito cuidado dessa questão de validação e não ser uma forma de indução.

Entrevistadora (entrevista 6): Eu faço muito isso não entendimento de “tipo”, será que é isso que ele tá querendo dizer? E aí, eu fico com medo de dizer isso e a pessoa dizer: não mas é isso, isso e isso. De eu induzir de alguma forma.

Pesquisadora: Essa confiança vai vir com a experiência, mas você pode falar. Você não só não pode induzir se, por exemplo, você utilizasse uma pergunta como, por exemplo, “quais são as dificuldades que você encontra na hora de dormir”? Aí a pessoa já vai entender dormir como um momento de dificuldade. Aí você não deve induzir nesse sentido.

Entrevistadora (entrevista 6): Ahh é.

Pesquisadora: A não ser que você já tenha feito uma pesquisa anterior e na pesquisa já tenha sido constatado que dormir é um momento de dificuldade. Aí nesse caso você quer validar e entender melhor dormir, como um momento de dificuldade.

Entrevistadora (entrevista 6): Entendi. É meio “tipo” você tem alguma dificuldade aí já é meio que uma abordagem né?

Pesquisadora: Isso. Você pode por exemplo perguntar assim: me fala como é teu momento de dormir. Se eu disser o momento de dormir é difícil para mim, aí você diz “por que é difícil?”. E você vai tentando aprofundar nesse sentido.

Entrevistadora (entrevista 6): Ah, entendi.

Pesquisadora: Nesse sentido, você não pode dizer nem que uma coisa positiva e negativa. Se você já estiver dizendo, você já está induzindo-o a falar coisas positivas ou coisas negativas sobre determinado assunto.

Em seguida, a pesquisadora perguntou sobre qual a percepção dos participantes em relação a diferença das técnicas Entrevista Situada e *Focus Group* e eles responderam sobre essa diferença em relação ao papel do entrevistador e do moderador. Vale destacar que um participante falou o nome mediador para se referir ao moderador.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Qual a diferença que vocês sentiram em relação a técnica de hoje, a entrevista situada, para a técnica de terça-feira, o *Focus Group*?

Entrevistado (entrevista 6): Eu acho que o papel do mediador é um pouco maior na entrevista, porque é basicamente o mediador e a pessoa sendo entrevistada. É muito mais importante eu acho. Importante não talvez mais destacado.

Pesquisadora: Mas o que é que é esse destacado para você?

Participante e entrevistado (entrevista 6): Eu estava falando mais do que, por exemplo, no *Focus Group*. Eu acho eu senti um pouco esse também. Ele pode fazer mais perguntas fazer aquilo, "tipo", de confirmar, de validar a teoria.

Aproveitando que os participantes estavam falando sobre o moderador, a pesquisadora perguntou a diferença que os entrevistados sentiram em relação ao controle do moderador no *Focus Group* e do Entrevistador na Entrevista Situada e eles falaram que não sentiram tanta diferença. Esse dado pode ter tido um viés do ponto de vista que somente um participante entre todos os grupos foi moderador e entrevistador e esta não falou nesse momento.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Em relação ao controle do moderador, o que é que vocês sentiram?

Entrevistadora (entrevista 6): Eu acho que nessa o moderador ele participa muito mais porque é ele que conduz a entrevista. No *Focus Group* ele é mais, "tipo", ele só solta as perguntas e deixa a pessoa debatendo e vai guiando para não saírem do caminho.

Entrevistado (entrevista 6): Ele solta a bomba

Pesquisadora: Mas como moderadores e como entrevistadores, como vocês se sentiram em relação a isso?

Entrevistado (entrevista 2): Eu fui a moderadora da outra vez e dessa vez fui entrevistada. Mas eu achei que era quase a mesma coisa assim na questão de....

Entrevistado (entrevista 3): Eles têm o mesmo papel só que um participa mais e o outro participa menos, eu acho.

Tentando aprofundar esse dado, a pesquisadora lembrou que no *Focus Group* eles falaram que o moderador ficou um pouco confuso e aproveitou para perguntar novamente como eles se sentiram. Nesse momento a participante que foi moderadora e entrevistadora ressaltou que no *Focus Group* ela se sentiu um pouco perdida sobre

o que abordar e na entrevista seria mais simples. Mas, segundo ela, se o moderador tivesse o objetivo mais claro, não haveria muita diferença nesse papel.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Mas assim vocês como moderador no *Focus Group* falaram que o moderador ficava um pouco confuso, e aí como você se sentiu em relação a hoje?

Entrevistadora (entrevista 6): eu acho que é difícil comandar um *Focus Group*, quando você não sabe o que é que você está procurando, não sabe exatamente o motivo. Então, na entrevista, é mais simples porque você está realmente fazendo muitas perguntas abrangentes para depois chegar ao ponto em comum. Então é muito mais fácil em uma entrevista, porque no *Focus Group*, você precisa saber onde guiar. Mas eu acho que partindo do princípio que eu sei exatamente o que eu preciso, o papel fica muito parecido.

Entrevistado (entrevista 6): É porque nessa também seria meio que para a gente fazer as perguntas antes, e isso não te vi que teria no outro. Era mais solto mas conforme as pessoas fossem respondendo. E isso foi realmente como ela falou, a gente já viria preparado "tipo" com tudo o que a gente queria saber mesmo. Aí assim tem essa diferença.

Por fim, a pesquisadora perguntou se eles teriam mais alguma dúvida e eles falaram que gostaram bastante, principalmente em relação a como poderiam agir em uma entrevista.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Vocês têm alguma consideração em relação ao shopping em relação às duas técnicas... as técnicas qualitativas? Mais dúvidas.

Participante e entrevistado (entrevista 2): Eu achei super válido, porque a gente está nessa fase mesmo. Hoje a gente vai fazer entrevista. E aí chegando um bom momento que a gente já viu que a gente pode acrescentar no nosso. De como agir mesmo. Apesar que o nosso é com criança, aí eu acho que é um pouco diferente.

Participante 8 :É um pouco monossilábico.

Finalizada a aplicação, a pesquisadora agradeceu e pediu para que cada grupo escrevesse sua percepção em relação as técnicas e à diferença entre o *Focus Group* e a Entrevista Situada.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Obrigada, gente.

Pesquisadora: A gente ainda tem um tempinho né? Então eu vou pedir para vocês fazerem um texto sobre as técnicas aplicadas. Do resumo de hoje. De hoje e de terça. O que vocês gostaram, o que vocês não gostaram. Qual foi a diferença...

Participante 9: Precisa dizer nome, idade?

Pesquisadora: Não precisa se identificar. é só para saber o que vocês acharam.

Participante 7: É cada um, ou um por grupo?

Pesquisadora: É um por grupo.

3º Workshop com alunos de Pós-Graduação – UFPE

A técnica Focus Group

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente, foi realizada uma apresentação introdutória sobre a técnica. A pesquisadora apresentou, através de um documento em *ppt*, uma introdução sobre as técnicas qualitativas e sua relação com o Design, introduzindo também algumas técnicas utilizadas. Durante a apresentação, os participantes fizeram algumas perguntas sobre metodologias, métodos e Design as quais a pesquisadora respondia, sanando as dúvidas. Após a introdução, foi entregue aos alunos os TCLEs e iniciada a aplicação da técnica *Focus Group*.

Antes de iniciar a aplicação, foi apresentado um vídeo (apêndice 2), momento no qual a pesquisadora escreveu os principais pontos e possíveis perguntas para auxiliar os participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os áudios do workshop, explicando que seriam utilizados somente para fins de pesquisa e então realizou algumas perguntas para os participantes de forma a verificar o que e como eles entenderam a técnica, a atuação do moderador, além de sanar outras dúvidas que surgiam.

Sobre a percepção dos participantes, alguns falaram que entenderam a técnica como uma entrevista em grupo. Os participantes também falaram de experiências prévias com a aplicação da técnica e detalharam alguns pontos que julgavam importantes. As falas a seguir destacam esse momento:

Pesquisadora: Vocês poderiam me explicar o que é *Focus Group*?

P1: Eu gostei quando ela defendeu o que é uma entrevista de grupo. É um trabalho que eu nunca realizei, mas é bem interessante porque a priori é um olhar bem... como eu posso dizer... bem geral, quando você coloca uma câmera de cima observando um grupo e você pode extrair daí as pequenas informações. Tou lembrando de como ela escreveu aqueles vídeos de segurança que você tá vendo como a pessoa está caminhando falando e aí você consegue extrair certas informações a partir dessa observação de hoje. Mas aí isso foi meio quebrado pela parte do moderador. Da presença do moderador.

P2: Eu já participei de um que....

P7: eu já participei de vários...

P2: ...Eu participei de um que era para TIM. Aí o moderador parecia até aquele não sei que lá Karnal, o que é careca. E ele era um moderador bem louco. Só que tem um fator né? Nesse tipo de *Focus Group* tem uma câmera. E ele já tem meio que um roteiro. O cara era bem profissional. Realmente, a profissão

dele era fazer esse tipo de entrevista. Era um grupo de umas 10 pessoas e ele tinha umas perguntas bem “tipo”... uma sacadas... “tipo”, que eu que sabia de pesquisa em design, estava entendendo o porquê das perguntas que ele estava fazendo, mas a galera que estava participando, não estava entendendo muito e como era para a telefonia a questão do usuário ele classifica por faixa etária. “Tipo” porque são bem definidos os grupos. Os públicos né? E “tipo” era aquela coisa bem profissional. O cara veio de São Paulo para cá. Não podia dizer. Eu saquei que era a TIM né? Talvez a galera não sacou, porque eles não dizem a marca da empresa. Eles não dizem às vezes nem para que é a pesquisa. Porque tem algumas coisas que por exemplo você tem que se apresentar não é? A parte importante. E você tem que dizer logo na cara, para que é sua pesquisa. Ele falou que era alguma coisa de telefonia, mas ele não falou a empresa. Até porque tinha uma pergunta o que ele fazia “tipo” como se fosse a logo das empresas e umas perguntas sobre elas. Como se fosse o design emocional sobre o que é que você sente e tal.

Vale destacar também a questão levantada por uma participante, de que no *Focus Group*, a resposta de um participante é afetada pelo relato do participante anterior. Dado este que já apareceu nas aplicações dos Workshops 1 e 2.

Fala dos participantes:

P7: a minha impressão é que o *Focus Group* é diferente da entrevista individual, em relação aos entrevistados, pois ela é afetada um pelo outro.

P2: As respostas das pessoas.

P7: “tipo” uma pessoa lembra, a outra interfere.

Em seguida, os próprios participantes falaram sobre suas percepções do papel do moderador, ressaltando também situações que aconteceram nos workshops anteriormente descritos, que foi o fato de o moderador convidar os participantes para a conversa. Eles também perguntaram sobre a possibilidade de o moderador analisar durante a aplicação. Assim, a pesquisadora aproveitou para explicar a diferença entre os tipos de *Focus Group*, se exploratórios ou avaliativos, e responder a pergunta dos participantes. O trecho abaixo traz esse dado:

P5: Isso pode ser meio que uma faca de dois gumes né? Talvez caiba uma pessoa mais introspectiva que realmente: “Ah não vou dar minha opinião porque ela pode...”

P2: Mas normalmente o moderador...

P5: ... ele tem essa preocupação, né?

P2: ele tenta extrair de todo mundo. Ninguém fica calado não. Ele vê que a pessoa não está falando aí pergunta: “e você?”

P4: O importante é que o pesquisador também não seja o moderador né.

Ana: Porque que o pesquisador não pode ser um moderador?

P4: porque eu estava observando.

Pesquisadora: Na verdade, existem vários tipos de *Focus Group*. Tem o *Focus Group* que é algo mais avaliativo. Que realmente o moderador não pode interferir muito. Tem o *Focus Group* que é mais exploratório que é que a gente está tentando colocar aqui, que ele vai abrindo caminhos e tentando guiar dentro daquele tema. Mas, respondendo a sua pergunta, o moderador ele

também, querendo ou não, faz uma forma de análise, porque, quando ele está guiando, ele está entendendo um pouquinho do que está acontecendo. Mas também é interessante você colocar uma pessoa para analisar. Agora isso também vai depender da quantidade de pessoas e do espaço disponível. Você por exemplo pode ter uma câmera também filmando na sala. Uma sala com várias câmeras que você não está vendo que está sendo filmado. Tem aquela sala de vídeo também que é famosa filmes, por exemplo. Você está lá na mesa e tem outra pessoa que está vendo por trás de um vidro que, para você, é um espelho.

Após a resposta da pesquisadora, a aluna doutoranda falou um pouco de sua experiência com aplicações de *Focus Group* e foi discutida a questão da interferência de pesquisadores, adaptação da técnica ao ambiente em técnicas qualitativas e o que foi chamado por uma participante de “pré-processo”.

Fala dos participantes:

P7: É porque assim.... eu meio que, por exemplo, apliquei um *Focus Group* na pesquisa do mestrado. E eu fiz a entrevista no ambiente da galera e eu não tinha quem analisasse... eu sabia que eu era uma pessoa estranha e não queria interferir, de forma que as pessoas ficassem mais constrangidas. Então eu acabei fazendo sozinha e não filmei. É claro eu perdi algumas coisas, mas eu acho que a mediação...

P1: Mas a técnica falou que a partir do momento que você vai colocar uma pessoa porque vai interferir, você assume que você também interfere.

Pesquisadora: E tem aquela questão de pesquisa quali que a partir do momento que você vai fazer a pesquisa qualitativa, você já tem que assumir que vai ter alguma interferência.

P4: tu tava perguntando isso porque tu vais precisar de um moderador?

P7: não eu acho que na minha pesquisa, eu não vou trabalhar em grupo eu (omitido para não identificar o participante), mas eu estou perguntando por causa disso mesmo vendo... Pode ser que eu vá fazer em algum momento, porque eu já fiz e até vendo o que poderia e não poderia.... existe uma possibilidade.

Pesquisadora: Na técnica qualitativa tem muito disso. Você vai adaptar muito sua pesquisa ao ambiente que você está trabalhando. Então uma hora você vai fazer alguma mudança. Por exemplo eu estou aplicando esse workshop aqui, e aplicação foi bem diferente de como eu apliquei no Cesar, por conta da estrutura.

P1: mas eu estava estudando o processo de testes também e uma das... Um dos primeiros tópicos que eles falam é qual estrutura que você quer trabalhar. E “tipo” é muito difícil essa sala norte americana de vidro.

P2: eu tenho até uma coisa, porque provavelmente meu Focus group vai ser assim: (omitido para não identificar o participante). Aí tentar fazer uma parte mais engraçada para eles se sentirem à vontade para compartilhar as experiências deles, para poder dar uma puxada...

Pesquisadora: A quali item muito isso. Aquele pré-processo. Por exemplo, antes de você entrevistar a pessoa, aí você tem o processo de empatia, porque senão a pessoa não vai se sentir à vontade para dar os detalhes.

P5: Queria até perguntar sobre previsão, porque tem muitas coisas que são de certa forma imprevisíveis. Por exemplo, a questão do idoso. Como ele vai reagir? Eu creio que já exista alguma coisa entrevista para que ele vai errar em determinados pontos, por exemplo. Isso no Focus Group. Você tem que ter aquele pensamento prévio?

Pesquisadora: Assim, pode ter. Depende do tipo de *Focus Group* que você está aplicando. Por exemplo, se você já tiver uma hipótese, você pode fazer algo mais objetivo e testar essa hipótese. Ou você pode pedir para ele usar o celular e ver como ele vai por exemplo tirar uma foto. “Tipo” você já tem essa hipótese, mas você também vai conhecer outras coisas que você não sabia.

Respondidas as dúvidas dos participantes, a pesquisadora solicitou que eles escolhessem os temas para aplicarem um *Focus Group* entre eles e definissem quem seria o moderador, o que foi realizado. Um participante perguntou se o moderador poderia analisar também e a pesquisadora falou que seria melhor que essa análise fosse feita por outro participante.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Agora eu trouxe algumas propostas aqui para a gente utilizar: Por exemplo, alguns momentos e situações do dia a dia. A questão do trajeto de casa para a universidade; o momento de almoço que vocês têm no dia a dia e o momento de pausa entre as aulas. Aí eu queria que vocês escolhessem um desses temas para a gente aplicar um *Focus Group* aqui com um desses temas.

P1: Cada um fala sobre um tema ou todo mundo fala sobre o mesmo?

Pesquisadora: Como a gente só tem seis pessoas, aí a gente faz um grupo só e vocês escolhem um desses 3 temas.

P5: Eu prefiro momento de almoço.

P3: Eu prefiro o primeiro. O trajeto.

P6: Eu gosto mais do primeiro também.

Pesquisadora: A gente vai aplicar dois hoje a gente vai lá buscar um *Focus Group* e o outro na entrevista situada.

P5: Então bora esse de transporte e depois o outro de comida. “fechou”?

P3: Então toca o sino! risos

Pesquisadora: Vocês definem também um moderador... quem vai ser o moderador. Nesse caso aqui, a moderadora pode participar mas ela vai está guiando também.

Pesquisadora: Se você quiser, você pode pensar alguns tópicos para abordar. Eu coloquei ali umas perguntas que poderão servir como guia. É realmente entender que a pessoa sabe, o que a pessoa faz, o que a pessoa sente.

P2: Vai ser o trajeto? Fechou o trajeto né?

P4: Poderia ter uma pessoa também para analisar. Se vocês quiserem uma pessoa também quanto ela está parte, ela pode também já está analisando.

P5: pode ser a moderadora?

Pesquisadora: Não, ela é a moderadora. Mas outra pessoa também pode se quiser fazer uma análise do que saiu daqui dos dados desse *Focus Group* sobre o trajeto.

Em seguida, a pesquisadora fez uma pequena simulação da técnica de forma que os participantes pudessem interagir e perceber o papel do moderador e as perguntas realizadas durante a aplicação. Para a simulação, o tema utilizado foi o da rotina matinal dos participantes. Primeiramente a pesquisadora se apresentou e pediu para

que os participantes falassem sobre eles. Então ela iniciou abordando as perguntas de forma a explorar a rotina matinal deles. A seguir, serão descritas algumas perguntas:

Pesquisadora: Eu vou novamente pedir para gravar o áudio. Primeiramente eu vou pedir autorização para vocês também para fazer uma simulação. Eu vou aplicar aqui um tema que não tem nada a ver com que a gente está utilizando que é o momento que você acorda até sair de casa.

Pesquisadora: Primeiramente, Meu nome é Camille. Eu queria me apresentar para vocês e queria também pedir para todo mundo se apresentar um pouquinho.

P4: Meu nome é P4 faço mestrado aqui na UFPE sobre eu tô pesquisando (...).

P2: Meu nome é P2. Eu faço mestrado eu atuo na área de (...).

P1 Meu nome é P1. Eu faço mestrado em design na área de (...)

P3: Meu nome é P3 eu faço mestrado e pesquiso sobre (...)

P5: Meu nome é o P5. Eu trabalho com (...)

P6: meu nome é P6 eu estou no doutorado e eu quero pesquisar (...)

Pesquisadora: Pronto eu queria que cada um falasse um pouquinho sobre o momento que vocês acordam. Imaginem hoje, por exemplo, vocês se acordaram e vieram para a universidade. Pomo é esse momento para vocês?

P2: Primeiro corre né. O gato já está esperando a comida (...)

Pesquisadora: E como tu se sente nesse momento?

P4: eu me sinto... é um dos melhores momentos do meu dia.

Pesquisadora: Por quê?

P4: Porque eu tou me preparando (...)

P2: é a pior parte. Eu sou aquela que fica aqu (...)

Pesquisadora: Como é essa rotina?

P2: Aí é... ah tá vendo? perguntas. Depende, por exemplo, (...)

Por fim, os participantes fizeram perguntas com relação ao número de participantes e iniciaram a aplicação da técnica.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Pronto, Isso é uma simulaçãozinha básica porque senão a gente vai estender o tempo. Agora, Sintam-se à-vontade....

P2: Eu sei que eu tenho que ir lá, me apresentar e perguntar para as pessoas. Agora, eu tenho uma pergunta. Se o *Focus Group* for com um número muito grande de pessoas. Porque “tipo”, se for 60 pessoas.

Pesquisadora: Porque tem um número que a literatura recomenda.

P2: Ahh, tem um número de pessoas.

P1: Aí você divide em vários grupos.

Pesquisadora: A literatura recomenda de 6 a 8 pessoas.

P2: 6 a 8. Aí se eu chego e tem 16 pessoas, eu posso dividir em seis grupos..

Pesquisadora: Nos workshops que fiz foram 24 pessoas. Aí eu dividi em grupos de seis pessoas.

P2: Aí você fica observando..

Aplicação

Da mesma forma do primeiro e segundo workshop, a aplicação da técnica *Focus Group* foi marcada por ruídos externos, o que inviabilizou a transcrição de alguns momentos. Mesmo assim, os participantes demonstraram-se participativos. Vale ressaltar que eles interagiram bastante entre si e esse ruído aconteceu a partir do relato da segunda participante.

Devido a só haver seis participantes no workshop, só houve um grupo formado. A aplicação durou 45 minutos.

Após o relato do primeiro participante, já houve bastante interação entre eles e, na medida em que um participante trazia seu relato, ele (a) se inseria na conversa e interagia com os outros. Isso só não aconteceu com o participante P5 que interagiu desde o início, realizando perguntas e comentando os relatos dos outros participantes.

Deve-se ressaltar que a participante P6, além de só interagir após o seu relato, passou uma parte da aplicação dispersa e olhando o celular. Vale destacar também que a moderadora esqueceu de convidar a participante P4 para a conversa. Dessa forma, ela atuou como observadora e trouxe valiosas percepções após a aplicação da técnica.

• **Focus Group 1**

A aplicação aconteceu de forma aprofundada, com os participantes interagindo entre si, perguntando e comentando as respostas. Foram realizadas perguntas de aprofundamento, além de perguntas objetivas e os participantes responderam de forma bastante aprofundada, descrevendo problemas, percepções, sentimentos, aspectos sensoriais, dados do que fazem, pensam e sabem, além de contarem histórias e aspectos peculiares de seu trajeto.

A prática iniciou pela discussão entre os participantes sobre a ordem de fala. Em seguida, a moderadora fez a pergunta inicial para o primeiro participante que estava ao seu lado. No momento em que ele estava respondendo, a moderadora pediu para que os participantes falassem onde moravam, de forma a que o trajeto pudesse ser melhor compreendido. O participante então descreveu seu trajeto de forma aprofundada expressando objetivos e sentimentos. O trecho a seguir traz esse momento:

Pesquisadora: Agora vocês começam..

Moderadora e P2: Então, continuando o papo, tu vais ser a última Juliana.

P5: É só continuar agora, na ordem, ou não?

Moderadora: A gente criou uma ordem, mas não existe uma ordem não.

Vários participantes falando: “Tipo”, a gente não seguiu uma ordem...

Moderadora: mas é porque na apresentação a gente fez assim, não é?

P6: Mas poderia ser quem se sente mais a vontade, por exemplo, no que eu participei era quem se sentia mais a vontade.

P4: Mas é a questão de ordem.

Moderadora. É, não precisa seguir ordem não, não é?

P6: mas aí se vocês são metódicos e gostam de seguir...

Moderadora: Mas vamos lá. Como é que vocês vêm para a UFPE? O tema era esse, não é? E aí, como vocês vêm?

P1: É... Eu acho legal porque assim, porque quando eu penso em responder essa pergunta, querendo ou não envolve esse trajeto, quando você sai de casa.

Moderadora: Só interrompendo um pouquinho. Uma coisa importante. Digam onde vocês moram para a gente entender o trajeto. “Tipo”, informações básicas para a gente entender mais ou menos. “Tipo”, “eu moro em Olinda”, “eu moro em...”

P1: E eu não sou daqui, mas assim... eu vim exclusivamente para o mestrado, não trabalho aqui. Então meu objetivo foi para priorizar localização. Então, eu estou morando aqui na várzea. Então meu trajeto para vir para a UFPE é aqui atrás mesmo. “Tipo” algumas ruas... É bem tranquilo. E puxa, é um momento tão bom, sabe! Eu faço questão de acordar mais cedo para não vir apressado. Primeiro porque (inaudível), como foi hoje. Segundo porque eu venho devagarzinho escutando minhas músicas.

Após a resposta, o participante P5 interagiu fazendo uma pergunta de forma a entender melhor o que P1 havia falado. Respondida essa pergunta, a moderadora fez uma pergunta objetiva e o participante respondeu de forma sintética.

Fala dos participantes:

P5: Tu moras onde? Quer dizer, tu és de onde?

P1: eu sou de Natal. Então, eu estou morando no finalzinho da Alfonso Olindense. Dá quase uns 15 a 20 minutos, assim, vindo andando. Aí é show! É bem tranquilo em relação a isso.

Moderadora: lá em Natal tu costumava ir andando para a tua faculdade? Mas qual transporte que tu costumavas ir?

P1: Aí é de carro. Lá de carro ou de ônibus. Mas para a universidade, ou para o trabalho, eu ia de carro ou de carona. Quando eu não conseguia, eu conseguia uma carona.

Nesse momento, a participante P3 começou a falar o seu relato. A partir da primeira frase, houve a interação do participante P5 e P1, o que gerou uma participação menor da moderadora por um tempo, que só fez perguntas pontuais.

Fala dos participantes:

P3: Eu moro em Aldeia. e eu venho de carro.

P5: Chique!

P3: Deus te ouça! Que isso se concretize, por favor! (risos)

P5: É por isso que eu gosto do *Focus Group*!

P3: eu venho de Camaragibe para cá. É o único dia que eu uso o carro, porque eu abri mão do carro há 5 meses atrás. Eu vou para o trabalho de metrô. Eu não suporto dirigir e, contrariando as regras, segundo meu irmão, as leis da física, eu sou uma ótima motorista. (omitido para assegurar a identidade do participante) Mas eu odeio, com força dirigir. E depois dessa crise, é um custo alto. Um trajeto insuportável. Você leva de Camaragibe para o Recife antigo, onde eu trabalho hoje, em média 2:05 de carro.

P5: Quantas horas leva de metrô? para pessoa preferir metrô do que carro?

P3: bicho, eu pego o metrô na Hora do Rush.

P5: Guerreira mesmo!

P3: quem sobrevive no metrô em São Paulo, sobrevive em qualquer lugar. Porque lá é hostil.

P4: eu já sobrevivi 6 horas da noite em Barra Funda.

P3: E a minha qualidade de vida melhorou muito, depois que eu passei a utilizar o metrô. Antes, eu andava 78 quilômetros de carro. Duas horas para ir, duas horas para voltar. 4 horas dentro do veículo. Para se ter uma ideia, eu moro no quilômetro 12,5. Da minha casa para a universidade são 19 quilômetros e eu levo 1h.

P1: Não faz sentido.

P3: É muito pouco, para passar muito tempo por causa de onde eu passo. Então é o máximo que eu aguento dentro de um carro.

P5: "Tipo", tu mudaste a tua rotina de uma certa forma. Tu vais de metrô um dia e o resto tu vens de carro.

P3: Só um dia.

P5: Aí "tipo", mudou como os teus hábitos dentro de casa, quando tu acordas?

P3: Os dias que eu vou de metrô, eu acordo com um humor bem melhor.

Moderadora: "Tipo" tu tens que acordar mais cedo? Quanto tempo tu vens de metrô?

P3: Não! 1h30 de metrô. Duas horas se tem algum problema.

Moderadora: Tu usas o vagão para as mulheres?

P3: Não! Não uso.

Moderadora: É muito "crowdado"?

P3: É muito melhor andar de metrô, do que de ônibus. No ônibus você é mais assediada. No metrô você é bem menos assediada. Porque tem mais circulação. No metrô normalmente as pessoas entram e ficam. E no ônibus normalmente tem uma circulação natural. Até porque é por parada. Então você acaba sofrendo mais assédio.

Em seguida, a moderadora continuou usando de perguntas e comentários que aprofundaram o relato da participante. Sua resposta gerou uma interação ainda maior dos outros participantes, que discutiram sobre tempo e tipos de transporte, segurança.

A moderadora atuou menos, apesar de fazer alguns comentários e perguntas em determinados momentos, segundo trecho a seguir:

Moderadora: E "tipo" você tem que ir para a porta. Na estação, você pode (...)

P3: E "tipo", eu me sinto bem mais insegura no ônibus do que no metrô.

Moderadora: Agora uma pergunta: Como tu faz para chegar na estação?

P3: Então, eu pego o carro, desço até a estação de camaragibe. Estaciono.

Moderadora: Ahh, tu estacionas lá na estação.

P3: Não. Não tem um estacionamento na estação. Tem um estacionamento, mas ele é mal utilizado. Aí, eu estaciono (omitido para assegurar a identidade do participante). Um monte de gente também faz isso. Eu caminho até a estação e pego o carro. Mas assim, eu reduzi o meu trajeto de 78 km por dia para 22.

P4 : E os custos também reduziram?

P3: De 680, que eu estava pagando antes, para 230 com baldeação já. Com o vem.

P1: Chocado. É isso.

Moderadora: Eu nem sei quanto é a passagem de metrô.

P3: 3 reais com o vêm.

P5. Quantos km para cá?

P3: Para cá. Do meu portão para cá. 19km e um pouquinho.

Moderadora. É porque km XX é uma pisadinha. É quase (omitido para assegurar a identidade do participante).

P5: E para o teu trabalho?

P3: 38.

Moderadora. Agora interessante. Eu nem sabia que tinha estações "tipo". Fica onde?

P3: (omitido para assegurar a identidade do participante).

P1: Entendi!

P3: Para mim, com relação a segurança. Porque todo mundo me questiona muito sobre a segurança. Assim, o ônibus me deixa muito mais insegura. Os intervalos entre os ônibus são maiores do que os intervalos entre o metrô, no metrô eu tenho a oportunidade de caminhar por exemplo da estação que... Eu não pego a integração depois da estação central. Eu vou caminhando até o marco zero. Então tem...

Moderadora: Desce na concórdia...

P3: Eu desço na (omitido para assegurar a identidade do participante). Muito melhor. Um horário super bacana.. Eu vou caminhando e volto caminhando para a estação. Eu optei por não usar a baldeação por ônibus. Apesar de poder, mas não uso. Eu vou caminhando mesmo. E até porque é uma caminhada bem bonita. E eu acabo me sentindo bem mais segura porque o metrô não tem aquelas milhões de paradinhas e você não fica na tensão se naquela parada vai subir um assaltante.

Moderadora: Se o motorista vai parar, se tem o sinal certo

P3: Pois é. É bem mais confortável e a única questão com relação a segurança é de fato no acesso ao metrô quando eu vou pegar o meu carro.

P1: Na volta.

P3: É não. Olhe, subúrbio é o melhor lugar do mundo. O subúrbio nunca dorme.

P1: “Fatão”. Aqui na várzea dorme. Eu acho.

P3: Deus abençoe as vizinhas fofoqueiras do subúrbio. Graças a Deus que elas existem.

Moderadora. Então tu fazes duas caminhadas, não é? Não é bem duas caminhadas porque tu estacionas numa rua próxima.

P3: Mas a caminhada é “tipo” um quarteirão. Dá 10 minutos.

P5: Tu economizas quanto tempo?

P3: Num dia bom, 30 min.

P1: Então você usa carro, metrô e pés?

P3: Carro, metrô e pé. E pé ou bike. Porque tem as bikes, mas é bem... Tem duas estações na estação central. Mas é bem disputado. Aí nem sempre eu consigo pegar.

Em um determinado momento, a moderadora começou a falar seu relato e ponto de vista e um participante interferiu insinuando que ela, como moderadora, não poderia falar. Nesse momento, ela interrompeu seu relato e convidou o participante P5, que respondeu de forma aprofundada.

Fala dos participantes:

P1: Mas tu és a moderadora.

Moderadora: vamos agora passar a palavra para a moderadora.

P1: A moderadora, não moderadora.

Moderadora: Mas aí, conte aí a sua trajetória.

P5: Primeiramente, eu moro em Paulista. Atravesso duas cidades para vir para aqui. Maranguape 1. E depende muito do meu trajeto. Mas ainda seguindo a ideia de você acorda e tal. Geralmente quando eu acordo, a primeira coisa não é entrar em uma rede social. Eu uso muito mais o *youtube*. Jogo... Do que entrar em uma rede social, principalmente agora em época de eleição. Aí depois que eu vejo alguma notícia no *youtube*. Alguma trivialidade que também não seja tão produtivo. “Tipo”, ver um unboxing de alguém. De algum produto. Ou vou acordo mesmo, levanto-me e vou em direção ao banheiro. Atualmente, eu estou em uma fase de transição. (omitido para não identificar o participante) Quando eu trabalhava, eu trabalhava primeiro fisicamente e comecei a trabalhar home office. E me deu uma gastura muito grande a respeito da empresa. Um desgaste muito grande. Mesmo trabalhando home office, o que muita gente deseja, mas assim, é muito ruim. Se você trabalhar constantemente em casa, é mau. É mau.

Em seguida, ela comentou a resposta do participante, o que iniciou uma nova interação, com os participantes e a moderadora perguntando e comentando as respostas.

Fala dos participantes:

Moderadora: Porque não tem o limite da hora. As pessoas mandam mensagem pelo *whatsapp* e acha que você está disponível.

P5: O som do hangout pra mim era um som que me dava angústia. Tocava e eu ficava angustiado. Mas enfim. Eu comecei a acordar mais cedo, depois que eu sai da empresa.

P1: Olha só!

P5: Mesmo eu não tendo atividades.

P1: Presencial.

P1: E era onde a sua empresa?

P5: Era no Recife Antigo (omitido para não identificar o participante) Quando eu tava na universidade, eu sai da empresa e mudei minha rotina. Nessa condição, (omitido para não identificar o participante) Ir para a academia, (inaudível), enfim... Mas a partir desse ponto, eu vejo a possibilidade de pegar um carro emprestado. Existe essa possibilidade e se eu não conseguir eu pego três ônibus para chegar aqui. No caso, eu desço em dois terminais. O Pelópidas, na macaxeira e aqui. Chego aqui.

Moderadora: Eu não sei se passa pela ponte do Janga. Porque eu não conheço tua área.

P5: Não, no Janga é do outro lado da cidade.

Moderadora: Porque "tipo", a área paulista. Aí eu sempre pergunto por que parece ser um percurso muito desgastante. A ponte do Janga.

P5: É um percurso por quem passa por Olinda e é uma parte muito ruim de Olinda. Já quem vai por Paulista, pega a BR. Uma passagem só. Não é aquele 2,15 que Paulo prometeu, mas é uma passagem só que razoabiliza a situação.

P3: Vale A ou Vale B?

P5: Vale B.

P1: Mas quando você trabalhava no antigo, você pegava ônibus?

P5: É basicamente eu tenho que pegar um terminal. Sempre. Se eu sair de Maranguape 1....

P3: Em Paulista você não articula sem ser um terminal. Pelo menos um único terminal. Não tem...

P5: Só se for para andar em Paulista. Na cidade de Paulista e olhe lá.

P3: Não tem um ônibus que saia de lá e vá ao centro.

P5: Eles cortaram tudinho e colocaram esses centros de... Esses campos de concentração que chamam de terminais integrados.

A moderadora então fez uma pergunta sobre as preferências dos participantes e, nesse momento, a participante P3 pediu para interagir, colocando dados do que sabe. A partir daí outros participantes, inclusive a moderadora, também interagiram e entraram em uma discussão bastante aprofundada sobre pensamento social, vendas no metrô, escutar música, carona, sentimento, ... , até começar a discutir certos assuntos que não teriam tanta relação com o tema, como discussão entre São João de Caruaru e Campina Grande. Nesse momento, a moderadora retomou o tema trajeto diário e convidou a participante P6 para falar seu relato.

Fala dos participantes:

Moderadora: Tu preferes como antigamente ou agora?

P5: Vou falar como um velho, eu prefiro como antigamente, porque eu pegava um ônibus só e fazia esse trajeto. Principalmente porque ao invés de ter um incentivo de transporte coletivo, existe mais uma ambição nisso. "Tipo", eles tiram de circulação uma boa quantidade de Ônibus para aumentar a

quantidade de passageiro dentro do Ônibus. Eles não estimulam isso. Beleza, eles colocam uma faixa de ônibus e tal, mas as condições. A infraestrutura que é colocada lá é basicamente o que eu estava discutindo com o meu sobrinho no trajeto que era. Transporte coletivo não é um incentivo a melhores condições de deslocamento. É uma inibição de poluição. É transporte de pobre. Se você é pobre, você pega ônibus. E F****. Não tem esse contexto. Não é colocado de maneira incentivadora como na Europa por exemplo. O transporte público não é tido como uma opção viável, ele é tido como uma alternativa social. E isso me intriga.

P3: Posso refletir junto?

P3: Duas ações. Primeiro, culpe isso ao PDTU que é de 1970. E eu estou falando como arquiteta. Plano diretor de transporte urbano. Foi pensado por urbanistas e eu sou arquiteta urbanista que tinham um pensamento estruturado num urbanismo dessa ideia (inaudível) que valorizava o carro. A gente tem um pensamento de uma década que força uma solução urbana.

P5: Mas eu acho que é mais um processo de aquecimento econômico da indústria, porque década de 70.

P3: Não, não, não... Exatamente. Eu vou forçar o carro. Vou pensar no carro. Veja, o urbanista dessa época. Recife, principalmente Recife e o crescimento de Recife. Vale a pena estudar isso como cidadão. Porque outras cidades do músculo. A gente engoliu a corda de alguns movimentos urbanísticos fora do país e trouxe para a nossa realidade onde isso não funcionava porque caminhar em uma via gigantesca de concreto ao meio dia na Europa é uma coisa. Aqui, perto do equador é outra coisa bem diferente. Mas enfim...

P5: Tropicalizaram?

P3: Não tropicalizaram. Não traduziram para o nosso contexto.

Moderadora: Vou contar uma coisa aqui sobre história do transporte público. Aqui em Recife, a gente tinha Ônibus elétrico. Tudo bem que parou de ter. Era uma energia limpa. Tudo bem que era uma poluição aqueles fios. Não sei se vocês pegaram.

P3: Eu peguei, eu peguei. Avenida norte Macaxeira.

Moderadora: E "tipo" caia os negócios.

P5: Tu és mais nova do que eu.

Moderadora. Eu lembro no centro da cidade. "Tipo" no treze de maio e "tipo" tinha uma questão até de metrô que acho que foram até empresas inglesas que trouxeram isso. "Tipo" no século passado. Eles trouxeram.

P3: Eles adaptaram a estrutura do (inaudível).

Moderadora: E a gente era muito pra frente. O primeiro ônibus acho que foi "tipo" 1960. Faz muito tempo, pô. Quando estava bonde ainda a galera já estava pensando. E a gente não tem mais, sabe?

P3: E com relação a para pobre. Isso não é um pensamento de estado. Isso é um pensamento social, porque meus amigos, como você pensou "é rica, mora em Aldeia".

P5: não, eu estava brincando.

P3: Mas isso é um pensamento social. É um comportamento. É uma forma como a gente se comporta. Por exemplo, meus amigos estão até hoje extremamente chocados e vira e mexe ainda perguntam: "e aí? estás resistindo ao metrô ainda?". Porque existe um pensamento que se eu sou de determinada classe, eu não posso usar determinado serviço. Isso é uma burrice, porque eu, que graças a Deus, tenho acesso a determinadas informações. A determinados estratos sociais. Eu tenho mais é que usar mesmo. Eu tenho mais é que usar UPA, porque veja, o metrô deve estar muito

invocado comigo, porque uma vez por semana eu ligo para ouvidoria e pelo menos uma vez por mês eu mando uma carta. (...) “Menina, tu tens coragem? Aí eu porque eu fico curiosa pergunto “por que tu acha isso”? Minha qualidade de vida é lotadão, lotadão mas eu passo 27 minutos para andar “n” estações e eu pensava duas horas de cinco dentro do carro lesionando meu joelho, e a rua está lotadona de carro também. É um saco. Lá eu vou na *vibe*, quando não tem barraco no metrô, eu estou olhando o quê? Eu adoro um barraco no metrô (Risos). É uma experiência antropológica. E aí é que tá. Eu peguei metrô em vários lugares do mundo. Desconheço algum deles que não estava lotado. Na Hora do Rush, de Nova York ao Equador, é “lotadasso”. Não tem esse não.

P1: não tem educação na Suíça na Hora do Rush.

P3: Então veja... eu posso andar lá fora, não posso andar aqui, se é tudo lotado.

P5: mas lá fora não tem ninguém vendendo Chester.

P3: Eu amo o “metrô-shopping”. Adoro “metro-shopping”!

Moderadora: minha gente, no Rio de Janeiro na Estação Central se você pegar para Higienópolis, dá para fazer uma gravação, porque a um falando em cima do outro e, assim, eu peguei no feriado e “meu irmão” é tanto ambulante que vende cerveja. Vende tudo. Só que fica um passando por cima do outro...

P3: eu morro de rir e a criatividade deles é fantástica. Eu digo, minha gente se eu tivesse comércio eu não recordo tava em outro canto que não fosse aqui.

P5: os caras são muito bons, mas pô velho é um ambiente...

Participante um: um ambiente hostil

P5: ... poluído sonoramente. você tá a fim de se ater a seus pensamentos geralmente.

P3: E aí meu filho, você não sabe o fone que eu comprei não. Eu cheguei na loja e disse eu quero um fone que me deixe surda. Aí a vendedora: “como moça?”. Aí eu: “Qual é o fone que você vai me deixar surda?”. Aí ele “como assim?”. Aí eu disse “eu não quero aquele de dentro não, eu quero aquele de fora”. Aí ele me entregou três, eu botei, testei e fui para o meio da Concórdia onde tem aquela zuada. Pronto, quero esse. Acabou! Eu vou lá e eu escuto música de meditação. Que aqueles sonhos que faz “Timmmm” (entonação diferenciada). E eu estou lá na *vibe* e a galera tudo falando.

P1: chocado!

P3: Quando eu vejo algum babado interessante, eu tiro, escuto, faço meu registro antropológico e boto de novo. É fantástico!

Moderadora: uma pergunta tu prefere andar de carro ou de ônibus?

P5: se eu prefiro andar de carro ou de ônibus.... Eu Prefiro andar de carro sem dúvida principalmente porque eu não pego essa massa de trânsito que é dentro da zona metropolitana beleza que faz parte dessa zona Metropolitana, mas a minha parte.

Moderadora: É outro ritmo meio que outra velocidade né

P5: Apesar que eu fui deixar meu (...) tem outra questão que você vem de carro. Eu faço questão de encontrar alguém, porque já fizeram isso para mim, de encontrar alguém. Quando eu faço o trajeto, pelo menos algum conhecido, “tipo” um amigo meu, porque eu me sensibilizo da péssima condição que ele tem de se deslocar para outro lugar. Um amigo meu que é professor de história, ele é um sofredor. Aí, eu fiz questão: “Ei, tu vais para onde?” A gente vai pela pe-15. Eu dei um jeito de levar ele. Tem um menino daqui que é pau eu esqueci não P. É o P. mais quietinho.

Moderadora: eu sei quem é.

P5: Eu moro em Paulista, aí quando eu descobri que ele morava em Jardim Paulista, quando eu pego o carro emprestado, eu consigo pegar um carro emprestado, eu fazia questão de levar ele em casa. Porque eu tenho essa consciência de como... é... primeiro, a consciência do trajeto... segundo a gente, não tem carona. A gente não consegue carona nem f*****.

P5: "tipo", onde existe aluno mais em comum, No caso do ponto de vista social, por exemplo Universidade Federal, deve ter uma incidência maior do que outros bairros aqui. Mas para lugares mais distantes, bairros mais periféricos, existe uma dificuldade de deslocamento maior e existe uma possibilidade muito menor de você conseguir carona. eu acho que nesse contexto que não era nem a temática do *Focus Group* eu não queria nem abordar trânsito porque eu tenho certeza que todo mundo quando fala: qual é seu trajeto da sua casa para lá a gente não fala muito dos nossos costumes. Quais são as ações que a gente faz antes de sair, por exemplo? O pré. O pré-viagem. Eu acho que isso influenciaria muito até na pesquisa do processo de *Focus Group*.

P6: É a gente pode falar muito dos sentimentos. E até eu vejo que tem pouca gente que mora longe, porque talvez seja um dos critérios para as pessoas que querem estudar aqui, porque mora muito longe. Isso é possível.

P1: é possível não. Isso é uma realidade.

P3: tem a questão de mais perto do trabalho.

P6: (inaudível) É mais perto do que Natal do que (inaudível) mas é outra coisa.

P5: eu morei em Caruaru para estudar na universidade. Mas acho que depende do (inaudível)

P1 Eu não moraria em outro lugar aqui em recife. Então, eu saí de Natal perguntando aluguéis é na várzea. Não existia o resto de Recife, na minha opção.

Moderadora: Eu acho que o preço do aluguel é mais alto aqui perto da faculdade, porque tem esse público de estudantes que vem de outro lugar.

P1; Eu também fiz minha graduação fora, em Campina Grande. Era de Natal, mas estudava em Campina Grande. Do mesmo jeito morei em Bodocongó que é o bairro da Universidade de lá.

Moderadora: Mas Campina Grande é "tipo" é uma dimensão...

P1: É uma dimensão bem em cima comparada Recife.

Moderadora: mas aditivo Campina Grande é muito distante né é uma população muito distante lá.

P1: no meu prédio só existia um apartamento lá que não era estudante. Um de 20 e tanto. E todos iam a pé.

Moderadora: Mas é porque a dinâmica é de estudante né. É uma cidade universitária de fato.

P5: É massa demais essa sensação. eu tive isso quando morei em Caruaru o bairro era praticamente uma república.

Moderadora: mas Caruaru tem inclusive uma grande competição entre Caruaru e Campina Grande né. Quem é maior, "tipo" faz um viaduto em Caruaru, faz um vereador em Campina Grande (risos).

P1: Eu acho divertidíssimo essa coisa entre Caruaru e Campina Grande (risos).

moderadora: eu só tava pensando aqui nessa questão social que vocês estavam falando. É que as decisões são tomadas por pessoas que não pegam ônibus, porque se pegassem ônibus, elas iam pensar de outro jeito. Agora tu, para onde vem para onde vai?

A participante respondeu de forma aprofundada e detalhada, descrevendo o que faz, o que sente e o que usa. Os participantes e a moderadora interagiram com perguntas objetivas, comentários e contando histórias. A participante continuou aprofundando sua resposta e detalhando-a.

Fala dos participantes:

P6: Eu Assim como P1, vim para cá para fazer doutorado. Vir para mim, é muito... Eu adoro quando tem aula, porque a gente organiza toda vida, família, emprego. Aí eu fico muito p***, quando não tem aula, porque além de eu ter mudado tudo para não ter aula. Passar a semana sem ter aula. É um trajeto que eu gosto muito. Eu mudei muito a minha forma de me mover, porque eu morava num lugar que eu dependo de carro para tudo para (inaudível). E aqui, eu vim... eu moro na várzea. Moro perto. Então, eu venho de bicicleta. E é uma doidice na Polidoro. Então eu me sinto "tipo" um filme de aventura. E quando eu entro na universidade é um respiro, um ar arborizado. Até a música que eu estou na cabeça muda quando eu entro na federal.

P5: Tu (inaudível) em prática (inaudível).

P6: eu acho maravilhoso assim.... e é uma coisa vir para a universidade. Eu acho que o fato de vir de bicicleta tem me feito me sentir muito jovem. Porque eu trabalhava na universidade, eu trabalhava na gestão, com uma galera mais velha, com pouca energia. Ia de carro, ia com outros tipos de pensamentos, outros tipos de preocupação... e hoje eu venho com outra energia. Para ver jovens... na universidade tem pessoas... então, assim, é uma sensação muito boa.

P5: mas essa jovialidade tu vê na graduação ou tu vê na....

P3: não, na pós também. Eu nem sei te dizer direito, mas....

moderadora: quanto tempo tu levas da tua casa para cá?

P6: eu não sei te dizer direito...

moderadora: quantas músicas mais ou menos?

P6: não eu não venho ouvindo música. Primeiro, assim que eu vinha. Aí eu vim antes de começar as aulas. Aí dei uma circulada de pé, deu uma circulada de carro. Aí eu achei melhor carro, porque eu só vi a galera de barra circular e com as bicicletas muito fundidas. e a minha bicicleta não é dessas pampas, mas não é uma barra circular. Porque eu tinha uma bicicleta que era para fazer trilha na Chapada no meio do mato. E aí eu fiquei meio assim... aí assim eu não tenho segurança ainda de vir com fone de ouvido. Por dois motivos: um é a questão de insegurança e outro por atenção.

Moderadora: e rola muito assalto...

P6: aí eu não venho ouvindo música, mas eu estou ouvindo música.

P5: A pergunta, porque talvez a música talvez contextualize.

P1: 300%

P5: talvez porque sei lá numa praia tu vais escutar Reginaldo Rossi que não tem nada a ver com trajeto.

Moderadora: eu combino assim porque eu vou para academia de bicicleta escutando música, mas eu não vou porque eu trabalho de bicicleta porque eu acho muito perigoso eu usar fone de ouvido no trânsito do centro.

P1: a diferença do carro e do..

P5: desculpa, mas só um adendo, porque eu fazia esse trajeto lá de casa para o Recife antigo que era parte física da empresa. E a maioria é: o mais

comum era escutar o Chico... o Chico Science ou Racionais, principalmente dentro do trânsito.

P6: Eu não tenho achado a bicicleta uma mobilidade tão grande. Por exemplo, eu moro perto do Walmart. Eu não me sinto segura de ir para o Walmart. Não por conta do trajeto, mas porque uma vizinha minha teve a bicicleta roubada estacionada no Walmart. Às vezes quando eu sei que eu tenho que parar para comprar um leite ou ir numa farmácia, eu não venho de bicicleta. Por exemplo, para fazer compras, para fazer unha. Tudo porque não tem onde estacionar e as vezes que eu tentei comprar alguma coisa para nunca mais. Que eu estava de bicicleta eu não me senti acolhida pelas pessoas.

Moderadora: as pessoas se sentem agredidas pela bicicleta.

P3: é um pensamento social. não é um pensamento de estado. aí a gente enquanto sociedade permite... se vê nesse comportamento e espera que a gestão pública faça uma coisa (inaudível).

P1: bote uma bicicleta.

P3: Eu subi com uma amiga minha no elevador no prédio dela. O prédio dela não tem bicicletário, (omitido para não identificar o participante)...

P5: ela não usa a bicicleta né?

P3: Usa. Ela usa bicicleta. (omitido para não identificar o participante).

Moderadora: Sabe o que eu gosto, dá preocupação das pessoas comigo na bicicleta. Assim... do tipo... essa semana (segunda-feira), eu fui para o trabalho de bicicleta. Aí quando eu saio do meu prédio, eu ando um pouquinho pela calçada, porque minha rua de paralelepípedo, aí eu prefiro andar pela calçada para pegar a pista da rua de trás.

Por fim, seguindo a interação entre os participantes, alguns, inclusive a moderadora, aproveitaram para falar detalhes e contar algumas histórias sobre seus trajetos. Em um determinado momento, a moderadora encerrou a aplicação, faltando uma participante falar seu relato. O trecho a seguir traz esse momento:

Moderadora: Sabe o que eu gosto, dá preocupação das pessoas comigo na bicicleta. Assim... do tipo... essa semana (segunda-feira), eu fui para o trabalho de bicicleta. Aí quando eu saio do meu prédio, eu ando um pouquinho pela calçada, porque minha rua de paralelepípedo, aí eu prefiro andar pela calçada para pegar a pista da rua de trás.

P5: É errado.

Moderadora: errado mas "tipo"...

Vários participantes: inaudível

P3: eu acho que dá para conviver

moderadora: a rua é residencial e a calçada larga, por isso... o que eu tava pensando... eu vou falar... a preocupação das pessoas comigo na bicicleta. Aí tinha uma mulher e uma criança. Aí a criança, "olha mãe, uma mulher na bicicleta". Aí eu passo, aí a criança fala: "cuidado viu moça".

(risos)

Moderadora: aí "tipo" eu tava indo, eu moro perto (omitido para assegurar a identidade do participante). Aí eu tava indo para academia de bicicleta. Só que eu também passo por esse caminho para ir para o trabalho. aí eu tava passando e quando eu vejo as dicas do meu prédio. Aí ela "está indo para academia?" aí eu: "não, estou indo para o trabalho". Ela começou a criar um texto: eu já disse que eu não quero que você vá para o trabalho de bicicleta,

como se fosse minha mãe. aí eu “amore”... a preocupação dela com a minha segurança. a criança estava preocupada comigo. A síndica que disse que não queria que eu fosse de bicicleta. Aí eu saí pedalando e deixei a doida gritando no meio da avenida. E tem outras abordagens também que são meio tensas. Que é “tipo” homens que falam comigo na bicicleta que eu não sei a intenção. Sei lá, eu odeio parar do lado de carro e o homem abaixar o vidro. Porque eu fico, não vai ser coisa boa. Porque “tipo”, quando o homem aborda é assédio e a única vez que eu fui abordada por uma mulher, era para avisar que estava caindo alguma coisa da minha bolsa.

P1: voltando um pouquinho só ideia da música. É que eu queria ter comentado sobre a ideia de dependência que tem do carro quando tá andando. Sobre a questão da segurança. Eu queria andar muito de carro e agora estou andando muito. Quando estava no carro, todo o trajeto que eu fazia, eu ficava... qual vai ser a melhor trilha sonora para esse trajeto. E, se a trilha sonora não estava adequada, eu mudava no carro tranquilo. Eu vou tirar aqui na várzea meu celular para mexer no *Spotify* no meio da rua? eu não vou mexer no *Spotify*. Então às vezes começou a rádio da música lá no *Spotify* que não tem nada a ver, aí eu continuo escutando, ou tiro o fone. Eu não tiro o celular no meio da rua. E outra coisa que me lembrou, só para um papo sobre fazer coisas durante o trajeto. Eu acho que eu comecei a me planejar muito mais. A condensar minhas obrigações quando eu estou andando. Então por exemplo, já que eu vou ter que sair andando de casa, então eu vou para Universidade, eu vou passar no dentista, eu vou fazer minhas compras, passar na casa de fulaninho só depois eu chego em casa.

P6: Aí sempre foi assim (inaudível) uma complexidade de coisas...

P1: Lá em Natal, como eu tinha carro e a minha localização era relativamente Central ao que eu fazia, a casa dos meus amigos, então não tinha tanto essa preocupação. Saía e voltava para casa. Agora eu vou fazer isso. Eu saía, pegava o carro de novo e voltava. “tipo”, eu não fechava comigo na minha rotina. Eu não planejava o dia. Hoje em dia. Eu venho de manhã e digo: “o que é que eu preciso fazer hoje mesmo?” Então eu venho aqui porque hoje eu vou passar na casa de fulaninho pagar... pegar não sei o que que eu esqueci, eu vou ter que passar não sei aonde, lá no centro. Eu só vou chegar em casa de 5 horas da tarde.

P5: no caso, tu tens um trajeto principal...

P1: eu vou condensando.

moderadora: Ok gente, a gente acabou a rodada aqui. obrigada.

A gente fala muito...

Momento Após a Aplicação

Após a aplicação da técnica, os próprios começaram a discutir seus pontos de vista sobre qual seria o objetivo do *Focus Group*. A moderadora inclusive ressaltou esse receio. O trecho abaixo destaca esse momento:

P4: esses desvios ocorrem né?

P6: então, mas por exemplo, ela se deixou levar por várias discussões. ela talvez não sabia qual era o objetivo final disso aqui.

moderadora: é. a intenção que fossem as perguntas.... Mas eu não sabia qual era a intenção tempo. qual é...

P1: Eu acho que isso é que diferencia exploratórias da...

P6: Se soubesse o que fazer, quando o interferir, interferir direcionando na...

moderadora: Se eu soubesse qual a intenção, eu poderia falar... A pesquisa poderia ser sobre qual seu sentimento durante o trajeto.

P1: Eu acho que isso é que diferencia exploratórias da objetiva, não é? A exploratória... pegar todo o contexto.

Pesquisadora: Mas assim, eu acho muito interessante essa tua observação e assim como eu estou trabalhando com uma pesquisa quali, para aplicação de técnicas, isso é bem interessante.

moderadora: a questão da intenção né, porque o objetivo realmente é uma intenção mais clara, que foi o que eu falei "tipo" eu quero saber essas operações. Então eu já venho com essa pergunta. Mas na exploratória você tem que saber a intenção, "tipo" eu só posso ir até aqui. "tipo" eu não posso deixar falar sobre política eu só posso ir na exploratória e pegar esse "tipo" quais os tipos de transporte foram citados, quanto tempo a galera leva em média.

P3: A ideia é você... obviamente aqui a ideia é testar a técnica, mas...

Moderadora: mas por exemplo uma vez eu me deixei levar porque eu não sabia qual era a intenção. E pode ser que minhas perguntas mesmo na exploratória fossem mais voltadas para...

P3: Você pode orientar para tentar descobrir quanto tempo a pessoa leva, as emoções. Você sempre vai ter um direcionamento do que você está querendo saber.

Devido a ser somente um grupo que realizou a aplicação da técnica, a pesquisadora pode analisar os dados que saíram nessa aplicação e fez um resumo dos principais temas que surgiram e os participantes entenderam que eles poderiam ser insights para possíveis soluções de Design. Em um determinado momento dessa discussão, eles começaram a fugir do tema central e o participante percebeu e chamou a atenção. Nesse momento, um participante aproveitou para tirar uma dúvida de um dado da aplicação.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Agora é interessante também você... por exemplo, que a gente discutiu todo mundo sobre segurança. Agente discutiu também por exemplo a questão dos sentidos que esse trajeto de trás, no sentido de bicicleta, no sentido de carro, no sentido do metrô. A gente conseguiu também ver a questão da influência da música no trajeto de cada um. por exemplo você no metrô tem algo bem fechado. Já no carro você já tem alguma coisa mais.... já na bicicleta você não usa.

Moderadora: "tipo" agente abordou e todo mundo falou né. Ele falou que vai escutando música. Tu falou que vais escutando, só que não escuta no trabalho. Tu falou que não ia escutando.

P3: no caso de design você pode pensar na bicicleta com som que não seja o fone.

Pesquisadora: você pode pensar várias coisas.

P3: é isso que eu tô dizendo assim, você pensando por uma solução...

Moderadora: você pode pensar em algo que você escuta tanto folga e a música, sabe? como se a música tivesse passando na rua. "Tipo" como se fosse um carro assim passando, sei lá.

P1: bem aqui na várzea já tem um bocado de guri que faz isso na bicicleta. Bota o sonzinho aqui assim no guidom. Eu amo!

P4: O certo é esse nem caminhando, o ideal é você está de fone nos dois ouvidos. Pode acontecer alguma coisa de você não ter reação.

P1: bom vive acontecendo, alguém me chama atenção... enfim distrair.

P5: Eu fico imaginando são os deficientes auditivos.

P4: mas os deficientes, eles sofrem outras formas.

P1: e a gente entra em outro assunto...

P3: outras formas vibração, tato,...

Moderadora: mas às vezes cai uma coisa eu podia avisar. Eu cheguei por uma moça em São Paulo e caiu uma carteira de cigarro do lado dela. Só que ela tava com fone de ouvido e do outro lado da ponte. Aí eu fiquei não vou lhe dar, não vou correr atrás..

P5: eu fiquei com uma dúvida que quando tu disse que o cara baixa o vidro, a maioria das vezes tu é assediada?

Moderadora: é assédio. “Tipo”, teve um dia desses (...) Aí eu disse: coisa boa não é né. Aí quando deu sinal eu fui me embora peguei por dentro dos carros foi pela calçada.

A pesquisadora perguntou então o que os participantes acharam sobre a aplicação da técnica. A moderadora respondeu que achou importante a apresentação, para não esquecer de nenhum participante, e o objetivo. Vale destacar que nesse workshop nem todos os participantes se conheciam.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: o que é que vocês acharam do *Focus Group*?

Moderadora: eu gostei. Esse negócio apresentação foi uma das partes importantes. Porque por exemplo, eu comecei a perguntar sem me apresentar, sem pedir para o pessoal se apresentar. Aí eu já anotei aqui, porque quando eu for fazer, eu tenho que me apresentar e pedir para as pessoas serem apresentadas e prestar atenção para não deixar alguém de fora (olhando para a pessoa que ficou de fora) e essa questão da intenção. Porque “tipo” eu tinha na minha cabeça mais ou menos, mesmo que seja da exploratória. “Tipo” acho que você percebe mais por exemplo que tu faleste. Sempre se fala de segurança. Ou então sempre se fala de política, quando você vê esse contexto de transporte público. Aí eu vou ver também quais são os temas, porque “tipo” você faz a uma apresentação, aí quando vê com o idoso, eles falam sobre tirar foto... E eles gostam de conversar, mas desvirtuou muito também.

P6: Mas a gente pode pensar em por exemplo em estratégias. “Tipo” quando for idoso (inaudível)....

Pesquisadora: eu acho que tem que testar.

P1: eu acho que tudo é teste.

A pesquisadora perguntou então sobre a percepção do grupo em relação ao moderador e eles responderam sobre a questão da intenção do *Focus Group* e de limitar o tempo para a aplicação. Nesse momento eles se perguntaram qual seria o

limite para isso e como eles se comportariam poderia ser mesmo uma questão de sensibilidade do moderador.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: O que foi que você sentiu como moderador no *Focus Group*?

moderadora: A questão da intenção. E calcular mais ou menos o tempo que a pessoa tem. porque as pessoas têm tendência de fato alguém falar mais, alguém falar menos. Por exemplo ela foi muito sucinta na... aquela história né. E aquela história né que ela saiu lá do gato e se eu fosse contar, se eu saísse lá né? (Risos)

P4: eu senti dificuldade de falar por exemplo porque eu tava querendo citar (Inaudível) que ela falou (inaudível). E aí como é que faz?

P5: desculpa, desculpa,

P4: não mas é até realmente uma coisa... não sei se é necessário. talvez até interfira, limitar o tempo. Mas ao mesmo tempo eu já fui de certa forma moderadora para facilitar algumas oficinas em comunidade é importante. Para mim, eu vejo que eu não posso também ficar interferindo como (inaudível), mas a galera começa a falar das suas coisas e essas coisas em tese são muito importantes, principalmente para elas. E eu sou uma pessoa de Fora... Eu vou entender que eu interferindo, eu já vi uma coisa.... mas às vezes eu interfiro, porque se não desfoca, eles sempre fazem isso.

P5: Qual o limite para isso?

P4: como a gente se comporta nisso?

P1: eu acho que é de uma sensibilidade muito louca isso aí.

P4: e aí você tem que ter o Feeling disso aí.

P1: é muito sensibilidade isso aí.

P4: E até um carinho com outro com cuidado. Não é interrompido.

P5: como quantificar isso?

Por fim, em um determinado momento, eles começaram a discutir e vários participantes falaram ao mesmo tempo, o que deixou a discussão sem possibilidade de transcrição. Nos momentos em que foi possível entender e descrever o que eles estavam falando, percebeu-se que eles discutiram sobre como saber se a pessoa estava tímida ou não estava engajada na aplicação.

Fala dos participantes:

Vários participantes falando ao mesmo tempo: inaudível

P1: E às vezes é muito pior. Ele vai dar uma resposta porque você pediu e às vezes a resposta não é nem aquilo.

P3: e às vezes a pessoa é muito retraída. Muito insegura.

Vários participantes falando ao mesmo tempo. Completamente inaudível.

P3: você tem como saber se a pessoa não está se posicionando, porque ela é tímida ou por ela não está preferindo ficar naquele tema.

Moderadora: o engajamento (inaudível).

P4: inaudível e daí tem alguma coisa

P3: Aí pronto! (inaudível)

P1: eu senti que o *Focus Group* é quase uma sala de aula. Eu já fui professor, então é muito claro, você vê quem é tímido e quem não está afim. É a coisa mais clara do mundo é ver quando o aluno não tá afim ou quando está tímido. E tem os alunos que estão ali perto olhando para você. Tá aqui participando agora e está Caladinho. Esse é o tímido. E tem uns que estão.... né? voando. Qualquer aula é um *Focus Group*. Qualquer tema que você traz para debater É um *Focus Group*.

P6: Quando eu fiz, eu perguntei agora era um grupo que eu tinha bastante intimidade. eu perguntei, gente eu vou fazer *nananã* e isso vai estar registrado vai *tereré Tereré*. Mas eu vou cortar os nomes. oxe que besteira, se a gente está falando aqui é porque não tem Besteira.

Pesquisadora: Eu acho que a gente já fez a discussão sobre a técnica. Agora vamos fazer um lanchinho.

Técnica Entrevista Situada

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente, foi apresentado um vídeo (ver transcrição do vídeo) e, durante o vídeo, a pesquisadora escreveu os principais pontos e possíveis perguntas de forma a auxiliar os participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os audios do workshop, explicando que seriam utilizados para fins de pesquisa e explicou as limitações da entrevista situada e que apesar de ela dever ser aplicada no ambiente do usuário, no workshop seria realizada uma simulação da entrevista. Depois, os próprios participantes começaram a debater e uma citou uma dúvida em relação a como deveriam agir em situações inesperadas de entrevistas, contando uma situação pessoal, como descrito a seguir (alguns trechos foram omitidos para preservar a identidade da pessoa):

Pesquisadora: Pessoal, eu queria solicitar a autorização para gravar o audio do nosso workshop e avisar que é somente para fins de pesquisa. Eu também queria explicar também que aqui a gente vai aplicar a entrevista nessa sala de aula, mas que ela deve ser realizada no cenário real estudado.

P6: Cara eu sou muito chata, porque eu fui entrevistar um senhor muito chato, artesão, e ele era muito (omitido para assegurar a identidade do participante). Aí foi muito chato.

P5: Te testando como?

P6: Me testando. Assim, (omitido para assegurar a identidade do participante).... Eu já tinha conversado com outras pessoas.

P5: Testando o que tu sabia dele...

(...)

P3: diminuindo a sua capacidade.

P6: Me mandando eu me colocar no meu lugar, entendeu? Aí como a gente faz? a gente entra na onda? A minha vontade era dar um monte de cortada nele...

Pesquisadora: Assim, na entrevista, você está dependendo muito do entrevistado em si. Você na verdade vai entender. Você tem que entender, por exemplo, alguns dos entrevistados são mais introspectivos. Não vão te dizer tudo o que você vai querer saber, mas já outros vão colaborar. Eu acho que nesse caso, você pode entender que ele vai ser assim. E umas perguntas quando você for analisar, você não vai levar em conta. E quando você for com outras pessoas, aí você vai entrar à vista e coletar as informações.

P5: Mas ela pode relatar isso? por quê?

Pesquisadora: Pode relatar. Isso é uma limitação de pesquisa.

P3: É assim é um apontamento...

P6: E assim é uma figura muito importante porque ele é (...)

Pesquisadora: Talvez tu possas colocar, por exemplo... tem um exemplo bem interessante de entrevista situada que é pedir para ele simular aquela atividade. Por exemplo, a atividade dele é....

Várias pessoas falando ao mesmo tempo.

(...)

P6: Ser a estrela mesmo, né? Foi ótimo, pedir para simular...

Em seguida, a pesquisadora pediu para um participante se disponibilizar para fazer a simulação da técnica e uma pessoa do grupo se disponibilizou. Nesse momento, uma participante perguntou sobre como organizar essa entrevista semiestruturada e, após a resposta, os participantes aproveitaram e esclareceram os significados de entrevista estruturada, semiestruturada e não estruturada..

Fala dos participantes:

P2: eu tenho uma pergunta, além do roteiro, tu levas uma prancheta com perguntas realmente já organizadas?

Pesquisadora: assim você pode levar tópicos ou tipo o que é que eu quero abordar. Depende muito da pessoa. Mas, o ideal é que você não fique (pesquisadora simulando uma entrevista): “o que é isso para você?” Lendo uma pergunta pronta.

P3: Eu ia perguntar sobre isso. Semiestruturada, no meu caso, por exemplo, na minha situação, eu vou trabalhar com os (omitido). Uma realidade etnográfica, porque assim... como eu estou fazendo um estudo de caso... é um estudo de caso porque eu vou em cima de um momento que passou... etnografia está muito mais ligada ao momento presente, mas ainda assim as minhas entrevistas estavam focadas nisso. Aí eu vou ter que usar a semiestruturada e não estruturada, porque ela gostou muito mais liberdade para a pessoa se expressar. A não estruturada você realmente não tem nada. Você vai para entender lá na hora. E a semiestruturada, você já pode ter alguns tópicos. Ter alguma base.

P1: e essa estruturada é aqueles formulários que a gente responde?

Pesquisadora: estruturada é um questionário falado.

P3: eu estou usando a estruturada por quê? Porque é o design como inovação social. (omitido para assegurar a identidade do participante). O design entrou para mudar um mindset. (omitido para assegurar a identidade do participante).

Nesse momento, a pesquisadora aproveitou e perguntou sobre a diferença entre entrevista etnográfica e entrevista situada. Eles falaram que entenderam que havia a questão do ambiente, mas não entenderam a diferença para a etnográfica que também aborda a imersão no cenário. A pesquisadora explicou então a diferença de imergir no ambiente e estar situado nesse ambiente com o usuário. O trecho a seguir destaca esse momento:

Pesquisadora: E o que é que vocês entenderam da diferença de uma entrevista situada para uma entrevista semiestruturada etnográfica?

P5: Boa pergunta. Eu acho que é situada tem muito do ambiente né?

P6: Mas etnográfica não é no ambiente?

P3: é. Qual é a diferença?

Pesquisadora: É a questão que quando você está situado, você estuda o ambiente também. A técnica entrevista situada é uma técnica etnográfica, mas, além do ambiente, você estuda nela, por exemplo, você tá na mesa do trabalho da pessoa, me fala um pouquinho da tua relação na tua mesa de trabalho. como é que tu trabalha? aí ela vai explicar (simulando a situação) Aqui está meu computador, aqui está meu celular. Aqui estão meus livros. Você tem aquela observação de uma...

P3: de uma situação:

Pesq: Isso! De uma situação que você não tem só, por exemplo, na entrevista etnográfica a gente procura ver muitas vezes a relação da pessoa só com o celular. "tipo" "me mostra como é que tu usa esse aplicativo". E na verdade quando você está estudando uma relação situada, você tá usando o celular, junto com o computador, junto com o livro e você tem o entendimento desse contexto geral.

P1: então a semiestruturada não necessita do ambiente.

Pesquisadora: A semiestruturada não. A etnográfica necessita do ambiente. A situada é o ambiente mesmo e a relação do corpo com os artefatos ...

Em seguida, uma participante perguntou sobre outras técnicas existentes. A pesquisadora explicou então o que seriam os métodos etnográficos e conceituou algumas técnicas, com base no exemplo dado pela participante.

Fala dos participantes:

P2: Eu tenho uma pergunta. Por que teve uma galera que pagou a uma disciplina comigo e a galera dormia na casa do povo para ver (inaudível). Que tipo de técnica é essa?

Pesq: tem várias técnicas que você pode utilizar...

P1: isso é uma etnografia. Etnografia é você se imergir no outro.

P4: de entrevista não, desculpa. Dessa questão situada.

Pesquisadora: O etnográfico é o que eu chamo de método etnográfico. tem várias técnicas etnográficas. Tem uma técnica também chamada Re-enactment que você vai na casa da pessoa e você interage nesse ambiente com ela. Por exemplo, eu quero saber o café da manhã, aí você pede encena para mim todo esse teu momento do café da manhã. Aí você tem uma relação bem geral que você consegue compreender. E aí você vai filmando com a pessoa para justamente realizar uma análise.

P1: que interessante!

Em seguida, os participantes iniciaram uma discussão sobre o que seria a interferência do pesquisador em uma pesquisa etnográfica e qualitativa e a pesquisadora aproveitou para trazer também a diferença entre uma etnografia nas ciências sociais e sua diferença para a aplicação no Design. O trecho a seguir traz essa discussão:

P1: mas é muito engraçado. Eu já li um uma tese etnográfica, totalmente diferente do Design, que a pessoa foi para uma comunidade no Rio de Janeiro para estudar o uso da internet lá. Ela passou 7 meses lá. Entre 7 e 8 meses convivendo diariamente. Inclusive no texto era muito engraçado, porque ela fala que muito do que ela escutou. Na verdade, ela tá com 30% ali. Por que os outros 70% é a casa... é a vida da pessoa... fofoca entre a outra entrevistada. E ela virou parte da família, tanto que a pesquisadora hoje mora nessa comunidade. E aí foi quando eu vi esse papel do pesquisador, enquanto uma pessoa capaz de influenciar tanto. E aí eu acho que, para ela tentar minimizar... e ela sempre descreve o quanto que ela influenciava nas pessoas... eu achei isso muito responsável em termos de pesquisa.

P3: tem um autor que ele já coloca isso. o pesquisador vai interferir de todo jeito.

P2: principalmente por conta da câmera não é?

P1; e é muito bonito quando você lê esse tipo de relato. De quanto você está se interferindo. Assim interferindo de "isentão" aqui. Acho muito bonito quando isso aparece na pesquisa.

P5: O Camille quando é que se pode considerar uma entrevista Etnográfica de uma antropológica, porque... Eu disse.... tá dentro do antropológico não é isso? É uma vertente do antropológico. Da antropologia. Era isso que eu queria entender, porque isso é muito antropológico.

Pesquisadora: Agora no design ele tem uma diferença. Por exemplo no design você não pode passar 7 meses estudando o ambiente para um projeto de design.

P4: isso é a grande..

P3: o Camille. Então tá! Bora lá. A pesquisa situada ela tá dentro da etnografia.

Pesquisadora: Isso!

Vários participantes falando ao mesmo tempo

Em seguida, a pesquisadora então voltou para o momento da simulação e uma participante perguntou quantos entrevistadores e entrevistados seriam. A pesquisadora respondeu que deveria ser um entrevistado e poderia ser mais de um entrevistador. Depois, ela perguntou se a participante voluntária se sentiria a vontade em conversar sobre seu momento de dormir e ela falou que sim.

Fala dos participantes:

Pesq: Pronto minha gente, eu vou fazer uma simulação rápida com vocês para a gente aplicar a técnica.

Pesq: ela se disponibilizou para fazermos uma simulação. Eu vou simular uma entrevista situada

P2: Eu tenho uma dúvida. O número de participantes é individual?

Pesquisadora: a gente vai fazer um grupo de 3 pessoas. O ideal é que você entreviste uma pessoa. Você pode ter mais de uma pessoa entrevistando uma pessoa, o que é até interessante. porque por exemplo se eu estou com você, às vezes eu escuto um detalhe e quero aprofundar que você não escutou. e a gente consegue dados mais aprofundados. O ideal é que você tenha realmente um roteiro.

P4: mais estruturado.

Pesquisadora: na verdade semiestruturado. Eu vou fazer uma simulação com ela. A gente pensou ontem no momento matinal e agora eu vou pensar no momento de dormir. Tem algum problema para você? Você se sente à vontade para falar sobre esse tema? Porque se não tiver a gente pode mudar o tema.

P6: tudo bem.

Então, a pesquisadora colocou algumas perguntas de forma que os participantes percebessem como aplicar e a sequência da entrevista.

Perguntas da pesquisadora:

Pesquisadora: me fala um pouquinho, como é quando você se prepara para dormir. Como acontece esse momento?

P6: Bom, meu ritual de dormir começa colocando a minha filha para dormir...

Pesquisadora: ele joga onde?

P6: ele joga online.

Pesquisadora: no celular ou no computador?

P6: no computador.

Pesquisadora: do outro lado da cama?

P6: Não, em outro quarto, no escritório. E aí...

Pesquisadora: o que vocês vêem?

P6: Friends.

Pesquisadora: por quê?

P6: A gente tem gostos bem diferentes, então, ...

Pesquisadora: tu poderia simular esse momento? só liga na televisão? como acontece?

P6: Bom, como a minha é Smart TV, eu entro no quarto. Eu vou simular?

Pesquisadora: se puder...

P6: (fazendo movimentos simulando ação) Eu venho, fecho a porta. Ligo a TV. Coloco na cama....

Pesquisadora: o que tu usas no celular?

P6: WhatsApp, Instagram e vejo meus e-mails 10 milhões de vezes...

Pesq: tu assistes o seriado no Netflix?

P6: isso no Netflix.

Pesquisadora: como tu acessa o Netflix, pela TV?

P6: o controle da nossa televisão tem o botão Netflix. Aí ...

Pesquisadora: e como tu se sente?

(...)

Pesquisadora: Pronto, agora é com vocês.

Por fim, a pesquisadora pediu para que os participantes se dividissem em dois grupos de três pessoas, nos quais uma iria filmar, uma seria o entrevistado e uma o entrevistador. Ela também ressaltou que a pessoa que iria filmar poderia atuar também como entrevistador aprofundando algum dado falado.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Vocês conseguem agora aplicar uma entrevista situada?

Participantes 6: Eu acredito que sim.

Pesquisadora: Então eu vou pedir para que você se dividirem em dois grupos de três pessoas. Duas pessoas entrevistam e uma é o entrevistado. A única questão é eu vou pedir...

P5: agora tu grava ou não?

Pesquisadora: é isso que eu vou fazer.

P3: vai ser o momento de almoço ou momento de pausa entre as aulas?

P6: A situada era importante que tenha o vídeo, não é?

Pesquisadora: sim. No caso, a gente vai utilizar o celular, enquanto uma pessoa fica mais responsável pela entrevista a outra pode ficar filmando essa relação essa questão da observação também, inclusive é interessante que, quando uma pessoa esteja explicando, você tentar filmar um pouco aquela atividade para ter um entendimento maior.

No momento em que a pesquisadora explicava as diretrizes, uma participante procurou saber se precisaria avisar anteriormente e a pesquisadora explicou que sim. O trecho abaixo traz esse momento:

P6: por exemplo eu vou marcar... eu não tinha pensado em filmar até então. Só fotografar. Quando eu for marcar com a galera que eu vou fazer entrevista, eu aviso?

Pesquisadora: Avisa sim. Você tem que avisar tudo. Você avisa, agora você tem que dizer a ela que ela se sinta à vontade para não gravar no momento que ela quiser, se em algum momento ela não quiser gravar (...) Você deve avisar, agora sabendo que isso pode influenciar na tua entrevista, porque a pessoa pode se sentir inibida.

Aplicação

Os entrevistados descreveram com detalhes o seu momento de almoço, abordando o que fazem, o processo, os sentimentos envolvidos, o que acham, o que pensam e apresentando a relação do corpo com esse ambiente, trazendo uma imersão situada do entrevistador para com o ambiente. Essa imersão foi relatada e enfatizada pelos participantes após a aplicação da técnica.

Entrevista 1

A primeira Entrevista Situada aconteceu de forma bastante detalhada e aprofundada. Os dois entrevistadores atuaram em conjunto e utilizaram bastante de perguntas aprofundadas, apesar de também utilizarem algumas perguntas objetivas, além de indagações que levam a respostas sim ou não. A participante não pareceu se incomodar com a câmera e falou com desenvoltura, detalhando o que faz, sente, sabe e usa e simulando alguns momentos quando solicitada. Durante a entrevista foi possível perceber a relação corpo-artefato-ambiente, possibilitando aos entrevistadores se situar de acordo com a encenação da entrevistada.

A prática iniciou com o planejamento de como seria a entrevista, a ordem das perguntas e a filmagem. O entrevistador então fez a pergunta inicial de forma objetiva apesar de a participante responder com profundidade nos dados, revelando o que faz, porque faz e o sentimento envolvido em alguns aspectos. Após a resposta, o entrevistador fez um comentário julgando a entrevistada e, nesse momento, a entrevistadora 2 participou pedindo que a entrevistada fizesse uma demonstração desse momento de almoço. Segue o trecho acima descrito na fala a seguir:

Entrevistador 2: Eu nunca fiz assim filmar. Só foto. É simultâneo? Vai rolar entrevista aqui e vai tá rolando aí? Eu filmo tu? Eu agora fiquei na dúvida.

Entrevistada: Aí, segue aquele roteiro né? Faz o que sabe diz o que sente.

Entrevistador 1: O que sente ela disse por último a gente vai colocar por último.

Entrevistada: É, não foi assim.

Entrevistador 1: é o momento de almoço no dia a dia. O que é mais comum e pertinente no teu dia a dia no horário de almoço?

Participantes 6: eu levo Marmita, por questões econômicas e também, porque eu já pesei (omitido para assegurar a privacidade do participante). Se eu saio para almoçar tem mais chances de eu furar a dieta e eu, levando o almoço, eu só vou comer aquilo que eu levei. Então como é que faz... a gente só tem uma hora de almoço. Então eu paro normalmente 10 minutos antes da galera descer, porque só tem dois microondas lá no trabalho e é terrível. Aí eu desço um pouquinho antes para colocar marmita na fila para esquentar. Aí eu esquento pego o pote da geladeira, se eu fiz no dia anterior. Se eu fiz no mesmo dia, eu nem coloco na geladeira, já deixo na temperatura ambiente. Aí vou, desço, esquento, forro a mesa. Eu gosto de comer na mesa forrada todo dia.

Entrevistador 1: mãezona

Entrevistada: sou.

Entrevistador 2: tu tá aí... põe tua marmita né? Mostra para a gente em cima da mesa como é que tu organiza a tua marmita, teu prato teus talheres.

Vale destacar que esta foi a primeira aplicação que essa pergunta apareceu e que a entrevistada respondeu de forma aprofundada e detalhada, descrevendo o ambiente

e utilizando também as mãos junto ao corpo para demonstrar detalhes dessa situação (figura 54), de forma que o entrevistador pudesse imergir e se situar com o entrevistado. As fotos e o trecho a seguir demonstram a descrição da entrevistada:

Entrevistada: Bora lá. todo mundo tira onda porque minha sacolinha tem um monte de coisa. porque eu levo sal azeite. todos os temperos. então eu forro (a participante faz ação de forrar a mesa – figura 80), coloco jogo americano, coloca os talheres. os temperos na minha frente (faz ação de colocar os talheres e os temperos enfileirados – figura 80). enquanto isso A comida está aquecendo no microondas (aponta para traz como se fosse o microondas). quando termina, eu vou lá pego. Coloco aqui (a participante simula colocando o pote)... dependendo do que seja eu coloco no prato... se todos os dados estiverem ocupados, aí eu como na marmitta mesmo. Pronto, aí, quando eu termino, eu guardo tudo (a participante simula a ação de guardar), tiro os anéis sempre (a participante simula a ação de tirar os anéis), Boto no jogo americano, levo para lavar tudo, volto, enxugo, porque eu levo pano de prato também. Enxugo, guardo tudo, boto os anéis e volto a trabalhar.



Figura 54. participante simulando forrar a mesa e enfileirar os temperos.

Em seguida, o entrevistador 1 fez mais perguntas, interpretando e de certa forma julgando o que a participante falava e criando um certo viés na resposta da participante que falou de forma sucinta. Ele também usou de perguntas objetivas.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: das pessoas no ambiente, Tu seria a mais metódica?

Entrevistada: eu acho que todo mundo... a maioria é... tem um certo padrão assim.

Entrevistador 1: eles sempre forram a mesa?

Entrevistada: não. Alguns.

Entrevistador 1: Mas eles comem na marmitta, ou comem no prato?

Entrevistada: a maioria come direto na marmitta. Eu que me incomodo bastante de comer direto na marmitta. Mas a maioria come direto na marmitta.

Após as perguntas do entrevistador 1, a entrevistadora 2 fez a pergunta de forma a entender o sentimento da entrevistada em relação a um aspecto falado, além de uma

pergunta objetiva utilizada para detalhar um aspecto falado pela participante. Esta respondeu de forma aprofundada e detalhada em ambas as perguntas.

Fala dos participantes:

Entrevistador 2: e como tu se sente levando marmita para o trabalho?

Entrevistada: para mim, é de boa. Tá tranquilo. Eu nunca me incomodei. não é cansativo me sentir levando a marmita. É cansativo a obrigação de fazer, porque você chega do trabalho muito cansada e tem que estudar e ainda tem que cozinhar. Mas como eu morro de medo de engordar de novo. É o estímulo que eu tenho. Até mais do que financeiro. É de comer aquilo ali que eu sei que é o certo.

Entrevistador 2: e o que você come geralmente?

Entrevistada: eu faço a dieta, com baixa... sem carboidrato. Não é bem a *low carb* não. Porque tem alguns carboidratos que são proibidos. Eu como quase todos os tipos de carboidratos. Só controlo as quantidades de ingestão. Mas, assim, é tão variado. Porque, quando você passa muito tempo de dieta. Eu passei dois anos porque eu tinha chegado esse peso. Então quase todas as comidas você já está enjoada. Mas tem um que eu mais gosto que é feijão com arroz. Eu amo feijão com arroz. Então, o melhor dia da semana é segunda porque é o dia que eu levo feijão com arroz que eu fiz no final de semana. Dá um trabalho desgraçado.

Em seguida, o entrevistador 1 fez outra pergunta de forma a aprofundar o momento pesquisado e, apesar de a participante falar que não fazia mais nada, ele tentou insistir, obtendo uma resposta negativa e objetiva. Nesse momento, a entrevistadora 2 perguntou sobre um aspecto falado pela entrevistada que aprofundou a resposta falando detalhadamente o que usava, o que fazia e descrevendo o processo e uma improvisação que criou.

Fala dos participantes:

Entrevistador 2: e a tua marmita, os teus talheres e jogo americano são sempre os mesmos todos os dias?

Entrevistada: Os mesmos. Exatamente igual todos os dias, para facilitar. Porque aí é processo né? Eu chego em casa, já lavo a marmita, já lavo os talheres. O suporte para talher... a bolsa. Já deixo tudo, inclusive depois coloco e já organizo tudo para o outro dia. Já coloco de volta o jogo americano, os talheres bordados, os temperos. Tudo de volta, para no outro dia eu só botar a marmita na bolsa e sair. Para ganhar tempo.

Entrevistador 2: E são coisas que você pegou em casa e já tinha, ou você adquiriu especificamente para....

Entrevistada: não essas especificamente. Eu adquiri para levar, porque eu usava a de plástico e não é legal você está usando a de plástico para esquentar. Aí eu comprei de vidro e o (simulando com as mãos) suporte de talher é um porta escova de dente que eu já tinha e só coloquei para trabalhar.

Assim, o entrevistador 1 fez uma pergunta que leva a respostas sim/não, além de outra procurando saber as preferências da entrevistada em relação a outras possibilidades. Apesar de a primeira pergunta ter sido respondida de forma objetiva,

a segunda foi bem aprofundada, revelando também dados do que a participante sabe. O trecho a seguir traz esse momento:

Entrevistador 1: é você mesmo que cozinha?

Entrevistador 2: sim, eu faço minha própria comida.

Entrevistador 1: tu preferes almoçar no restaurante? Se tivesse a possibilidade do mesmo custo, tu preferirias almoçar no restaurante ou na marmita?

Entrevistada: Milhões de vezes no restaurante, porque ia me tirar o trabalho de... só que a comida light, ela é mais cara do que a comum. Bem mais cara. E num restaurante *self-service*, eu não gosto de ir porque tem muita tentação. Como eu tenho a força de vontade de um pinto, eu não vou. Fora que o custo é muito superior. Por exemplo, lá no Recife Antigo, você paga em média para almoçar num lugar não tão bom em torno de R\$ 25. se eu juntar 25 vezes 20, quanto vai dar por mês? Porque são quatro semanas do mês. O que é a minha feira com todos os supérfluos que eu quiser. Aí não vale a pena.

Em seguida, a entrevistadora 2 procurou também explorar outras possibilidades, dessa vez procurando saber de hábitos que ainda não foram revelados. A entrevistada respondeu então de forma aprofundada contando histórias pessoais e dados do que faz.

Fala dos participantes:

Entrevistador 2: e teve alguma coisa que tu teve que aprender a fazer por conta da marmita? Algum hábito diferente?

Entrevistada: Hábito não. O hábito que eu aprendi foi um hábito alimentar como um todo. Mas aí não foi a marmita. Foi um processo de emagrecimento... foi uma consequência, não só financeira, mas do próprio processo de emagrecimento que foram hábitos que a casa adquiriu. Por exemplo, (...) Eu cozinho muito no sábado para o domingo, para a semana inteira. "Tô" congelando, botando na geladeira e, durante a semana eu vou usando. Então não tem nenhum hábito novo. Eu cozinho desde cedo. Desde nova (...)

O entrevistador fez uma pergunta procurando então saber sobre o que ela faz ao final do momento estudado. Apesar de ela responder de forma sintética, o entrevistador tentou validar um aspecto falado e posteriormente confirmado pela entrevistada. Ele então fez uma pergunta procurando aprofundar o dado ainda mais. O trecho abaixo traz esse momento:

Entrevistador 1: após as tuas refeições, o que tu faz?

Entrevistada: Então depois que eu termino, lavo, guardo tudo e subo. Guardo bolsa da marmita e vou para o (Inaudível) direto.

Entrevistador 1: então tu tens uma bolsa específica só para o almoço?

Entrevistada: tenho. A bolsa da marmita, que é uma bolsa térmica.

Entrevistador 1: tem algum momento que tu não lava e deixa para lavar em casa?

Entrevistada: Nunca. Eu sempre lavo, porque é uma coisa que você não vai ficar o resto do dia todo com aquela coisa suja. Vou pegar o metrô com aquele negócio fedendo, sujo, sem condições! Eu passo nem que seja uma água quente que tem lá da cafeteira, mas passo.

Nesse momento, a entrevistadora 2 pediu novamente para a entrevistada simular um momento por ela descrito e ela novamente encenou o momento descrevendo com as mãos alguns detalhes. Durante a descrição o entrevistador 1 procurou explorar a descrição perguntando sobre detalhes desse local.

Fala dos participantes:

Entrevistador 2: Mostra para a gente assim. Gente que almoça junto contigo na mesa? Mostra para a gente onde é que elas sentam e quem é que senta onde.

Entrevistada: Ah não tem lugar não. É uma mesa de 6 (a participante desenha uma mesa com as mãos e coloca com uma fileira de 6). É uma copa que cabem três mesas e cada uma pega seis cadeiras. 3 do lado e 3 do outro. Tem um banco aqui que ninguém senta (apontando para o lado direito). Só coloca as bolsas.

Entrevistador 1: é uma copa grande, relativamente grande pelo menos para a condição do Recife antigo, não é?

Entrevistada: é. é uma repartição não é? (omitido para assegurar a privacidade do participante) Aí tem três mesas. Você senta onde está livre. Onde tem espaço.... onde você vê que está disponível, você vai e senta. Eu não gosto de sentar no canto, (apontando para o lado esquerdo) perto da parede, porque as mesas são na parede, porque as cadeiras são maiores. As cadeiras não olham para que ambiente. São cadeiras adaptadas. São cadeiras de escritório. Elas são enormes e aí fica difícil você circular entre as mesas. Eu gosto de sentar na ponta, por causa disso.

Por fim, o entrevistador 1 fez algumas perguntas sobre as pessoas que a participante almoçava e ela respondeu de forma sucinta e pareceu não querer aprofundar esse aspecto. Nesse momento a entrevista encerrou.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: era isso que eu ia perguntar onde tu sentar ia nessa mesa?

Entrevistada: eu gosto de sentar na ponta por causa desse acesso, mas assim, na hora da fome, se só tiver um lugar no canto, você vai comer no canto.

Entrevistador 1: Mas tu faz questão de compartilhar esse momento com outra pessoa ou fazes tudo sozinha?

Entrevistada: tanto faz.

Entrevistador 1: geralmente tu compartilha ou não?

Entrevistada: tanto faz. não tem como dizer que não tem como compartilhar. Não é? Porque a copa é comunitária. Mas eu não preciso comer com a galera que eu trabalho. Se ela demorar mais, eu desço e como.

Entrevistador 1: Mas tu chega ao ponto de esperar, por exemplo, eu vou almoçar agora.

Entrevistada: não, eu pergunto. Eu falo estou descendo. Quem quiser que me siga. Eu não vou esperar ninguém.

Entrevistador 2: você quer colocar mais alguma coisa mostrar alguma coisa especial?

Entrevistada: não. (fazendo gestos de negativo com a cabeça)

Por fim, o entrevistador 1 fez algumas perguntas sobre as pessoas que a participante almoçava e ela respondeu de forma sucinta e pareceu não querer aprofundar esse aspecto. Nesse momento a entrevistadora dois perguntou se a entrevistada gostaria de colocar mais algum aspecto e, com a resposta negativa, ela encerrou a entrevista.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: era isso que eu ia perguntar onde tu sentar ia nessa mesa?

Entrevistada: eu gosto de sentar na ponta por causa (omitido para assegurar a privacidade do participante).

Entrevistador 1: Mas tu faz questão de compartilhar esse momento com outra pessoa ou fazes tudo sozinha?

Entrevistada: tanto faz.

Entrevistador 1: geralmente tu compartilha ou não?

Entrevistada: tanto faz. não tem como dizer que não tem como compartilhar. (omitido para assegurar a privacidade do participante).

Entrevistador 1: Mas tu chega ao ponto de esperar, por exemplo, eu vou almoçar agora.

Entrevistada: (omitido para assegurar a privacidade do participante) Eu falo estou descendo. Quem quiser que me siga. Eu não vou esperar ninguém.

Entrevistador 2: você quer colocar mais alguma coisa mostrar alguma coisa especial?

Entrevistada: não. (fazendo gestos de negativo com a cabeça)

Após o fim da entrevista, os participantes fizeram uma pequena interação sobre alguns aspectos falados na entrevista, principalmente sobre a questão de compartilhamento de dados. Essas falas dos participantes serão aqui omitidas, por não ter sido solicitada a gravação, além de preservar a identidade deles.

Entrevista 2

A segunda Entrevista Situada também aconteceu de forma bastante detalhada e aprofundada, com os dois entrevistadores atuando em conjunto e utilizando de perguntas aprofundadas e explorando questões relativas aos sentimentos sobre os aspectos falados, apesar de também realizarem algumas perguntas objetivas, além de indagações que levam a respostas sim ou não. A participante não pareceu se incomodar com a câmera e falou com desenvoltura, detalhando o que faz, sente, sabe e usa e simulando alguns momentos, mesmo sem ser diretamente solicitada.

Durante a entrevista foi possível perceber a relação corpo-artefato-ambiente e entender o cenário, possibilitando aos entrevistadores se situar de acordo com a encenação da entrevistada. Em um determinado momento também foi possível ver

que havia empatia prévia entre a entrevistadora 2 e a entrevistada. Ao final da entrevista, os participantes iniciaram uma interação que levou a uma fuga ao tema.

A prática iniciou com o planejamento de como seria a filmagem. O entrevistador então fez a pergunta inicial de forma objetiva, utilizando de perguntas que levam a resposta sim/não, apesar de a participante responder com profundidade nos dados, revelando o que faz e contando um acontecimento recente. No meio da resposta, o entrevistador riu e a participante continuou contando seu relato de forma aprofundada. Segue o trecho acima descrito na fala a seguir:

Entrevistador 2: Vou seguir orientação na gravação na horizontal.

Entrevistador 1: E aí entrevistado. É horizontal ou vertical?

Entrevistador 1: Então, Vamos falar sobre o almoço. você almoça em casa?

Entrevistado: Geralmente porque eu estou trabalhando em casa e estudando também. Algumas vezes eu almoço na universidade.

Entrevistador 1: e quando você almoça em casa, você cozinha?

Entrevistado: cozinho em geral, ou eu peço a marmita. Quando eu cozinho, é quando geralmente eu consigo ir no sábado para a feirinha orgânica. Aí eu tenho bastante coisa para cozinhar e é importante eu usar aqueles produtos. E aí varia desde o feijão. Semana passada eu cozinhei o feijão, porque eu acordei querendo feijão, mas eu não tinha colocado ele de molho. Aí eu coloquei o feijão de molho, já de manhã. Aí fui cozinhar e a panela de pressão estava quebrada e eu cozinhei na panela de barro. Ou seja, demorou duas horas o feijão.

(Riso do entrevistador)

Entrevistado: Aí eu fiz um arroz integral, uma salada. Sobrou muita comida para o dia seguinte. Aí no dia seguinte eu já fui esquentando. Aliás, no dia seguinte eu recebi uma visita, porque eu disse que tinha muita comida. (omitido para assegurar a privacidade do participante) Ou tem às vezes sexta-feira. E eu me convidei, (omitido para assegurar a privacidade do participante) Aí eu fui almoçar lá, por que é "tipo" uma mãe. Você sabe que pode chegar e ter um almoço pronto.

Em seguida, a entrevistadora 2 perguntou se a participante fez a pergunta sobre sentimento em relação a um aspecto falado pela entrevistada. Esta novamente respondeu de forma aprofundada revelando o que faz e contando uma história. Após a resposta da participante, o entrevistador 1 fez uma interpretação e tentou validá-la, o que foi confirmado pela entrevistada.

Fala dos participantes:

Entrevistador 2: Você se sente bem almoçando sozinha ou você costuma ter outras pessoas?

Entrevistado: quando eu almoço só, é muito agoniado, por quê? por que é só para mim. Então, eu esquento aquela coisa. Às vezes nem tem tanta coisa para esquentar, como eu tive semana passada. Aí eu improvisei e eu acabo comendo na frente do computador, olhando o celular. Eu não dou essa pausa. Quando eu almoço com alguém, geralmente tem um amigo que divide a casa

comigo que ele passa o dia com o namorado. O dia não, dorme na casa do namorado, mas vai para casa e almoça comigo. Aí sim, a gente senta, bota o paninho, conversa, troca. Ele faz a carne e eu faço as outras coisas.

Entrevistador 1: então o almoço para você também é um convívio social, porque, por mais que você não tivesse a frente de uma pessoa...

Entrevistado: eu vou atrás do Facebook. É verdade, eu fico na rede social. Eu vou retomar o que eu estava lendo, mas eu quero ter uma companhia. Isso é fato.

Em seguida, o entrevistador 1 procurou aprofundar mais os dados sabendo sobre o tipo de comida que a participante come. Vale destacar que ele utilizou de perguntas sim ou não, aliada a um comentário denotando continuidade e a entrevistada respondeu de forma aprofundada e detalhada, falando o que faz, sentimentos e aspectos pessoais.

O entrevistador novamente interpretou a resposta da participante, interferindo no relato dela, mas validando os dados.

Fala da participante:

Entrevistador 1: em relação ao que você come, você tem alguma preferência alimentar, alguma opção como vegetariano. Alguma restrição...

Entrevistado: eu como. Eu evito trigo atualmente. Eu não tomo suco, para não inchar o bucho (risos) e eu costumo comer coisas saudáveis. Naturais nesse sentido, mas eu estou comendo muita proteína animal. Eu já tô nessa por causa das minhas atividades físicas que estão me demandando isso, mas às vezes sim. Eu estou priorizando a salada. (omitido para assegurar a privacidade do participante) Esse ato de comer na frente do computador também joga isso. Eu como mais rápido ainda. Então eu sou uma pessoa aqui rapidinho já comeu. E hoje em dia já está mais tranquilo, mas antes era uma coisa que eu sentia um calor. Eu queria logo acabar aquilo para ir relaxar, descansar. Então esse ritual do almoço, eu acho que eu me dedico muito mais ao preparo, apesar de ser apressada entre o computador e a cozinha, do que o ritual de ingerir que eu (omitido para assegurar a privacidade do participante) porque eu quero resolver logo. Principalmente quando eu estou só.

Entrevistador 1: então você acha que demora mais fazendo do que comendo.

Entrevistado: sim. Pois é. a tensão maior é para fazer. Para comer, se eu estou só, quando eu olho, eu já comi. Já acabou.

Em seguida, a entrevistadora 2 procurou explorar o ambiente de almoço da participante. Nesse momento, apesar de não ser solicitada diretamente, a participante simulou o que seria o seu local de almoço e como ela se comporta nesse local. Vale destacar novamente, da mesma forma da primeira entrevista, a utilização das mãos e do corpo para descrever a interação com o ambiente. O trecho e a figura 55 apresentam os dados acima descritos:

Entrevistador 2: normalmente tu costuma fazer essas reflexões acompanhada em que ambiente no computador. Qual é o ambiente que tu usa? o meio ambiente ou o ambiente diferente?

Entrevistada: com alguém, é no mesmo ambiente, em casa, quando eu estou na universidade... em casa é naquela mesma mesa da casa.

Entrevistadora 2: mas na mesa da casa, é na sala, na cozinha?

Entrevistada: é minha sala, é minha cozinha e meu escritório. Um ambiente só. "Tipo" um Loft. Eu chamo loft, porque é aberto assim todo. Aí a cama mesa alí. Então, quando eu saio do computador, eu já estou na pia (gesticulando como uma pia a sua direita). Eu dou dois passos e já estou na pia e no fogão (gesticulando a sua direita novamente- figura 55). Aí daqui eu já resolvo, já finalizo o almoço. Já volto para o computador (simulando com as mãos para o lado esquerdo). E já vou para mesa (simulando as mãos uma mesa ao centro). Mas se não tem alguém comigo, eu vou do fogão direto para o computador. e geralmente é Facebook, infelizmente. Meus companheiros do computador. Aí às vezes eu entro *offline* mesmo. Desisto de ficar usando Facebook naquela semana.

Entrevistadora 2: você costuma comer no seu quarto?

Entrevistada: Atualmente não, já fiz muito isso, mas atualmente não.

Entrevistadora 2: mas comia almoço ou só um lanchinho ou algo assim no quarto?

Entrevistado: não isso para mim significa (omitido de forma a preservar a identidade da participante)



Figura 55. participante gesticulando de forma a encenar sua interação com o ambiente no almoço.

Ainda explorando o ambiente de almoço, a entrevistadora 2 procurou saber outros tipos de locais que a entrevistada almoçava. Vale destacar que ela utilizou de pergunta que leva a respostas sim/não, além de perguntas aprofundadas procurando saber a preferência da participante. Nesse momento, a entrevistada respondeu de forma aprofundada, descrevendo também dados sensoriais e sentimentos e a entrevistadora aproveitou para explorar esses dados.

Fala dos participantes:

Entrevistadora 2: e tu tens preferência em comer em ambientes fechados ou abertos? Assim, se for num restaurante, tu vais preferir ficar na parte fechada ou aberta?

Entrevistada: eu fico na parte aberta, Se não tiver um sol direto. E principalmente por conta do barulho. Então quando eu chego em algum restaurante com muita gente, eu já nem quero ir. Eu nem vou. Então se eu for para um restaurante que eu sei que dá muita gente, ou eu tenho que ir antes, ou eu tenho que ir depois de todo mundo. Porque eu detesto fila e detesto multidão.

Entrevistador 1: você falou que o barulho e a fila é o que te incomoda quando você almoça fora, mas quando você almoça em casa e você está responsável por esse ambiente. O que é que pode te incomodar? O que é que acontece que geralmente te incomoda?

Entrevistada: (silêncio). é.. o que atrapalha, assim, (omitido para assegurar a privacidade do participante) Então isso já aconteceu várias vezes de interromper. Ontem mesmo aconteceu isso. eu estava almoçando aí eu peguei o prato, botei dentro do forno e corri, fiz isso e terminei de almoçar.

Entrevistador um: E aí essa experiência a mesma?

Entrevistada: como?

Entrevistadora 2: como você se sente?

Entrevistador 1: . É. você se sente nesse percurso?

Entrevistada: é...Atravessada é ótimo... mas eu me sinto (risos) invadida no meu espaço. Mas depende do meu humor da época. Geralmente com (omitido para assegurar a privacidade do participante).

Por fim, os entrevistadores fizeram perguntas de forma a abordar a percepção da participante e ela novamente descreveu de forma aprofundada. Vale destacar que nesse momento, a partir da resposta da participante, os entrevistadores fizeram alguns comentários pessoais e a entrevista saiu do tema em questão.

Fala dos participantes:

Entrevistador 1: e ainda falando sobre comer fora, você se importa de pagar muito pela comida?

Entrevistada: não. Eu me importo com o ambiente, principalmente com a qualidade da comida. Se a comida for muito boa, eu não me importo não. Agora ela tem que ser boa, porque senão eu implico. pagar caro, por exemplo aqui (omitido para assegurar a privacidade do participante).

Entrevistador 1: então para você essa questão de preço é realmente adaptável a qualidade.

Entrevistado: Claro.

Entrevistador 1: a minha questão, trazendo pela parte pessoal, a questão de saciedade. Eu odeio pagar, independente da quantidade que for. Pode ser R\$ 2 no salgado, e sair com fome. Então, assim, eu quero sair preenchido. Independente se eu estou comendo no cajú, ou aqui no quiosque.

Entrevistada: eu quero qualidade. Aí eu pago.

Entrevistador 1: entendi.

Entrevistada: rica... não é porque eu sou rica não. É porque eu insisto nisso. Eu não compro maquiagem mas eu invisto, por exemplo.. Sei lá! (omitido para assegurar a privacidade do participante).

Entrevistadora 2: comida orgânica, não é?

(...)

Entrevistada: beba menos, mas beba melhor. Esse é o meu lema.

Entrevistador 1: e não só com bebida, com comida também?

Entrevistada: com comida, com tudo. O negócio é o conforto.

Entrevistadora 2: qual o preço justo que você acha por exemplo para um almoço como se fosse um PF?

Entrevistada: para o vendedor do PF, eu considero isso. R\$ 12, 15, eu acho justo porque é um trabalho para o produtor. Eu compro as vezes em casa R\$ 10. Também acho aqui para mim. maravilhoso! mas eu já fico pensando naquela rede que está distribuindo aqui o ali por R\$ 8. Uma menor. Agora a de 10... aí eu digo, tá R\$ 10. Mas quando chega ao prato de comida, aí eu digo tá, tá bom porque bota mais arroz do que o resto. Então, também vale R\$ 10. Então é entre 10 e 15 dependendo da quantidade. Aí sim eu penso na quantidade. Porque qualidade, não vai ter. É básico.

Entrevistadora 2: porque "tipo", um PF, quando você pede, vem muito mais comida do que eu gostaria de comer. Pelo menos comigo é assim. Você come tudo?

Entrevistada: como tudo.

Entrevistadora 2: consegue comer aquela marmita? às vezes é uma marmita gigante.

Entrevistada: eu como tudo. Eu fui acostumada não deixar nada no prato. Eu fico irada porque a geração (omitido para assegurar a privacidade do participante). Vocês não viram a geração demais passando isso na cara da gente.

(...)

Momento Após a Aplicação

Da mesma forma do *Focus Group*, após a aplicação da técnica, houve um momento para que todos os participantes conversassem com a pesquisadora e apresentassem a sua percepção sobre a técnica, e sobre a percepção da diferença entre ela e o *Focus Group*.

Primeiramente a pesquisadora perguntou aos participantes o que eles acharam sobre a aplicação da técnica. Uma participante falou que achou interessante o fato de a aplicação ser realizada com pesquisadores, principalmente pela percepção que pessoas com essas habilidades podem trazer para a técnica. Outra questão abordada foi a esterilidade do ambiente do *Focus Group* versus o contexto envolvido em aplicar a entrevista situada no ambiente real. O trecho a seguir destaca esse momento:

Pesquisadora: O que é que vocês acharam da técnica?

P3: eu achei muito bom a tua... a forma que tu colocasse para testar. Por que você está testando métodos com pesquisadores que vão usar esses métodos. Então a gente tem um olhar de uma cobaia consciente. Porque a gente é cobaia da pesquisa dela, mas a gente é uma cobaia com muito mais percepção. Com muito mais sensibilidade no processo.

P1: mais do que uma cobaia consciente. A gente é uma cobaia interesseira.

P5: eu tenho que agir naturalmente.

P3: Mas veja: isso não impediu a gente de ser natural. Mesmo sabendo que você não pode publicar certas coisas que tem aí e tal, eu me restringir a responder uma pergunta dele porque eu não quis expor algo que eu acho que é comprometedor. Ou seja, eu agi como qualquer outra pessoa do mundo. mesmo eu tendo todas essas informações. é muito interessante! E o que é positivo, porque você vai fazer questão... Mas "tipo" o interessante de trabalhar

com pessoas que vão trabalhar com isso também é que eles sabem que se não agir naturalmente, não vai fluir. Vai ser algo muito improdutivo. Então uma palavra específica principalmente nos contra do *Focus Group* por exemplo, que é um ambiente estéril. A gente não esterilizou o ambiente. A gente tentou fazer com que o ambiente fosse o mais natural possível. O que você colocou no *Focus Group* por exemplo, um dos defeitos do *Focus Group* é o ambiente estéril. Você está fazendo um debate ali mas não tá com a vivência da pessoa. Já a entrevista situada, se fosse no ambiente de trabalho dela, no almoço, tal, tal tal. Ela vai trazer subsídios totalmente diferentes. Aí é bem menos estéril.[1]

Em seguida, a pesquisadora perguntou sobre a diferença percebida entre *Focus Group* e Entrevista Situada e os participantes trouxeram a questão da diferença entre o aprofundamento de dados em uma entrevista em grupo e em uma entrevista individual, a relação de hierarquia entre uma entrevista (entrevistador x entrevistado) e *Focus Group* (a hierarquia é menor) e o *Focus Group* e a Entrevista Situada como técnicas complementares.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: o que é que vocês sentiram mais em relação a diferença para o *Focus Group* e a entrevista situada? E até vocês também, como entrevistadores e moderadora?

P2: essa pergunta do ambiente, de como fazer as coisas. Eu acho que ficou mais detalhado. Se bem que a gente também fez perguntas quando foi sobre o transporte, que foram detalhadas, mas aí como eram mais pessoas. Uma dinâmica que seria mais rápida. A gente não pode se aprofundar tanto. Já na situada, eu acho que deu para dar uma aprofundada. "tipo" P4 se (inaudível), falou tudo e mais um pouco dessa vez, porque a gente fez pergunta mais do "tipo" onde come, tentou imaginar o cenário. Porque no transporte ela não tentou imaginar como era o metrô e tal, mas aí acho que foi mais focado na casa dela e nos hábitos dela, não de um negócio mas coletivo.

P3: eu acho que as duas vão ter resultados complementares, similares, mas não necessariamente iguais. Porque todas as duas exploram a liberdade de expressão, mas, quando você está em grupo, você tem um nível de interação que é interessante para dar alguns tipos de respostas. Porque assim, na entrevista você tem o entrevistador e você naturalmente tem uma hierarquização. Uma relação de poder. Você tem o entrevistador que é ativo e você tem o entrevistado que é passivo. No *Focus Group*, você tem interações em um mesmo nível que eu acho que darão outro tipo de resposta. Então eu acho que dá para você usar as duas situações com o mesmo grupo você testar as duas soluções. Porque eu acho que você começa a ver pontos cegos ou até pescar contradições.

P4: Eu acho que nesse *Focus Group*, a gente tem um panorama mais geral. por exemplo no meu caso que foi uma comunidade. O mesmo tipo de pessoas e situação. Aí eu tenho um recorte geral e essas interferências essas coisas de todo mundo está escutando as respostas. Tem uma interferência, claro. E tem as dispersões. Mas aí eu posso daí fazer outro recorte. Selecionar alguns daqueles indivíduos ou outros que eles colocaram como alguém importante. Eu acho que também é complementar.

P5: Eu acho que pelo fato deles serem complementar, eu acredito que seja uma ferramenta... tanto *Focus Group* quanto a entrevista situada. São ferramentas, não são métodos.

Pesquisadora: são técnicas.

Por fim, os participantes discutiram sobre como avaliar e triangular o dado qualitativo e em que fase da pesquisa as técnicas devem ser aplicadas. Além disso houve também uma validação de uma participante sobre o workshop e a contribuição para sua pesquisa pessoal. Após o feedback, a pesquisadora agradeceu ao grupo e deu por encerrada a aplicação.

Fala dos participantes:

P5: São técnicas, certo. São técnicas que até meu ver, Até o meu conhecimento, técnicas precisam ser combinadas. Acredito que tem que existir pelo menos um cruzamento, uma triangulação com técnicas quanti.

Pesquisadora: na literatura tem muita discussão em relação a isso.

P3: Eu discordo completamente disso. Tem situações que você não vai avaliar com quantidade nunca.

Os participantes continuaram com uma discussão em relação a quantificar a pesquisa qualitativa, fato omitido por fugir do escopo da análise da aplicação do *Focus Group* e entrevista situada. Ao final da discussão, eles incluíram novamente as técnicas aplicadas relacionando a questão de quantificar os dados a fim de gerar evidências e validar alguns dados qualitativos.

P3: Depois dessa filtragem, eu faço um *Focus Group*. Por exemplo, eu faço um *Focus Group* sobre transporte, e apareceu várias vezes o mesmo assunto segurança, assédio, multimodal, a questão da música. Aí você pode até estruturar a pesquisa para aplicar com 10.000 pessoas, mas aí você já perguntar para uma amostragem.

Pesquisadora: Isso se chama métodos mistos.

P1: eu vi muito essa pesquisa do *Focus Group* quando você estava no... mas ela é muito aplicada num primeiro momento no primeiro: chegar no tema assim. Na primeira experiência, para você entender o seu objeto de pesquisa e construiu o que você trouxe. Eu estou falando isso na perspectiva de quem está entrando agora no mestrado.

Pesquisadora: Mas assim, também tem essa questão de você pesquisar por exemplo por Nuvem de palavras, mas talvez e isso mesclado por exemplo com uma análise temática, que você vai se debruçar sobre aquele dado. Porque às vezes você pode dizer: "Ok, segurança surgiu aí, mas segurança com que sentido?" E a partir dessa interpretação, a gente pode gerar algum dado mais aprofundado do que simplesmente segurança. (omitido para assegurar a privacidade do participante).

P4: eu queria falar de hoje nessa tua abordagem foi muito interessante. Porque eu já tinha lido por alto. Eu não li muita coisa sobre metodologia. Quando eu vi o que eu estou descrevendo, a minha metodologia não está baseada em nenhum objeto exploratório etnográfico. Eu não fico pontuando Fulano, sicrano não. Eu já descrevi o que que eu apliquei. E eu apaguei a metodologia descrevendo a prática que é.... e aqui também deu para a gente melhor do que ler sobre muitas coisas, para quem não é apaixonado por metodologia. Melhor do que ter lido, é ver isso aqui acontecendo. Deu para a gente também observar como aplicar e as coisas variadas que aparecem... a gente pode (Inaudível). Foi bom!

Pesquisadora: Obrigada, gente! Foi extremamente rico!

4º Workshop com alunos de Pós-Graduação – Cesar School

A técnica Focus Group

Antes da aplicação da técnica

Antes de iniciar a aplicação, foi apresentado um vídeo (ver transcrição do vídeo) e durante o vídeo a pesquisadora escrevia os principais pontos e possíveis perguntas para auxiliar os participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os audios do workshop, explicando que seriam utilizados somente para fins de pesquisa e então realizou algumas perguntas para os participantes de forma a verificar o que e como eles entenderam a técnica, a atuação do moderador, além de sanar outras dúvidas que surgiam.

Sobre a percepção dos participantes, além de algumas brincadeiras, alguns falaram que entenderam a técnica como uma entrevista em grupo e perguntaram também sobre a análise dos dados. Os participantes também falaram de experiências prévias com a aplicação da técnica e detalharam alguns pontos que julgavam importantes. As falas a seguir destacam esse momento:

Primeiramente eu gostaria de pedir autorização para gravar.

O que é que vocês entenderam por *Focus Group*?

P1: que com uma cerveja ia ser fantástico. (risos)

P2: tem que ter um grupo. Que tem que ter um objetivo que é explorar aquele problema. Aquela situação a ser debatida. E tem que ter um pesquisador e um moderador. E eu tenho algumas dúvidas. Necessariamente tem que ter os dois e pesquisador e o moderador? O pesquisador não pode ser o moderador não?

Pesquisadora: O pesquisador ele até pode ser moderador. O ideal é que se houver a disponibilidade de outra pessoa no grupo para fazer essa análise. Por exemplo, que pode estar anotando, é interessante, porque o moderador tem que estar preparado para disparar as perguntas no momento certo.

P2: Então o pesquisador ficaria mais como observador?

pesquisadora: Dependendo da abordagem ele também pode participar. Por exemplo, em uma abordagem mais exploratória, dependendo da quantidade de pessoas que esteja participando, ele pode participar de alguma forma. Até para melhorar esse entendimento coletivo.

Em seguida, os participantes fizeram algumas perguntas sobre a aplicação do *Focus Group*, e a pesquisadora explicou os tipos de práticas da técnica. Vale destacar também a percepção pessoal de um dos participantes que possuía experiência prévia com a aplicação da técnica.

Fala dos participantes:

P1: Ali sai o resultado do problema. A solução para ele?

Pesquisadora: não necessariamente. A não ser que o *Focus Group* seja aplicado já como uma ideação. Existe duas abordagens para o *Focus Group*: o que a gente está utilizando aqui é mais com foco exploratório, mas existe também uma abordagem avaliativa. Que poderia ser algo mais objetivo. Por exemplo, você tem um artefato e você quer entender o que as pessoas acham dele. Você pode também fazer uma abordagem nesse sentido. e aí será algo mais objetivo. O moderador já vai ter que estar preparado com perguntas e com algumas hipóteses.

P3: eu sou meio preconceituoso com o *Focus Group*. Eu vim do marketing. Eu sou formado em marketing. E quando eu estava na faculdade no Marketing *Focus Group* era tudo. Ah, vamos fazer um *Focus Group*. Espirrava, era *Focus Group*. E aí, quando eu vim para o design, eu comecei a ver o outro lado do *Focus Group* e me pareceu que o *Focus Group* era mais uma maneira de ganhar tempo. Vamos juntar todo mundo na mesma sala e vamos fazer uma entrevista com todos, em vez de fazer uma entrevista individual. E eu comecei a ter sérias diferenças de percepção do que vem de resultado do *Focus Group*. Que às vezes aquele medo de que uma pessoa influencia a resposta da outra e acaba não saindo o resultado tão (Inaudível). E aí eu pessoalmente passei a gostar mais do *Focus Group* para design do segundo tipo que é botar alguma coisa para experimentar e as pessoas terem um foco de experimentação naquela sessão, do que utilizar o *Focus Group* como uma sessão de entrevista.

Pesquisadora: interessante a sua percepção.

P4: tu vê muito Focus grupo para decidir se um produto é maneiro, se está funcionando bem no contexto...

P3: e aí eu acho legal, porque as pessoas começam a puxar a experiência. E aí acaba sendo algo legal.

Após a discussão inicial, a pesquisadora pediu para que os participantes se dividissem em grupos de 6 pessoas e perguntou qual seria a percepção deles sobre a atuação do moderador. Por eles falarem que não haviam entendido e pedir um reforço nessa explicação, a pesquisadora falou sobre os tipos de *Focus Group* e a atuação do moderador em uma aplicação exploratória. Também houve uma pequena conversa sobre como organizar o roteiro, além da organização com o pesquisador sobre essa sequência.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: no caso aqui, para a gente aplicar a técnica, eu trouxe algumas possíveis situações ou problemas que a gente pudesse aplicar. Vocês podem se dividir em grupos de 6 pessoas e outra coisa que eu ia também perguntar para vocês. Ficou claro para vocês o papel do moderador?

P5: não.

P2: você pode reforçar talvez.

Pesquisadora: nesse caso, como o objetivo é mais exploratório, o moderador dispara as perguntas. Por exemplo, no caso aqui a gente está querendo analisar o momento de almoço, aí ele começa por perguntas mais fáceis de como acontece esse momento de almoço, porque a gente está tentando explorar.

P5: vai ter que ter um roteirinho então, não é?

Pesquisadora: isso. E no caso da nossa aplicação aqui, o moderador vai começar por perguntas fáceis como por exemplo: “como acontece esse momento de almoço para você?” e cada pessoa vai falando e o moderador vai tentando aprofundar mais esses dados.

P5: Ele combina com o pesquisador essas perguntas?

Pesquisadora: Isso pode ficar a critério dos dois. É porque como é uma técnica qualitativa ela não precisa ser exclusivamente fechada. Vai acontecer dessa forma e tal. Vai depender de vários fatores.

Em seguida, de forma que os participantes entendessem melhor esse papel, a pesquisadora fez uma pequena simulação do que seria um *Focus Group*, cujo tema foi Café da Manhã, com o objetivo os participantes assimilarem os conceitos para aplicarem a técnica. Em um determinado momento da simulação, a pesquisadora recomendou os participantes cautela com alguma possibilidade de fuga ao tema e que o moderador deveria ter um controle de guiar o grupo.

A seguir, destacam-se os principais pontos da simulação:

Pesquisadora: eu vou fazer agora uma simulaçãozinha. Eu queria pedir para que três pessoas se disponibilizassem para a gente fazer um pequeno *Focus Group*. Uma simulação rápida. Eu não vou colocar nenhum dos momentos que seriam temas para a gente não influenciar. Mas vamos fingir que a gente está apitando aqui o momento do café da manhã do dia a dia de cada um. Primeiramente eu vou me apresentar. meu nome é Camille, eu faço parte de um projeto que a gente está justamente querendo entender os hábitos do café da manhã do dia a dia das pessoas e eu queria que cada um se apresentasse e falasse um pouquinho sobre você.

(...)

Pesquisadora: eu sou moderadora.

P6: as damas primeiro.

P7: Eu sou P7..

Pesquisadora: Prazer, P7..

P7: no meu dia a dia o café da manhã é uma coisa importante. Geralmente eu tomo sozinha, porque (...)

Pesquisadora: tu podias me explicar como é esse momento?

P7: esse momento é assim. Eu não sei fazer uma tapioca boa. (risos) aí tem uma (...)

Pesquisadora: Qual o sentimento que tu poderias falar sobre esse momento?

P7: sentimento que estou viva, que tenho o dia pela frente, que precisa estar organizada para que o dia (...)

Pesquisadora: por quê?

P7: Quando eu estou sentada, cuidando de mim (...)

P5: Bom dia, meu nome é P5.

P6: Boa tarde P5.

P5: Não eu amanheci o dia (risos).

P6: mas não está dizendo que você está tomando café agora. Ela perguntou como é o seu café da manhã.

P5: ela pediu para eu imaginar. Eu já estou imaginando. O meu café da manhã é de duas formas. Durante a semana, é muito corrido, mas em geral (...) No fim de semana então (...)

Pesquisadora: por quê?

P5: Porque eu gosto da comida, das frutas, do café. É como se fosse o início (...)

Pesquisadora: e como é que tu se sentes?

P5: eu vou para padaria, às vezes. Vou para outros lugares (...)

Pesquisadora: Qual o sentimento que tu definiria o teu café da manhã do dia a dia?

P5: no dia a dia, é aquela coisa do início do dia mesmo. É o começo. Uma sensação de começo mesmo. (...)

P6: meu café da manhã é super corrido. Eu tenho um mau hábito de dormir muito tarde, então (...) Pesquisadora: e como tu se sente?

P6: eu sou uma pessoa que não funciona muito bem de manhã. Então (...)

Pesquisadora: pronto. Uma coisa que eu ia complementar é que durante o *Focus Group*, depois que a gente tiver essa conversa, cada pessoa também pode interagir.

P5: é isso que eu ia perguntar se a gente podia falar enquanto o outro estava falando.

Pesquisadora: Sim. Todo mundo pode interagir e inclusive também pode adicionar alguma pergunta. Agora o moderador ele também tem que ter esse controle de, por exemplo, não deixar sair tanto do tema. Por exemplo, você está falando que seu café da manhã é corrido e daqui ao tempo a gente está conversando sobre bebê.

Por fim, a pesquisadora perguntou se os participantes possuíam alguma dúvida e eles discutiram a importância da pergunta relativa ao sentimento, seguindo para uma fuga ao tema e discussão sobre o Iphone.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: pronto vocês têm alguma dúvida?

P8: eu só fico um pouco assim reflexiva em relação a pergunta sobre os sentimentos. por que focar tanto nesse ponto?

Pesquisadora: Você pode até escolher não tocar, mas às vezes até o participante por si só ele já traz isso para você... esse dado. O interessante disso é que, por exemplo, se você está querendo entender a experiência do usuário em si, você consegue ter também um pouco da noção. por exemplo, ele falou que o café da manhã dele já é algo mais corrido e ela já falou que é mais contemplativo. Você já consegue trazer alguns dados aprofundados e também encontrar alguns problemas dentro dessa situação. Mas existem determinadas pessoas que não gostam de falar disso. Se você sentir que a pessoa não quer falar disso, você vai deixá-la à vontade. Até por questões de ética.

P8: É, entendi. Faz sentido.

P5: na parte dos sentimentos, eu senti na prática. Em relação ao usar determinadas coisas da gente... Usar um programa... é importante saber se a pessoa está confortável, se não está. Se aquilo é um saco, ou se achou bom. Se está feliz usando aquilo.

P3: nesse momento a gente está justamente buscando o problema. Onde a pessoa se sente menos confortável.

P5: exatamente. Ela pode dizer eu não gosto de fazer tal coisa por isso... ou vou perder tempo.

P6: e nem sempre os problemas são de caráter objetivo. Isso não funciona ou isso... Às vezes tem problemas que tem a ver com sua relação... eu vi um negócio uma vez, um cara falando do iPhone do ponto de vista afetivo. Como a Apple pensou no equipamento que você vai carregar durante todo dia. É um equipamento que você provavelmente vai se relacionar... Então, você tem que olhar também questões de com uma pessoa olha um objeto. não só do ponto de vista funcional. se o dedo estica mais ou estica menos, mas do ponto de vista e se a interface te agrada ou não. Se a forma como ele toca o tipo de toque é mais agradável para você ou não... Então tem todos esses aspectos de caráter mais subjetivo que tem tudo a ver mais com emoções, do que simplesmente com aspecto funcional do equipamento.

P5: mas isso lembra a questão da foto. Você traz as pessoas com você dentro do iPhone. isso é muito de sentimento. Quer dizer eu não posso perder minhas fotos. Eu acabei de dizer isso.

P6: aqui ninguém quase tem cachorro, mas todo mundo tem iPhone. Então você personaliza, bota a capinha... tem uma relação ali. eu falo iPhone porque assim. Você fala de celulares e fala de iPhone e o iPhone tem muito essa pegada. Ele não é somente um smartphone.

P5: eu e a sua identidade.

P6: ele conseguiu atribuir coisa ali e até a capturar das pessoas determinadas gostos, sentimentos... essa relação afetiva mesmo com a beleza... e aí ele se diferenciou.

P9: e você faz uma leitura da pessoa. Se eu tô aqui reunida com vocês e o iPhone está cheio de strass... de brilho... eu faço uma leitura sua.

Então, a pesquisadora solicitou que os participantes escolhessem um tema entre os descritos no slide e que definissem uma pessoa no grupo para analisar os dados, além de explicar como poderia ser essa análise. Ao final, diante da longa aplicação que ocorreu na prática de *Focus Group* do workshop da UFPE, ela também estabeleceu a diretriz que eles teriam 30 minutos para aplicar a técnica.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: pronto aí agora eu queria de vocês escolhessem dentro desses temas, um para a gente aplicar agora. Todo mundo vai aplicar o mesmo tema. Aí vocês escolhem um moderador. O ideal também é que tenha outra pessoa para analisar, já que a gente tem 6 pessoas, a gente tem essa possibilidade. E lembrando que outras pessoas podem participar da conversa.

P3: desde que não seja comida... a não ser que a gente vai fazer uma pausa e depois volte. risos

P8: como é essa análise?

Pesquisadora: a pessoa vai fazer algumas anotações, por exemplo do que está acontecendo. O que é que as pessoas fazem. O que as pessoas sentem. Por exemplo, o processo dessa atividade que ela está descrevendo, as improvisações que as pessoas fazem... por exemplo o meu café da manhã eu coloco para tocar uma música na sala, porque tem que ter uma música na sala para eu tomar café da manhã. Isso já é uma improvisação. E aí é bom que a pessoa traz todos esses dados para você conseguir construir essa jornada do usuário. Entender realmente como acontece isso.

Aí a gente tem agora no máximo 30 minutos para poder aplicar a técnica.

Aplicação

Da mesma forma do primeiro e segundo workshop, a aplicação da técnica *Focus Group* foi marcada por ruídos externos, o que inviabilizou a transcrição de alguns momentos. Os participantes demonstraram-se participativos e interagiram bastante entre si. Vale destacar que foi observado pela pesquisadora, em um contexto geral, o aumento desse ruído a partir do momento em que as interações ocorriam.

Em relação à prática, os grupos foram formados por afinidade em 3 grupos de seis pessoas que aplicaram a técnica com duração entre 18 e 30 minutos. Os grupos iniciaram a técnica pelo planejamento, apresentações e/ou cumprimentos e, após a pergunta inicial, os participantes começaram a descrever o trajeto de seu dia a dia.

Vale destacar que já havia empatia prévia entre os participantes e que, no final das aplicações dos *Focus Group* 1, 2 e 3, houve momentos de interação, discutindo temas diversos como caronas, segurança, andar de bicicleta, entre outros. Deve-se ressaltar também que durante a aplicação do *Focus Group* 1, em um determinado momento da interação, os participantes saíram do tema abordado de trajeto diário.

• **Focus Group 1**

A aplicação aconteceu de forma aprofundada e ao mesmo tempo seguindo um roteiro semiestruturado. Já no relato do terceiro participante, as pessoas interagiram entre si, perguntando e comentando as respostas. Vale destacar que, como o participante havia mudado de cidade naquele momento e não tinha muito o que falar, ele estimulou o diálogo entre o grupo.

Foram realizadas perguntas de aprofundamento, de sentimento, além de perguntas incentivando as pessoas a descreverem o cenário ideal de trajeto. Os participantes responderam de forma bastante aprofundada, descrevendo problemas, percepções, sentimentos, aspectos sensoriais, dados do que fazem, pensam e sabem, além de contarem histórias e aspectos peculiares de seu trajeto.

A prática iniciou pela discussão entre os participantes sobre quem seria o moderador, seguida por dúvidas em relação a qual seria o objetivo da técnica. Nesse momento, a pesquisadora explicou que o objetivo seria entender o que o usuário faz, usa, sabe e sente e que devido ao curto tempo para aplicação, eles não fariam uma síntese dos dados. O trecho a seguir destaca esse momento:

P3: Quer ser moderadora?

P11: Vai ser m.

P7: tu queres eu ou tu? Então vai tu mesmo

P9: eu não ia me sugerir não. Eu ia falar outra coisa. Vai... vai tu m. tu tens jeito de moderadora.

P3: a gente tem um objetivo? é só começar ou a gente tem que entregar um compilado?

Pesquisadora: Na verdade o objetivo é entender a experiência do usuário. o que ele faz, sabe, usa, sente...

P3: Sim, mas ao final do *Focus Group* a gente precisa entregar algum relato? ou um compilado de ideias?

pesquisadora: como a gente está com pouco tempo, a gente só vai fazer aplicação da técnica e depois a gente vai fazer uma discussão. Mas se vocês quiserem utilizar esses dados já para alguma pesquisa Futura...

Em seguida, a moderadora fez a pergunta inicial de forma aberta e explorando o aprofundamento dos dados por ela. A participante então descreveu seu trajeto de forma aprofundada e contando uma história. O trecho a seguir traz esse momento:

moderadora: então, eu vou fazer as perguntas não é? o nosso grupo ele vai trabalhar a questão do trajeto. então P11. conta um pouco para a gente como é o seu trajeto para o Cesar.

P11: eu venho de carro. Gostaria de vir de bike, mas para voltar sozinha. Meus amigos que moram (...) mas aí eu venho de carro por questão de segurança e pega o trajeto... No início, eu vinha com o Waze para ver a melhor localização e é tranquilo o trajeto. Não tem engarrafamento nos sábados, porque é muito cedo. Só na sexta-feira que eu pego um pouco. Porque eu saio do trabalho, e pego um núcleo mais de *traffic*. mas....

Após a resposta do participante, ela perguntou sobre os sentimentos dela, seguida pelo cenário ideal em relação a esse trajeto e ela respondeu de forma sucinta.

Fala dos participantes:

Moderadora: como você se sente vindo para cá nesse trajeto?

P11: sem estresse, porque eu sei que eu não vou demorar no percurso. Em sinal, esse tipo de coisa... então eu fico tranquila. Às vezes saio muito em cima da hora inclusive, pela tranquilidade de chegar aqui.

Moderadora: se tivesse que mudar alguma coisa nesse trajeto, você mudaria?

P11: eu viria de bike, com certeza! no sábado.

Seguindo a aplicação, a moderadora convidou outra participante a falar o seu relato, seguindo o mesmo roteiro das perguntas da participante anterior e ela respondeu também de forma aprofundada, falando o que faz, sabe, sente, usa, além de aspectos sensoriais desse trajeto. Ao final do relato, houve uma interação pontual de uma participante que trouxe perguntas sim ou não de forma a saber mais sobre a percepção de P9.

Fala dos participantes:

Moderadora: e você P9? Como é o seu trajeto?

P11: Há quanto tempo você não anda de carro?

P9: meu trajeto para vir para cá, na sexta-feira em geral, eu venho andando do Paço alfândega (...). Aí quando eu estou atenta ao meu trajeto, eu atravesso a rua para ver na sombra até aqui em frente. Atravesso. Quando eu estou desligada, que nem hoje, eu só percebo que eu estou com muito calor, quando eu já estou perto da Rua do Observatório. Porque eu venho direto pelo lado do sol. Aí tipo eu já estou aqui, vou-me embora por aqui mesmo. Aí é uma caminhada rápida, só é um pouco mais desagradável quando o sol está forte. E no sábado em geral, eu pego um Uber. Eu podia vir de ônibus, mas aí eu aproveito para dormir. Pago o Uber para pagar umas duas horas de sono a mais.

Moderadora: E como você se sente nesse trajeto?

P9: Da manhã eu chego sempre atrasada. Eu me sinto culpada de estar atrasada de novo todas as vezes. E eu não consigo chegar na hora na sexta também, porque eu sempre faço alguma coisa no limite, até 2 horas. Eu sei que tem o intervalo mais meia hora, não sei o quê, aí eu perco um pedaço da aula e me sinto muito frustrada. Eu estou com fome. Tipo hoje eu não almocei. E aí eu passo na cantina e compro uns amendoins.

Moderadora: se você tivesse que mudar alguma coisa no seu trajeto, o que você mudaria?

P9: eu queria que tivesse o Carpool. o Carpool com mais gente e mais gente que a gente pudesse confiar. Porque tem gente, mas eu não sei onde a pessoa trabalha. Não tem nada, só tem o nome dela. Eu não vou me sujeitar.

P13: Talvez se tivesse uma ficha dessa pessoa. você ficaria mais confiante.

P9: Pronto, o Cesar colocasse Vamos fazer uma campanha com Waze carpool e tal... Porque tarara... rolou? Então eu só tenho azar.

P3: Você já usou?

P9: eu tentei usar hoje, mas... eu ia para Boa Viagem, aí um cara estava na minha faixa de horário, no meu trajeto, mas ele disse que estava saindo às 6 horas. Aí eu disse que estava errado no aplicativo. E outra menina não respondeu. Aí as outras vezes foi tudo assim gente que eu não sabia de onde a pessoa era. E das outras vezes eu saía muito tarde do paço e não tinha ninguém. "tipo" saindo 10 horas, 11 horas... aí não tinha ninguém. Aí é isso. Eu queria que mais gente compartilhasse carona, porque aí ficaria mais barato...

Após o relato de P9, a moderadora agradeceu a participação e convidou o participante P14 para dar seu depoimento, usando de pergunta de forma a aprofundar os dados. O participante falou sobre seu trajeto com detalhes e também utilizou o mesmo roteiro anterior.

Fala dos participantes:

Moderadora: Obrigada. e você? Como é o seu trajeto?

P14: eu tenho duas opções de trajeto. Duas opções de chegar aqui. Uma delas que é muito cansativa. É sair de (outra cidade) às 11 horas da noite, 11:30 mais ou menos e chegar na rodoviária às 7 horas da manhã. Aí eu espero até umas 8:30, 9 horas mais ou menos, pego a estação Recife e da estação para cá eu pego um Uber. A outra opção, que é a que eu vim hoje, é com um colega meu que (...) Mas quando tem a opção de conciliar, ele vem mais cedo para eu vir com ele. Aí ele me deixa aqui. Aí é mais tranquilo.

Moderadora: Inaudível

P14: eu venho de.... Às vezes a galera sai umas 9 horas.. inaudível

moderadora: E como você se sente nesse trajeto?

P14: cansado. Extremamente cansado. Hoje mesmo a gente pegou 40 minutos de engarrafamento, por conta de um acidente. Aí é bem cansativo. Quando eu venho de ônibus é ainda mais cansativo.

moderadora: se você precisasse mudar alguma coisa nesse trajeto, o que você mudaria?

P14: Eu mudaria de cidade (risos). Porque eu me sinto com muito tempo perdido. Ficar na estrada sem fazer nada. Não tem como fazer nada. Se eu tivesse por aqui, eu estaria me sentindo mais útil.

Moderadora: e você P3?

P3: eu tenho mais questões, do que propriamente observações. Porque como eu estou me mudando para cá, hoje inclusive, eu ainda não sei como é que vai ser meu trajeto. Eu gostaria que fosse de bicicleta, mas semana passada dois colegas sofreram acidente de bicicleta.

P12: Foi mesmo? que percurso? Zona Sul?

P3: eu não sei exatamente qual é o percurso. Um foi o rapaz da minha equipe, do meu projeto, que vai ficar 15 dias fora. E outra foi uma menina que estava vindo fazer entrevista por Skype para o Cesar e sofreu acidente.

P12: é. Eu já perdi amigo de acidente de bicicleta (...)

P9: eu sei quem foi.

(...)

P13: veja, você tem um monte de amiguinhos.

P9: é isso que eu ia falar, podia ter consultado.

P3: pois é. é porque eu peguei um hotel que tinha.... eu fui mais pelo quarto do que pela localização do hotel. Ele tinha também como se fosse uma suíte toda assim flat. aí eu não precisaria ficar comendo dentro do hotel. aí eu optei por esse só que... enfim... aí agora... mas vai ser bom porque, a maioria dos prédios em Boa Viagem é naquela região aí eu vou passar esses 15 dias observando se rola de bike. Como funciona vir de ônibus..

Moderadora: E como você se sente nesse trajeto que você estava até ontem para vir para cá? Assim, é uma nova experiência não é? mas como você se sente?

P3: É que o trajeto até ontem era em outra cidade, que não era aqui em Recife. (...)

Moderadora: O que você faria para mudar, se você pudesse mudar seu trajeto. o que você faria?

P3: então, hoje eu estou justamente em um momento que eu estou disposto a fazer algum tipo de digamos... de perder alguma coisa para poder ficar numa posição melhor de transporte. Para mim, agora, é a prioridade. Eu não gostaria de perder muito tempo, nem ficar muito distante do trabalho. E eu também não queria perder muita qualidade de vida.

P12: Eu já disse várias vezes para ele. Já fiz campanha e tudo com foto.

(...)

P3: e ele ofereceu para gente.

P12: apoiado.

P3: só que aí vem ou eu para morar em um apartamento de 3 quartos. Eu faço o que com o resto. É festa!

P12: Laboratório.

P13: abre cursos. Risos

P3: uma pousada de design.

P12: imersão Design na minha casa. risos

P3: você se hospeda e já tem curso de design.

P12: é um MVP massa eu acho.

(...).

P11: mas tem isso não é no exterior... assim você ajuda na casa e você não paga. Tem um nome esse programa. que a pessoa quer estudar fora.

P13: *Aupair*

P11: eu conheço gente que a família que ela estava trabalhando vai pagar o estudo dela na universidade.

P9: e aqui a gente associa a preconceito não é? Eu lembro quando eu era adolescente, eu queria imitar os americanos. Fazer *babysister*. Aí o povo da minha família não deixou.

Moderadora: até hoje não tem aqui oh *babysister* de estudante. Eu acho uma loucura não ter ainda.

P9: Eu até fiz umas 4 horas, mas não vingou não.

Moderadora: bem, terminamos.

• Focus Group 2

A aplicação aconteceu de forma aprofundada, com os participantes interagindo intensamente entre si, perguntando e comentando as respostas. Foram realizadas perguntas de aprofundamento, além de perguntas objetivas com fins de explorar os dados e os participantes responderam de forma bastante aprofundada, descrevendo problemas, percepções, sentimentos, improvisações, dados do que fazem, pensam e sabem, além de contarem histórias e aspectos peculiares de seu trajeto.

A prática iniciou pela discussão entre os participantes sobre quem seria o moderador e o pesquisador (análise dos dados) e o participante P6 se ofereceu para fazer os dois papéis. Em seguida, o moderador cumprimentou os participantes e fez a pergunta inicial de forma detalhada e aprofundada. O participante P12 respondeu de forma detalhada o moderador aprofundou ainda mais perguntando sobre um aspecto falado.

Fala dos participantes:

P6: quem é que vai perguntar quem é que vai pesquisar? e quem é que vai discutir?

P12: tu conduz.. tu anota?

P6: tá bom! Então OK, eu conduzo.

P12: o pesquisador é o mediador.

Moderador: e vou gravar aqui. olá, boa tarde a todos. meu nome é X. p. sou Mestrando aluno do curso de design do *Cesar School*. e estou fazendo aqui uma pesquisa para o nosso curso e gostaria de ter a utilização de vocês para gravar a entrevista.

P12: meus advogados vão entrar em contato com você risos.

Moderador: Ok. Bom, o tema que a gente tá pesquisando é relativo a mobilidade... o trajeto que vocês fazem para o ambiente do Cesar, né? No caso eu sei que alguns de vocês aqui não trabalha no Cesar, então eu acho que a gente podia adaptar isso para o trajeto do para o mestrado. Eu acho que é que legal né? Todo mundo vem né? Apesar de estar em lugares diferentes, termina vindo para o Cesar de 15 em 15 dias para mestrado. Então em primeiro lugar eu queria saber um pouquinho aí como é que como é que é esse seu trajeto?

P12: Eu sou P12. Eu estudo aqui no César. Uma jornada assim meio pesada durante a semana. Me divido entre a capital, onde eu sou (trecho omitido para preservar a identidade do participante) Aí quando eu venho para cá quebra um pouco essa rotina dos meus trajetos que eu fazia durante a minha jornada antes do mestrado. Então é um caminho diferente e aí eu venho com outra perspectiva para cá.

Moderador: tu vem do trabalho? Tu vem sempre do mesmo lugar da escola onde tu estás, direto para o mestrado, ou às vezes muda?

P12: eu venho de casa... eu chego na quinta-feira à noite, fico em casa geralmente, faço algum trabalho, alguma coisa e venho para cá de casa. Bem descansado bem relaxado.

Continuando o relato do participante, o moderador continuou perguntando sobre aspectos do que o participante falava, seguido pela pergunta sobre os sentimentos. O trecho abaixo mostra esse relato:

Moderador: tu vens de de carro?

P12: não, venho de ônibus. Às vezes venho de carona com X.

Moderador: e como é normalmente... às vezes tu vens com tua colega? como é que é esse trajeto? O que tu caracterizarias como típico? Como tu se sentes? Como é que é?

P12: é mais rápido, menos estressante do que você vir de transporte particular. Vir de carona é menos estressante. Se bem que eu sou bastante relaxado em relação à trajeto. Eu entro no ônibus... eu entro com a mesma perspectiva para onde eu vou e eu venho bem relaxado. Eu já sou um postergador por natureza.

Moderador: Como assim postergador?

P12: para sair é uma luta... para chegar é uma outra (risos)... para acordar é uma outra.

Moderador: entendi.

Em seguida, o moderador convidou outro participante a falar sobre seu trajeto, fazendo a pergunta inicial aberta e utilizando os mesmos recursos de aprofundamento acima descritos de aprofundar os aspectos falados dos participantes fazer a pergunta de forma a entender o sentimento envolvido no trajeto.

Fala dos participantes:

Moderador: e tu P15? como é teu trajeto?

P15: eu moro em (trecho omitido para preservar a identidade do participante). Então sempre que é para vir para o Cesar, eu não vou ao trabalho. Normalmente eu trabalho de 8 às 8 horas. Aí, na minha sexta-feira que eu venho para o mestrado, eu não trabalho. Raramente eu vou ao trabalho resolver alguma coisa, porque é no bairro relativamente distante de onde eu moro. Mas, por volta das 10 horas, geralmente (...) Normalmente, quer dizer, todas as vezes até agora que eu vim, eu vim de carro. (...) Sempre com carona. O P. é um deles. e também tem outras pessoas. Hoje, vieram mais duas, além do P. Eu venho dirigindo. Eu gosto de dirigir. Para mim é uma experiência legal. Eu me considero um bom motorista. E é isso. Sempre antes de sair de (...) sempre que chego agora, bate um cansaço, porque eu venho dirigindo mais de 3 horas. O trânsito saindo da cidade e entrando em Recife é a pior parte da viagem. Então sempre tenho que estar mais atento. Requer um esforço mental legal. Então normalmente quando eu chego no começo dessa aula, eu já sinto um certo cansaço.

Moderador: E durante o trajeto, propriamente. tu disseste que vem com carona. Como é? normalmente são as mesmas pessoas? como é que tu se sente sendo o condutor com essas outras pessoas? como é que é a dinâmica?

P15: Sempre venho com carona. O P10 é um deles. Eu gosto muito de vir de carona porque evita monotonia. Até se a pessoa tiver meio cansada, aí está sempre conversando... é uma responsabilidade quando você está dirigindo com outras pessoas, porque você, por exemplo, está colocando a vida de outras pessoas em jogo. Então eu sempre tento dirigir de forma segura e evitar riscos, ultrapassagens desnecessárias. E também me preocupo com a música. Se está todo mundo gostando. risos.

P10: é bem Uber. Ele fala se quiser ir no banheiro... se quiser pode me dizer que eu paro de boa. risos.

Moderador: E só mais uma pergunta. Qual é o teu sentimento quando tu concluis essa jornada esse caminho e chega a efetivamente no mestrado?

P15: de realização. E deu tudo certo na viagem e eu estou atingindo mais uma meta. Mais um passo da meta que é conseguir migrar (Inaudível). A sensação é essa.

De acordo com o relato do participante anterior que costumava oferecer carona interestadual para outro participante do grupo, o moderador convidou este (P10) para falar seu ponto de vista sobre o trajeto para a Faculdade, que trouxe dados detalhados sobre o que faz, pensa, sabe e sente, além de algumas improvisações.

Fala dos participantes:

Moderador: amigo P10. parte da sua jornada já conheço, mas você tem uma perspectiva diferente. sua perspectiva é um pouco distinta.

P10: Eu também moro em (trecho omitido para preservar a identidade do participante) A rotina é sair de casa por volta de 10 horas. Entre 9 e 11 horas... 11 horas, chega um pouco mais atrasado... 9 horas chega a tempo de almoçar... e 10 horas é o horário para chegar corretamente. O trajeto é bem tranquilo. vir no carro particular é muito mais fácil a mobilidade. Antes de vir de carro, eu tinha que pegar um outro transporte para encontrar B., porque eu saía de uma parte mais distante da cidade. Mais perto de casa. E eu moro mais distante. Eu pego geralmente um Uber, por estar com computador e ser o mais seguro até metade do caminho. Até metade do caminho, não (risos). E aí eu pego carona com P15. e venho até aqui. Geralmente essas são as vindas para cá. Nas voltas varia muito. Aí isso termina sendo curioso porque

as vezes P15 fica no litoral de Alagoas e eu preciso voltar. Então minha volta às vezes se dá por meio de ônibus intermunicipal, ou por um grupo de mensagens de carona para Recife que sempre fornece caronas em horários variados. Então às vezes casa o horário de voltar, às vezes não casa. Essa interação é interessante, porque passaram a usar o aplicativo de mensagens como uma fonte de caronas.

Moderador: e essas coisas das caronas. São pessoas conhecidas ou tu de repente pegas carona com qualquer um?

P10: Às vezes desconhecida. Tem acho que mais de 500 pessoas no grupo, mais ou menos que vivem nesse trajeto e que vem nos mais variados horários. E sempre cobram uma pequena taxa. Geralmente entre 40 e R\$ 50 para ajudar na gasolina.

Moderador: transporte clandestino.

P10: mais ou menos isso. risos

Moderador: Índice experiência específica na volta, sempre foi tranquilo?

P10: sim, sempre foi tranquilo. Acaba sendo a maioria estudantes ou pessoas que têm cônjuges que trabalham aqui ou trabalham lá, ou moram aqui moram lá. E essa é a maioria das pessoas que fornecem a carona. O alguém estuda aqui ou estuda lá.

Após o relato de P10, o moderador convidou P16 para falar seu depoimento e também seguiu a mesma linha de aprofundar aspectos por ele falados. Para isso, ele usou de perguntas que levam a respostas sim/não, além de um comentário a partir da interpretação da resposta do participante, que foi validado e aprofundado pelo participante. O trecho a seguir traz esse relato:

Moderador: Amigo P16. Como é a trajetória?

P16: então, eu não sou daqui, obviamente. Então eu ainda estou sempre nesse processo de entender o caminho. O que eu faço é assim: eu sempre venho de veículo particular. Eu não dirijo por opção... eu não gosto de dirigir. Então ou eu venho de Uber, ou eu venho de carona geralmente com o pessoal da minha equipe. Não existe na minha cabeça nenhuma possibilidade de eu vir de qualquer outra maneira. Ônibus coletivo, pelas mesmas razões de estar sempre com eletrônico. Normalmente eu já venho do trabalho, então eu já venho pilhado, na correria. O meu dia normalmente começa levando os meus filhos no colégio, então uma hora antes, eu já levantei. 5:30 da manhã eu já fiz um exercício, já comi meu negócio. Já venho na energia. Trabalho rapidão, geralmente nas reuniões que poderiam ser resolvidas por e-mail. E, já adiantando a tua pergunta de sensação, para mim, vir para cá, sempre é “tipo” tesão. Porque, primeiro vai quebrar a rotina. Segundo, porque o ambiente do Cesar é muito incrível. Terceiro porque o mestrado tem sido uma experiência maravilhosa. Tem agregado muito. Então eu sempre sinto acho que tesão mesmo. Tesão é a melhor palavra. Não no sentido sexual, mas é muito maneiro. Muito gostoso vir para cá. Então acaba até sendo um momento de ansiedade. Hoje por exemplo eu tinha combinado com Y. de vir e aí, os últimos 30 minutos antes de pegar a carona, eu já estava angustiado querendo vir. Não aguentava mais ficar lá naquele ambiente. Eu queria estar aqui, inserido.

Moderador: tu não diriges por opção?

P16. eu não gosto de dirigir. Eu nunca quis dirigir. Eu tentei aprender quando eu tinha 18, 20 anos... e aí tem 14 anos que eu optei por ficar nisso. Não acho que dentro da minha cabeça tenha até espaço de conhecimento reservado para isso. Não acho que faz sentido. Minha esposa dirige.

moderador: vocês têm carro?

P16: lá na outra cidade, tínhamos. Aqui a gente não está sentindo falta, porque tudo que a gente faz é mais ou menos perto de Boa Viagem. Então, meu trabalho é perto, o colégio dos meninos é perto. Dá para ir andando 10 minutinhos. Se a gente vai pagar algum lazer, alguma coisa assim, a gente vai de Uber ou vai de carona. Então é tranquilo. A gente não tem sentido falta. De vez em quando a gente discute se vale a pena ter ou não por conta da autonomia. Porque para pegar um Uber a gente precisa se planejar um pouquinho mais. É mais complexo esse planejamento. Mas via de regra não tem feito falta não. O que está sendo bom, porque a proposta de vir para cá Recife era de me resignificar e rever essas coisas. Então a minha maneira de relacionar com as pessoas está diferente. De me relacionar com o trabalho, com os espaços urbanos. Então está uma proposta de reinvenção e não ter carro é só um reforço para isso.

Moderador: então não foi uma decisão só descer, digamos prático, não mas tem.....

P16: principalmente prático. Eu acho que para mim conceitualmente também. De fazer diferente do que no Rio. No rio a gente estava sempre correndo. Aí a gente conseguiu mais ou menos ficar tranquilo. A gente tem uma carga de trabalho grande, eu principalmente, mas eu não me sinto afobado como... e ansioso, como eu me sentia no Rio. É uma cidade boa. É o que eu falei, vir para o Cesar... Eu normalmente venho para o Cesar uma vez por semana e é na escola durante o resto da semana. E, sempre que eu venho para cá, é muito prazeroso. Então eu tento até valorizar o meu momento de trabalho, fazendo o máximo de coisas possíveis e ajudando o máximo de pessoas porque eu estou aqui e a sensação é sempre boas. Eu sempre acordo mais feliz quando eu venho para cá. Seja no mestrado, ou seja para trabalhar. E isso é muito bom, muito prazeroso.

Por fim, o moderador perguntou se alguém queria perguntar sobre os relatos acima descritos e os participantes iniciaram uma longa interação entre si, discutindo e aprofundando o que fazem, usam, percepções, contando histórias, ... Falando sobre vários assuntos. Vale destacar que nesse momento, o moderador atuou como participante comentando e falando aspectos pessoais.

Fala dos participantes:

moderador: alguém de vocês quer fazer perguntas um ao outro? sobre o que ouviu aqui?

(...)

moderador: Eu já ouvi falar. Waze, Waze, carona. Você se diz espaço onde está e quem tiver no Waze diz: "estou indo para não sei para onde, aceito carona. Você quer? E ele faz um match e joga na rota.

P16: interessante a proposta. Eu acho que vai ser muito corajoso, porque eu infelizmente (trecho omitido para preservar a identidade do participante) eu não confio nas pessoas.

P10: Porque acaba sendo meu que organizado, assim tem regras... as pessoas dão feedback geralmente quando tem alguma experiência ruim, mas é baseado na confiança(...) É bem legal.

P17: e até o momento tu volta no mesmo dia não é. No sábado mesmo? todo sábado tu voltas?

P10: normalmente eu prefiro. Sempre tem algo para fazer.

P16: e de sexta para sábado que vocês fazem?

Moderador: Dormem risos. Os caras vieram de (...) eu que sou eu...

P16: eu quero entender esse contexto

P18: onde fica, não é?

P10: eu revezo, ou fico em casa de parente, ou com amigos. Eu tento sair mudando de casa para não incomodar tanto a pessoa tantas vezes. (...) Aí é geralmente quando eu faço alguma coisa diferente aqui. Que é sábado à noite, que dá para dar uma relaxada. Mesmo cansado, eu me forço a conhecer Recife.

P15: normalmente eu fico... também é bem variado. já fiquei hostel umas duas ou três vezes aqui perto. Já fiquei em casa de amigos. Já aluguei *Airbnb* com outros amigos (...) então sempre muda. Sexta, por exemplo quando tem um amigo que vem comigo. por exemplo, hoje, aí a gente vai sair. e vai até umas duas três da manhã. (risos).

(...)

P12: vocês vêm pela br-101 não é?

P15: é. Então é bem de boa.

P12: eu achei interessante que ele não se ateu a paisagem. (...)

P16: normalmente eu não olho pela janela... eu venho muito imerso em algum processo. Quando eu estou com eles eu estou conversando com ele e nem presto atenção na música. Eu estou sempre no celular e conversando com eles. No Uber, eu estou sempre mexendo no celular, ou lendo.

P17: Tu tens vontade de conversar com uma pessoa por exemplo no Uber?

P16: depende do meu humor. Depende muito do meu humor. Às vezes é como eu falei quando eu estou piradão do meu trabalho, às vezes eu estou resolvendo e-mail, pendências e aí eu não quero nem interagir. Quando eu estou mais de bom humor, aí eu dou uma zuada com o Uber e troco uma ideia. Já ouvi histórias....

Moderador: (trecho omitido para preservar a identidade do participante) foi uma experiência sensacional ficar com um carro só. Não tinha nem Uber na época. Eu vinha de táxi de manhã, sentava no banco de trás e vinha ouvindo Podcast em inglês. Na época, eu estudava. Por que bicho, eu moro a seis quilômetros e meio daqui e às vezes leva 40 minutos para chegar. Isso não tem preço. Você senta no banco de trás e você relaxa completamente. Eu venho ouvindo minhas coisas e voltava geralmente de carona ou pegava táxi. E na ponta do lápis era mais barato.

P16: pois é. Esse é meu ponto. Assim, a gente até gasta uma grana com Uber e tal, mas não se compara a ter um carro.

moderador: Seguro, IPVA, depreciação... combustível.

P17: Eu também trabalho em outra cidade, então eu preciso do carro para viajar. (trecho omitido para preservar a identidade do participante) dei aula muito tempo nos interiores de Pernambuco. Então eu precisava me locomover. O carro, eu comprei justamente por conta disso, mas aqui no centro, eu venho sem carro. Meu pai me traz de manhã e eu fico. Se eu precisar voltar, mais cedo ou mais tarde, aí eu pego Uber, coletivo... Eu também não pego justamente com medo de assalto.

P16: e mulher também é assim, porque um contexto diferente. Você passa muitas coisas que a gente jamais vai viver.

(...).

P16: é muito estressante.

(...)

Moderador: da minha casa para cá, mercado, dá seis quilômetros e meio. E tem dia que leva 45 minutos. É isso para ir e isso para voltar. Aí se for um dia típico, você perdeu uma hora e meia de trânsito. É uma hora e meia de estresse. Você escuta música, alguma notícia... e de improdutividade. Era muito bom. Uma coisa que eu fazia sentava no banco de trás, botava meu podcast e o motorista que se estressasse com buzinar, trocar marcha de carro. Agora não, mas eu tinha um carro que não era automático. Quando a gente tinha dois que eu vendi para a gente ficar com um só, eu dava a minha mulher o automático, mas o meu não era automático. Eu pegar 45 minutos de trânsito, 6 quilômetros e meio na primeira e segunda primeira e segunda, é um saco.

P17: e para vir para cá é tranquilo, porque eu não pego muito trânsito. Para voltar eu também não pego.

P16: para voltar é massa.

P17: o trânsito é todo durante a semana. Então, durante a semana, eu não estou de carro.

P10: a gente entra, chega em Recife e não tem muito trânsito. Os horários de saídas são horários tranquilos. "Tipo" 2 horas não tem muito trânsito e 9 também não tem muito trânsito. E amanhã sábado é de boa. Tem uma amiga minha que estuda aqui e a aula dela começa às 6 horas da noite e ela fica tipo quando entra na cidade é um terror. A partir da Vitarella já é bizarro. Ela vem tipo duas para chegar mais cedo. Ela tem uma hora mais de trajeto.

P12: hoje em dia para ter carro é muito dispendioso.

P17: quando eu comprei um, meu pai vendeu dele. Não deu um mês, ele vendeu o dele. e a gente não está sentindo falta. Ele comprou uma moto, mas....

Moderador: Na verdade ele queria comprar uma moto.

P17: mas ele vendeu logo e é tranquilo. É tudo muito perto também. É muito estressante andar no centro de carro.

(...)

P12: eu tô na opção de não ter carro por enquanto, porque eu acabo sempre tendo caronas que facilita, e quando tem uma coisa Extra eu vou de Uber mesmo. O que eu gasto de Uber, é menos da metade do que se eu tivesse um carro.

P17: eu prefiro não vir de carro para o centro, porque o gasto que eu vou ter com o estacionamento é maior do que se eu pegar o Uber. Tem dia que por exemplo eu precisei vir para cá essa semana, para o Cesar, e eu peguei um Uber e deu R\$ 5 de onde eu estava para cá. Se eu fosse de carro não ia dar nem R\$ 5, porque eu ia ter que pagar o estacionamento.

Moderador: zona azul é R\$ 5 que o cara cobra.

P17: se encontrar zona azul.

P12: mas tem o outro lado também de perda de autonomia. Isso eu sinto um bocado. Mas acho que é só questão de adaptação.

Moderador: nessa época que a gente tava com um carro só, minha carteira de motorista venceu. Eu passei um ano com a carteira vencida, já que eu não dirigia mesmo. Y. dirige bem que só a gota e gosta de dirigir. Aí ela gosta de viajar, aí pronto... chame Y. para fazer um programa bom é chamar ela para viajar, ela vai adorar.

(...)

Moderador: eu tô fora. Imagem de duas horas dentro do carro, é o meu limite de estrada.

P17: eu já dirigi 8.

Moderador: E. já foi para Fortaleza numa tacada só. Não parou nem para fazer xixi.

P17: aí eu não conseguiria não.

Moderador: falou sobre isso, falou sobre a vida da gente. Está ótimo.

• Focus Group 3

A aplicação aconteceu de forma aprofundada, com os participantes interagindo entre si, perguntando e comentando as respostas ao final. Foram realizadas perguntas de aprofundamento, além de perguntas objetivas com fins de explorar os dados e os participantes responderam de forma bastante aprofundada, descrevendo problemas, percepções, sentimentos, improvisações, dados do que fazem, pensam, sentem e sabem, além de contarem histórias e aspectos peculiares de seu trajeto.

A prática iniciou pela discussão entre os participantes sobre quem seria o moderador e o pesquisador (análise dos dados), além do planejamento de como se iniciaria a aplicação. A moderadora cumprimentou os participantes, fez a pergunta inicial e pediu para que eles se apresentassem. A participante P4 iniciou seu relato respondendo de forma a princípio sucinta e posteriormente detalhada.

Fala dos participantes:

P8: Beleza, mesmo assim sintonia. Então quem vai ser o moderador?

P5: eu posso ser!

P2: pronto! Ótimo! Então pronto. Cada um vai se apresentar e contar um pouquinho.

P1: eu posso só beber água, rapidinho?

P8: pode! Você é a moderadora? Aí a gente anota não é? Eu anoto. A gente anota tudo. Vai fugir do método logo de cara. É porque dizem que se o pesquisador que vai anotar participa, às vezes muda um pouco a dinâmica, mas bora tentar assim.

moderadora: no caso eu me apresento, aí vou pedir para você se apresentar em e eu começo por ela.

P8: isso. porque você é a moderadora.

moderadora: Boa tarde, meu nome é P5. A gente está fazendo uma pesquisa sobre o trajeto e eu queria saber como é que é o trajeto da casa de vocês para vir para o Cesar. Se vem de carro, vem de bike, de ônibus. Como funciona? Aí eu queria que vocês se apresentassem.

P4: meu nome é P4. Eu geralmente venho na sexta (trecho omitido para preservar a identidade do participante), aí venho a pé. (...)

(...)

Moderadora: E aí tu vens no sol?

P4: sim.

P8: eu acho que você pode falar também P8. Pedestre também existe. A gente é desvalorizado. risos

P4: então... f (trecho omitido para preservar a identidade do participante) Então eu fico até o último segundo e quando dá dez minutos aí eu começo a me preparar. Preparo o material, bato o ponto, vou ao banheiro e venho. O trajeto é mais curto, (trecho omitido para preservar a identidade do participante). Agora geralmente eu tenho uma certa dificuldade para atravessar, porque a rua movimentada. Aí eu aperto no botão do sinal, só que às vezes demora muito. A gente atravessa e ele ainda não ficou verde. E daí eu tenho um pouco de receio com relação às coisas que eu carrego, para evitar um furto de computador ou bolsa. Apesar de ser pouca a distância, eu acho que pela região, eu não me sinto 100 por cento segura.

Em seguida, a moderadora fez a pergunta sobre os sentimentos, seguida da pergunta sobre outro momento de trajeto.

Fala dos participantes:

Moderadora: e quais são as sensações que tu tens? É essa que tu acabaste de falar? Insegurança?

P4: É sim e um certo medo. Eu fico olhando para os lados, para ver se tem alguém se aproximando e um pouco de fome (risos) às vezes. Porque eu almoço às vezes cedo e sou muito esfomeada. Aí quando chega 2 horas, eu já fico pensando em comer. E eu acho que o sol ajuda... não sei se isso também está ligado ao fato de, quando eu saio do trabalho, eu saio geralmente para almoçar, aí inconscientemente pode ter alguma coisa a ver.

Moderadora: e o do sábado?

P4: o do Sábado eu saio de casa. Aí já saio com mais antecedência. Venho de carro. Geralmente o trânsito está bom... é só um pouco distante, mas eu chego rápido porque é um trânsito bom. E daí eu pego ruas asfaltadas e é bem tranquilo. Eu me sinto bem. Eu me sinto com sono só, pela hora, mas se pudesse comparar, eu prefiro ouvir de casa do que vir do trabalho.

Após o relato da participante P4, P8 iniciou o seu relato de forma aprofundada, falando o que faz, o que pensa, o que sabe e sente. A moderadora também fez pergunta sim/não em relação a um aspecto falado, mas de certa forma interpretando o relato anterior. A participante negou a pergunta, mas justificou revelando preferências e comportamentos pessoais.

Fala da participante:

P8: Meu nome é P8. (trecho omitido para preservar a identidade do participante) eu tenho mais ou menos a mesma rotina para vir para cá. Na sexta feira, eu também almoço mais cedo, bato o ponto e venho para cá, mas eu não venho muito tranquila. Eu venho sempre ansiosa, porque vai ter alguma coisa para entregar a alguma coisa que vai aprender nova, mas é uma ansiedade, na maioria das vezes, boa. E a sensação de andar na rua, eu adoro! Infelizmente, eu não faço muito isso por medo, por comodismo, por uma série de coisas, mas eu gosto de andar na rua. Me sinto bem em andar na calçada. Apesar da calçada ser de pedra portuguesa, que é lindo, mas é péssimo de andar. Não é acessível. A gente vem, sai do trabalho doida pra sair logo, porque se não o povo pega a gente vai fazer mais coisas, mas aí para vir, é como P4 diz, a gente atravessa. É muito perto e chega rápido, né? Eu gosto dessa coisa de andar na rua. No sábado para mim é mais agoniado porque eu em geral perco a hora e aí chego aqui sempre atrapalhada. Aí estaciono o carro e pergunto: "porque eu não vim de Uber?" aquela coisa assim sabe... não arranjar um lugar para estacionar o carro. E é a mesma sensação sempre: de vir com aquela ansiedade... mas é assim.

Moderadora: Tu fazes sempre um trajeto só?

P8: Não. Eu faço. Eu tenho um caminho constante que é pela (trecho omitido para preservar a identidade do participante) mas tem dias que eu mudo mesmo. Porque também sempre mesma cor mesma coisa, é chato né? e por conta do trânsito às vezes está melhor, fluindo mais ali por perto, aí eu já vou por dentro da (trecho omitido para preservar a identidade do participante) .E no fim de semana é bem mais tranquilo. Quase ninguém né? Às vezes tem até um estressezinho, porque aquele sinal ali da ponte do Limoeiro. Ali tem muito assalto. Uma amiga minha foi assaltada ali. Quando eu vou, toda vez, eu lembro do assalto. Fica ligada, mas de resto é tranquilo. O trânsito é bom para chegar e o fato de ser perto de trabalho, também foi uma coisa que a gente sentou na hora de escolher o metrado, porque não era... não foi só isso... mas era uma coisa mais a favor né? era próximo.

Em seguida, o participante P18 fez seu relato e explicou as peculiaridades do seu trajeto, seguido por o que faz e sabe. No relato do participante, houve uma pequena interação com alguns membros do grupo fazendo comentários pontuais (inferindo emoção) e perguntas.

Fala dos participantes:

P18: Eu me chamo P18. E o meu trajeto para ir para o Cesar é um pouquinho mais longe do que eu de vocês, né? Só um pouquinho, mas por exemplo, o meu trajeto iniciou desde às 7h da noite de ontem. Ontem, ontem! Para chegar no Cesar aqui hoje. Então depende muito se eu venho de reunião, é uma boa vantagem que em 1 hora e 15 eu estou em recife. Se eu venho de ônibus, são 14 horas de estrada. É um pouquinho pesado que às vezes cansa bastante. Quando eu chego aqui, pegar uma rotina pesada no trabalho sobrecarregada. Aí você ver dois sentimentos que eu posso listar é o sentimento de alegria, de poder tá aprendendo coisas novas diferentes, mas ao mesmo tempo uma certa preocupação, porque eu estava conversando com o P2. Que eu cheguei aqui hoje e aí quando chegou sinal em Pernambuco, eu tô respondendo coisas do trabalho. Tento ficar começou a aula, esquece um pouco celular e vamos tentar focar aqui no metrado. Esses dois tipos de sentimentos tanto preocupação, quanto cansaço e uma certa alegria de poder vir para cá mudar um pouco a rotina.

Moderadora: agora deixa eu te fazer uma pergunta. Você vem de carro?

P18: não, eu venho de ônibus ou avião. De Fortaleza. Hoje eu vim de ônibus. Saí ontem 19 horas e cheguei...

P8: Você não dorme no ônibus?

P18: durmo, mas é muito ruim. teve uma outra vez que eu peguei do meu lado um senhor bem espaçoso.

P8: Ih, coitado.

P18: aí é complicado. Você torce que...

Moderadora: E aí. Tu pegou um ônibus e ficasse no hotel...

P18: eu fiquei no (trecho omitido para preservar a identidade do participante)Eu venho a pé. É rapidinho.

P8: aí é bem mais fácil não é?

P18: é. Aí é o trajeto do dia de sábado. Eu vir de Uber até aqui, porque eu vim da estação para cá, fiquei aqui já, depois eu fui almoçar. Fiquei rodando aqui nesse trajeto aqui até a hora da aula até mesmo.

moderadora: E como foi esse trajeto?

P18: foi tranquilo.

Por fim, o participante P1 falou o seu relato de forma aprofundada e detalhada, dizendo o que faz, sabe, sente e falando também aspectos sensoriais. Vale destacar que, da mesma forma do participante P18, durante o relato de P1, os membros do grupo interagiram comentando e colocando suas percepções.

Fala dos participantes:

P1: Meu nome é P1. Diferente das minhas colegas, eu vou trabalhar um pouco mais quente. (trecho omitido para preservar a identidade do participante) Geralmente eu venho de Uber ou de ônibus e metrô. Hoje eu vim de ônibus e metrô. E aí eu pego o ônibus ali. Pego o micro-ônibus. e pego o metrô em Prazeres, desço na estação Recife e entro no primeiro ônibus para cá. Eu gosto de metrô (Inaudível). Eu realmente gosto...

P8: acho que a hora que você pega também deve ser mais tranquila.

P1: sempre tem algum (Inaudível) algo assim. É bem tranquilo nesse horário. Agora de 11 horas, meio-dia... que é o horário que eu saio do trabalho. A única preocupação mesmo é mais com o computador, equipamento e aí o que me faz mais (Inaudível)...

P8: estresse.

P1: mas às vezes é mais de eu sair mais cedo inaudível

(várias pessoas falando ao mesmo tempo)

P1: o Uber dá uns R\$ 30 só na ida. E aí fica um pouco mais complexo. A volta é (Inaudível).

P1: na manhã do sábado, também com alguns queridos amigos eu venho de carona. Venho de Uber mas aí venho como carona. E eu acho um trajeto apesar de distante tranquilo, pelo horário. Tanto no horário de 11 horas que é (inaudível).

P8: está mais calmo já às 9 horas para voltar.

P1: com relação ao transporte público, o único. Ônibus, ônibus eu prefiro não andar. Eu não vou de P. para a cidade de ônibus. Eu não me sinto seguro. Mas no metrô tem um pouco de segurança. tem um controle maior. Tem mais câmeras e tem fiscais no metrô, na estação... (inaudível) aqui. A Estação Recife que a próxima daqui. (inaudível).

P8: pertinho, pertinho.

P1: e porque também eu acho que tem a parte financeira, porque tenho que pagar (inaudível). Eu pego muito ônibus por comodidade. Mas a (...) da estação, não é muito longe. (inaudível). Mas como está o sol a pino...

P8: o clima é que não coopera com a gente.

P1: Pois é. É isso me deixa com mais fadiga.

P18: mas em tese, é só uma passagem para ônibus metrô?

P1: é que (inaudível). Uber também. Aí (inaudível).

P1: Então é isso.

Finalizada a terceira aplicação, o grupo não encerrou a gravação e foi verificado que continuaram conversando sobre o tema trajeto, adicionando ainda algumas informações até que em um determinado momento saíram do assunto principal. Esse

momento não foi aqui descrito de forma a preservar a identidade, pois os participantes “esqueceram” que o celular ainda estava gravando.

Momento Após a Aplicação

Como falado anteriormente, houve uma conversa em particular com cada grupo, sendo eles o 1 e 3, devido a aplicação do 2º ser a mais longa entre as três, sobre a percepção da técnica antes de iniciar o debate final. Dessa forma, antes de iniciar a descrição da Pós-Aplicação da técnica, serão apresentados aqui os comentários dos respectivos grupos.

• Grupo Focus Group 1

Após a aplicação, a moderadora falou que tentou fazer a mesma pergunta para todos e os participantes conversaram sobre a possibilidade de interação e a diferença entre moderador e mediador.

Fala dos participantes:

Moderadora FG1: eu tentei fazer a mesma pergunta para todos.

P11: e a gente atrapalhou. eu mesmo interrompi umas duas vezes.

Moderadora FG1: não, mas pode fazer isso. Não é uma coisa que desvia completamente, mas o moderador traz de volta para as perguntas.

P11: Eu vi pelo menos assim eu cheguei atrasada, mas a moderadora parece com aqueles que mede uma mesa né Mesa Redonda.

Também foi tema de discussão a questão da interação e construção de um conhecimento colaborativo, do papel do moderador de convidar os participantes para a conversa, além de se entender que nem sempre todas as pessoas irão interagir.

Fala dos participantes:

Modeladora FG1: o mediador eu não entendi se tem diferença do moderador para o mediador. eu me vi como mediadora. tem diferença?

Pesquisadora: é uma boa pergunta. eu vou pesquisar isso.

Moderadora: porque eu me vi como mediador aqui.

Pesquisadora: eu estou vendo muita gente falando mediador ao invés de moderador.

Moderadora FG1: eu já fiz um curso e foi bem parecido. Eu fui extremamente neutra não falei o que eu achava de nada e vocês que trouxeram. E se fosse (inaudível) grupo, eu me vi eles resolvendo, que é a coisa do mediador.

P3: uma coisa que eu senti aqui que eu nunca tinha participado de um *Focus Group* eu não facilitando. Porque eu fiquei com muita vontade de fazer pergunta. E aí a gente deve estimular, deixar que os participantes também façam perguntas?

Pesquisadora: sim. Nessa abordagem exploratória, sim. A não ser que você esteja em uma abordagem mais objetiva, aí realmente é algo mais focado.

p11: para o design a empatia, e como ela falou... inaudível

(...)

P11: três é um papel do moderador também. por exemplo, estamos em uma mesa e você vê que alguém não está participando muito. aí você pergunta e você? o que você acha? Você age assim ou deixa fluir?

Pesq: no vídeo tem uma explicação de que você tem que entender que nem sempre todo mundo irá participar da mesma forma. A não ser que realmente *Focus Group* não esteja fluindo.

Seguindo a conversa, um participante perguntou novamente sobre o moderador gravar ou escrever os dados e após a explicação da pesquisadora, eles discutiram sobre episódios de gravação de dados e como isso funciona em casos de mediação de conflitos. A fala dos participantes apresenta alguns dados da discussão. Outros foram omitidos de forma a preservar a identidade dos participantes:

P9: o mediador precisa gravar e escrever as coisas?

Pesquisadora: o ideal é que tenha outra pessoa escrevendo porque já é muita coisa para ele ficar analisando.

P9: é, eu fui para um que eu lembrei agora que tinha outra pessoa escrevendo.

Pesquisadora: assim, tem *Focus Group* também. Porque têm vários tipos de aplicação da técnica. Depende muito da estrutura que você tem. Por exemplo, tem aqueles *Focus Group* da sala de espelho, tem um *Focus Group* que você filma dentro da sala. Mas a questão da filmagem também tem o fato de ter pessoas que não vão querer ser filmadas. De um assunto que sair no grupo não querer em que gravem isso. E tem também a opção de gravar um áudio. Quanto mais dados você conseguir, melhor. mais dados para analisar, mas também mais riqueza de interpretação.

P3: Lá em São Paulo tem umas casas especializadas em fazer *Focus Group*. Eles têm a sala toda pronta, tem espelho, que você não imagina que aquilo é um espelho, e aí geralmente são três salas. As pessoas ficam no meio e do lado tem as pessoas que estão acompanhando. E aí tá tudo sendo gravado com o microfone direcional, cama e tudo mais, e quando você termina a dinâmica eles te enviam todo material se você quiser recortar: “eu quero a fala daquele cara lá”, você vai lá e pega fala do que o cara falou sobre a pergunta. já vem tudo compilado para você.

Moderadora: no caso de mediação que é diferente. não pode gravar. e você anota só palavras.

P11: O que é mediação? não pode gravar?

Pesquisadora: por conta da ética.

Moderadora: o que acontece ali, Vai ficar ali. Por que é babado que acontece geralmente.

P11: a pessoa deixa o celular?

Moderadora: pode entrar, mas não rolou celular no evento. não rola ficar aqui falando

p11: Mas tipo. tá aqui o gravador, aí eu boto sei lá.....

Moderadora: porque o mediador ele tem a moral de dizer que não pode celular na sala. porque acontece em assuntos muito sérios. aqui a gente falou de

coisa bem simples. lá você está falando de um (motivo ou metido por questões da identidade da participante). é porque é muito parecido. por isso que eu estou trazendo.

P3: mas eu passei por uma coisa parecida mês passado a gente estava fazendo entrevista e... (Motivo omitido para preservar a identidade do participante. O participante fala que passou por uma situação de a pessoa falar algo inapropriado sem perceber, mesmo a conversa sendo gravada). cara, eu só olhava para o outro designer e olhava para o gravador. Está gravando! Eu mexi no gravador para ele entender que estava sendo gravado e nada.

P9: essa questão de estar num debate que está mais acalorado, como é que chama?

P11: túnel. túnel de (inaudível)...

P3: e é exatamente por isso que quando a gente está fazendo entrevista a gente fala que esse áudio não vai ser passado para ninguém... é apenas para mim... (...)

Por fim, eles conversaram sobre a percepção pessoal de uma participante sobre a pergunta dos sentimentos e do fato de ela gerar dados mais naturais na resposta do membro do grupo. O trecho abaixo destaca esse momento:

Moderadora: acho que aquela dúvida que ela teve foi pertinente, mas faz todo sentido você trazer a questão dos sentimentos. Como é isso para você? Porque senão a gente ia no mecânico. Eu pego o carro, eu pego o ônibus e não... aí você descreve o trajeto, mas você não fala...

P9: parece terapia. eu nunca tinha parado para pensar que eu me sentia desse jeito. Quando eu parei para pensar, é o sentimento que eu tenho quando eu chego atrasada. Eu passo o caminho todo me sentindo culpada risos.

• Grupo Focus Group 3

Após a aplicação, as participantes também perguntaram se o moderador poderia anotar e a pesquisadora explicou também a possibilidade de se fazer um debriefing. Após essa pequena conversa, o grupo do *Focus Group 2* informou o fim da aplicação e a conversa foi interrompida para iniciar a discussão com todos os participantes do workshop.

Fala dos participantes:

moderadora: Nessa dinâmica que a gente fez, o moderador que fui eu no caso, eu e anota alguma coisa? ou só é o pesquisador?

pesquisadora: Na verdade o ideal é que tenha outra pessoa para anotar. Se ele quiser. depois ele pode fazer um debriefing, que é por exemplo você faz... Assim que você terminou a pesquisa, você senta no computador, pode ser até no celular... até no WhatsApp mesmo, você faz anotação de tudo que aconteceu. Porque está tudo fresquinho na sua mente e aí depois quando você for analisar seus dados você mescla com isso.

P8: Pronto, eu acho que é isso que a gente vai fazer agora. Escrever porque ninguém anotou.

Pesquisadora: se vocês quiserem fazer um debriefing, podem. Mas agora a gente vai fazer uma discussão da técnica. Só se vocês quiserem analisar esses dados.

moderadora: eu descobri que eu faço isso todo dia (risos).

- **Discussão entre todos os grupos**

Finalizada a aplicação de todos os grupos, a pesquisadora perguntou sobre a percepção da técnica. Eles comentaram sobre o tipo de dado gerado, a participação do moderador e o aprofundamento dos dados, além dos pontos convergentes e peculiares de cada pessoa. O trecho abaixo destaca esse momento:

Pesquisadora: o que é que vocês acharam da técnica?

moderadora *Focus Group 3*: eu achei massa!

Participante FG3: eu achei interessante, leve o jeito de de agir até. P8. tava dizendo aqui que já faz isso normalmente. Quando ela tem alguma coisa, ela senta com os professores e já discute. Ela já fazia isso antes. Eu achei bom porque a gente tem uma ideia do universo que a gente está trabalhando aqui. Não sei como a gente vai usar esses dados depois, mas aparece várias coisas: transporte, vários tipos de transporte, vários tipos de sentimentos, de ida e de volta. De ansiedade de estresse. De felicidade porque está vindo. Tem um monte de coisa. Aparece também questões que não são de mobilidade, mas também... segurança que aparece muito. de trazer o computador, os equipamentos e precisar andar na rua... eu achei legal.

Participante 2 FG3: eu achei uma coisa assim. é bom moderador que ele direciona e ao mesmo tempo é uma coisa que é mais fácil fluir do que uma entrevista.

Participante *Focus Group 2*: Eu também achei muito interessante essa técnica e concordo com ela com relação ao moderador. ele dá um direcionamento até para a gente não sair do foco e não falar coisas Que não são pertinentes.

Participante FG2: os dois. No caso ele evita aquele silêncio constrangedor...

Participante *Focus Group 2*: e eu achei muito bacana, porque é uma forma também que você consegue entender um pouquinho do universo daquela pessoa. Do trajeto, não só o trajeto, mas o universo dela. Então tem algumas coisas e algumas ações durante o decorrer do dia que você começa a entender o porquê daquelas ações. Porque você está conhecendo mais um pouquinho daquele processo... daquele universo daquela pessoa e eu acho isso muito bacana, não só com relação ao trajeto, ou a uma atividade de sala de aula, mas para levar isso para um ambiente de vida mesmo. O ambiente de vida pessoal e profissional. Eu acho que é uma técnica muito bacana para você interagir com as pessoas. para não ficar aquela coisa muito formal e é um meio de interação mesmo. Algo agradável.

Moderador FG2: A gente acaba descobrindo também coincidências de trajeto podem ajudar a gente de certa forma. Por exemplo os meninos que vem de Maceió, eu também fico ali quase no meio do caminho, aí fiquei curioso para saber algumas formas como eles chegam aqui. Que de alguma forma pode depois me ajudar a chegar no meu trabalho no litoral.

Vale destacar a percepção de uma participante, em relação a pergunta do sentimento. Como citado anteriormente, os participantes entenderam que essa pergunta trouxe mais naturalidade na resposta dos participantes, segundo trecho abaixo:

Pesquisadora: e vocês?

Participante FG1: Uma coisa muito legal que eu achei, foi a pergunta sobre como está se sentindo. Ela faz muita diferença, porque ela estava até comentando, que sem ela a entrevista fica muito mecânica. Eu gostei bastante dessa percepção mais subjetiva no meio das perguntas.

Participante 2 FG1: o que faz a gente parar. e pensar meu Deus eu senti! O meu sentimento. Eu sinto que? amarrar uma ação. Mas o que é que você sente nessa ação?

Em relação a percepção do papel do moderador, os participantes falaram que tentaram explorar o que o participante falava, a ordem das perguntas (pergunta sobre sentimento sendo aplicada após a pergunta inicial, ou quando o participante se sentiu a vontade), e a questão de perceber características do participante para aprofundar ou não os dados. Após esse momento, a pesquisadora encerrou a técnica *Focus Group*.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: e vocês como moderadores, como vocês se sentiram? Quais foram as dificuldades, os benefícios?

Moderador *Focus Group* 2: eu tentei... fiz algumas perguntas mais ou menos com o roteiro na cabeça, e aí sempre que surgir algo. Algo mais curioso, Mais diferente do que eu esperava, eu tentava explorar mais um pouco, para ver se capturava informações não meramente descritivas. Para saber um pouco mais sobre... os meninos vem de carona, de lá para cá, mas às vezes P. pega uma carona num grupo que tem de WhatsApp na volta. Aí você paga uma taxa. Aí eu tentei explorar um pouco para entender se ele já tinha entrado em alguma roubada, por exemplo.... enfim.. foi mais isso.

Participante *Focus Group* 2: e ele foi um ótimo moderador!

Moderadora FG 1: no meu caso.

Participante *Focus Group* 1: a nossa também foi uma ótima moderadora!

Moderadora FG 1: no meu caso como moderadora, eu observei que eu estava indo primeiro para as perguntas que eram mais esperadas, por exemplo, descreva o trajeto. e depois quando criava uma certa empatia, eu chegava no sentimento. Mas assim, você não chega logo para o sentimento. Porque, assim você inibe a pessoa. Então essa coisa de chegar... primeiro a descrição, depois o sentimento. É bom!

Moderadora *Focus Group* 3: Eu adorei também a experiência. E aí me fez pensar que quando a gente está escutando a pessoa, olhando Olho no Olho, você começa a sentir as entonações de voz, quando ela está falando, mas assim poxa "Não o trajeto é bom, mas" aí ela dá uma respirada e volta. Aí é que eu senti que você pode morder mais e explorar. Quando você percebe a postura mais relaxada da pessoa, é que realmente....

Pesquisadora: que legal!

Participante FG1: Tem futuro, visse Z. (risos)

Pesquisadora: Está ok gente, obrigada. a gente pode agora dar um intervalo para ir para a próxima técnica.

Técnica Entrevista Situada

Antes da aplicação da técnica

Primeiramente, foi apresentado um vídeo (ver transcrição do vídeo) e, durante o vídeo, a pesquisadora escreveu os principais pontos e possíveis perguntas de forma a auxiliar os participantes. Após a apresentação, a pesquisadora solicitou aos alunos a gravar os audios do workshop, explicando que seriam utilizados para fins de pesquisa e explicou as limitações da entrevista situada e que apesar de ela dever ser aplicada no ambiente do usuário, no workshop seria realizada uma simulação da entrevista. Depois, a pesquisadora perguntou aos participantes sobre a percepção das técnicas e eles responderam que entenderam a entrevista situada como uma entrevista que explora do ambiente e da relação das pessoas nele, segundo trecho abaixo:

Pesquisadora: Primeiramente eu vou pedir para vocês autorização para gravar o áudio.

Pesquisadora: Eu também queria explicar também que aqui a gente vai simular a entrevista nessa sala de aula, mas que ela deve ser realizada no cenário real estudado.

Pesquisadora: O que é que vocês entenderam por entrevista situada?

P5: uma entrevista que aborda o cotidiano que é realizada no lugar...

P5: no contexto de fato para inferir sobre as relações das pessoas, com os objetos, como também o problema e principalmente para a se perceber coisas que não são ditas. A gente está, na verdade, vivendo esse processo agora. A gente tá fazendo um projeto pelo X. e é uma agonia porque cada vez que vai a gente percebe mais coisas e o problema fica maior. E é bacana a gente saber que a gente já fez os três tipos de entrevistas. Talvez mais para o semi e não estruturado, do que de fato para uma estruturada. Acho que mais semi e não estruturada. a gente já fez esses dois tipos e estamos há uma semana fazendo.

Então, a pesquisadora perguntou sobre a diferença entre entrevista situada e entrevista etnográfica e eles responderam que a situada estuda a situação da pessoa. Após o feedback, a pesquisadora explicou o conceito de entrevista situada e entrevista etnográfica.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: e qual a diferença de uma entrevista situada para uma entrevista etnográfica? Você saberiam me dizer?

P8: eu acho que a situada é etnográfico também. Não?

Pesquisadora: ela é um método etnográfico, mas em relação a uma entrevista etnográfica comum no dia a dia...

P3: Acho que essa coisa de você ir até o lugar.

P8: Para pegar o cara na situação que você quer estudar... no trabalho, na escola...

Pesquisadora: tem também uma relação que é o conceito de estar situado. Por exemplo, se, no design, você está fazendo entrevista etnográfica, você vai pedir para a pessoa usar um aplicativo, usar o celular, ou usar o artefato que você quer abordar, e você vai ver a relação de uso dentro daquela tarefa que você solicita. Numa entrevista situada, usada no design, você por exemplo está na mesa de trabalho do usuário. Aí você pergunta para o usuário: me explica como essa situação sua no trabalho. como acontece? aí você vai perceber que tem o celular, que tem uma relação junto com o computador, que tem o livro, lápis, caneta, post it, coisas. E você vai entender essa relação situada dele com todos esses artefatos. E também como o corpo dele fala junto com tudo isso que está dizendo. Por exemplo, eu uso o computador assim, mas ao mesmo tempo eu olho no celular. E eu também pego o livro, uso postit para anotar. Então você vai tendo esse conhecimento dessa relação misturada do usuário com vários objetos de uma vez só e não a partir de um só artefato. Você tem uma relação a pessoa, o objeto, o ambiente e o corpo da pessoa. Na entrevista situada que eu vou pedir para você fazer, vamos utilizar de vídeo, para justamente a pessoa ter essa observação dessa relação do corpo. Você não necessariamente precisa filmar o rosto da pessoa, mas o ideal é que você perceba como as mãos falam, o que as mãos pegam, o que abrange essa relação do ambiente. Como o corpo da pessoa fala mesmo. Por exemplo se a gente estiver pesquisando o trajeto, não só as mãos, mas como a perna da pessoa também é utilizada. Como todo esse corpo dela atua nesse ambiente? Eu vou pedir agora fazer uma simulação. Alguém tem mais alguma dúvida?

Em seguida, a pesquisadora pediu autorização para fazer a simulação e perguntou se um participante poderia voluntariamente se disponibilizar para a simulação. Após P1 falar que poderia participar, a pesquisadora iniciou a simulação.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: eu vou pedir agora para a gente fazer uma simulação. E eu vou pedir também para que alguém se disponibilize voluntariamente para conversar comigo sobre a relação de trabalho. Agora, eu não vou filmar. eu vou só fingir que eu estou filmando.

P1: E aí o que é que eu faço. Fico em pé, sentado?

Pesquisadora: sentado mesmo.

Pesquisadora: meu nome é Camille, eu estou fazendo um projeto que a gente busca entender a relação de trabalho das pessoas. Tu podes me falar um pouquinho como acontece a tua relação de trabalho. como acontece o teu trabalho no dia a dia?

Entrevistado: Meu nome é P1. Eu sou (...)

Pesquisadora: (...) Como é que acontece ter o processo de dar uma aula?

Entrevistado: tem o planejamento a(...)

Pesquisadora: tu se preparas onde?

Entrevistado: Geralmente eu escrevo numa sala, e aí (...)

Pesquisadora: Tu poderias simular que tu estás na tua sala de aula e demonstrar esse processo? (...)

Entrevistado: aí tá. eu chego.... precisa levantar?

Pesquisadora: Fica a seu critério.

Entrevistado: aí eu chego, coloco na mesa (...)

Pesquisadora: tu usas mais alguma coisa além do *datashow* e do computador?

Entrevistado: pincel, piloto.

Pesquisadora: e nesse momento de espera, qual é o teu sentimento?

Entrevistado: para ser sincero, (Riso encabulado). Geralmente (...)

Pesquisadora: e o momento da aula no dia a dia?

Entrevistado: eu gosto de dar aula... eu gosto de ser professor... e (...)

Pesquisadora: se tu tivesse nesse momento aqui, tu poderia simular também?

Pesquisadora: para você simular como acontece. Se as pessoas interagem. Como as pessoas interagem...

Entrevistado: nervoso (risos). eu estou chegando na sala com 30 alunos aqui. (...)

Participante: Qual a idade deles?

Entrevistado: Varia (...)

Entrevistado: vou entrar no personagem. Boa tarde pessoal!

Participantes: Boa tarde!

Entrevistado: a nossa aula de hoje vai ser (...)

Pesquisadora: o que está preparado no computador?

Entrevistado: a aula em PDF, ou então algum vídeo para um debate. Varia muito (...)

Então, foi perguntado se eles entenderam a questão do papel do corpo nessa simulação e eles falaram que sim. A pesquisadora pediu, por fim, para eles escolherem o tema a ser aplicado entre as sugestões pré-definidas, apresentou as diretrizes para a prática e sanou as dúvidas.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: Massa! vocês conseguiram entender essa relação do corpo?

Participantes: Sim! risos

Pesquisadora: Agora eu vou pedir para vocês aplicarem. Se dividirem em grupos de três pessoas. Sendo que uma pessoa vai ser o entrevistado e duas pessoas vão ser os entrevistadores. Na verdade, uma pessoa vai ficar responsável pela entrevista e a outra pessoa vai filmar. Eu tenho três celulares aqui se vocês precisarem. O ideal realmente é: quando ele começar a falar que usa o computador, ou celular, você visualizar o artefato. Filmar mais a mão e essa pessoa que vai filmar também pode, em alguns momentos, realizar perguntas.

P2: então uma pessoa filma a outra entrevista e a outra é o entrevistado?

Pesquisadora: Isso. Eu vou colocar aqui os temas que vocês podem escolher, que na verdade são aqueles com exceção do trajeto. a gente vai usar ou momento de almoço no dia a dia, ou o momento de pausa entre as aulas.

P3: almoço

P1: almoço.

Pesquisadora: almoço não é?

P8: o problema do almoço é que a gente não está na avenida.

Pesquisadora: Mas vocês podem fazer fora da sala se quiserem. Infelizmente não tem como a gente fazer no lugar real aqui, mas vocês podem simular esse local para no futuro aplicarem. O ideal também é que alguém esteja filmando a entrevista acontecer.

P6: eu vou dar uma comida para cada um.

P2: então eu sou o entrevistado

P6: pode ser professora?

Pesquisadora: Pode sim! sem problema nenhum!

Pesquisadora: a gente tem 15 minutos.

Participante: Pode ser um grupo de 4 pessoas?

Pesquisadora: Pode! Agora só uma pessoa vai ser entrevistada

Pesquisadora: Pode usar essas perguntas aqui como base (apontando para o quadro). É aquela mesma história. Começa por perguntas fáceis e depois vai aprofundando.

Aplicação

A aplicação também foi marcada por alguns ruídos externos, que inviabilizou a transcrição de alguns momentos. Os participantes demonstraram-se participativos. A maioria possuía empatia prévia e alguns pareciam ter uma relação de amizade. As aplicações variaram em duração e duraram entre 5 e 15 minutos.

Em ambas as práticas, os entrevistadores interagiram bastante com os entrevistados, utilizando de perguntas abertas, aprofundadas, objetivas e de sentimentos. Alguns dos entrevistadores também interpretaram algumas respostas e fizeram auto-julgamento, interferindo na aplicação, mesmo que essa interferência tenha validado dados em alguns momentos. Vale destacar que foi utilizada a pergunta de simulação, que foi aplicada na entrevista 6 e trouxe dados aprofundados e situados. Deve-se ressaltar também que na primeira e terceira a pergunta não foi diretamente um pedido de simulação, apesar de os participantes descreverem a interação com o ambiente no momento de almoço. Esse relato aconteceu na primeira descrição na entrevista 1 e durante a interação das participantes na terceira aplicação e pode também ter um viés do próprio workshop e conceitos da técnica ter influenciado os entrevistados.

Além da interação e do ambiente, os participantes descreveram com detalhes o seu momento de almoço, abordando o que fazem, o processo, o que acham, o que pensam, os sentimentos envolvidos e sua relação com o que fazem, e a visualização da relação do corpo com esse ambiente. Essa relação foi relatada e enfatizada pelos participantes após a aplicação da técnica (ver página x).

- **Entrevista 1**

A primeira Entrevista Situada aconteceu de forma detalhada e aprofundada. O primeiro entrevistador atuou com maior intensidade e utilizou de perguntas aprofundadas, de perguntas de sentimento e de cenário ideal, apesar de também utilizarem algumas perguntas com base na interpretação pessoal, além de indagações que levam a respostas sim ou não. O participante não pareceu se incomodar com a câmera e falou com desenvoltura, detalhando o que faz, sente, sabe e usa e simulando alguns momentos, mesmo sem ser diretamente solicitado. Durante a entrevista foi possível perceber a relação corpo-artefatos, possibilitando aos entrevistadores se situar de acordo com a encenação da entrevistada.

A gravação da prática iniciou com o cumprimento. O entrevistador então fez a pergunta inicial de forma aprofundada e o participante respondeu detalhadamente, falando o que faz, usa e simulando a interação com os artefatos nesse momento, segundo trecho a seguir:

Olá tudo bem? Eu estou fazendo uma entrevista sobre como é o seu momento no almoço no dia a dia. Então, se você puder descrever como acontece esse momento. Como você almoça na sua rotina?

Entrevistado: é bem bagunçada minha rotina de almoço. Minha alimentação de uma forma geral é bem bagunçada. e quando eu estou com apetite. Não é sempre. Eu não tenho essa questão de meio dia almoço e tal. E aí quando eu tenho a oportunidade de almoçar, eu almoço geralmente com alguma coisa. Está o celular do lado, o computador no meu o prato do lado, o suco e o refrigerante do outro (participante mostra em sua mesa a localização dos artefatos). E aí eu estou geralmente atendendo alguém. No dia a dia, eu estou atendendo alguém, no horário de almoço. eu não consigo parar. Aí eu fico sempre. mexo numa coisa, mexo noutra. Vou comendo (participante simula as ações e o comportamento). É meio louco.



Após a resposta, o entrevistador fez uma pergunta sobre um aspecto falado e em determinados momentos interpretou o relato, validando-o. O participante respondeu de forma sucinta e pouco aprofundada:

Entrevistador: Você desce?

Entrevistado: tem uns dias que dá. Aí parou, vai almoçar. Agora no outro dia diferente. Para mim, geralmente essa questão de alimentação, eu não tenho essa regra.

Entrevistador: tu atendes o cliente presencialmente ou digital? Pelo celular ou ao vivo?

Entrevistado: Ou pelo celular, ou ao vivo. Sempre tem alguém chegando para ser atendido, querendo algum documento, ou querendo alguma informação do trabalho.

Entrevistador: Do trabalho.

Entrevistado: do trabalho.

Entrevistador: no caso o foco principal é o trabalho?

Entrevistado: o trabalho sempre.

Entrevistador: de segunda a sexta?

Entrevistado: De segunda a quinta. Na sexta já é bem diferenciado. Às vezes eu não estou no ambiente de trabalho, aí eu só faço o jantar.

Entrevistador: no final de semana, como é o seu almoço?

Entrevistado: nos finais de semana, eu tenho um pouco mais de regra. Por exemplo, eu consigo almoçar normalmente ao meio-dia, uma hora, 1h30... depende muito. De eu ter disposição para fazer e comer.

Em seguida, o entrevistador fez a pergunta sobre o sentimento em relação a um aspecto falado e o entrevistado respondeu de forma aprofundada e detalhada. O entrevistador fez então um comentário interpretando o que o participante falou e o participante respondeu em tom de justificativa. Durante a resposta, o entrevistador 2 interrompeu com uma brincadeira, mas julgando e enviesando o relato do entrevistado que continuou falando.

Fala dos participantes:

Entrevistador: e nessa parte que você falou que é meio corrido, como você se sente? (inaudível).

Entrevistado: eu na verdade não ligo muito para comida. Eu acho um pouco de perda de tempo. Eu preferiria estar fazendo alguma atividade. É igual a dormir. Eu sou um cara muito ativo (simulando correr com os braços). Aí para mim no dia-a-dia almoçar, dá aquela parada, é meio que inútil. Agora eu gosto muito de comer, mas aí na bagunça do meu dia a dia.

Entrevistador: então se você está satisfeito... (inaudível)

Entrevistado: eu assim não penso em mudar, pelo menos por enquanto. Eu gosto dessa coisa de estar em atividade, daí não.... assim... eu sei que não é saudável. Então isso dá um certo estranhamento para quem vê. "rapaz, para!". O pessoal diz: "para, almoça, depois você tenta" e tal. Mas é muito raro isso acontecer. geralmente tem alguém querendo alguma coisa e que não pode esperar, aí eu acabo me envolvendo.

Entrevistador: e com relação a parte de (inaudível), se você pudesse ter uma alimentação legal no seu dia a dia, no almoço...

Entrevistado: Eu tento. Logo de manhã, eu tenho uma rotina já de por exemplo de proteína. Eu estou mantendo um certo grau de tentar me manter no peso. Não ficar também só sedentário. O tempo todo sentado e virar um obeso. Aí, assim, mas eu tento coisas...

Entrevistador 2: protesto com a palavra obeso (risos)

Entrevistado: Agora assim... eu geralmente procuro alimentações que eu tenho prazer de comer. Não adianta eu pegar uma comida só porque vai me emagrecer. Eu quero comer aquilo, porque eu gosto. Aí com isso eu me preocupo. De ter e manter coisas que eu gosto de comer, que eu me sinto à vontade.

Por fim, o entrevistador fez mais uma pergunta para aprofundar o aspecto falado, além de abordar também a relação do almoço com outras refeições do dia a dia e convidando o segundo entrevistador a algum comentário adicional, para então agradecer e encerrar a aplicação:

Entrevistador: e você faz isso no caso?

Entrevistado: Eu faço isso. Eu já tenho encomendado uma dieta de proteínas e vou seguindo. Vou comendo ao longo dos dias. Às vezes aparece alguma besteira. Um chocolate bis aqui tal. Uma guloseima. Aí eu vou aí como. Mas eu sei que não é o ideal.

Entrevistador: e comparando o almoço com as outras duas refeições principais, que é o café da manhã e a janta. Ela é muito (inaudível) ou é nesse formato (inaudível)?

Entrevistado: nesse mesmo formato. mas eu estou tentando manter a questão da alimentação. De ser uma alimentação saborosa, que eu gosto e ao mesmo tempo ela seja mais proteínas e não carboidrato. Eu tinha eliminado isso na minha dieta.

Entrevistador: tem alguma intervenção externa?

Entrevistador 2: não, foi bom.

Entrevistador: obrigado.

Entrevistado: faz sinal de OK para câmera.

• Entrevista 2

A segunda Entrevista Situada também aconteceu de forma detalhada e aprofundada, com a entrevistadora utilizando de perguntas aprofundadas e explorando questões relativas aos sentimentos e percepção. O participante respondeu de forma detalhada e aprofundada.

Durante a entrevista não foi possível perceber a relação situada no cenário. Em um determinado momento a entrevistadora fez alguns comentários pessoais, o que transformou a entrevista em uma interação, seguindo para uma fuga ao tema.

A prática iniciou com a pergunta inicial de forma aberta e resposta aprofundada do entrevistado sobre o que faz e sua percepção. Segue o trecho acima descrito na fala a seguir:

Entrevistadora: Como é que é essa questão de almoço para você?

Entrevistado: o almoço para mim é um momento muito importante do dia. Eu tenho tentado mudar meus hábitos alimentares. Tenho tentado fazer minha própria comida e trazer ela ou mais fresca possível. Eu faço no início da semana e congelo em algumas porções... E aqui no trabalho eu aqueço ela para comer. Uma comida com menos aditivos químicos. Preparada especialmente para mim.

Em seguida, a entrevistadora fez a pergunta sobre sentimento em relação a um aspecto falado pelo entrevistado que respondeu de forma aprofundada revelando o que faz e o processo. A entrevistadora seguiu então com perguntas sobre aspecto falado e o entrevistado com respostas falando o que faz, o que sabe e contando histórias.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: como você se sente preparando essa comida para você mesmo?

Entrevistado: Eu gosto muito de ficar na cozinha e uma coisa. O que eu não consegui aprender foi cozinhar pouco. Em pouca quantidade. Então eu acabei juntando uma coisa com a outra. Eu cozinho umas duas ou três vezes por semana. Acabo fazendo mais comida. É um momento que às vezes eu estou com amigos ou com a minha namorada. Eu cozinho já pensando que aquela comida vai virar a comida dos outros dias durante a semana.

Entrevistadora: quando você traz o seu almoço para o seu ambiente de trabalho, você costuma comer sozinho ou com mais pessoas? Essas pessoas tem acesso ao seu alimento também?

Entrevistado: Eu costumo comer com mais pessoas na mesma mesa. A gente come junto no mesmo horário. Mas acontece que a maioria das outras pessoas não traz a sua comida. Eles compram a comida em algum outro lugar e vem comer junto. Dificilmente a gente compartilha alimentos. Não é comum, mas acontece.

Entrevistadora: e você trouxe no início da entrevista que você quer mudar seus hábitos. Você quer falar um pouco sobre isso?

Entrevistado: Na verdade eu mudei meus hábitos. Eu comia só em restaurante e comia fora praticamente todos os dias. Eu passei a trazer a minha própria comida e agora eu tenho um desafio que vai ser tentar fazer isso. Como eu estou me mudando de ambiente, me mudando de casa, eu não sei se no início vai ser fácil, mas vou tentar seguir o mesmo embalo de antes.

Entrevistadora: e você pode descrever um pouco esses alimentos... para elaborar eles?

Entrevistado: então, todos os sábados onde eu morava, eu morava perto de uma Cooperativa que eles plantavam. É um terreno meio estático (usa as mãos para descrever o terreno). Eles plantavam diversos tipos de vegetais. Então todos os sábados a gente acordava cedo ia lá e comprava ovo vegetais. Ai algumas coisas que não tinha, a gente comprava em outra feira. Semanalmente a gente comprava os ingredientes e ao longo da semana e a produzindo. Geralmente a gente já tinha algumas receitas meio prontas. no

caso que a gente gosta de fazer. e comprávamos ingredientes específicos para aquele prato.

Então, a entrevistadora fez novamente a pergunta de sentimento em relação a um aspecto falado, obtendo respostas aprofundadas e detalhadas e perguntando sobre um aspecto relatado durante o *Focus Group*, segundo descrição abaixo:

Entrevistadora: e o que é que você sente em relação a isso?

Entrevistado: eu passei a ter uma relação muito diferente com a comida. principalmente no momento em que eu comecei a retirar coisas industrializadas. Eu tento comer o mínimo possível de coisas industrializadas. E eu sempre privilégio coisas que eu sei onde foram plantadas. Especificamente, se eu tenho um contato direto com a pessoa que plantou. E eu me sinto melhor. Eu me sinto... por mais que o alimento talvez seja o mesmo. Ter essa relação com a pessoa que comprou e que está produzindo me deixa muito mais feliz. Eu já comprava em feiras, aí depois que eu descobri essa Cooperativa, inclusive caiu de cotação para mim, porque eu comecei a ver que o feirante só é um atravessador. Que está lá pegando dessas cooperativas e levando para vender. Então eu fui direto no produtor.

Entrevistadora: Já pesquisou aqui em Recife algumas?

Entrevistado: não

Entrevistadora: em Boa Viagem tem. e no seu caso, você que é de outro local, você estranha alguns alimentos daqui?

Entrevistado: já faz uns anos que eu estou fazendo uma adaptação a comida nordestina. no início... faz uns 5 anos que eu tenho vindo com frequência. Tem sido (...) no início era complicado, especialmente, como eu ficava muito em hotel, aí acordava muito para o café da manhã. Tinha umas coisas que para mim não fazia sentido ter no café da manhã. Carne, charque acebolada.

Entrevistadora: isso te trazia algum sentimento?

Entrevistado: de estranhamento, no início.

Em seguida, houve uma pergunta, proferida pela entrevistadora, que sugeriu interpretação julgamento dos dados. O participante respondeu de forma aprofundada, justificando a sua percepção.

Fala da participante:

Entrevistadora: te incomodava?

Entrevistado: não chegava me incomodar. Eu sabia que era uma coisa cultural, mas era uma coisa que definitivamente não vivia na minha cultura. Com o passar do tempo, eu passei a entender. Passei experimentar inclusive algumas vezes, embora não tem adotado esse costume. Mas passei a gostar de alguns outros. "Tipo" comida nordestina em alguns outros momentos, como a própria tapioca, cuscuz de vez em quando. Eu morei com um Pernambucano durante muito tempo. A gente também parava nossa comida e eu acabava comendo muita tapioca, aí fui entrando um pouco na cultura nordestina. Mas ainda tem algumas coisas que eu ainda não me atrevo a experimentar.

Entrevistadora: quer dar algum exemplo?

Entrevistado: buchada.

Então, a entrevistadora fez um comentário colocando sua percepção pessoal e que gerou uma pequena interação.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: eu imaginei. no meu caso tudo que termina com (...)

Entrevistado: Engraçado que nesse momento, eu me ponho do outro lado. Lá no (...) então agora quando eu olho eu me coloco um pouco na... no ponto de vista da outra pessoa.

Por fim, foram utilizadas perguntas e comentários aprofundando os dados, mas que transformaram a entrevista em uma interação e levou a uma fuga ao tema, no final, quando os participantes começaram a falar de café. Ao final, a pesquisadora agradeceu e encerrou a entrevista. O trecho abaixo mostra todo esse momento:

Entrevistadora: Mas tu pensas em inserir?

Entrevistado: pois é. é uma ideia.

Entrevistadora: às vezes só está faltando alguém que traga esse hábito.

Entrevistado: sim, sim. É verdade.

Entrevistadora: eu vi no seu Instagram você gosta de fazer café.

Entrevistado: sim.

Entrevistadora: tem alguma particularidade?

Entrevistado: eu coleciono métodos de preparo de café.

(...)

Entrevistadora: e tem algum alimento que você consegue trazer que represente a sua cultura. De onde você vem para o almoço aqui de água?

Entrevistado: dos dois lugares onde eu morei, (...)

Entrevistadora: você pode trazer.

Entrevistado: Espero poder apresentar....

Entrevistadora: foi massa! Adorei saber detalhes.

• Entrevista 3

A terceira Entrevista Situada aconteceu de forma aprofundada com a entrevistada aprofundando os dados e apresentando desenvoltura. Durante a entrevista houve um momento de interação entre as participantes no qual a entrevistada descreveu o ambiente e sua interação com ele, descrevendo alguns dados através do uso de gestos.

Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes e pelos cumprimentos, a entrevistadora pareceu saber do almoço da participante. Além disso, elas pareciam ter uma amizade prévia em projetos juntos. Vale ressaltar também que

foram realizadas perguntas para fins de aprofundamento do que o participante falou e que as respostas em sua maioria foram aprofundadas.

A prática iniciou já com o cumprimento em forma de brincadeira, sinalizando a hipótese de as participantes almoçarem juntas, e seguiu com a pergunta inicial de forma aprofundada. A participante respondeu de forma sucinta e, após uma maior exploração pela entrevistadora, ela detalhou os dados falando sobre o que sabe e o que faz. Segue o trecho com a fala do entrevistado a seguir:

Entrevistadora: Oi A. vamos almoçar juntas? Aliás, eu já almocei e você?

Entrevistada: não, eu vou almoçar ainda. Faz companhia para mim?

Entrevistadora: faço! E aí, normalmente como é o seu dia-a-dia no almoço?

Entrevistada: Ele é bem bacana. Na verdade, ele é bem repetitivo. Todos os dias eu almoço com as mesmas pessoas.

Entrevistadora: em casa, ou no trabalho?

Entrevistada: no caso como é o meu momento de almoço no dia a dia, é no meu trabalho. Ele é repetitivo, ao mesmo tempo ele é meio bacana, porque eu almoço sempre com as mesmas pessoas todos os dias há 4 anos. Vez ou outra que eu almoço com alguma colega, ou eu almoço fora.

Entrevistadora: Vocês levam almoço para o trabalho?

Entrevistada: a gente leva almoço para o trabalho todo dia. Antigamente a gente não levava almoço. Tinha um outro campus... tinha um restaurante que era muito baratinho. O preço era acessível. Era perto e todo dia a gente ia almoçar lá. Quando mudou (...), nós três, é engraçado a relação. É como se fosse Três Irmãos. E aí a gente: “bora começar a trazer almoço?”. Aí a gente todo dia traz o almoço, todo dia espera um pelo outro. Dá a hora. “eita 1h30, vocês estão com fome?. Bora descer para almoçar?”. Às vezes uma não está com fome, aí a gente espera mais um pouco e, quando dá fome, a gente desce.

Em seguida, a entrevistadora fez novas perguntas tentando aprofundar ainda mais alguns aspectos falados, também usando de perguntas objetivas que levam a resposta sim/não, e a entrevistadora respondeu de forma detalhada. No momento seguinte, a pesquisadora fez um comentário, interpretando o relato anterior da participante, que gerou uma resposta validando os dados, mas em tom de brincadeira, seguidos de perguntas subjetivas e objetivas ainda sobre o relato.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: vocês descem para almoçar aonde?

Entrevistada: A gente desce para almoçar no refeitório. Lá no trabalho tem um refeitório que é uma sala feito essa, só que um pouco maior. Tem microondas, tem televisão, tem duas cadeiras de plástico. A gente esquentar, almoça e fica conversando. Colocando alguma polêmica na mesa.

Entrevistadora 2: vocês demoram mais ou menos quanto tempo?

Entrevistada: a gente demora cerca de... é uma hora de almoço todo dia, porque como a gente tem essa lei, legislação trabalhista, então a gente tem

que bater o ponto na hora certa. Se sair de 12:30, volta de 1:30. É assim: vez ou outra tem Intrigas, por conta das polêmicas. Aí fica uma sem falar com o outro, mas aí são mais os meninos, porque eles são mais assim.... eles têm as brincadeiras de meninos. Mas é isso.

Entrevistadora: contigo eles não...

Entrevistada: eles brincam comigo as vezes é pesado, mas eu entendo, por ser homem e a***** aí eu meio que deixo passar.

Entrevistadora: as polêmicas são do trabalho ou da vivência?

Entrevistada: muitas vezes é da vivência. Depende muito da época. Quando a gente está em época de política, aí é política. um fala do político do outro e tal. Então às vezes também é de Tecnologia, por a gente trabalhar com Tecnologia, em vez ou outra fofoca de trabalho.

Entrevistadora: isso tudo no almoço?

Entrevistada: isso tudo no almoço.

Entrevistadora: é a hora que todo mundo quer botar as conversas em dia?

Entrevistada: Exatamente.

A entrevistadora então fez a pergunta sobre o processo e a entrevistadora 2 acrescentou um questionamento em relação ao sentimento e, após a resposta aprofundada e detalhada, a entrevistadora interpretou-a o que, apesar da interferência, gerou um feedback positivo.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: aí então vocês descem, almoçam...

Entrevistadora 2: E como você se sente?

Entrevistada: Ultimamente eu me senti muito cansada. Eu acho que eu estou vindo de uma sobrecarga muito grande no trabalho. E aí na hora do almoço eu praticamente não sinto muita fome, por conta do estresse. Mas tirando esse tempo que eu estou me sentindo cansada, é um horário de intervalo que eu gosto. Eu gosto porque a gente vai conversar alguma coisa. Às vezes, eu levo o jogo Uno e a gente fica apostando. Os meninos tem sempre um aplicativo de jogo e a gente fica jogando. Assim eu gosto por conta disso.

Entrevistadora: é a hora do relax.

Entrevistada: é a hora do relax, isso.

Entrevistadora: normalmente, quando não tem muita polêmica, é a hora do relax. Porque polêmica faz parte também, não é? Se não fica muito todo mundo superficial e não tem cuidado quando discute alguém...

Entrevistada dá um sorriso e faz sinal de conclusão.

Entrevistadora: ótimo! muito bom.

Finalizada a entrevista, durante a aplicação, as participantes relataram que perceberam a necessidade de se retomar a entrevista e abordar um aspecto que ficou de fora. Dessa forma, elas reiniciaram a prática com uma pergunta tentando explorar

o ambiente e a entrevistada o descreve e detalha aspectos sensoriais pessoais. Nesse momento, a partir de uma pergunta mais detalhada sobre o local, além de comentários de interpretação da entrevistadora, descrevendo sua percepção, as participantes iniciam interação entre a entrevistadora e a entrevistada sobre o ambiente. Ao final da interação, a entrevistada relata com detalhes o final de seu processo de almoço utilizando as mãos para descrevendo aspectos detalhados do que faz. Após a resposta da participante, a entrevistadora agradece, finalizando a aplicação.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: sobre o refeitório eu queria perguntar mais detalhes. Como ele é? Como é que você se sente lá?

Entrevistada: o refeitório, como eu falei anteriormente, ele é um pouco maior que essa sala e tem TV e tal. Às vezes eu me sinto (inaudível), porque o ar condicionado a tem uma temperatura muito baixa, baixa no sentido de frio. Então é muito frio. E às vezes você está comendo e está morrendo de frio. É terrível. É muita zuada. Você quer ver a televisão... Ninguém escuta a televisão. A televisão lá é só para olhar. A sala é muito grande. Então você nem inaudível... Quer é só almoçar na paz.

Entrevistadora: Não tem aqueles letreirinhos pagar quando ela tá. A legenda?

Entrevistada: Não tem. Tinha mais alguém deve ter feito alguma coisa, então não sei porque tiraram... e não tem mais. Aí tem momentos aqui é muito ruim. O frio é tão grande que....

Entrevistadora: por causa do conforto. O desconforto térmico é...

Entrevistada: tem dia que você almoça bem, mas tem dia que você almoça desconfortável.

Entrevistadora: porque a comida esfria mais rápido também, não é?

Entrevistadora: E você já está agoniada de frio...

Entrevistadora 2: Vocês guardam a comida lá mesmo?

Entrevistada: Lá tem duas geladeiras e a gente sempre guarda lá.

Entrevistadora: bota o nome?

Entrevistada: não

Entrevistadora: Não precisa. É bem organizadinho

Entrevistada: Não tem isso. Vez ou outra, alguém pega comida de alguém sem querer ou alguém quebra o tupperware de alguém, que é de vidro, mas é tranquilo. Ou então a gente pode guardar na sala. Na sala tem uma mesa e (descrevendo o que fala com as mãos). E às vezes a gente coloca nas gavetas. não estou com pressa.

Entrevistadora: agora é melhor (inaudível), um pouquinho. Porque às vezes você fica o dia todo na sala, aí é melhor descer. Porque sai.

Entrevistada: É. hoje mesmo eu almocei fora. Almocei no restaurante legal, pertinho do trabalho. A única coisa que eu não gosto é na hora de sair, porque você sai defumada. O cheiro é muito forte, mas a comida é boa.

Entrevistadora: o cabelo reclama um pouco. risos

Entrevistada: meu cabelo lavei hoje.

Entrevistadora: eu lavei o cabelo com o cardápio (risos)

Entrevistadora: Então está certo, beleza.



• Entrevista 4

A primeira Entrevista Situada aconteceu de forma detalhada e aprofundada. O primeiro entrevistador atuou com maior intensidade e utilizou de perguntas aprofundadas, de perguntas de sentimento e de cenário ideal, apesar de também utilizarem algumas perguntas com base na interpretação pessoal, além de indagações que levam a respostas sim ou não. Já o segundo entrevistador participou mais ao final da entrevista quando tentou explorar a relação situada, que foi interrompida por uma interação entre os participantes sobre aspectos culturais. A câmera em vários momentos tentou filmar os gestos da participante, apesar de ela não ter descrito o ambiente por gestos como alguns outros entrevistados.

Apesar de o participante ter criado um roteiro, a gravação iniciou com a apresentação do entrevistador, as diretrizes para o entrevistado (de acordo com a orientação do vídeo), seguida pela pergunta inicial de forma aprofundada, além pergunta sobre aspecto falado com a participante se apresentando e respondendo detalhadamente, segundo trecho a seguir:

Entrevistador: Bom dia, eu sou um pesquisador. Eu gostaria que você tivesse um tempinho para responder umas perguntas. Primeiramente, gostaria de dizer que não há respostas certas ou erradas e que tudo que você disser vai ser extremamente relevante para a pesquisa.

Eu queria saber como é que é o seu momento de almoço no seu dia a dia?

Entrevistada: meu nome é B. Sou professora de (...) Então meu dia a dia é bem misto, porque tem dia que eu estou.... normalmente eu estou na coordenação da escola, mas tem dia que eu almoço em casa e tem dia que eu almoço lá. Então é meio diversificado. Metade da semana eu almoço na Instituição onde eu atuo e a outra metade eu almoço em casa, porque eu preciso me ausentar para ir para outro local. Normalmente, quando eu estou

em casa, o meu almoço é tranquilo. Eu almoço com a minha família, mas tem o corre-corre, porque eu preciso almoçar rápido para me organizar e ir embora para as outras atividades.

Entrevistador: Já o seu almoço no trabalho. O trabalho fornece esse almoço ou você precisa se deslocar para...

Entrevistada: normalmente a gente leva, porque eu prefiro realmente levar a minha comida. Normalmente tem uma copa na instituição. Então eu levo o meu almoço e tenho minha pausa. A minha hora de intervalo que também normalmente eu nunca tiro toda. Porque eu almoço, termino e volto para as minhas atividades.

Após a resposta, o entrevistador fez perguntas objetivas e a participante respondeu de forma sucinta e pouco aprofundada. A partir do momento que o entrevistador tentou aprofundar uma pergunta que levou a respostas sim/não, ele obteve respostas detalhadas sobre o que a participante faz.

Fala dos participantes:

Entrevistador: Qual o tempo médio que você...

Entrevistada: um tempo médio de 30 a no máximo 40 minutos.

Entrevistador: Em casa, esse tempo aumenta ou...

Entrevistada: normalmente é o mesmo tempo ou às vezes até menos. Porque eu preciso tomar um banho, me organizar para ir para os outros locais.

Entrevistador: no trabalho, há algum momento de interação? Você tem contatos com outros colegas de trabalho? Almoça todo mundo junto...

Entrevistada: antes até tinha, mas o ambiente era pequeno. Então como eu fico na coordenação, ou fazendo atendimento ao aluno, eu prefiro sempre que as professoras tirem a pausa delas antes. Então eu fico à mercê das meninas. A partir do momento que elas finalizam, eu vou e tiro a minha pausa. Normalmente a coordenação e educação tiram as pausas juntas, só que a coordenação normalmente almoça fora e eu sempre almoço por lá.

Entrevistador: em casa você tem contato com a sua família? Você normalmente almoça junto?

Entrevistada: Isso. Normalmente a gente sempre almoça junto, ou quando eu chego é o momento que a gente para todo mundo para almoçar. Então a gente almoça realmente junto. Normalmente na rua é que eu almoço sozinha, mas em casa eu faço as minhas refeições com a família. Se é almoço, jantar, café da manhã...

Em seguida, o entrevistador fez a pergunta sobre o sentimento e a entrevistada respondeu de forma aprofundada e detalhado, segundo trecho abaixo:

Entrevistador: como você se sente nesse momento, tanto comendo sozinha quanto com a sua família?

Entrevistada: com a família é melhor, porque a gente tem um processo de interação. Aí eu converso um pouquinho como foi a minha manhã, ou como foi o dia... o dia anterior. Então tem uma troca de informações, de comunicação e de certa forma de sentimentos, já sozinha não. Você fica lá sozinha almoçando e quando precisa ter que voltar, atender. Ou deu algum problema em sala de

aula. Aí você vai lá resolver, mas eu prefiro, lógico, estar com alguém ao meu redor.

Após a resposta do participante, o entrevistador percebeu que as perguntas no seu roteiro não cabiam mais e perguntou ao segundo entrevistador se haveria mais algo a complementar. O entrevistador então sugeriu e iniciou a simulação, apesar de ser interrompida por um choque cultural entre significados de comida, e depois seguiu como uma descrição etnográfica.

Fala dos participantes:

Entrevistador: Eu acho que é isso na verdade. As outras perguntas eu acho que não se aplicam tanto.

Entrevistador 2: talvez simular o almoço? Ou é *too much? too much?*

Entrevistado: não

Entrevistador 2: O que é que normalmente você come?

Entrevistado: meu feijão e meu arroz são sagrados.

Entrevistador 2: que feijão. Preto?

Entrevistado: aí varia.

Entrevistador 2: aqui vocês não comem feijão preto?

Entrevistado: Come. Come bastante.

Entrevistador: menos.

Entrevistado: a gente come mais o mulatinho.

Entrevistador: o preto é geralmente quando tem feijoada.

Entrevistado: isso, normalmente em feijoada.

Entrevistador 2: que loucura

Entrevistado: normalmente feijão preto a gente só come com a feijoada. A gente tem costume de comer mais o mulatinho. Agora o meu feijão com arroz é sagrado. Até porque eu não como muita massa. Eu não como macarrão. Então tem que ser o feijão e o arroz. E aí uma carne... a salada também, porque é sagrada... e suco. Normalmente é isso. Agora feijão, arroz, se faltar, B. chora.

Entrevistador: você costuma variar a sua alimentação em casa e no trabalho?

Entrevistado: normalmente a diferença é só na quantidade. Em casa eu como bem mais do que na rua. Na rua eu não como muito não, até por conta do corre-corre, do dia a dia. Mas em casa eu me alimento bem melhor... a quantidade. Até porque o fator de você levar a comida. O fator de marmita. Então você vai requeimar aquele almoço, que, por mais que eu tenha sido preparado no dia, ele vai estar requeimado. Não foi feito e saiu do fogão para poder ir para o prato. Então tem esse processo também. Eu acho que é por isso que eu como menos. Mas normalmente é isso, eu não como muito a massa. Eu também não como muita besteira. Muito antes essas coisas. É mais comida de panela realmente e meu feijão e meu arroz eles são sagrados. Não sou muito fã de lasanha macarrão... não sou muito fã disso não.

• Entrevista 5

A quinta Entrevista Situada não aconteceu de forma tão aprofundada, apesar de o entrevistador usar algumas perguntas para aprofundar os dados. Este abordou a situação de pesquisa, mas não abordou o ambiente, além de fazer perguntas que levam a respostas sim/não, usar de perguntas objetivas e perguntas aprofundadas com um certo viés.

Não foi observado a solicitação para simulação do almoço. As perguntas e respostas ficaram mais restrita ao tipo de comida, apesar de também incluir o processo, interação e o que o participante faz. Deve-se enfatizar que já havia empatia prévia entre os participantes, pois eles atuavam em projetos juntos.

A entrevista iniciou pela apresentação do entrevistador como se simulasse uma entrevista jornalística. Depois o entrevistador fez a pergunta inicial e utilizou de uma pergunta que leva a resposta sim/não e levando o entrevistado para falar sobre o tipo de alimento consumido. O participante respondeu descrevendo o seu processo de almoço, descrevendo o que seria um cenário ideal. Após a resposta, o entrevistador seguiu usando de perguntas objetivas. O trecho a seguir traz esse momento:

Entrevistador: Estamos aqui com (inaudível) e ele vai falar como foi o almoço dele hoje.

Entrevistador: As suas refeições são saudáveis ou você classifica como não?

Entrevistado: Depende, eu sempre tento moderar um pouco um prato mais colorido, como salada, pouco carboidrato. Tem sido regular um pouco mais a alimentação. Isso pode variar um pouco mais. Eu fico no meio termo ali. Usei, mas também após o prato principal como guloseimas. Mas é um pouco difícil, porque eu acabo.... almoçando... meu dia a dia eu almoço mais na empresa onde eu trabalho, então fico um pouco restrito ao que tem no cardápio, mas é até bem variado.

Entrevistador: Você usa alguma bebida também durante o almoço?

Entrevistado: geralmente sim.

Entrevistador: qual bebida?

Entrevistado: um suco.

Entrevistador: Com açúcar ou sem açúcar?

Entrevistado: Com adoçante. Eu priorizo não colocar açúcar no suco.

Entrevistador: qual o tipo de carne que você mais consome?

Entrevistado: mais bovina.

Em seguida, o entrevistador tentou aprofundar fazendo perguntas sobre algo falado pelo participante de forma a entender suas preferências. O entrevistado respondeu de forma tão aprofundada:

Entrevistador: e com a parte mais leve ou com mais gordura... como é que é essa preferência?

Entrevistado: geralmente, no dia a dia, mais leve. Às vezes eu como um pouco mais de frango também. Fica um pouco mais moderado. Como é uma refeição com cardápios bem diferenciados, tem peixe, frango, carne, às vezes suíno. Tem sempre um dia mais específico que tenham as variações. Tem um dia que é muito especial e tem dia que fica mais levezinho. Alguma coisa integral. uma colherzinha de arroz... geralmente assim, mais salada e a proteína.

Após a resposta do participante, o entrevistador tentou aprofundar fazendo a pergunta relativa ao sentimento e outra aprofundando aspectos falados, com um certo viés, pois ele descreveu alguns exemplos do que seriam esses sentimentos na pergunta.

Fala do participante:

Entrevistador: o momento de almoço para você é um momento de relaxamento, descansar, ou não. É tão rápido quanto dia a dia?

Entrevistado: é um momento prazeroso para mim, não só pela refeição. Mas pelo momento de pausa. Geralmente eu vou almoçar quase meio-dia (câmera foca nos movimentos da mão). Então você pega o primeiro horário do expediente de trabalho no pique e, no horário de almoço, geralmente na mesa ficam quatro pessoas ou cinco pessoas. Geralmente colegas debatendo sobre temas. Assuntos totalmente fora do que vai ter no trabalho. A hora da refeição é refeição. Vamos abstrair um pouco do trabalho. E isso se torna muito mais legal. Às vezes até mesmo rola ligação para alguém que está no setor. “Vamos almoçar agora!” (participante faz o gesto de ligar com as mãos) para a gente ir junto. Do local de trabalho para o refeitório, dá 500m. Então dá uma caminhadazinha boa. Andar quase 500m é bom andar junto risos.

Entrevistador: O que seria uma refeição equilibrada para você? uma refeição que tenha mais verdes, mais coloridos no prato? Mais carboidrato? um prato quebrado em relação à saúde?

Entrevistado: Eu acho que um pouco mais verde, pouco carboidrato e também usar mais proteína e não procurar comer comida de proteína mais gordurosa. No caso aquelas gorduras, que no final das contas, é o churrasco. É bom ter uma gordurazinha para queimar uma carnezinha. Para dar o sabor. Eu não vou negar que, quando é churrasco, o churrasco merece sempre um pouquinho mais.

Por fim, o entrevistador usou de perguntas objetivas, seguidas por perguntas de aprofundamento para abordar o momento final do almoço. Vale destacar uma certa interpretação, que foi validada pelo participante nas respostas.

Fala do participante:

Entrevistador: você falou sobre guloseimas de sobremesa, pós refeição, qual seria uma sobremesa que você realmente gosta e....

Entrevistado: pudim.

Entrevistador: e café toma após a refeição?

Entrevistado: não.

Entrevistador 2: Deixa-me te perguntar, o que te levou a mudar... a ter essa alimentação mais regrada?

Entrevistado: na verdade, é um pouco mais do sedentarismo. Se eu não tentar me policiar, pelo menos na alimentação do almoço, aí eu vou ficar mais gordo...

Entrevistador 2: mas foi por médico, você sentiu alguma coisa?

Entrevistado: eu fiz exames e estava bem desequilibrada parte de colesterol... Então vamos tentar trabalhar um pouco mais e ver o que a gente consegue perder de peso e uma qualidade melhor de alimentação.

Entrevistador: e na rua quando você almoça?

Entrevistado: o estrago está no fim de semana (risos). Não é só na rua não, é no final de semana. Porque em casa, durante a semana, eu me policio. Porque eu estou no refeitório. Faço tudo direitinho e a salada. Mas final de semana vem massas, vem pizza, vem lasanha, macarronada. E daí, é o que estraga o cara. Você vai para casa da mãe... Ah isso daí complica. aí foge.

• Entrevista 6

A sexta Entrevista Situada aconteceu de forma detalhada e aprofundada. Durante a entrevista, houve a atuação de somente um entrevistador que participou usando de perguntas aprofundadas, objetivas, de sentimento, além da pergunta de simulação. Houve também em determinados momentos algumas perguntas interpretando e validando os dados.

Vale destacar que não foi recebida pela pesquisadora a gravação de vídeo, apesar de ter sido observado o uso desse artifício pela participante. Devido não recepção da gravação do vídeo pela pesquisadora, não foi possível perceber a relação corpo-artefato, apesar de ter sido realizada a pergunta de simulação e abordada a interação com o ambiente.

A gravação da prática iniciou com o cumprimento e a apresentação do tema. A entrevistadora então fez a pergunta inicial de forma aprofundada e episódica e detalhada e o participante respondeu minuciosamente, falando o que faz, usa e descrevendo a interação com os artefatos nesse momento, segundo trecho a seguir:

Entrevistador: P10, bem vinda, eu queria que você falasse um pouquinho de como é hoje o teu momento de almoço.

Se você pudesse imaginar agora, nesse momento, num dia típico do seu dia a dia e você pudesse imaginar a hora do seu almoço. Como é? Descreve para mim por favor.

Entrevistada: normalmente a hora do meu almoço é uma das minhas horas mais tumultuadas. Porque eu quero aproveitar o tempo de almoço para fazer outras coisas. Então eu nunca estou de fato prestando atenção no que eu estou comendo. Ou eu estou no computador, ou eu estou lendo, ou eu estou respondendo alguma mensagem. Então isso é até um ponto que para mim é bem desafiador. De eu mudar essa minha prática. Porque aí eu acabo comendo mal, porque eu tenho que comer rápido para fazer outras coisas.

Após a resposta, o entrevistador fez uma pergunta sobre o sentimento em relação a um aspecto falado e em seguida aprofundou ainda mais o relato. A participante respondeu de forma bem pouco aprofundada e detalhada.

Fala dos participantes:

Entrevistador: E como você se sente quando isso acontece?

Entrevistada: Depois cai a ficha. No momento você está aproveitando o tempo. Na verdade, eu percebo a ler como se eu estivesse aproveitando o tempo. E depois você se sente mal porque come muito rápido e eu acabo achando que de fato eu estou fazendo a coisa errada. Mas é uma hora que eu não me presenteio. A hora do almoço não é minha... eu faço diversas outras coisas.

Entrevistador: que sentimento faz brotar em você?

Entrevistada: depois eu fico mal, porque...

Entrevistador: mas mal como?

Entrevistada: mal, no sentido de eu vejo que o corpo responde isso. Porque azia, que é propriamente da má digestão... e na verdade cai a ficha. Que você precisa ter um momento seu. Eu estou nesse momento tentando me readaptar.

Em seguida, a entrevistadora perguntou sobre detalhes falados, além de uma pergunta explorando o ambiente e a participante respondeu de forma minuciosa, relacionando os aspectos com o sentimento e descrevendo o que usa, além de detalhar a interação.

Fala dos participantes:

Entrevistador: Agora, porque esse momento não é seu?

Entrevistada: porque eu tento aproveitar para outras coisas, que, na verdade, elas competem com um momento de tranquilidade. E no dia a gente precisa ter esse momento de tranquilidade. Lá, como os Nossos Pais nos ensinaram, que a hora da alimentação é uma hora sagrada. Você deve parar. É um tempo de você se pegar com você mesma. O mundo hoje acaba te levando para outra coisa, dependendo do seu ritmo de vida. E aí eu estou nesse tempo de dizer: "Poxa, agora eu tenho que parar". Eu estou nesse processo tentando me reeducar. Mas como eu já faço isso há muito tempo. Eu preciso de uma reeducação mesmo. Às vezes eu me pego e estou no celular. Eu digo "minha gente, eu já estou nesse celular? "porque às vezes não tem nem essa necessidade emergencial de ter que ser agora. É o hábito. É muito louco.

Entrevistador: E quais as coisas ocupam teu horário de almoço?

Entrevistada: telefone, e-mail. a maioria coisa de trabalho. Normalmente é trabalho. Como também uma questão né? Quando você não mora próximo de casa, que é o habitual em quase todos os seres humanos que moram em

Recife, você acaba almoçando no trabalho. Então às vezes eu fico com preguiça de pegar trânsito para ir por exemplo num restaurante. Aí termino pedindo. Normalmente eu peço almoço no trabalho e também esse fator beneficia a eu não me dá esse tempo.

Então, houve uma pergunta que denotou uma certa interpretação e julgamento da entrevistadora e a participante respondeu justificando sua ação. Após a resposta, a participante fez uma pergunta objetiva seguida por uma de aprofundamento, usando do pronome interrogativo “por quê”.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: no trabalho não tem restaurante próximo para ir andando por exemplo?

Entrevistada: não. Para ir andando até tem, mas não é aconselhável. Normalmente quando eu saio, eu saio de carro.

Entrevistadora: e se você pudesse estimar, você diria que você pede quantas vezes o almoço por semana?

Entrevistada: eu acho que umas 3 a 4 vezes por semana. É, mas difícil eu sair. Eu só me sinto mesmo almoçando no final de semana.

Entrevistadora: por que?

Entrevistada: porque sábado e domingo eu estou em casa, quando eu não estou no Cesar, mas até aqui a gente também se dá esse tempo. A gente acaba saindo em grupo e é até prazeroso, mas em casa eu me dou essa oportunidade de almoçar de fato como eu acho que é necessário. Parar em família ou não, mas eu paro nesse momento, coisa que na semana eu não faço.

Em seguida, a entrevistadora fez algumas perguntas objetivas, seguida pelo pedido de simulação de um momento descrito. Após a pergunta de simulação, a entrevistadora foi aprofundando explorando o que foi falado e os sentimentos relacionados. Por fim, a pesquisadora agradeceu a participante e encerrou a entrevista.

Fala dos participantes:

Entrevistadora: e que tipo de comida você costuma comer na semana?

Entrevistada: na semana, como eu peço muito. Eu já tenho alguns locais estratégicos. Aí é... normalmente a salada, crepe... coisas desse tipo.

Entrevistadora: o teu almoço, geralmente dura quanto tempo?

Entrevistada: uns 15 minutos. eu como super rápido. outra coisa que a nutricionista já puxou a minha orelha. Eu como super rápido.

Entrevistadora: isso tu estás falando do ato de mastigar e comer?

Entrevistada: é.

Entrevistadora: aí me fala mais um pouquinho, se você estivesse se vendo agora. Assistindo X. num dia comum de trabalho, olhando de fora. Como é? você ligou ou pediu no aplicativo?

Entrevistada: normalmente eu peço no aplicativo, e aí....

Entrevistadora: que horas mais ou menos?

Entrevistada: quando eu lembro, eu peço umas 10 horas, porque aí eu não atraso muito, de meio-dia e meia por exemplo. Quando eu não lembro, normalmente, eu deixo pagar pedir umas 11:30. Aí eu já como atrasada. Com o meu tempo médio de café da manhã. Meu horário médio de café da manhã. Aí espero chegar, vem fazer a entrega. E eu como... normalmente na frente do computador mesmo.

Entrevistadora: aí você vai lá fora pagar para fora do prédio, vai pegar e volta e você come onde exatamente?

Entrevistada: Na minha mesa. E tem refeitório lá no meu trabalho.

Entrevistadora: E por que você prefere comer na sua mesa?

Entrevistada: porque eu acho desconfortável o refeitório.

Entrevistadora: Por que desconfortável?

Entrevistada: Porque eu não gosto de estar conversando, ou de estar com muita informação na hora do almoço. E aí é muita zuada. É televisão, é muita gente conversando.... o refeitório não é grande... e você acaba não ficando confortável. Eu não fico confortável.

Entrevistadora: você fica mais confortável na sua mesa

Entrevistada: É. e assim também. porque é uma questão que eu administro meu tempo.

Entrevistadora: Como assim?

Entrevistada: quando eu estou na minha mesa... é uma refeição rápida, porque normalmente eu já peço com esse sentido mesmo de ser rápido. Aí quando eu vou para o refeitório, normalmente eu vou interagir com outras pessoas e acabo demorando mais.

Entrevistadora: e quando você não está nesse ambiente? Porque você falou que o fim de semana é quando você come de verdade. Você usou essa expressão não foi?

Entrevistada: isso

Entrevistadora: aí como é que é no passo a passo?

Entrevistada: então... aí eu... normalmente... preparo ou a gente vai comer fora, ou preparo para minha família e vem a família toda para mesa e a gente tem esse momento mais como lazer, que é o momento de estar todo mundo junto. De aproveitar. É de fato um prazer a comida. Eu acho que no final de semana é mais isso mesmo.

Entrevistadora: e tu consegue estimar o tempo que tu fazes esse mesmo processo de cortar engolir? Você disse que leva 15 minutos um dia típico...

Entrevistada: eu não estimei o tempo, mas é um pouco mais demorado, mas não tanto. Porque eu acredito que é hábito mesmo. Inclusive eu já fui para a nutricionista e ela já me deu essa orientação. "Mastiga para um lado mastiga para o outro"... Risos

Entrevistadora: Qual a diferença de tempo que tu passas Comendo de fato na semana normal E no fim de semana?

Entrevistada: da quantidade?

Entrevistadora: isso. Do tempo que você entrega no almoço.

Entrevistada: aí eu fico mais na mesa... fico conversando. Sai um, entra outro. É meio que um lazer. Acaba sendo um momento da família, independentemente de você estar no processo de deglutir. Mas aí você está naquele ambiente... Você está na mesa. Para mim, no final de semana, isso é prazeroso.

Entrevistadora: Deixa-me só checar aqui, se eu tenho mais alguma coisa para perguntar? Acho que não. Acho que só isso mesmo. Muito obrigada.

Entrevistada: Obrigada você.

Pós-Aplicação

Da mesma forma do *Focus Group*, após a aplicação da técnica, houve um momento para que todos os participantes conversassem com a pesquisadora e apresentassem a sua percepção sobre a técnica, e sobre a percepção da diferença entre ela e o *Focus Group*.

Primeiramente a pesquisadora perguntou aos participantes o que eles acharam sobre a aplicação da técnica e eles falaram que gostaram, apesar de não detalhar o motivo. O trecho a seguir destaca esse momento:

Primeiro, a famosa pergunta. o que é que vocês acharam da técnica Entrevista Situada?

Entrevistador Entrevista 3: foi ótimo.

Entrevistador Entrevista 5: foi bom.

Participante entrevista 3: foi bom porque a gente já está no caminho. Isso só reforça o que a gente já vem praticando. É bom.

Entrevistador 2 Entrevista 1: Eu não cheguei nem nessa parte. Eu achei bom a integração aqui agora. A do futuro, a gente nem tem ainda (risos).

Participante entrevista 3: Mas é bom que traz subsídios.

Em relação a percepção sobre a diferença entre Entrevista Situada e *Focus Group*, ela foi parecida com compreensão do terceiro workshop, aplicado na UFPE. Eles entenderam que a entrevista situada proporciona um melhor conhecimento do ambiente e de aprofundamento de dados do que em um *Focus Group*.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: o que vocês sentiram de diferença entre a entrevista situada e o Focus group?

Entrevistadora Entrevista 6: eu acho que a situação são os elementos e as interações com o ambiente, conversando com ela...

Entrevistador Entrevista 1: fica mais à vontade.

Participante entrevista 3: eu acho que aproxima mais de uma pessoa só. A gente conversa mais. O outro a gente ouve mais.

Participante Entrevista 4: eu senti isso também.

Sobre a percepção da diferença entre o moderador e o entrevistador, os participantes destacaram atuação do entrevistador sendo mais atuante que o moderador e ressaltaram a importância do segundo entrevistador que complementa o primeiro durante a aplicação, percebendo detalhes que não foram falados.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: em quem foi o moderador e entrevistador?

Entrevistador Entrevista 3: eu fui entrevistadora, ela foi moderadora e ela foi entrevistada.

Pesquisadora: Pela percepção de vocês, a relação do moderador e do entrevistador, o que vocês sentiram de diferente?

Entrevistador 2 Entrevista 4: o entrevistador é bem mais atuante.

Entrevistador Entrevista 3: (...) quando a gente tá assim meio... não é?

Entrevistador Entrevista 2: eu acho que houve um complemento.

Entrevistador Entrevista 3: é isso que eu ia dizer. Complementa.

Pesquisadora: por quê?

Entrevistador Entrevista 3: porque você está no meio da conversa aqui. Você está prestando atenção aqui. Aí, daqui a pouco, sei lá... ela (entrevistador 2) está vendo outras coisas, porque ela está de fora. Quem está de fora, sempre vê outros assuntos. Aí completa. E uma coisa também que até que a gente desligou e ligou de novo foi porque eu ia perguntar uma coisa (simulação) e esqueci aí a gente retomou a conversa, porque a gente achou que era importante.

Vale destacar que, durante a pergunta sobre a percepção do entrevistador, os participantes comentaram sobre o papel do que poderia ser definido como observador, ou seja, o segundo entrevistador, que além de aprofundar as perguntas, filma e observa os detalhes falados. Segundo um dos participantes, a filmagem é importante para olhar por outros pontos de vista e visualizar a relação do corpo falando.

Deve-se ressaltar também a discussão acerca do comentário dos participantes sobre a possibilidade de uma inibição do entrevistado por ter câmera apontada para ele. Isso ficou evidente nas entrevistas dos workshops realizados com os alunos de graduação.

Fala dos participantes:

Pesquisadora: e vocês como entrevistador o que é que vocês sentiram?

Entrevistador 2 Entrevista 4: Eu gostei da parte da filmagem, porque já se encaixa mais no meu trabalho. No que eu desenvolvo no meu dia a dia. Essa questão de observar com a câmera, nesse tipo de entrevista, cai muito naquela sensação de quando a gente está no set gravando um documentário. É bem essa questão. Principalmente em um documentário onde o papel do documentarista é mais observar. Essa sensação me deixou muito à vontade.

Entrevistador 2 Entrevista 9: uma coisa que eu tentei fazer foi dar um dinamismo. Olhar de outros ângulos. E eu tentei focar, como você tinha dito, na coisa da expressão corporal dela. E aí é interessante ver como naturalmente as pessoas gesticulam para reforçar conceitos. Você até vai ver depois. Ela gesticulou bastante.

Participante (Entrevista 1): Uma diferença que eu percebo assim... eu acho que a filmagem deixa a pessoa em pouco menos a vontade, do que quando você só está gravando. É menos invasiva. Quando você grava, como é um celular, uma coisa pequena, você começou a gravação... Aí vai fazendo entrevista... Aí aquele negócio meio que desaparece em determinada hora. A filmagem não, tem sempre alguém apontando alguma coisa para você e instintivamente já é um negócio esquisito alguém mirando com o negócio. Eu acho que se você comparar um pouco vantagens e desvantagens de cada técnica. Eu acho que essa questão da invasividade do filmar.

Pesquisadora: Talvez o filmar direto para a pessoa...

Participante (Entrevista 1): é.

Pesquisadora: entendi.

APÊNDICE E - MOMENTO FINAL

Primeiro Workshop

A pesquisadora pediu para que os participantes escrevessem cada grupo o relato sobre a percepção das técnicas e a diferença entre elas. A seguir, são apresentados os textos com as análises de alguns dos participantes:

Grupo Entrevista 5 e 6:

Esta nova técnica de entrevista, ao contrário da anterior, funcionou de forma mais fluida, ou seja, as perguntas que deveriam ser feitas ao entrevistado eram bem estruturadas e permitam um controle das informações e delimitavam a rumo que a conversa tomava. Além de permitir liberdade para o surgimento de novos tópicos e de não haver a influência da opinião de terceiros.

Grupo Entrevista 1:

- *Focus Group*: parece uma conversa
- Interessante, forma diferente de coletar informações, conforto e a quantidade de informações
- Foi massa porém muita gente deixou um pouco confuso
- Casual, informal, da portas para se abrir, se limita um pouco
- Liberdade na fala, sendo específico
- Flui mais, se auto alimentava
- Mais aprofundada, com um único foco

Focus Group:

Na dinâmica de ontem, podemos perceber que parecia mais uma conversa do que uma entrevista, pois havia mais de uma pessoa sendo entrevistada ao mesmo tempo. Com isso a conversa não perdia o “foco” pois como tinha a presença de mais entrevistados era mais difícil não ter assunto para se discutir. Porém como ela não é estruturada acabava às vezes o mediador ficava confuso pois quando fazia uma pergunta tinha mais de uma resposta, assim, dificultando o processamento de informações.

Entrevista Situada:

A dinâmica que foi realizada hoje foi mais tranquila, pois como havia somente uma pessoa para entrevistar, o entrevistador tinha mais controle em processar os dados. No caso do nosso grupo, o entrevistado se sentiu mais a vontade falar sobre o assunto, pois não havia terceiros para comentar o seu dia-dia, ao contrário da dinâmica anterior. Apesar de parecer uma conversa, tinha toda organização de um entrevista comum.

Segundo Workshop

A seguir, são apresentados os textos com as análises de alguns dos participantes:

Grupo Entrevista 1

As técnicas estudadas foram bastante importantes e ricas na fase atual do nosso projeto que estamos buscando identificar os gostos e as dores do nosso público-alvo

O *Focus Group* trata de forma abrangente sobre um tema e permite o mediador guiar a conversa a partir das respostas do estudados.

A entrevista situada permite o foco maior no objetivo, como o roteiro da entrevista é escrito previamente.

Grupo Entrevista 2

Nesse workshop, nós tivemos a oportunidade de abordar duas formas de pesquisa qualitativas: *Focus Group* e entrevista situada. O que foi muito produtivo, pelo momento que estamos vivenciando no nosso projeto. Observamos algumas diferenças quando comparamos as duas dinâmicas, no *Focus Group* é de uma maneira mais livre, onde o mediador se baseia nas respostas do grupo para lançar uma nova ideia. Além de que acaba gerando mais temas para um debate. Já na entrevista situada, é algo mais preparado, onde o entrevistador já possui um foco e se utiliza de um prévio questionário para desenvolver a dinâmica. Ele acaba ficando a vontade para caminhar nos assuntos de acordo com as respostas do entrevistado. Enfim, foi muito válida a experiência, já que vamos utilizar com frequência no nosso projeto. Muito obrigado pelo conhecimento e pela paciência.

Grupo Entrevistas 4 e 5

A atividade do *Focus Group* consistiu na divisão de pessoas em grupo e no debate de um tema escolhido. Nesse debate os participantes interagiam entre si e com um moderador pré selecionado. O moderador não atuava de forma contínua no debate, oferecendo na realidade pequenas provocações para assegurar que o debate em questão ocorra de tal forma a ser condizente com o tema escolhido a ser debatido. Já a atividade de entrevista situada foca mais na interação do usuário com os objetos que participam de seu cotidiano. Estabelecendo uma comparação entre os dois é possível observar que o mediador atua de forma menos ativa no *Focus Group* enquanto que na entrevista situada ele está em constante diálogo com o entrevistado. Isso acontece justamente porque no *Focus Group* o mediador atua mais como um observador e na entrevista as provocações tendem a ser mais constantes porque o mediador está interagindo apenas com um usuário. Além disso é possível perceber que a pesquisa situada pode ser mais ou menos afetiva dependendo de onde a é realizada. A partir do momento que observamos não somente a fala do entrevistado como também seus gestos temos uma perspectiva diferente sobre o indivíduo que está sendo entrevistado. Enquanto que no *Focus Group* o foco é a interação entre os indivíduos.

Quarto Workshop

Por fim, a entrevistadora agradeceu os participantes e pediu para cada grupo escrever individualmente sobre a percepção em relação às técnicas e a diferença entre elas. Essas descrições serão abaixo apresentadas:

Grupo Entrevista 3

E a gente vai falar sobre o que a gente achou de cada técnica que são o *Focus Group* e a entrevista situada. A diferença eu achei que a *Focus Group* ela foi muito mais... como é que posso falar... mais para ser ouvinte. Você consegue captar mais. A gente não aprofunda muito. É ouvinte. A gente percebe mais. A gente ouve mais. E na outra, eu acho que é uma conversa mais aprofundada. Na entrevista situada, a gente acha que é uma conversa mais aprofundada, por ser de 1 para 1, também tem a mediadora né? que está filmando e, dependendo da pessoa, possa ser que ela se sinta um pouco acanhada ou não. É porque o fato de filmar eu acho que pode inibir um pouco, enquanto o outro, até pela conversa em grupo, a pessoa acaba esquecendo que está sendo gravada e... aí eu acho que se solta mais... assim na hora de falar das opiniões.... E uma fala pode puxar outro assunto dentro do contexto. Se bem que o nossa entrevistada não pareceu tão estressada com a câmera. Ela estava à vontade com a gente. Ela pode ficar... causar isso. Comigo causaria. Eu também acho que eu também fico intimidada (participante 2) mas, graças a Deus, a gente resolveu aqui. Fluiu bem. E o outro foi bom que já teve um universo maior né? O *Focus Group* a gente tem um universo maior. A gente viu um monte de diferentes caminhos para a faculdade. A pé, de carro, de Uber, de metrô... O *Focus Group* na verdade ele permite que você troque experiências e escutar a experiência de outras pessoas. Já a entrevista situada não. O foco é mais no indivíduo. Em um. Naquele ambiente, fazendo aquela atividade. Em conjunto com os objetos que estão redor. O que permite uma análise mais completa da situação. Observando a forma de gestos também o que que ele pega, o que que ele usa, para onde ele olha... Então, nesse sentido, a situada é mais completa. Cada um acho que tem um ponto forte e aí vai depender do que vai se pesquisar.

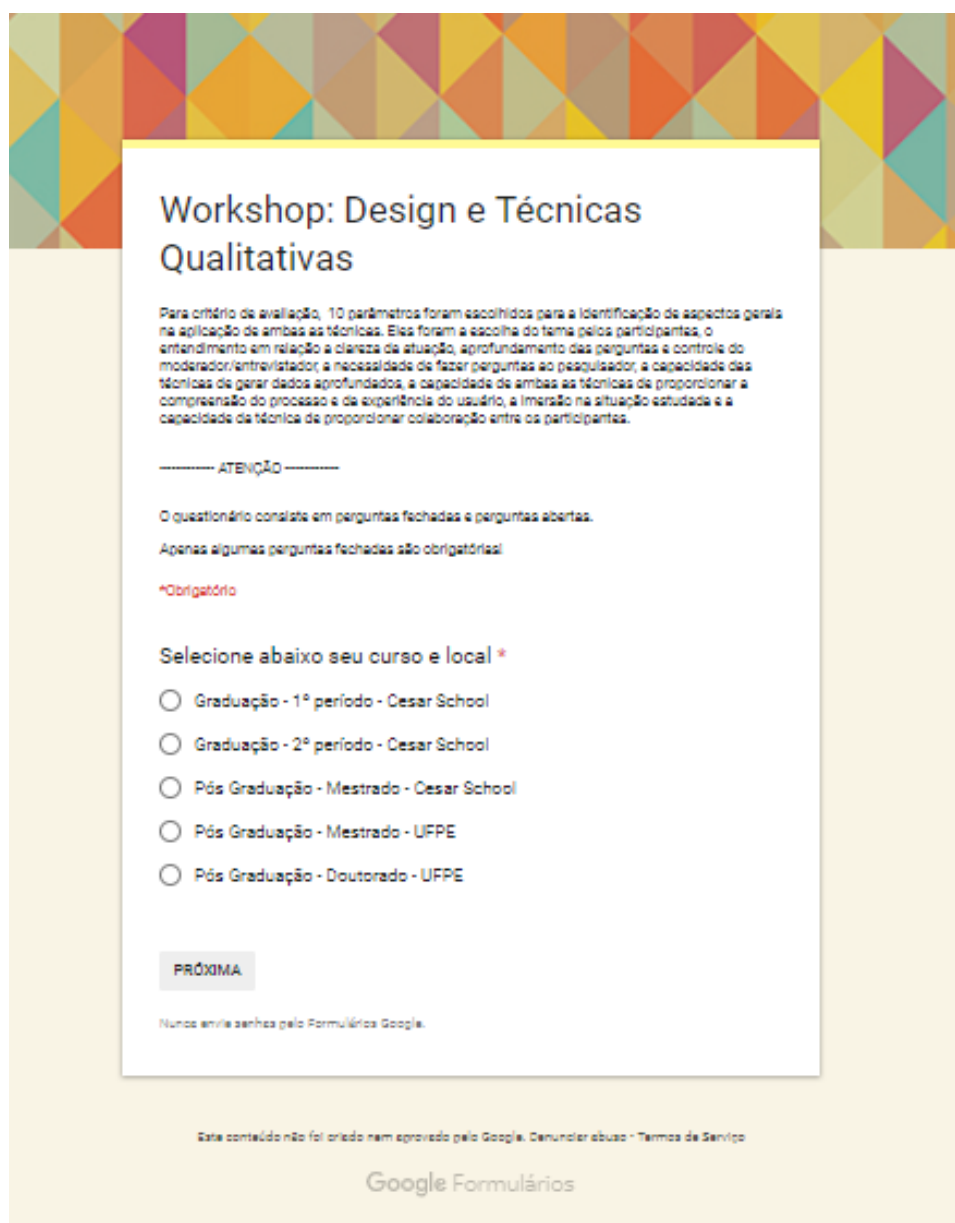
Grupo Entrevista 4

As entrevistas são ferramentas interessantes e fundamentais para o processo de levantamento de informações e entendimento do contexto do usuário. No *Focus Group*, o maior valor é a troca coletiva e a comparação mais direta e assertiva das informações dos usuários. Percebemos que na Entrevista Situada, o entendimento é ainda mais profundo, justamente pelas relações contextuais dos objetos e pessoas no seu ambiente real. A nossa percepção entretanto das experiências realizadas na sala de aula não soou como 100% assertiva, já que possuímos um relacionamento prévio e não estamos inseridos no nosso contexto real, e sequer vivenciamos a ação proposta. Num cenário ideal, com certeza as ferramentas serão muito eficazes.

Grupo Entrevista 5

Na visão do trio, percebemos que durante a entrevista conseguimos dar um foco no objetivo da entrevista e a partir daí coletar os dados necessário enquanto no *Focus Group* a dispersão pode ser maior assim como poder de influencia externa durante a execução da técnica.

APÊNDICE F - MODELO QUESTIONÁRIO



Workshop: Design e Técnicas Qualitativas

Para critério de avaliação, 10 parâmetros foram escolhidos para a identificação de aspectos gerais na aplicação de ambas as técnicas. Eles foram a escolha do tema pelos participantes, o entendimento em relação a clareza da situação, aprofundamento das perguntas e controle do moderador/entrevistador, a necessidade de fazer perguntas ao pesquisador, a capacidade das técnicas de gerar dados aprofundados, a capacidade de ambas as técnicas de proporcionar a compreensão do processo e da experiência do usuário, a imersão na situação estudada e a capacidade da técnica de proporcionar colaboração entre os participantes.

----- ATENÇÃO -----

O questionário consiste em perguntas fechadas e perguntas abertas.
Apenas algumas perguntas fechadas são obrigatórias!

***Obrigatório**

Selecione abaixo seu curso e local *

- ☐ Graduação - 1º período - Cesar School
- ☐ Graduação - 2º período - Cesar School
- ☐ Pós Graduação - Mestrado - Cesar School
- ☐ Pós Graduação - Mestrado - UFPE
- ☐ Pós Graduação - Doutorado - UFPE

PRÓXIMA

Nunca envie senhas pelo Formulário Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. Denunciar abuso - Termos de Serviço

Google Formulários

APÊNDICE G - MODELO TCLE



Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Artes e Comunicação
Rua Prof. Luiz Freire, s/n
Cala Postal 7051
50730-970 Recife PE Brasil
Tel: + 55 81 962225151

camille.design@hotmail.com

Recife, 13 de setembro de 2017

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(PARA MAIORES DE 18 ANOS OU EMANCIPADOS - Resolução 460/12)

Convidamos o (a) Sr. (a) para participar como voluntário (a) do Workshop Design e Técnicas Qualitativas, que está sob a responsabilidade da mestrandia Camille Nascimento Santiago Caminha, com endereço na Rua dos Operários, 321/902 Torre e CEP 50710170, Recife, PE, Brasil, telefone 81 99222-5151 e e-mail camilledesign@hotmail.com para contato da mestrandia. A pesquisa de mestrado de Camille Santiago Caminha é orientada pelo professor Dr. Fábio Campos, e-mail: fc2005@gmail.com.

Caso este Termo de Consentimento contenha informações que não lhe sejam compreensíveis, as dúvidas podem ser tiradas com pesquisadora e apenas ao final, quando todos os esclarecimentos forem dados, caso concorde com a realização do estudo pedimos que rubriche as folhas e assine ao final deste documento, que está em duas vias, uma via lhe será entregue e a outra ficará com o pesquisador responsável.

Caso não concorde, não haverá penalização, bem como será possível retirar o consentimento a qualquer momento, também sem nenhuma penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Diferentes métodos de pesquisa que envolvem usuários possuem diferentes diretrizes para melhores práticas na concepção de produtos e serviços. Os métodos qualitativos no Design são necessários no que se refere a compreensão de como acontece a experiência do usuário e dos detalhes envolvidos nesse contexto. De como compreender cenários complexos, as motivações das pessoas e como gerar insights a partir desse entendimento.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar aplicação das técnicas qualitativas de Design e Entrevista Situada. A aplicação se dará por encontros feitos no máximo em dois momentos através do workshop "Design e técnicas qualitativas". Este possui 3h de duração e será aplicado em um ou dois dias, nesse caso sendo 1h30 (uma hora e trinta minutos) por dia, e tem por objetivo o exercício prático das técnicas qualitativas na fase de exploração de problemas do Design. Para tanto, contará com a prática das técnicas Focus Group e Entrevista Situada, descritas a seguir:

- **Técnica I – Focus Group**
Focus Group é uma simples e informal discussão entre pessoas sobre tópicos específicos (Becket al., 1986: 73) e pode ser descrito como uma entrevista em grupo.

Na primeira etapa da prática aqui proposta, os participantes irão aplicar a técnica Focus Group através de um tema escolhido e instruções previamente apresentadas.

- **Técnica II – Entrevista situada**
A Entrevista Situada consiste em entrevistas com pessoas reais no ambiente cotidiano (Ylirisku & Buur, 2007). Por ser realizada com pessoas no local de estudo, essa técnica proporciona ao designer acesso a detalhes das práticas das pessoas.

Na segunda etapa do workshop, os participantes irão aplicar a técnica Entrevista Situada, também através de um tema escolhido e instruções previamente apresentadas.

A pesquisadora terá o papel de apresentar e explicar as técnicas acima descritas e se manterá como observadora e facilitadora da atividade, coletando os dados necessários e se fazendo disponível para tirar dúvidas. Para a coleta, os procedimentos que a pesquisadora irá utilizar envolvem anotações e gravações de áudio e dos vídeos gravado pelos participantes no momento da atividade.

RISCOS diretos para o voluntário: Como riscos, pode ocorrer possível constrangimento por estar sendo filmados durante a aplicação da Entrevista Situada e áudio gravados durante toda a aplicação das técnicas. Como forma de amenizar os possíveis riscos aos participantes, as regras serão aplicadas de forma mais simples possível para o seu entendimento, ficando de livre decisão do participante de gravar os vídeos ou não. Em relação ao áudio, será comunicado e solicitado a toda a turma, ao início do workshop, que a gravação do áudio e todos os dados coletados serão utilizados somente para fins de pesquisa, mantendo seu anonimato.

BENEFÍCIOS: Os benefícios envolvem a participação e experimentação das técnicas para a aplicação em projetos de Design de artefatos, digitais ou não, serviços e pesquisas diversas, além do aprendizado sobre as técnicas qualitativas de design Focus Group e Entrevista Situada e suas diferentes aplicações.

Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos acadêmicos ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários. Os dados coletados nesta pesquisa gravações, entrevistas, fotos e filmagens ficarão armazenados em pasta de arquivo em um computador da pesquisadora pelo período de mínimo 2 anos.

Nada lhe será pago e nem será cobrado para participar desta pesquisa, pois a aceitação é voluntária.

(assinatura da pesquisadora)

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

Eu, _____, CPF _____, abaixo assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar do Workshop Design e Técnicas Qualitativas, como voluntário (a) para a pesquisa de mestrado da mestranda Camille Nascimento Santiago Caminha. Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pelo(a) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Local e data _____

Assinatura do participante: _____

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimentos sobre a pesquisa e o aceite do voluntário em participar. (02 testemunhas não ligadas à equipe de pesquisadores):

Nome: _____	Nome: _____
Assinatura: _____	Assinatura: _____