

3. Metodologia da Pesquisa

Esta pesquisa foi concebida com o intuito de identificar os temas que permeiam o discurso de profissionais que prestam serviços de consultoria de TI e que, uma vez analisados, organizados e estruturados, podem contribuir para responder à questão “O que significa ser um profissional de TI que presta serviços de consultoria na área de TI?” proposta como a principal questão para conduzir este trabalho.

As seções do presente capítulo se destinam a apresentar as características da metodologia utilizada, a estratégia escolhida para conduzir a pesquisa e a justificativa vinculada à escolha da metodologia, o papel do pesquisador, a seleção dos sujeitos, os procedimentos de coleta e registro de dados, o tratamento dos dados e as limitações do método usado.

3.1. Apresentação da Metodologia

O trabalho realizado pressupôs a coleta de dados por meio de entrevistas semi-estruturadas e em profundidade com profissionais que atuam na prestação de serviços de consultoria de TI, a análise posterior dos mesmos para identificar as categorias e os temas relevantes, a apresentação dos resultados correspondentes à interpretação do pesquisador referente ao fenômeno central de interesse e das conclusões da pesquisa.

De acordo com Tesch (1990), uma vez que os dados considerados na pesquisa foram constituídos essencialmente por palavras, como partes integrantes da linguagem, o estudo foi de natureza qualitativa.

A pesquisa foi conduzida por meio de um estudo fenomenográfico realizado junto a profissionais de TI que atuam na prestação de serviços de consultoria de TI e pretendeu identificar e apresentar os padrões de dados vinculados à vivência pessoal dos participantes da pesquisa no que diz respeito a

esse tipo de experiência. Assim, o fenômeno central estudado foi a prestação de serviços de consultoria de TI e o objetivo do estudo foi descrever a essência desse fenômeno para os profissionais de TI que executam esse tipo de atividade.

A fenomenografia é uma tradição de pesquisa empírica, aplicável a estudos de natureza qualitativa, que se enquadra no paradigma interpretivista, e permite a investigação das diversas formas em que as pessoas vivenciam alguma situação ou pensam a respeito de um assunto ou de um fenômeno (Marton, 1986; Tesch, 1990).

Segundo Marton (1986), a fenomenografia é uma técnica de pesquisa, desenvolvida pelo Departamento de Educação da Universidade de Gothenburg (Suíça), inicialmente concebida no contexto de pesquisas na área de educação. Esse tipo de pesquisa visa responder a questões relacionadas ao pensamento e ao aprendizado por meio do mapeamento de diferentes formas qualitativas que correspondem à vivência, conceituação, percepção ou entendimento de diversos indivíduos quanto a fenômenos do mundo real. Assim, a fenomenografia procura identificar as relações existentes entre os seres humanos e o mundo que os cerca, mantendo o relacionamento entre o fenômeno e o pensamento a ele associado, sem a intenção de postular qualquer tipo de generalização.

Tesch (1990) considera que o foco da pesquisa fenomenográfica consiste na compreensão do significado de um fenômeno por meio da identificação e da conceituação de temas que refletem aspectos recorrentes e que possibilitam a descrição da essência das experiências e das percepções relativas ao fenômeno analisado, a partir de dados coletados com indivíduos que o vivenciaram ou o vivenciam.

Essa proposta está alinhada com a perspectiva de Marton (1986) que reconhece a possibilidade de um mesmo fenômeno, conceito ou princípio ser descrito de diversas formas, em função da natureza qualitativa da interpretação feita por cada indivíduo que com ele se depara. A fenomenografia é relacional, pois considera a relação existente entre o indivíduo e um dado fenômeno, que, notadamente, corresponde a uma percepção individual e que, portanto, envolve aspectos qualitativos.

Segundo Tesch (1990), dado que a fenomenografia é um tipo de pesquisa qualitativa, ela pressupõe a interação do pesquisador com os dados com o intuito de analisá-los e interpretá-los. O processo requer a análise detalhada dos dados

para segmentá-los e identificar os temas, que correspondem às perspectivas ou às dimensões que constituem a natureza do fenômeno, emergidos a partir da análise dos dados considerados, e, a seguir, categorizar os segmentos de dados, que representam os pontos de convergência identificados, de acordo com um sistema de organização especificado e destinado a organizar os grupos de conceitos, significados e padrões percebidos. As atividades que constituem o processo de análise estão interconectadas, podendo ocorrer de modo simultâneo ou ser executadas mais de uma vez, em função do caráter emergente do estudo. O objetivo da análise é compreender a natureza do fenômeno estudado e descrever sua essência.

Marton (1986), também, reconhece que a categorização da descrição dos temas é o principal produto de uma pesquisa fenomenográfica e menciona que dois aspectos merecem atenção. O primeiro deles está associado à categorização dos temas, uma vez que se procura identificar as características estruturais primordiais diferenciadoras da forma em que as pessoas definem um dado fenômeno, sendo que o resultado pode ser influenciado pela natureza da questão estudada e pelos participantes da pesquisa. O segundo aspecto diz respeito ao fato de as categorias identificadas serem o resultado mais importante do estudo e não existe a garantia de que, em qualquer situação, o mesmo conjunto de categorias seria elencado por outros pesquisadores. Esse fato se justifica porque fatores subjetivos podem permear uma análise qualitativa.

De modo complementar, Creswell (2007b *apud* Moustakas, 1994) destaca que o pesquisador deve se eximir de suas próprias experiências para adotar uma perspectiva isenta quanto ao fenômeno estudado e, assim, evitar a incorporação de algum viés que possa influenciar os resultados.

Segundo Marton (1986), as entrevistas se constituem no principal método para coleta de dados e devem ser realizadas com indivíduos que vivenciem ou tenham vivenciado o fenômeno estudado. As perguntas devem ser abertas para que o entrevistado escolha as dimensões do fenômeno que deseja abordar e que representam uma estrutura de relevância individual. O pesquisador deve adotar uma postura que permita ao entrevistado apresentar suas percepções e suas reflexões sobre sua vivência relativa ao fenômeno em questão, o que pode resultar em rumos diferentes para cada uma das entrevistas realizadas.

3.2. Estratégia e Justificativa

A estratégia de realização de um estudo fenomenográfico foi considerada adequada para conduzir a pesquisa, na medida em que, sendo de natureza qualitativa, seu objetivo foi descrever a essência de um fenômeno central de acordo com a perspectiva dos participantes da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semi-estruturadas e em profundidade, com o intuito de possibilitar que o entrevistado apresentasse sua vivência relativa ao fenômeno central da pesquisa. A análise dos dados permitiu a identificação das categorias e dos temas vinculados à caracterização do fenômeno na perspectiva dos entrevistados. Os resultados correspondem à interpretação do pesquisador sobre o fenômeno central estudado.

A referida estratégia permitiu realizar uma pesquisa exploratória, de caráter emergente, destinada a descrever a relação existente entre os participantes da mesma e o fenômeno central estudado.

Os principais critérios considerados para incluir o profissional na seleção dos sujeitos foram: experiência prática na prestação de serviços de consultoria de TI, especialização em alguma área de conhecimento de TI, alocação exclusiva a uma organização para prestar os serviços de consultoria no momento em que participou da pesquisa.

Cabe mencionar que existia um total de 90 (noventa) consultores alocados à instituição a tempo da realização da pesquisa e, de forma aproximada, o número de sujeitos de cada sexo selecionado para participar das entrevistas correspondia à proporção de homens e de mulheres observada.

O objetivo da pesquisa e as características do estudo realizado foram apresentados de modo individual para cada um dos profissionais que participaram das entrevistas e foi obtido seu consentimento, embora sem a formalização de uma evidência objetiva, para a realização da entrevista, inclusive prevendo a gravação do depoimento para posterior transcrição integral. A questão central e as questões secundárias de pesquisa que seriam abordadas durante a entrevista não foram apresentadas antecipadamente, pois foi considerado como um aspecto

fundamental que o depoimento do entrevistado fosse espontâneo no momento em que cada uma das perguntas fosse formulada pelo pesquisador.

A principal motivação do pesquisador, quando optou por descrever a essência do significado da experiência consultiva para profissionais de TI, foi explorar um dos pilares da prestação de serviços de consultoria, o consultor, que, normalmente, não é abordado de forma explícita quando se realizam estudos vinculados à terceirização de serviços de TI. Normalmente, esse tipo de estudo estabelece o foco da análise em aspectos referentes à relação contratual estabelecida entre a empresa contratante e a empresa contratada sob a ótica de cada uma delas, sendo o consultor de TI abordado apenas como um dos meios necessários para a execução do serviço contratado. De acordo com Hefley e Loesche (2006), é importante a existência de um contrato bem formulado, cujos principais destaques costumam ser o escopo da prestação dos serviços de TI e os indicadores utilizados para aferir o desempenho do prestador de serviços, sendo os consultores de TI tratados de forma genérica como recursos que possuem os perfis requeridos para a execução das atividades relativas ao objeto do contrato.

A presente pesquisa fenomenográfica foi estruturada e executada de acordo com os preceitos formulados por Marton (1986) e Tesch (1990) para estudos dessa natureza.

Foram conduzidas 15 (quinze) entrevistas para levantamento de dados, sendo que todas foram realizadas em uma sala, localizada nas dependências da própria instituição, reservada para tal finalidade com o intuito de minimizar as interrupções, as quais, eventualmente, poderiam desviar a atenção do entrevistado e do pesquisador e, assim, prejudicar o andamento do processo.

Todos os depoimentos foram gravados em meio digital e transcritos de forma integral para possibilitar a posterior análise dos dados obtidos. Os principais objetivos desse procedimento foram possibilitar vários acessos aos dados para confirmar o entendimento das colocações feitas pelo entrevistado e evitar que as mesmas pudessem ser substituídas e/ou influenciadas pela interpretação do pesquisador caso a transcrição não fosse realizada de forma integral.

A duração aproximada das entrevistas variou entre 14 (quatorze) minutos e 52 (cinquenta e dois) minutos. Os intervalos de duração das entrevistas foram os seguintes: 07 (sete) entrevistas tiveram duração superior a 30 (trinta) minutos, 05

(cinco) entrevistas duraram entre 20 (vinte) minutos e 30 (trinta) minutos e 03 (três) entrevistas tiveram duração inferior a 20 (vinte) minutos.

3.3. Papel do Pesquisador

O pesquisador atua na área de prestação de serviços de TI e realizou um esforço metodológico para minimizar a possibilidade de influenciar os depoimentos dos profissionais entrevistados e obter o maior nível possível de isenção nos processos de análise e de interpretação dos dados, de elaboração dos resultados e de apresentação das conclusões associadas à pesquisa.

O pesquisador colocou para cada um dos profissionais entrevistados que o objetivo do estudo seria identificar diferentes tipos de conceitos associados à questão central de pesquisa de acordo com a percepção e a vivência individual relativa a ela.

O pesquisador conhecia todos os entrevistados em função de atividades profissionais executadas anteriormente e durante o período em que a pesquisa foi realizada, como, por exemplo, a participação em projetos e a convivência profissional na instituição à qual estavam alocados para prestar serviços profissionais de TI.

Não foi necessária a obtenção de permissão de nenhuma organização para a realização da pesquisa, pois a mesma teve como objetivo a descrição da essência do fenômeno central, caracterizado como a prestação de serviços de consultoria de TI, de acordo com a perspectiva individual e pessoal dos profissionais de TI que participaram da pesquisa sem a existência de relacionamento direto com uma dada empresa e/ou um projeto em particular.

As informações específicas que permitissem a identificação individual dos entrevistados não foram apresentadas em nenhuma das seções que compõe o estudo, visando assegurar o sigilo relacionado aos dados coletados durante as entrevistas realizadas. Um conjunto de dados demográficos foi utilizado para identificar o sexo, a formação acadêmica básica e complementar, o domínio de

línguas estrangeiras, o tempo de experiência profissional em geral e na área de consultoria de TI, a área de especialização em TI e a relação contratual com a empresa de prestação de serviços de consultoria.

O pesquisador foi responsável pela realização de todas as atividades inerentes ao estudo fenomenográfico em questão. Adicionalmente, não houve a colaboração de nenhum outro pesquisador em nenhuma das etapas de elaboração da pesquisa.

3.4. Seleção dos Sujeitos

Os sujeitos foram escolhidos por meio de uma seleção intencional para permitir a participação de consultores que possuíssem experiência diversificada e que pudessem contribuir de modo efetivo com a pesquisa.

O Quadro 1 apresenta os principais dados demográficos dos profissionais selecionados.

Entrevistado	Formação Acadêmica	Área de Formação Acadêmica Complementar	Tempo de Experiência Consultoria de TI	Principal Área de Conhecimento em TI
E1	Análise e Desenvolvimento de Sistemas	Não possui	01 ano	Programação
E2	Ciência da Computação	Administração e Sistemas de Informação / Análise de Sistemas	09 anos	Gestão
E3	Ciência da Computação	Gestão de Segurança Pública	09 anos	Suporte de Rede
E4	Tecnólogo em Análise de Sistemas e Processamento de Dados	Engenharia da Qualidade	19 anos	Sistemas, Processos e Segurança da Informação
E5	Processamento de Dados	Tecnologia e Projetos de Rede / Gerência de	20 anos	Desenvolvimento de <i>Software</i>

		Projetos de <i>Software</i>		
E6	Análise de Sistemas	Não possui	09 anos	Suporte de Rede
E7	Matemática	Análise de Sistemas / Gerenciamento de Serviços / Gestão de Meio Ambiente	06 anos	Gerenciamento de Projetos
E8	Sistemas de Informação	Gerência de Projetos de <i>Software</i> / Mestrado em Informática (cursando)	11 anos	Engenharia de <i>Software</i>
E9	Tecnologia da Informação	Gestão de Negócios	08 anos	Suporte a Infraestrutura
E10	Tecnologia da Informação	Gestão em Informática	10 anos	Desenvolvimento de Sistemas
E11	Ciência da Computação	Redes de Computadores	11 anos	Rede de Computadores
E12	Informática	Análise de Sistemas / Segurança de Redes	08 anos	Segurança de Redes
E13	Ciência da Computação	Gerenciamento de Projetos (cursando)	05 anos	Desenvolvimento de Software
E14	Análise de Sistemas	Não possui	04 anos	Internet
E15	Informática (incompleto)	Não possui	12 anos	Internet

Quadro 1: Sumário de Características dos Entrevistados

3.5. Procedimentos de Coleta e Registro de Dados

Foram adotados os procedimentos propostos por Creswell (2007a) para efetuar a coleta e o registro dos dados referentes à pesquisa.

Os dados foram coletados por meio de entrevistas individuais face a face, semi-estruturadas e em profundidade.

O principal ponto forte associado ao instrumento escolhido para coletar os dados foi possibilitar que cada um dos entrevistados fornecesse as informações que considerou relevantes, com base em sua reflexão sobre as experiências pessoais relacionadas ao fenômeno em análise, sem um direcionamento que tivesse sido estabelecido *a priori* pelo pesquisador.

Em contrapartida, deve ser considerado como ponto que merece atenção, o fato que cada entrevistado apresentou os dados de acordo com sua visão subjetiva, a qual pode ter sofrido algum tipo de distorção em função da forma em que a mesma foi apresentada e dos fatores que a motivaram e que podem não ter sido explicitados durante o processo.

Todas as entrevistas foram conduzidas pelo próprio pesquisador. Todos os depoimentos foram registrados por meio de gravação digital de seu conteúdo, sendo que, em um momento subsequente, cada um deles foi transcrito de forma integral para possibilitar sua análise.

O Roteiro de Entrevista, apresentado no Apêndice 1, foi utilizado para apoiar a coleta de dados demográficos e apresentar a questão central e as questões secundárias de pesquisa que nortearam as entrevistas realizadas.

As entrevistas foram iniciadas por um levantamento destinado coletar um conjunto de dados demográficos que, posteriormente, permitisse agrupar os participantes de acordo com as características comuns que pudessem vir a ser identificadas a partir de sua análise.

Após o término da coleta dos dados demográficos previstos, foi proposta a questão central de pesquisa cujo objetivo foi obter o depoimento espontâneo do entrevistado quanto à sua vivência e sua experiência pessoal relativas às atividades de prestação de serviços de consultoria de TI.

As questões secundárias de pesquisa foram concebidas para apoiar a coleta de dados adicionais que, eventualmente, poderiam subsidiar o aprofundamento da descrição do fenômeno central estudado.

Durante as entrevistas, o pesquisador fez anotações manuscritas referentes a aspectos que foram considerados mais significativos e que, portanto, poderiam ser úteis durante o processo de análise dos dados.

O objetivo da transcrição completa de cada uma das entrevistas foi possibilitar e facilitar o processo de consulta e de análise dos dados coletados.

3.6. Tratamento dos Dados

Embora não exista um procedimento único para realizar o tratamento dos dados referentes a uma pesquisa fenomenográfica, existem alguns passos básicos que podem ser adotados conforme a proposta apresentada por Marton (1986) e Tesch (1990).

Todas as entrevistas e as anotações realizadas durante o processo de coleta de dados foram transcritas integralmente e lidas diversas vezes para entender o sentido geral do conjunto de informações disponíveis.

A proteção da identidade dos entrevistados foi assegurada por meio da utilização de codinomes sempre que houvesse a referência explícita a alguma parte do depoimento usada para exemplificar e/ou justificar as colocações vinculadas ao processo de análise do fenômeno que foi objeto do presente trabalho.

O processo de análise exigiu a reflexão contínua do pesquisador sobre os dados coletados para identificar e marcar as declarações mais relevantes, propor as unidades de significado, identificar os principais temas vinculados aos significados propostos e produzir uma descrição da essência do fenômeno constituído pela experiência de profissionais de TI que prestam serviços de consultoria de TI.

As declarações selecionadas foram organizadas e codificadas para identificar as categorias com base na similaridade de significados propostos e os temas a eles relacionados e que, de acordo com o entendimento do pesquisador, possibilitariam a descrição do fenômeno central estudado.

A iteratividade do processo permitiu o refinamento dos resultados obtidos. O processo de interpretação pressupôs a interação entre o contexto individual das entrevistas e a categoria à qual uma declaração estava associada. A principal característica distintiva do processo consistiu no fato de não existir nenhuma categoria pré-definida para conduzir o processo de análise dos dados, o que denota o caráter emergente da pesquisa.

Os resultados obtidos a partir da análise realizada foram utilizados para estruturar uma narrativa que descrevesse a essência da experiência vivida por

profissionais de TI relativa ao fenômeno central em estudo que consiste na prestação de serviços de consultoria de TI.

O estudo pretendeu contribuir para aprofundar o entendimento do significado que a experiência de prestar serviços de consultoria de TI possui para profissionais de TI que executam esse tipo de atividade sob a perspectiva destes e que, portanto, mantém estreito relacionamento com a vivência e a experiência pessoal de cada um dos participantes das entrevistas realizadas e concebidas para levantar os dados que seriam utilizados como matéria prima para efetuar a análise do fenômeno em questão.

3.7. Limitações do Método

A pesquisa qualitativa pressupõe que os sujeitos considerados no processo de levantamento de dados correspondam a uma seleção intencional, com um tamanho que pode variar entre 05 (cinco) e 25 (vinte e cinco) elementos, uma vez que eles devem ser escolhidos em função da possibilidade que o pesquisador acredita terem para contribuir de forma significativa com o estudo proposto.

Especificamente para a presente pesquisa, o grupo escolhido foi constituído por 15 (quinze) profissionais que atuam como consultores de TI.

A quantidade de profissionais entrevistados foi considerada satisfatória, pois foi alcançada a saturação, evidenciada pela recorrência do conteúdo dos depoimentos obtidos durante as entrevistas.

Os resultados obtidos ao término do estudo correspondem a uma interpretação do pesquisador dos dados analisados e, de certo modo, refletem a perspectiva que foi adotada para conduzir a análise.

Pelo acima exposto, os resultados apresentados não pretendem ser exaustivos e, portanto, não permitem sua generalização. Adicionalmente, os resultados e as conclusões podem vir a apresentar variações em função da percepção de outros pesquisadores que, eventualmente, possam vir a realizar uma nova análise dos dados coletados e registrados e/ou do grupo que venha a ser

selecionado para coletar um novo conjunto de dados relacionados com o fenômeno proposto para estudo.