

## **4**

### **Métodos**

Este capítulo apresenta a metodologia utilizada no presente estudo, de natureza qualitativa e quantitativa. A parte qualitativa utilizou a Técnica do Incidente Crítico (*Critical Incident Technique* - CIT), a que se seguiu o tratamento quantitativo, utilizando-se Análise de Conteúdo. Ao final, apresentam-se as limitações do método.

#### **4.1.**

##### **A natureza do estudo**

Trata-se de um estudo exploratório com componentes qualitativo e quantitativo. O estudo é exploratório, pois o pesquisador assume não possuir hipóteses definidas para uma pesquisa descritiva e procura a explicação de um fenômeno ainda não conhecido. Devido a seu caráter exploratório, não parte de hipóteses pré-definidas e procura chegar a proposições relativas a fenômeno ainda pouco estudado.

#### **4.2.**

##### **A pesquisa qualitativa**

As pesquisas qualitativas estimulam os consumidores a revelar seus processos de pensamento e detectam sua relação emocional com o tema (GOEBERT, 2003). A pesquisa qualitativa é um tipo de pesquisa própria para a análise dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, permitindo análise profunda de fenômenos sociais e psicológicos que nem sempre pode ser obtida por meio de questionários ou instrumentos quantitativos (EIZIRIK, 2003). Na pesquisa qualitativa, o pesquisador é fundamentalmente um intérprete da realidade (BRADLEY, 1993).

Em caso da existência de grande volume de dados, opta-se por definir unidades menores e, em seguida, reagrupá-las em categorias. Busca-se relacionar entre si de forma a ressaltar padrões, temas e conceitos (BRADLEY, 1993). Em outras palavras, na análise dos dados, o processo consiste na ordenação dos dados, organizando-os em padrões, categorias e unidades básicas descritivas. Durante a interpretação, o processo envolve a atribuição de significado aos achados da pesquisa, explicando os padrões encontrados e procurando relacionar as dimensões identificadas (PATTON, 1980).

Segundo Miles e Huberman (1984), a análise dos dados em pesquisas qualitativas consiste em três atividades iterativas e contínuas:

- Redução dos dados - processo contínuo de seleção, simplificação, abstração e transformação dos dados originais provenientes das observações de campo;
- Apresentação dos dados - organização dos dados de tal forma que o pesquisador consiga tomar decisões e tirar conclusões a partir dos dados (textos narrativos, matrizes, gráficos, esquemas etc.);
- Delineamento e verificação da conclusão - identificação de padrões, possíveis explicações, configurações e fluxos de causa e efeito.

Dessa forma, o estudo foi dividido em duas fases:

- Uma fase inicial exploratória qualitativa, com a respectiva coleta de dados via entrevistas utilizando a Técnica do Incidente Crítico (CIT);
- Uma segunda parte descritiva quantitativa (uma extensão dos resultados qualitativos), em que se utilizou a análise de conteúdo.

#### 4.2.1.

#### A Pesquisa Qualitativa e a Técnica do Incidente Crítico (CIT)

Utilizou-se a CIT na primeira parte do estudo.

A CIT busca, por meio da interpretação dos incidentes narrados nas entrevistas, a produção de dados de maior validade, graças à interação flexível entre pesquisador e pesquisado com o surgimento de elementos novos e não esperados (GOLDMAN e McDONALD, 1987). Geralmente feita por meio de entrevistas, esta técnica é frequentemente utilizada na compreensão de problemas práticos oriundos de aspectos do comportamento humano. São coletados incidentes com significação especial que são posteriormente comparados com critérios sistematicamente definidos na literatura (FLANAGAN, 1954; CHELL, 1998).

Na CIT, o próprio indivíduo apresenta suas respostas, podendo ser por meio de questionários, entrevistas etc. A técnica permite concentrar-se em um caso específico, podendo ser investigados os incidentes sob a perspectiva do indivíduo ou não (BITNER *et al.*, 1994). Graças à forma de abordagem, tem como vantagem minimizar o esquecimento de detalhes.

Sanz Casado (1994) fornece exemplos de aplicação da CIT:

- pedir à pessoa-alvo entrevistada que descreva em detalhes a última ocasião em que aconteceu o incidente crítico a ser estudado;
- perguntar ao entrevistado a respeito de uma lembrança, de alguma experiência ou acontecimento passado, buscando detalhes e comentários sobre o incidente.

Esta técnica, embora bastante utilizada nos estudos de Marketing, muito pouco tem sido utilizada no estudo das emoções (LILIJANDER e STRANDVIK, 1996).

Por outro lado, a CIT tem sido amplamente utilizada nas pesquisas de serviços. Bitner, Booms e Tetreault (1990), em seu artigo “*The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidentes*”, publicado no *Journal of Marketing*, estudaram a Satisfação e a Não-Satisfação no encontro de serviços dando início à utilização da CIT na pesquisa de

serviços. Este artigo teve grande repercussão e é considerado seminal, com mais de 240 citações no *Social Science Citation Index*, tendo inspirado mais de 168 artigos de pesquisa na área de serviços. Um total de 115 artigos utilizaram a técnica qualitativa associada à quantitativa como complemento e extensão da interpretação dos dados (GREMLER, 2004).

#### **4.2.2. Método e Passos de Pesquisa Utilizando a CIT**

Os seguintes passos foram seguidos conforme detalhe no Quadro 7. No Anexo 4, é apresentado exemplo adicional dos passos utilizando a CIT (GREMLER, 2004). Os passos seguidos na CIT foram:

- 1) Determinação do propósito geral da atividade;
- 2) Desenvolvimento de planos e especificações para coleta dos incidentes;
- 3) Coleta dos dados;
- 4) Análise dos dados;
- 5) Interpretação e relato de uma lista de requisitos da atividade.

Quadro 7. Passos da Técnica do Incidente Crítico  
Fonte: baseado em Bitner, Boom e Tetrault (1990)

Para um incidente ser considerado crítico, o objetivo deve ser claro e ele deve ocorrer de forma a que haja poucas dúvidas quanto às conseqüências do ato ou incidente observado (KREMER, 1980). Note-se que se trata de incidentes que ocorreram no mundo real, com possíveis imperfeições, ou seja, não saíram de um laboratório e não são controlados. Os incidentes coletados devem seguir alguns critérios a fim de que possam assegurar certo grau de validade e confiabilidade. A objetividade reforça a necessidade de se restringir apenas ao estudo da mensagem e não do entrevistado. Dessa forma, busca-se estabelecer regras que assegurem a relevância e a redução dos dados alocando-os em classes, podendo ser por indução ou inclusão (KREMER, 1980).

As principais vantagens e desvantagens da CIT (SANZ CASADO, 1994; GREMLER e BITNER, 1992) são apresentadas a seguir:

### **Vantagens**

- O foco encontra-se em comportamentos observáveis e mensuráveis em situações reais.
- Buscam-se os extremos do comportamento, o que torna mais fácil sua identificação por diferentes observadores.
- Não há necessidade de observação direta por parte dos pesquisadores.
- As categorias dos incidentes críticos e comportamentos surgem dos dados.
- Os incidentes críticos são coletados nas entrevistas com base em escalas existentes na literatura.

### **Desvantagens**

- A pesquisa utilizando CIT é intensiva em termos de treinamento de observadores, coleta de dados em grande número de incidentes e organização desses dados em categorias de incidentes e comportamentos.
- A CIT é inapropriada para analisar tarefas de rotina.
- Exige que os entrevistados reconheçam, lembrem-se e relatem os incidentes críticos.
- Os entrevistados podem supervalorizar incidentes com resultados negativos.

Os dados obtidos, uma vez tendo aplicado a CIT, foram tratados por meio de técnicas de análise de conteúdo.

### 4.3.

#### A análise de conteúdo

A análise de conteúdo pode ser quantitativa e qualitativa. Especificamente no presente estudo, enfatizou-se a análise de conteúdo quantitativa.

Dentro da classificação mais usual nas pesquisas de Marketing, o estudo quantitativo se caracteriza por um corte transversal. Busca-se um conjunto de informações, junto a uma ou mais amostras, capazes de permitir a análise das relações entre variáveis estabelecidas na etapa exploratória (MALHOTRA, 2001).

Um das formas mais usuais neste tipo de estudo é a aplicação da análise de conteúdo aos discursos dos respondentes sobre narrativas individuais e diversificadas. A análise de conteúdo foi aplicada no presente estudo. Para tanto, foi utilizado o *software* de Análise de Conteúdo OpenLogos, desenvolvido pelo Professor Dr. Kenneth Rochel de Camargo Jr., do Instituto de Medicina Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ. Trata-se de *software* largamente utilizado nas pesquisas de Ciências Sociais pela sua praticidade e simplicidade.

É recomendada a definição de um quadro de referência que esteja diretamente relacionado ao objetivo da pesquisa. Dessa forma, identificam-se termos e padrões de ideias extraídas do texto para posterior classificação em classes de análise (FLANAGAN, 1954).

Na sequência, para posterior avaliação dos dados, duas pessoas atuaram como juízes, avaliadores ou interpretadores das codificações, classificando as classes ou categorias seguindo um padrão de objetividade e sistematização (MOTTA, 2008). Este procedimento é utilizado para assegurar a confiabilidade da pesquisa. De fato, Koch (1984) recomenda que essa categorização seja submetida a outras pessoas, tecnicamente denominadas de juízes, para revisão e interpretação dos dados. A autora explica que esse conteúdo, depois de avaliado pelos juízes, deve buscar a consolidação dos resultados individuais, cujas diferenças não devem superar os 10%, e, se acontecer, deve-se buscar um terceiro juiz, buscando um consenso final.

No estudo, além do autor da presente tese, que atuou como primeiro juiz, a Sra. Regina Célia de Oliveira Bueno, Mestre em Serviço Social, com grande experiência no tema em questão, foi a segunda juíza.

Em seguida, dá-se o processo de tratamento dos resultados por meio de articulação das similaridades que formam a base da rotulação, que é a denominação de cada categoria (BITNER, BOOMS; TETREAUULT, 1990).

Baseando-se na dedução e na inferência, a utilização desta ferramenta busca uma tendência sistemática a partir da quantificação e do processo de análise.

Posteriormente, para fins de inferência, submetem-se os dados a métodos lógicos analíticos precisos para sua interpretação (BARDIN, 1977). A autora destaca que a análise de conteúdo é um recurso que busca a ultrapassagem da incerteza e o enriquecimento da leitura, e que apresenta dois modelos de comunicação:

- instrumental, que diz respeito à forma definida pelos itens léxicos da representação escrita;
- representacional, no qual o fundamental não está naquilo que a mensagem diz à primeira vista, mas o que ela veicula na sua interpretação dos dados, em seu contexto e nas circunstâncias dos indivíduos.

Normalmente, na análise de conteúdo, segue-se uma série de fases assim divididas (Quadro 8):

a) pré-análise;
b) exploração do material;
c) tratamento dos resultados;
d) inferência e interpretação.

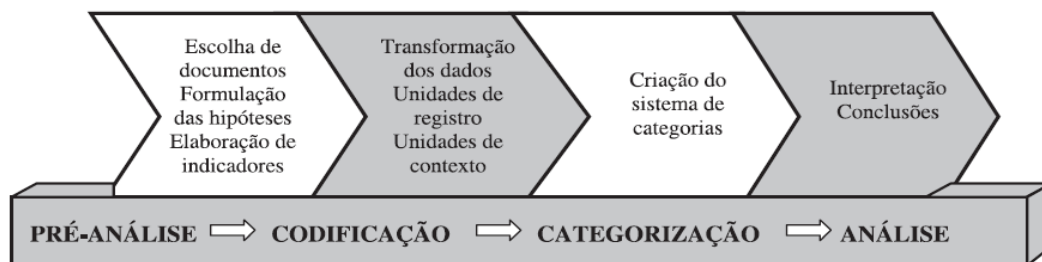
Quadro 8. Fases da Análise de Conteúdo  
Fonte: Baseado em Bardin (1977)

Na pré-análise, devem ser determinadas algumas operações de decomposição do texto em unidades comparáveis de categorização. A categorização é a atividade de exploração do material, ou seja, é a operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação, para futuro reagrupamento, segundo os critérios previamente definidos (FROEMMING, 2001).

A categorização consiste de repetidas leituras e buscam-se classificações dos incidentes para posterior divisão em grupos e em categorias (BARDIN, 1977), podendo, por exemplo, seguir categorias como as apresentadas a seguir:

- Semântico (categoria temática);
- Sintático (verbos, adjetivos);
- Expressivo (categorias que classificam as perturbações da linguagem);
- Léxico (sentido das palavras).

Essa fase do trabalho é de natureza mais subjetiva do que objetiva, porém lança-se mão de critérios de análise que podem ser utilizados (BARDIN, 1977), os quais são apresentados na Figura 9.



Fonte: Bardin, 1977.

Figura 9. Processo da Análise de Conteúdo



Para ter qualidade na formação de um grupo de categorias consistentes, devem se considerar os seguintes critérios:

- Exclusão mútua — Cada elemento não pode existir em mais de uma divisão.
- Homogeneidade — A organização da classificação parte de um único princípio.
- Pertinência — A categoria deve adaptar-se ao material de análise escolhido e deve corresponder às características da mensagem.
- Fidelidade — Deve haver uma definição clara das variáveis do tema.
- Produtividade — Para ser produtivo, o conjunto de categorias deve poder fornecer resultados férteis, índices de inferência e proposições ou hipóteses novas (BARDIN, 1977).

#### 4.4.

#### A categorização da pesquisa (*Coding*)

Baseado na revisão de literatura das diversas escalas utilizadas no estudo das emoções, principalmente na escala CES, de Richins (1997), e DES, de Izard (1977), Westbrook e Oliver (1991), Havlena e Holbrook (1986), e nos conceitos pertinentes de Damásio (2000, 2011), foram construídos os códigos (ou categorizações) utilizados pelo *software* de conteúdo OpenLogus na identificação.

De acordo com os objetivos de pesquisa, limitou-se apenas a buscar, nas narrativas, emoções de valência negativa e do ponto de vista do consumidor de baixa renda. A partir daí, foi construída a seguinte codificação conforme Quadro 9.

<b>Emoções Primárias</b>	<b>Emoções Secundárias</b>	<b>Emoções Terciárias</b>	<b>Reações Comportamentais</b>
Mágoa	Embaraço	Tensão	Reclamação
Tristeza	Tolerância	Irritação	Agressividade
Ofensa	Orgulho		Evasão
Insatisfação	Sufrimento		Resignação
Medo			Boicote
Preocupação			Temor pela opinião de terceiros
Vergonha			

Quadro 9. Codificação da pesquisa

Fonte: Própria

Estudos antropológicos e linguísticos sugerem que, do mesmo modo como especialistas discordam sobre o número e os nomes das emoções básicas, o mesmo acontece com os idiomas. As diferenças culturais, em palavras referentes às emoções, só podem ser mencionadas de passagem neste estudo, pois o assunto é tão complexo que requer trabalho específico. Embora sejam definições formais de dicionários, os significados das emoções apontam para elaborações culturais particulares cujos conceitos podem diferir de sociedade para sociedade. A seguir, são delineados os conceitos utilizados no presente estudo e apresentados exemplos extraídos das entrevistas para ilustrar como foi feita a codificação.

### **Emoções Primárias**

**Mágoa** – Dor. Sentimento de tristeza, signos de expressões como o pesar (MAUSS, 1974); desgosto, ressentimento.

*“... ninguém deu atenção pra mim e eu estava aqui..., era pelos meus trajes as minhas roupas... ninguém me atendeu...”* (Emerson, 34 anos)

**Tristeza** – Sentimento humano que expressa desânimo ou frustração em relação a alguém ou algo. É um estado emocional intrínseco a todo e qualquer ser humano, privado de determinada satisfação pessoal e emocional (SOLOMON, 2002). É uma reação do organismo quando esse se depara profundamente com sua fragilidade:

*“..., e eu não gostei do modelo que ele me deu e eu fui à loja trocar... eu achei que as vendedoras,... teve discriminação, fiquei triste com elas olhando pra mim... tipo uma assalariada...”* (Luciene, 43 anos)

**Ofensa** – Lesão de interesse não patrimonial de pessoa física, desconsideração em relação a uma pessoa (LE BRETON, 2009):

*“... eu chamei uma das vendedoras, ela veio e me perguntou: Só veio olhar ou vai comprar. Senti-me muito, muito humilhada...”* (Aline, 34 anos)

**Insatisfação** – definida como um resultado ruim de uma ou mais experiências de consumo, surpresa negativa (LE BRETON, 2009)

*“... eu não pedi mortadela, pedi o presunto, e ela: Não é que a mortadela é mais barata...”* (Carlos, 27 anos)

**Medo** – Delumeau (1989) refere-se ao medo como tendo diferentes sentidos, que podem ser estudados. Primeiro, conceitua o medo como emoção básica da espécie humana. Depois, como uma emoção que é também construída socialmente, porém sendo associado às precauções em torno da segurança pessoal. Tais modalidades de medo se encontram relacionadas ao chamado mal-estar contemporâneo.

*“Passei no caixa, paguei . Ai os guardas me disseram que era pra mim voltar,... que não era pra mim sair. Que era pra mim pagar...”.* (Amanda 35 anos)

**Preocupação** – Ato ou efeito de preocupar ou preocupar-se. De forma mais ampla, define-se como preocupação de situações físicas ou psicológicas (FLECK *et al.*, 1999).

*“Estava trabalhando e o meu tênis acabou rasgando... meio sem jeito, eu fui até a loja com meu uniforme comprar um tênis. Fiquei preocupada com o que eles iam dizer...”* (Cristiane, 32 anos)

**Vergonha** – É uma condição psicológica, podendo ser forma de controle religioso, político, judicial e social, que consiste em ideias, estados [emocionais](#), estados [fisiológicos](#) e comportamentos induzidos pelo conhecimento ou consciência de desonra. Em inglês, a vergonha se refere a uma emoção intensamente dolorosa de desgraça. Outros idiomas incluem nela muitos outros sentimentos, como o constrangimento comum, a modéstia, e, até mesmo, a antecipação da vergonha. Bradshaw, (2002, p. 42) conceitua a vergonha como a "emoção que nos deixa saber que somos finitos". Uma pessoa pode sentir que sua dignidade foi permanentemente perdida, seja por fazer parte de um grupo que é socialmente estigmatizado, ou por vivenciar um ultraje ou um ridículo (BRADSHAW, 2002):

*“Todo, todo corredor que eu ia, ele estava! ele estava lá atrás de mim! Acho que ele pensava: ‘ladraozinho esta roubando! ‘... eu não sabia onde enfiar a cara...”* (Alisson, 30 anos)

## **Emoções Secundárias**

**Embaraço** – Irresolução, perplexidade, perturbação, constrangimento. O embaraço é considerado uma emoção resultante da autoconsciência social, na mesma linha da culpa, da vergonha ou do orgulho. O embaraço acontece na relação com o outro. É uma emoção pública que resulta da sensação de exposição e arrependimento por uma ação praticada. A expectativa de uma avaliação social negativa relativamente a uma ação, pensamento ou emoção que possam direcionar o comportamento está, na realidade, na base do embaraço (KAUFMAN, 1992).

*“E o vendedor falou que não tinha, se eu quisesse ele ia me dar uma imitação! Me senti embaraçada, porque eu tava vestida com uma roupa simples, uma calça e uma camiseta... Eu me senti muito humilhada sabe...”* (Indiara, 31 anos)

**Tolerância** - Segundo Werneck (2000), ser tolerante é ter consciência da diferença e aceitar a diversidade; o indivíduo em questão não se subordina à opinião alheia, apenas a respeita.

*“Eu continuo com o serviço, na realidade porque eu preciso, mas não, não reclamei pra ninguém, deixei assim...”* (Mara, 47 anos)

**Orgulho** – Posição de dignidade pessoal; brio, altivez. Conceito elevado ou exagerado de si próprio; amor-próprio demais; soberba. É o sentimento da própria grandeza real, existente no íntimo de cada ser, mas transbordado ou desviado do seu verdadeiro curso (ÁVILA, 1967):

*“ ‘Mas moço, eu quero levar a outra marca!’ ‘Se eu fosse a senhora eu levaria essa, está mais barato! E eu falei pra ele: ‘Não mesmo!, então eu não levo mais nada!’...porque eu me senti constrangida, fiquei muito chateada né? Feriu meu orgulho... sou pobre mas isso não está certo.....muito humilhada”.* (Daniela, 30 anos)

**Sofrimento** - Para Dejours (1999), a noção de sofrimento é central e implica um estado de luta do sujeito contra as forças que o estão empurrando em direção contrária aos seus anseios:

*“Saí correndo pra um pronto atendimento particular, chegando ao pronto atendimento. Fui com a roupa que eu estava!... feia, nem me preocupei em me arrumar nem nada,... o pronto atendimento estava cheio, pra variar estava cheio. A recepcionista quando me olhou, já me olhou meio assim, a primeira coisa que ela falou que não tinha atendimento pelo SUS, aí eu cheguei e assim: ‘Mas eu não vim pelo SUS eu vou pagar a consulta, moça, meu filho está sofrendo!’”* (Maria Inês, 40 anos)

### **Emoções Terciárias**

**Tensão** – É um desgaste mental ou emocional, suspense, ansiedade ou excitação. Um estado prolongado e constante de preocupação, alerta e ansiedade, que caracteriza forte carga de estresse (ALBRECHT e LEVY, 1981):

*“Chegou pra mim e perguntou: ‘Ô amigo, você vai demorar muito pra comprar suas coisas?’. De repente por eu estar de chinelo e por ser pobre me falou isso. Fiquei meio assim, mas vai entender?.”* (Gustavo, 29 anos)

**Irritação** – A irritação é uma emoção hostil contra determinada causa. Ainda que seu primeiro impulso dure apenas uns poucos segundos, o estado de irritação pode perdurar por mais tempo (GOLDEBERG, 2000):

*“ Porque a vendedora achava que eu não tinha condições de comprar aquela calça, nem me mostrou. Acho que foi isso, fiquei muito irritada. Aí eu saí, fui à outra loja ao lado, fui bem atendida lá... e comprei uma calça!. Então, na volta, eu passei na primeira loja e falei pra moça... Viu?”* (Ivonete, 45 anos)

### **Reações Comportamentais**

**Reclamação** – Entende-se por reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a uma posição assumida e comunicada ou de insatisfação em relação aos serviços prestados (REIS, 1998).

*“... Se eu estivesse vestida com roupa de marca como todas as pessoas que estavam entrando na loja ...eles teriam me tratado normalmente.”* (Aline, 34 anos)

**Agressividade** – A agressividade é um comportamento emocional que faz parte da afetividade, sendo, portanto, algo natural (SOLOMON, 2000). A agressividade é uma qualidade natural, humana ou animal, que tem a função de defesa diante de perigos enfrentados e de ataques recebidos. Agressividade e medo são emoções fundamentais na sustentação de processos decisórios.

*“ O homem embestou que eu tinha que tirar aquilo de dentro do saquinho da bolsa, tirei, eram os remédios. De novo fui passar pelo caixa, aí eu olhei com a cara bem braba pra ele! Estava a fim de dar uma bordoadinha nele!... já estava discutindo com as pessoas atrás que reclamavam da demora... mas foi horrível: ‘está pensando que sou bandida?’ O que é isso?”* (Nara, 40 anos,)

**Evasão** – Ação de evadir-se, de escapar de algo incômodo. Sinônimo de fuga, escapatória, evasiva, subterfúgio e tergiversação (ÁVILA, 1967).

*“Eles acham que uma pessoa mais simples não tem condições iguais de comprar... do que uma pessoa de classe social mais alta. Eu fui à loja XXX. Mas sai da loja porque eu fiquei constrangida, não consegui comprar nada e fui embora, aí fui a outra loja mais simples”.* (Alessandra, 29 anos)

**Resignação** - Tornar-se animoso no sofrimento. Paciência diante da ingratidão, da adversidade, do infortúnio (ÁVILA, 1967).

*“Eu fui ao Shopping, eu ganhei um presente do XXX, o que eu queria era trocar, ... Aí eu falei: `eu ganhei e queria trocar`. Aí ela pegou, viu o que era e disse que não podia trocar porque tinha um código, não sei o que e eu fiquei bem aborrecida, mas paciência, já estou acostumada, ser pobre é fogo, sempre nos tratam assim...”* (Ana Lúcia, 44 anos)

**Boicote** – Punir alguém ou alguma coisa simplesmente repudiando-o (ÁVILA, 1967).

*“No momento eu disse: `Então aqui tu perdeste uma cliente!` `Pra nunca mais voltar!`. `Olha que eu já comprei aqui fogão a lenha, eu comprei dois beliches, comprei um quarto pra mim, roupeiro grande, tudo eu comprava aqui!`. `Até brinquedos pras crianças de Natal comprava aqui`,... mas me trataram mal, não compro mais... (Sofia, 52 anos)*

**Temor pela Opinião de Terceiros** - Profundo temor ao isolamento, isto é, a pressão social atua fortemente no sentido de importar-se com a opinião de outros. Temor da desgraça, de censura exercida pela opinião pública, no contexto da tirania das classes dominantes (BOURDIEU, 2005).

*“Não, não tenho nada, não devo nada pra ninguém... `Deve e não sabe nem pra quem?` Falou-me o cara do crediário: `Deve o cara!` Respondeu bem alto, e tinha muita gente ali no local, tinha mais gente junto comigo na fila. As pessoas na fila começaram a rir da minha cara...”* (Jonatan, 29 anos)

#### 4.5. População-Alvo e amostragem

A população-alvo do estudo foi constituída por pessoas adultas de ambos os sexos, com idade de 28 a 60 anos, com renda familiar de até quatro salários mínimos (cerca de R\$ 2.400,00) que, de acordo com intervalos de renda definidos pelo IBGE.

A amostra foi do tipo não probabilístico, identificada por *snowball*, e a coleta de dados, na primeira fase exploratória no campo, concentrou-se na cidade de Porto Alegre e periferia, por critério de conveniência (acesso, disponibilidade e permanência no campo) e por existir, na região Sul do Brasil, maior concentração de pobres da raça branca. Destaca-se a importância, para este estudo, de excluir o fator da discriminação racial, em especial da raça negra, bastante numerosa nas classes pobres. Isso foi de fundamental importância para não confundir o propósito do estudo, que é estudar apenas o estigma da pobreza e não o de raça e cor.

Foram realizadas 246 entrevistas entre os meses de agosto 2011 a julho 2012. Depois de analisadas, gravadas e transcritas, 210 entrevistas foram consideradas válidas. O pesquisador utilizou quatro assistentes para a realização das entrevistas, moradores de diferentes comunidades nos municípios da periferia de Porto Alegre, principalmente nos municípios de Gravataí, Viamão, Guaíba e Cachoeirinha. Estes assistentes, após treinamento, foram fundamentais para o pesquisador, no sentido de facilitar a penetração nas comunidades e para encontrar os indivíduos que se enquadravam nas características da amostra.

A seguir, no Quadro 10 (Faixa de Renda), no Quadro 11 (Faixa Etária e Gênero) e no Gráfico 1. (profissões) apresenta-se o perfil dos entrevistados:

<b>Faixa de Renda da Amostra</b>	<b>%</b>
Renda familiar até 1 sal	2
1 a 2 salários	61
2 a 3 salários	59
3 a 4 salários	58
4 a 6 salários (OBS: famílias de mais de 4 pessoas)	35

Quadro 10. Faixa de Renda da Amostra  
Fonte: Própria

Verificou-se que a renda média da amostra foi de três salários mínimos, ou seja, renda média equivalente à classe D, de acordo com o Critério Brasil.

<b>Faixa Etária</b>	<b>%</b>
Idade de até 30 anos	86
Idade de 30 a 40 anos	63
Idade de 40 a 50 anos	40
Idade de 50 a 60 anos	21

<b>GENÊRO</b>	<b>1-masculino</b>	<b>2-feminino</b>	<b>Total</b>
	79	131	210

Quadro 11. Faixa Etária e Gênero dos entrevistados  
Fonte: Própria

A média de idade dos entrevistados foi de 39 anos, com a maior concentração no intervalo de 30 a 40 anos. Em relação ao gênero, a predominância na amostra foi do feminino (62%), em relação ao masculino (38%).

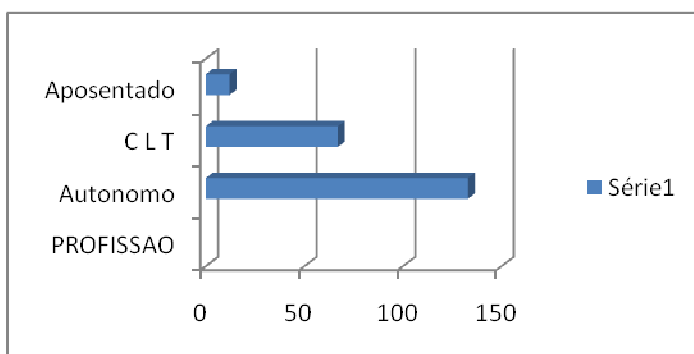


Gráfico 1. Profissões dos entrevistados por grandes grupos  
Fonte: Própria

O Gráfico 1. mostra que a profissão mais comum foi a de autônomo (geralmente empregos informais, com cerca de 140 indivíduos). Encontrou-se uma parcela bem menor de indivíduos com emprego formal (54 indivíduos).



#### 4.6. Limitações da pesquisa

Há limitações que se referem especificamente ao método, enquanto outras se referem a decisões tomadas pelo pesquisador, ou fatos ocorridos no decorrer da realização do estudo.

Gremler (2004) lista uma série de limitações para a utilização da CIT, descritas por outros autores. Por ser um método de pesquisa retrospectivo, os resultados podem “carregar” alguma parcialidade (MICHEL, 2001), em razão de lapsos de memórias dos respondentes (EDVARDSSON, e ROSS, 2001; SINGH e WILKES, 1996), ou pelo fato de o tempo permitir, ao respondente, uma nova interpretação do evento. A natureza do processo de coleta de dados requer dos respondentes uma descrição detalhada sobre o significado de incidente e, por esse motivo, estes podem não ter tempo ou condições de fazê-lo conforme deveriam (EDVARDSSON e ROSS, 2001). Esse tipo de pesquisa pode, portanto, resultar em baixo grau de resposta considerando que a técnica requer tempo e esforço de memória do respondente (JOHNSTON, 1995).

Woodruff *et al.* (1983) explicam que, nesse procedimento, os respondentes são chamados a contar histórias e a se lembrar de eventos, porém a responsabilidade de abstrair e de inferir é do pesquisador e não dos respondentes. Desta forma, as críticas ao método referem-se à confiabilidade e à validade das categorias, motivo pelo qual Flanagan (1954) afirma que esta tarefa requer visão, experiência e julgamento, sugerindo submeter as categorias propostas a outros revisores.

No que se refere às decisões tomadas pelo próprio pesquisador no processo de coleta de dados, vários aspectos podem ser mencionados:

- As entrevistas cobriram uma pequena parcela da população dos intervalos de renda escolhidos, moradores de Porto Alegre e periferia utilizando-se amostra de conveniência; então, não é possível realizar generalizações a partir dos resultados obtidos no estudo.

- Como a amostra foi constituída por indivíduos adultos da raça branca, moradores do Sul do Brasil, os resultados também não podem ser generalizados para outros lugares do Brasil para origens étnicas diferentes.
- A pesquisa cobriu pessoas com idade de 28 a 60 anos. Considerando a abordagem da pesquisa e a problemática proposta, esta população-alvo pareceu ser a mais adequada, mas impede a generalização dos achados para outras faixas etárias.