

3 Método

O presente estudo fez uso de pesquisa exploratória qualitativa, através de entrevistas em profundidade, com perguntas abertas. Durante as entrevistas, que duravam em média 40 minutos, a entrevistadora estimulou o entrevistado a falar livremente sobre o tema proposto, sem se pautar em um questionário. No decorrer da entrevista, fazia perguntas aos entrevistados seguindo um roteiro mental previamente pensado, apenas para conduzir o assunto ao tema proposto, mantendo foco no tema. Por se tratar de um tema 'tabu', ou seja, um tema polêmico e controverso para a instituição de ensino superior de prestígio era importante buscar nas entrevistas exemplos de microagressões, que pudessem ser analisados sob a perspectiva gerencial de marketing.

Havia também uma preocupação da pesquisadora em como abordar este tema sem ofender e/ou constranger o entrevistado. Por esse motivo, optou-se por entrevistas em profundidade, que tiveram como resultado uma enorme densidade de conteúdo por entrevista. Em média, após a transcrição, cada entrevista gerava de 10 a 15 páginas.

Outro ponto de atenção da pesquisadora era em relação ao modo como o conteúdo das entrevistas seria usado. Era necessário explicar aos entrevistados que o propósito da pesquisa não era punir os autores da discriminação, por conta da ofensa que haviam praticado contra o aluno bolsista de baixa renda. Não haveria represália. Os nomes dos entrevistados e dos autores da discriminação, relatados nas entrevistas, seriam mantidos em sigilo e substituídos por nomes fictícios, de modo que os participantes não fossem reconhecidos.

As entrevistas foram realizadas em ambiente reservado, em uma sala, dentro da universidade, aonde permaneciam apenas o entrevistado e o entrevistador.

3.1. Seleção dos entrevistados

O percentual de alunos de baixa renda, que usufruem de bolsa de estudo, parcial ou integral vem crescendo no Brasil. Esse fenômeno ocorre tanto na instituição de ensino superior de prestígio analisada no estudo, quanto nas universidades públicas e privadas, em geral.

Na universidade analisada, alvo da pesquisa, o percentual de alunos na condição de baixa renda é de aproximadamente 20%, o que é considerado um número expressivo, em comparação com as demais universidades privadas de mesmo porte e nível. Este percentual é ainda maior em alguns cursos da universidade, como Serviço Social e Comunicação Social, por exemplo, que concentram percentual maior de estudantes de baixa renda do que cursos como Direito, Engenharia e Administração de Empresas.

Nesta pesquisa foram realizadas 13 (treze) entrevistas em profundidade, com alunos bolsistas de último período de graduação, cursando Engenharia, Administração, Direito, Comunicação Social, Psicologia e Serviço Social, em uma instituição de ensino superior de prestígio, localizada na cidade do Rio de Janeiro. A maioria dos alunos entrevistados tinha entre 18 e 22 anos. Das 13 (treze) entrevistas, 2 (duas) foram descartadas, por não se enquadrarem no perfil analisado, visto que os alunos entrevistados haviam ingressado na universidade com bolsa estudantil, mas ao longo do curso se encontravam em outra condição socioeconômica e não necessitavam mais do auxílio da bolsa. Apesar de descartadas, as duas entrevistas serviram como um ensaio à abordagem do tema e ajudaram na preparação do roteiro de perguntas. Para a seleção dos alunos entrevistados foram consideradas, além da renda familiar do estudante bolsista, também as condições de deslocamento e de transporte até a universidade, assim como as condições de alimentação e manutenção durante o curso. Era necessário que os alunos entrevistados fossem bolsistas e tivessem tido, em algum momento, o apoio financeiro da universidade para manter-se ao longo do curso.

A opção por entrevistar alunos bolsistas de baixa renda, cursando os últimos períodos do curso também foi proposital. Se a escolha tivesse sido por alunos que estivessem ingressando na instituição, além de contribuírem muito pouco com a pesquisa, pois ainda lhes faltaria experiência suficiente e tempo de contato com a instituição e com os professores, a própria entrevista em si também poderia assustar ou causar alguma impressão negativa da instituição a esses alunos novatos, o que afetaria o conteúdo das respostas.

Os participantes eram, em sua maioria, mulheres. Dos 11 (onze) entrevistados, apenas 2 (dois) eram homens. Todos os participantes pertenciam ao grupo de estudantes de baixa renda, de acordo com os critérios do programa de bolsas universitárias – Programa Universidade para Todos - PROUNI, do Ministério da Educação, no qual definiu o limite de até 3 (três) salários mínimos per capita, para bolsas parciais de 50% e até um salário mínimo e meio, para bolsa integral em universidades privadas.

A maior parte dos entrevistados residia em bairros distantes da universidade, sendo necessário ajuda de custo da universidade para o transporte. Os que residiam próximo à universidade, moravam em comunidades ou em seu entorno.

A busca pelos entrevistados contou com o apoio de uma rede de contatos de alunos e ex-alunos bolsistas, que indicavam possíveis candidatos à entrevista, com o perfil desejado. Os candidatos eram contatados pela pesquisadora, que explicava o motivo da pesquisa e avaliava o interesse do aluno em participar. Alguns alunos, de imediato se interessavam pelo tema e tinham um enorme interesse em contribuir, outros tinham receio em falar sobre o assunto. A preocupação desses alunos era em não ser reconhecido em sua fala, evitando a exposição e a identificação. Todos eram muito gratos à instituição pela chance de estarem cursando uma universidade de referência. A bolsa de estudos tem um enorme significado para esses alunos: é o seu passaporte para uma condição profissional e de vida melhor.

Conciliar a disponibilidade dos alunos com os horários da pesquisadora foi um dos maiores desafios enfrentados durante o processo. Grande parte dos alunos entrevistados reside longe da universidade e trabalha em horário comercial. O pouco tempo livre que dispõem quando estão na universidade, fora do horário das aulas, quase sempre é usado para realizar atividades acadêmicas, como usar a biblioteca, tirar cópia do material de leitura, por exemplo. Por este motivo, não foi possível obter um número de entrevistados em grande quantidade. No entanto, os que se dispuseram e tinham tempo para serem entrevistados, relataram experiências que ocorreram com eles próprios e com outros colegas de classe, enriquecendo bastante o material coletado.

A escolha por entrevistar somente o grupo de alunos bolsistas de baixa renda, excluindo da análise qualquer relato de ex-aluno bolsista, professores ou mesmo dos coordenadores dos cursos, tinha um propósito. O objetivo da pesquisa era identificar os principais temas ligados às dificuldades de integração e de adaptação do aluno de baixa renda e bolsista à instituição de ensino

superior de prestígio, diante das diferenças socioeconômicas e culturais. Essas diferenças poderiam não mais fazer parte da realidade atual vivida pelos ex-alunos, que ascendiam em sua condição social e, por vezes, tendem a esquecer de ou a amenizar os problemas vividos no passado. Além disso, os problemas de antes poderiam não ser os mesmos vivenciados hoje em dia. Era necessário ter um retrato atual da condição desse aluno.

Também não era o interesse da pesquisa obter o ponto de vista do professor ou do coordenador, visto que estes representam a autoridade, a figura da instituição em sala de aula e poderiam naturalmente omitir ou reprimir seus relatos, como forma de proteção, primeiro por receio em denunciar um colega ou um aluno, segundo por receio em estar em desconformidade com o código de ética da universidade. Além disso, o professor personifica a figura do prestador do serviço e para esta análise era necessário o ponto de vista do cliente, ou seja, do aluno.

É importante ressaltar que alguns relatos são experiências vividas pelo próprio entrevistado, mas há também experiências vividas por outros alunos de baixa renda, que foram presenciadas e relatadas durante a entrevista.

3.2. Coleta de dados

A coleta de dados ocorreu no mês de julho de 2014, com a realização de entrevistas individuais e em profundidade dentro das instalações da própria universidade.

Antes de iniciar a entrevista, a pesquisadora se apresentava e explicava a proposta do estudo. O objetivo da breve apresentação era quebrar o gelo e estabelecer um diálogo aberto, deixando os entrevistados mais à vontade.

Todas as entrevistas foram gravadas com o consentimento dos entrevistados, a fim de serem analisados após a transcrição. Foram garantidas que as informações coletadas nas entrevistas serviriam somente para uma pesquisa de mestrado. Os resultados seriam apresentados de maneira que a identificação dos entrevistados fosse dificultada pela omissão do nome, sexo e idade de cada um.

3.3. Tratamento e análise dos dados

Este estudo baseou-se em uma análise sistemática dos dados, fundamentada nas transcrições das entrevistas. As entrevistas transcritas foram lidas cuidadosamente, por diversas vezes, e os trechos mais relevantes para a análise foram destacados.

Na análise do material, utilizou-se a abordagem dedutiva, de acordo com Silva e Fossá (2013), de forma que os dados coletados foram alocados às categorias existentes na literatura pertinente à gestão do encontro nos serviços. A abordagem percorreu o caminho da teoria para os dados, com o objetivo de enquadrar os relatos e as experiências dos alunos em diferentes aspectos da gestão dos serviços, seja no âmbito da interação com outros clientes, seja no âmbito na gestão e da capacitação dos funcionários em lidar com situações diariamente vividas por grupos em minoria.