

A Técnica de Grupos Focais para Obtenção de Dados Qualitativos

(Publicação interna)
Maria Elair S. Gomes
Eduardo F. Barbosa
Fevereiro/1999

O que é um Grupo Focal (GF)

Um grupo focal (GF) é um grupo de discussão informal e de tamanho reduzido, com o propósito de obter informações de caráter qualitativo em profundidade. É uma técnica rápida e de baixo custo para avaliação e obtenção de dados e informações qualitativas, fornecendo aos gerentes de projetos ou instituições uma grande riqueza de informações qualitativas sobre o desempenho de atividades desenvolvidas, prestação de serviços, novos produtos ou outras questões.

O objetivo principal de um grupo focal é revelar as percepções dos participantes sobre os tópicos em discussão. O grupo deve ser composto de 7 a 12 pessoas. As pessoas são convidadas para participar da discussão sobre determinado assunto. Normalmente, os participantes possuem alguma característica em comum. Por exemplo: compartilham das mesmas características demográficas tais como nível de escolaridade, condição social, ou são todos funcionários do mesmo setor do serviço público. Deve ser dirigido por duas pessoas: uma conversando e a outra anotando. Quem está escrevendo não deve interferir para não misturar os papéis.

O moderador do grupo focal levanta assuntos identificados num roteiro de discussão e usa técnicas de investigação para buscar opiniões, experiências,

idéias, observações, preferências, necessidades e outras informações. O moderador incentiva a participação de todos, evitando que um ou outro tenha predomínio sobre os demais, e conduz a discussão de modo que esta se mantenha dentro dos tópicos de interesse. O moderador não deve fazer julgamento e sim salientar as idéias relevantes e encorajar a darem segmento às perguntas.

Características de um Grupo Focal

As principais características de um grupo focal são:

- Cada grupo é organizado com pequeno número de pessoas (entre 7 e 12) para incentivar a interação entre os membros;
- Cada sessão dura de uma a duas horas;
- A conversação concentra-se em poucos tópicos (no máximo 5 assuntos);
- O moderador tem uma agenda onde estão delineados os principais tópicos a serem abordados. Estes tópicos são geralmente pouco abrangentes, de modo que a conversação sobre os mesmos se torne relevante;
- Pode haver a presença de observador externo (o qual não se manifesta) para captar reações dos participantes.
- Os GF's não são úteis para inferências precisas a respeito de toda a população.
- Utiliza questões e respostas não estruturadas, podendo contribuir trazendo novas idéias sobre o assunto que está sendo investigado.
- Deve captar informações e não dar informações.

APLICAÇÕES TÍPICAS DOS GRUPOS FOCALIS

Os grupos focais são especialmente apropriados quando:

- Se deseja ampliar a compreensão a respeito de um projeto, programa ou serviço.

- Programas de atividades estão sendo planejados e é importante para os gerentes conhecer preferências e necessidades de todos os envolvidos e/ou interessados.
- As preferências do consumidor devem ser levadas em conta na implantação de serviços específicos ou desenvolvimento de novos produtos.
- Existem grandes problemas de implementação, como em projetos complexos, por exemplo.
- Recomendações e sugestões dos consumidores, sócios, peritos ou outros interessados.
- Monitorar um serviço em execução, para verificar, por exemplo, o grau de satisfação das pessoas que o utilizam, que mudanças gostariam de ver ou que dificuldades estão encontrando.

Etapas no Preparo e Condução de Grupos Focais

1. **Seleção da equipe:** um pequeno grupo, com um facilitador e um relator. A equipe deve ter substancial conhecimento do tópico em discussão e o facilitador deve ser do quadro. Não deve ter pessoas estranhas ao trabalho, pois os participantes podem sentir que estão sendo observados.
2. **Seleção dos participantes:** identifique os tipos de grupos e instituições dos quais queremos obter informações. Isto será determinado pelas necessidades de informação do estudo. Frequentemente são realizados grupos focais separados para cada tipo de necessidade. Posteriormente, identifique as pessoas mais indicadas para cada grupo. Uma das melhores abordagens é consultar informantes chaves que conhecem as condições locais. Os participantes devem ser homogêneos, com níveis sócio-econômicos e culturais semelhantes. Públicos alvos muito diferentes não devem ser colocados juntos porque um pode inibir os comentários do outro. A idade, posição social, posição hierárquica, conhecimento dos participantes e outras variáveis, podem influenciar na discussão. Os participantes podem ajustar o que vão dizer conforme a situação em que

se encontrarem no grupo. Por isso, a definição do grupo alvo deve ser a mais específica possível.

3. **Duração do evento e o seu local de realização:** uma a duas horas e devem ser conduzidas num local com certo grau de privacidade. Cada participante deve falar em torno de 10 minutos. A sala deve ser equipada com recursos para gravação da discussão, sendo que este fato deve ser comunicado aos participantes, assegurando-lhes anonimato e uso exclusivo das gravações para as finalidades da pesquisa. A mesa deve ser redonda. Caso seja quadrada ninguém deve assentar na cabeceira. Os participantes devem ser informados da existência de observadores da discussão.

4. **Elaboração do roteiro de discussão:** preparar um esboço que cubra os tópicos e assuntos a serem discutidos. Deve conter poucos itens permitindo flexibilidade para dar prosseguimento a temas não previstos, porém relevantes. As primeiras questões discutidas devem ser de caráter geral e abordagem fácil, para permitir a participação imediata de todos. Perguntas diretas podem ser facilmente codificadas e analisadas. O objetivo é obter o envolvimento e fluidez na conversação. Em seguida, questões mais específicas e de caráter mais analítico podem ser apresentadas. Além de outras perguntas surgidas pelas respostas dadas anteriormente. O roteiro fornece a base para que o facilitador possa explorar, investigar e fazer perguntas. É mais fácil manter o foco das discussões de cada tópico se for elaborada uma pergunta. Pode-se fornecer as questões a serem abordadas e o grupo define as prioridades. A utilização de um roteiro aumenta a abrangência dos dados e torna a coleta de dados mais eficiente. Deve ser feita uma matriz com os tópicos, áreas e as linhas que gostaria de conhecer.

5. **Condução da entrevista:** estabeleça um bom ambiente. Em geral os participantes não sabem o que vai ocorrer. O facilitador deve esboçar a finalidade e o formato da discussão no começo da sessão. Deve ser dito que a discussão é informal, que deve ter a participação de todos e que divergências de opiniões são bem vindas. As perguntas devem ser

cuidadosamente construídas. Certos tipos de perguntas impedem as discussões em grupos. Por exemplo, perguntas que possibilitem como respostas unicamente um sim ou um não são unidimensionais e não estimulam discussões. Perguntas do tipo “por que” colocam as pessoas na defensiva e as obrigam a se posicionar do lado politicamente correto em perguntas controversas e polêmicas. Perguntas abertas são mais úteis porque permitem aos participantes contar a sua história, com suas próprias palavras e adicionar detalhes que podem resultar em descobertas inesperadas. Se a discussão for excessivamente ampla, o facilitador pode limitar as respostas. Use técnicas investigativas: quando os participantes dão respostas incompletas ou irrelevantes, o facilitador deve buscar respostas mais completas e claras. Tais como: repita a pergunta; adote uma postura de ingenuidade sofisticada (dá a entender que não conhece muito do assunto e solicite detalhes específicos); faça uma pausa para resposta (um aceno pensativo ou uma atitude de expectativa pode dar a entender que você quer uma resposta mais completa); repita a resposta (ouvir a resposta ser repetida algumas vezes estimula a conversação); faça perguntas tais como: O que? Onde? Qual? E Como? Elas provocam informações mais detalhadas. Utilize comentários neutros tais como: Mais alguma coisa a dizer? Por que você se sente assim? Controle bem a discussão. Na maioria dos grupos alguns indivíduos dominam a discussão. Para equilibrar a participação dirija perguntas aos indivíduos que se mostram relutantes em falar, dê pistas não verbais, intervenha resumindo o assunto e depois retorne ao foco da discussão, minimize a pressão do grupo, pois quando uma idéia está sendo aceita sem qualquer discussão geral ou discordância, pode estar ocorrendo pressão do grupo. Alternar com brincadeiras. As pessoas devem sentir prazer em estar dando informações.

6. **Registro da discussão:** É útil fazer uma gravação em fitas cassete em paralelo as notas escritas. As notas devem ser bastante completas e refletir o conteúdo da discussão bem como os comportamentos não verbais (expressões faciais, gestos, etc.). Logo após cada grupo focal a equipe deve resumir a informação, as suas impressões e as implicações das informações para o estudo.

7. **Análise dos resultados:** Após cada sessão a equipe deve reunir as anotações do trabalho, os sumários e qualquer outro dado relevante para analisar tendências e padrões.

Recomenda-se a utilização do seguinte método:

- Leia todos os resumos ao mesmo tempo: observe as tendências e padrões potenciais, opiniões solidamente mantidas ou frequentemente expressas.
- Leia cada transcrição. Destaque as partes que correspondam às perguntas guias da discussão e faça marcações em comentários que possam ser usados no relatório final.
- Analise cada pergunta separadamente: após rever todas as respostas, escreva um sumário que descreva a discussão.

Ao analisar os resultados a equipe deve considerar:

- Palavras: avalie o significado das palavras utilizadas pelos participantes.
- Contexto: considere as circunstâncias nas quais um comentário foi feito, tom e intensidade do comentário.
- Concordância interna: descubra se a mudança de opiniões durante as discussões foi causada pela pressão do grupo.
- Precisão de respostas: verifique quais respostas foram baseadas em experiência pessoal.
- Quadro geral: defina as idéias preponderantes.
- Propósito do relatório: considere os objetivos do estudo e a informação necessária para a tomada de decisão. Os relatórios de grupos focais são tipicamente: relatórios orais breves que destacam descobertas chaves; relatórios descritivos que resumem a discussão; e relatórios analíticos que fornecem tendências, padrões ou descobertas e incluem comentários selecionados.

1.1.1.1 Vantagens e Desvantagens dos Grupos Focais

O quadro mostrado a seguir compara as vantagens e desvantagens do uso de grupos focais para obtenção de informações e dados quantitativos:

Vantagens	Limitações
Baixo custo	
Fornecer resultados rápidos	
Formato flexível, permitindo que o moderador explore perguntas não previstas e incentive a interação entre os participantes	Formato flexível torna susceptível à maneira de ser do moderador
Eficientes para obter informações qualitativas	Não fornece dados quantitativos
Eficiente para esclarecer questões complexas no desenvolvimento de projetos	
Adequado para medir o grau de satisfação das pessoas envolvidas	
	Informações obtidas não podem ser generalizadas e podem ser difíceis de serem analisadas
	Não garante total anonimato
	Exige facilitador/moderador com experiência em conduzir grupos
	Depende da seleção criteriosa dos participantes
	As discussões podem ser desviadas ou dominadas por poucas pessoas
	Comentários devem ser interpretados no contexto do grupo

Bibliografia

1. USAID Center for Development Information and Evaluation: *Performance monitoring and evaluation TIPS*, N: 6, 1994.
2. Wholey, J. S., Hatry, H. P. and Newcomer K. E., *Handbook of Practical Program Evaluation*, Jossey Bass Publishers., San Francisco, 1994.