

Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais

Ana Cláudia Fernandes Terence (UNESP/FCAV) anaterence@fcav.unesp.br

Edmundo Escrivão Filho (USP/EESC) edesfi@eesc.usp.br

Resumo

Este artigo visa apresentar a pesquisa-ação como possibilidade para realização de pesquisas diante do contexto atual das organizações. Ainda, a partir dos pressupostos das abordagens quantitativa e qualitativa, justifica-se a utilização de ambas como forma de se atingir o objetivo de uma investigação. Tradicionalmente, a pesquisa quantitativa apresenta-se como predominante, porém destaca-se a utilização da abordagem qualitativa na interpretação das ações dos indivíduos, dos grupos ou das organizações em seu ambiente e contexto social. A pesquisa-ação, especificamente, nos estudos organizacionais apresenta-se como processo contínuo de aprendizagem com participação coletiva e transformação organizacional.

Palavras-chave: Quantitativo/Qualitativo; Pesquisa-ação; Estudos organizacionais.

1. Introdução

A pesquisa nas organizações, objeto de estudo em diversas áreas, entre estas a Engenharia de Produção e a Administração, engloba relações de caráter social e humano e vem se desenvolvendo e destacando, de maneira significativa, por estudos que valorizam o emprego de métodos quantitativos para descrever e explicar fenômenos. Observa-se, porém, que, mais recentemente, a abordagem qualitativa surge, nesta área, como promissora possibilidade de investigação (GODOY, 1995; NEVES, 1996).

No campo dos estudos organizacionais, podem-se utilizar diversas abordagens metodológicas, tanto de caráter quantitativo como qualitativo. Observe-se, entretanto, que a escolha de um ou outro tipo deve estar associada ao objetivo da pesquisa e que ambos apresentam características específicas, vantagens e desvantagens. Por outro lado, muitas vezes, pode-se fazer uso de diferentes métodos de forma combinada, recorrendo-se a mais de uma fonte para coleta de dados, aliando-se o qualitativo ao quantitativo (FREITAS et al., 2000).

Este estudo visa apresentar a pesquisa-ação como possibilidade para a realização de pesquisas em estudos organizacionais. Pretende-se, ainda, a partir dos pressupostos das abordagens quantitativa e qualitativa e suas características, destacar o questionamento acerca da escolha de uma ou outra abordagem e, por fim, justificar a utilização de ambas como forma de se atingir o objetivo de uma investigação.

2. Abordagem quantitativa versus qualitativa

As pesquisas, conforme as abordagens metodológicas que englobam, são classificadas em dois grupos distintos – o quantitativo e o qualitativo. O primeiro obedece ao paradigma clássico (positivismo) enquanto o outro segue o paradigma chamado alternativo.

Nas ciências sociais, os estudos orientados pela doutrina positivista são influenciados inicialmente pela abordagem das ciências naturais, que postulam a existência de uma realidade externa que pode ser examinada com objetividade, pelo estabelecimento de relações causa-efeito, a partir da aplicação de métodos quantitativos de investigação, que permitem

chegar a verdades universais. Sob esta ótica os resultados da pesquisa são reprodutíveis e generalizáveis (HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006).

Compreende-se o positivismo como uma combinação das idéias empiristas com a lógica moderna (que alia trabalhos de matemática e lógica) influenciado pelas descobertas da física, em especial pelas teorias da relatividade e quântica (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2004; COBRA, 1999). Segundo o positivismo, a lógica e a matemática seriam válidas por estabelecerem as regras da linguagem, constituindo-se um conhecimento *a priori*, independente da experiência. Em contraste, o conhecimento empírico deve ser obtido a partir da observação e por meio do raciocínio indutivo. Os positivistas entendem que cada conceito de uma teoria deve ter como referência algo observável e defendem a verificabilidade dos enunciados científicos e o estabelecimento de relações lógicas entre os mesmos, impondo um critério “ideal” de agir e pensar (caráter normativo).

As críticas da Escola de Frankfurt (grupo de intelectuais de inspiração marxista) à visão da “ciência tradicional” e o debate iniciado pelo filósofo Thomas Kuhn (1922-1996), ao publicar a “Estrutura das revoluções científicas”, no início da década de 60, afetam a maneira de ver a ciência e seu método, contribuindo para o esgotamento do “paradigma positivista”. Esta nova visão da ciência possibilita o surgimento de abordagens de pesquisa diferentes da positivista. Define-se o paradigma alternativo pela constatação de que as abordagens unicamente quantitativas não são satisfatórias. Desta forma, abre-se espaço para o uso de técnicas qualitativas na geração de conhecimento. No entanto, convém ressaltar que a pesquisa qualitativa não se restringe à adoção de uma teoria, de um paradigma ou método, mas permite, ao contrário, adotar uma multiplicidade de procedimentos, técnicas e pressupostos. Convencionou-se chamar as investigações que recaem sobre a compreensão das intenções e do significado dos atos humanos de pesquisa qualitativa (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2004; DENZIN; LINCOLN, 2005; PATTON, 2002).

A pesquisa qualitativa, inicialmente usada em Antropologia e Sociologia, a partir dos anos 60 incorpora-se a outras áreas. Nos últimos 30 anos vem ganhando espaço no âmbito da Psicologia, da Educação e da Administração (NEVES, 1996). Nos estudos organizacionais, a abordagem qualitativa começa a delinear-se a partir dos anos 70. Ressalta-se que, desde então, o debate entre defensores das abordagens quantitativa ou qualitativa começa a diminuir, registrando-se uma valorização da pesquisa em ciências sociais (GODOY, 1995).

Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa se opõem ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade. Mormente no campo dos estudos organizacionais, esta diferenciação deve-se à natureza do fenômeno estudado – as organizações - compostas por pessoas que agem de acordo com seus valores, sentimentos e experiências, que estabelecem relações internas próprias, estão inseridas em um ambiente mutável, onde os aspectos culturais, econômicas, sociais e históricas não são passíveis de controle e sim de difícil interpretação, generalização e reprodução (CHIZZOTTI, 1995; GAY; DIEHL, 1992; GOLDENBERG, 1999; GUTIERREZ, 1986). Portanto, nos estudos organizacionais, o pesquisador e seu objeto de estudo interagem e esta interação é considerado um elemento do processo de formulação teórica.

Na abordagem qualitativa, o pesquisador procura aprofundar-se na compreensão dos fenômenos que estuda – ações dos indivíduos, grupos ou organizações em seu ambiente e contexto social – interpretando-os segundo a perspectiva dos participantes da situação enfocada, sem se preocupar com representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito. Assim sendo, a interpretação, a consideração do pesquisador como principal instrumento de investigação e a necessidade do pesquisador de

estar em contato direto e prolongado com o campo, para captar os significados dos comportamentos observados, revelam-se como características da pesquisa qualitativa (ALVES, 1991; GOLDENBERG, 1999; NEVES, 1996; PATTON, 2002).

As divergências entre as abordagens qualitativa e quantitativa refletem diferentes epistemologias, estilos de pesquisa e formas de construção teórica. Convém reiterar, no entanto, que os métodos quantitativos e qualitativos, apesar de suas especificidades, não se excluem. Para melhor compreendê-los, apresentam-se, a seguir, as suas principais características.

Nos estudos organizacionais, a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente. Suas características principais são (DENZIN; LINCOLN, 2005; NEVES, 1996; HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006):

- obedece a um plano pré-estabelecido, com o intuito de enumerar ou medir eventos;
- utiliza a teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa;
- examina as relações entre as variáveis por métodos experimentais ou semi-experimentais, controlados com rigor;
- emprega, geralmente, para a análise dos dados, instrumental estatístico;
- confirma as hipóteses da pesquisa ou descobertas por dedução, ou seja, realiza predições específicas de princípios, observações ou experiências;
- utiliza dados que representam uma população específica (amostra), a partir da qual os resultados são generalizados, e
- usa, como instrumento para coleta de dados, questionários estruturados, elaborados com questões fechadas, testes e *checklists*, aplicados a partir de entrevistas individuais, apoiadas por um questionário convencional (impresso) ou eletrônico.

A pesquisa qualitativa, utilizada para interpretar fenômenos, ocorre por meio da interação constante entre a observação e a formulação conceitual, entre a pesquisa empírica e o desenvolvimento teórico, entre a percepção e a explicação (BULMER, 1977) se apresenta como uma dentre as diversas possibilidades de investigação. Constitui uma alternativa apropriada nos estágios iniciais da investigação, quando se busca explorar o objeto de estudo e delimitar as fronteiras do trabalho, quando existe especial interesse na interpretação do respondente em relação aos seus comportamentos, motivos e emoções, quando o tema da pesquisa envolve tópicos abstratos, sensíveis ou situações de forte impacto emocional para o respondente e/ou quando o universo da pesquisa é pequeno e a quantificação não faz sentido (HEYINK; TYMSTRA, 1993). São características da pesquisa qualitativa (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2004; BODGAN; BIKLEN, 1982; DENZIN; LINCOLN, 2005; GODOY, 1995; HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006):

- investigação cujo *design* (concepção, planejamento e estratégia) evolui durante o seu desenvolvimento, uma vez que as estratégias que utiliza permitem descobrir relações entre fenômenos, indutivamente, fazendo emergir novos pressupostos;
- apresentação da descrição e análise dos dados em uma síntese narrativa;
- busca de significados em contextos social e culturalmente específicos, porém com a possibilidade de generalização teórica;
- ambiente natural como fonte de coleta de dados e pesquisador como instrumento principal desta atividade;
- tendência a ser descritiva;
- maior interesse pelo processo do que pelos resultados ou produtos;

- coleta de dados por meio de entrevista, observação, investigação participativa, entre outros;
- busca da compreensão dos fenômenos, pelo investigador, a partir da perspectiva dos participantes, e, finalmente,
- utilização do enfoque indutivo na análise dos dados, ou seja, realização de generalizações de observações limitadas e específicas pelo pesquisador.

O método qualitativo é útil e necessário para identificar e explorar os significados dos fenômenos estudados e as interações que estabelecem, assim possibilitando estimular o desenvolvimento de novas compreensões sobre a variedade e a profundidade dos fenômenos sociais (BARTUNEK; SEO, 2002). Deve-se lembrar, porém, que cada método possui características próprias e são adequados a propósitos de pesquisa específicos (tabela 1).

	Pesquisa quantitativa	Pesquisa qualitativa
Inferência	Dedutivo	Indutivo
Objetivo	Comprovação	Interpretação
Finalidade	Teste de teorias, predição, estabelecimento de fatos e teste de hipóteses	Descrição e entendimento de realidades variadas, captura da vida cotidiana e perspectivas humanas
Realidade investigada	Objetiva	Subjetiva e complexa
Foco	Quantidade	Natureza do objeto
Amostra	Determinada por critério estatístico	Determinada por critérios diversos
Característica da amostra	Grande	Pequena
Característica do instrumento de coleta de dados	Questões objetivas, aplicações em curto espaço de tempo. Evita-se a interação entrevistador-entrevistado,	Questões abertas e flexíveis. Explora a interação pesquisador-entrevistado.
Procedimentos	Isolamento de variáveis. Anônima aos participantes.	Examina todo o contexto, interage com os participantes.
Análise dos dados	Estatística e numérica.	Interpretativa e descritiva. Ênfase na análise de conteúdo.
Plano de pesquisa	Desenvolvido antes de o estudo ser iniciado. Proposta estruturada e formal.	Evolução de uma idéia com o aprendizado. Proposta flexível.
Resultados	Comprovação de hipóteses. A base para generalização dos resultados é universal e independente do contexto.	Proposições e especulações. Os resultados são situacionais e limitados ao contexto.
Confiabilidade e validade	Pode ser determinada, dependendo do tempo e recurso.	Difícil determinação, dada à natureza subjetiva da pesquisa.

Fonte: Alves-Mazzotti e Gewandszajder (2005); Godoy (1995); Lima (2005)

Tabela 1 - Características das abordagens qualitativa e quantitativa

Após se discutir a natureza das abordagens de investigação, faz-se necessário apresentar as estratégias comumente utilizadas em pesquisa quantitativa e qualitativa. Os principais tipos de pesquisa quantitativa são a *survey* (levantamento), a correlacional, a causal-comparativa e a experimental. Reconhecem-se como principais formas de abordagem qualitativa a pesquisa-ação, a pesquisa histórica, o estudo de caso, o *focus group*, a etnografia e a *grounded theory* (VERGARA, 2005). Os métodos de investigação se classificam como quantitativos e qualitativos por apresentarem características contrastantes quanto à forma e ênfase, entretanto não são excludentes. Esta classificação não significa que se deva optar por um ou outro. O pesquisador pode, ao desenvolver o seu estudo, utilizar os dois, usufruindo, por um lado, da vantagem de poder explicitar todos os passos da pesquisa e, por outro, da oportunidade de prevenir a interferência de sua subjetividade nas conclusões obtidas (NEVES, 1996).

A triangulação de métodos refere-se à comparação de dados coletados por abordagens quantitativas e qualitativas, ou seja, diz respeito a adotar métodos diversos para a análise de uma única questão ou objeto de estudo. Pode ser utilizada com a combinação alternada ou a utilização simultânea dos dois métodos para responder à questão de pesquisa. Portanto, as abordagens podem ser complementares e adequadas para minimizar a subjetividade e aproximar o pesquisador do objeto de estudo, respondendo às principais críticas das abordagens qualitativa e quantitativa respectivamente, proporcionando maior confiabilidade aos dados (GODOY, 2005; HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006; PATTON, 2002).

3 Pesquisa-ação nos estudos organizacionais

A pesquisa-ação tem origem em trabalhos desenvolvidos por Kurt Lewin, na década de 40, nos Estados Unidos, envolvendo disciplinas das ciências sociais. Lewin, a partir de uma abordagem integrada, define um programa de pesquisa capaz de fornecer critérios objetivos e precisos para avaliar cada situação e analisar as ações voltadas para a solução de problemas grupais e intergrupais. Utiliza, como ponto de partida, a pesquisa do tipo experimental (EDEN; HUXHAM, 2001; MACIEL, 1999; VERGARA, 2005).

A pesquisa-ação é, muitas vezes, tratada como sinônimo de pesquisa participante ou pesquisa colaborativa. Tanto a pesquisa-ação quanto a pesquisa participante têm como origem a psicologia social e as limitações da pesquisa tradicional, dentre as quais se evidencia o distanciamento entre o sujeito e o objeto de pesquisa, fator que ressalta a necessidade de inserção do pesquisador no meio e a participação efetiva da população investigada no processo de geração de conhecimento (HAGUETE, 1999).

É oportuno esclarecer que nem toda pesquisa participante é pesquisa-ação. A pesquisa participante caracteriza-se como um modo de observação em que o pesquisador se identifica com o grupo pesquisado, objetivando compreender o problema a partir da perspectiva do sujeito ou grupo. Desta forma, somente o pesquisador participa do processo de investigação, que não envolve necessariamente o sujeito. Por outro lado, toda pesquisa-ação possui um caráter participativo, pelo fato de promover interação entre pesquisador e membros representativos da situação investigada. A pesquisa participante induz a discussões entre pesquisador e membros da situação investigada, mas não implica uma ação planejada, enquanto a pesquisa-ação é centrada na intervenção planejada dos sujeitos em uma dada realidade (THIOLLENT, 1997; VERGARA, 2005).

Thiollel define a pesquisa-ação como um tipo de investigação social com base empírica, que consiste essencialmente em relacionar pesquisa e ação em um processo no qual os atores e pesquisadores se envolvem, participando de modo cooperativo na elucidação da realidade em que estão inseridos, não só identificando os problemas coletivos como também buscando e experimentando soluções em situação real. A dimensão ativa do método manifesta-se no planejamento de ações e na avaliação de seus resultados (THIOLLENT, 1997, p. 14).

A pesquisa-ação objetiva, simultaneamente, intervenção, elaboração de conhecimento e seu desenvolvimento (VERGARA, 2005). O desenvolvimento do conhecimento é um processo cíclico contínuo no qual a combinação do desenvolvimento, baseada na pesquisa e no pré-entendimento implícito do pesquisador, leva a uma ação, e a reflexão sobre a ação corrobora para o desenvolvimento teórico. A validade da pesquisa-ação decorre de a teoria desenvolvida ser incremental e fundamentar-se na ação (EDEN; HUXHAM, 2001; ROESCH, 2001).

Em termos práticos, a pesquisa-ação abre novos caminhos para a investigação social em diversos setores e, em particular, na área organizacional. Fonte de informação insubstituível, as intervenções nas organizações são oportunidades para os pesquisadores terem acesso a

informações e problemas que com frequência não se encontram diretamente nos estudos e pesquisas tradicionais (THIOLLENT, 1997). Para Susman e Evered (1978), a pesquisa-ação é uma maneira de corrigir as deficiências da geração de conhecimento pelas metodologias positivistas, especialmente no que se refere a resolver problemas organizacionais.

Nas organizações, a participação deve ser desenvolvida em um processo contínuo de aprendizagem, por meio de uma abordagem que enfatiza a co-aprendizagem, a participação coletiva e a transformação organizacional. Identificam-se as seguintes fases da pesquisa-ação nas organizações: conscientização do indivíduo ou grupo, aprofundamento na pesquisa dos problemas da organização, proposta coletiva de ação, na busca de soluções ou mudanças, que são também objeto de investigação e avaliação. Entende-se que as sínteses finais e a experiência acumulada formam a base de um possível avanço no conhecimento prático das organizações (THIOLLENT, 1997).

Recomenda-se usar a pesquisa-ação nas investigações em grupos, coletividades ou organizações de pequeno ou médio porte, com propósitos focados a médio ou longo-prazo (VERGARA, 2005). Para utilizá-la, é preciso identificar os objetivos da pesquisa organizacional que frequentemente são apresentados como “melhoria” (aumentar os índices de desempenho, qualidade e segurança, entre outros) ou como “mudança” (substituir determinados aspectos da organização por outros que estejam de acordo com objetivos ou valores). Para que se atinjam os objetivos propostos, deve-se criar um espaço de diagnóstico, investigação sem preconceitos, discussão e amadurecimento coletivo de possíveis soluções. Verifica-se assim que a pesquisa-ação é um tipo de abordagem investigativa que não se limita a descrever uma situação e, sim, a gerar acontecimentos que, em certos casos, podem desencadear mudanças no âmbito da coletividade implicada (THIOLLENT, 1997). Reforça este autor que o maior objetivo deste tipo de pesquisa é produzir novas informações, estruturar conhecimentos e delinear ações nas organizações.

São apresentadas, a seguir, as principais características da pesquisa-ação (EDEN; HUXHAM, 2001; LIMA, 2005; MACIEL, 1999; THIOLLENT, 1997; VERGARA, 2005), quando utilizada em organizações como método para geração de conhecimento:

- é flexível, pois se delinea à medida que se desenrola, de modo que o pesquisador não conhece antecipadamente o caminho que irá percorrer para atingir os objetivos definidos por ele mesmo e pelos demais envolvidos na investigação;
- é um método adaptável, que auxilia os pesquisadores e usuários a lidarem com a inserção de conhecimentos na prática;
- demanda o envolvimento integral do investigador na tentativa de mudar a organização;
- preconiza que o problema de pesquisa deve ser formulado com base nos dados coletados para o diagnóstico e na discussão do tema com os sujeitos envolvidos, não, a priori, pelo pesquisador, o que faz pressupor a participação ativa de pesquisadores e representantes dos grupos implicados bem como a existência de um diálogo aberto entre estes;
- resulta na interação do pesquisador com os sujeitos envolvidos, que colaboram na identificação dos problemas organizacionais e de sua possível solução, tendo, como princípio, a não pré-determinação e adaptação situacional, uma vez que as próprias relações estabelecidas no ambiente de pesquisa variam e não são totalmente previsíveis;
- está orientada para o futuro, pois facilita a criação de soluções voltadas para um futuro desejado pelos interessados, processo no qual o presente é considerado um momento de análise da situação vigente e o futuro próximo uma instância a ser levada em conta ao se delinear as ações e suas chances de êxito;
- estabelece que os dados coletados representam a realidade organizacional como um todo e

não uma amostra da mesma, configurada estatisticamente, sendo, de forma geral, obtidos por meio de técnicas implicativas e interativas, como entrevistas, discussões em grupo e observação participante;

- propõe que os dados sejam levantados, tendo em vista elaborar-se o diagnóstico organizacional, ou seja, a identificação dos problemas e a formulação de alternativas de soluções, ajustadas às necessidades reais da organização, e, finalmente,
- demanda desenvolvimento teórico para informar um desenvolvimento de prática mais confiável e consistente, de modo que ferramentas, técnicas, modelos ou métodos desenvolvidos são possíveis expressões do resultado da pesquisa-ação.

Lima (2005) justifica a utilização do método nas organizações, pois os objetivos dos pesquisadores orientam-se pelo interesse de formular diagnósticos confiáveis e planos comprometidos com as melhorias vislumbradas, de modo a engendrar as mudanças desejadas. Para a autora, como as mudanças são coletivamente construídas, o processo de implantação dificilmente provoca manifestações de resistência por parte dos colaboradores.

4. Considerações

A pesquisa qualitativa enfatiza o processo e seu significado, enquanto a quantitativa preocupa-se em medir (quantidade, frequência e intensidade) e analisar as relações causais entre as variáveis. A crítica dos pesquisadores quantitativos à abordagem qualitativa baseia-se nos seguintes pontos: a investigação não seria confiável, pois introduziria o viés do pesquisador; seus resultados não seriam reprodutíveis; mesmo que houvesse certo grau de reprodutibilidade, a interpretação seria suscetível a mudanças. Os pesquisadores qualitativos relatam que a abordagem quantitativa é restritiva, representando um retrato reducionista da complexidade social, não conseguindo captar o ponto de vista do indivíduo, por utilizar grandes amostras, e afastando o pesquisador do dia-a-dia do objeto. No campo dos estudos organizacionais, podem-se utilizar abordagens metodológicas de acordo com o propósito da investigação, individual ou simultaneamente, aliando-se o qualitativo ao quantitativo.

Como possibilidade de investigação, devido à sua adaptabilidade, dinamicidade, possibilidade de interação como o objeto para a realização de um diagnóstico e a orientação para o futuro, a pesquisa-ação pode ser compreendida como uma abordagem relevante nas pesquisas em organizações inseridas em um ambiente complexo e dinâmico. Apresentada em várias fases, passos ou etapas pelos autores da área (MACKE, 2002; THIOLENT, 1997; VERGARA, 2005), sua utilização nas organizações, pode ser realizada nas fases abaixo apresentadas:

- a) Preparatória, na qual se desenvolvem atividades relacionadas ao delineamento inicial da pesquisa - definição do tema e da proposta; constituição da equipe de pesquisadores (se for o caso) e revisão da bibliografia pertinente ao tema.
- b) Exploratória, na qual se realiza o diagnóstico organizacional - contato inicial com a organização; identificação dos participantes; estudo da viabilidade de aplicação do método; discussão dos problemas da organização e as possibilidades de ação; coleta dos dados para se realizar o diagnóstico; formulação do problema de pesquisa; escolha do pressuposto teórico que dará suporte à investigação e elaboração do diagnóstico.
- c) Ação, na qual se desenvolvem atividades relativas ao planejamento da ação, considerando alternativas para se resolver o problema - intensificação da coleta de dados para o planejamento e a implementação de ações; seleção das ações de implementação imediata e implementação futura; elaboração de um plano de ação, identificação dos responsáveis e prazos e implementação das ações.

- d) Avaliação, na qual se desenvolvem atividades relativas aos resultados da ação - avaliação dos resultados de cada uma das ações implementadas; redirecionamento das ações, se pertinente; planejamento de ações futuras; resgate do problema que suscitou a investigação; comparação do resultado obtido com a teoria que deu suporte à pesquisa.
- e) Conclusiva, na qual se desenvolvem atividades referentes ao aprendizado ocorrido no processo: identificação do conhecimento gerado; formulação da conclusão; elaboração do relatório de pesquisa; divulgação dos resultados do trabalho aos participantes.

Devido ao caráter flexível da abordagem, a ordem de desenvolvimento destas fases não é rígida, podendo ser alterada conforme a situação. As fases também podem ser realizadas simultaneamente. Após a execução das atividades explicitadas nas fases, outras poderão ser identificadas ou algumas excluídas.

Uma das principais críticas à pesquisa-ação refere-se à qualidade e confiabilidade do processo de coleta e análise dos dados. Para aumentar a qualidade, a credibilidade e, portanto, a validade da investigação, o pesquisador pode utilizar fontes de dados diversas, coletando-os em situações ou momentos variados. Pode-se aplicar a triangulação em vários aspectos da pesquisa, como métodos, dados, investigador, teoria ou proceder-se à triangulação múltipla.

Referências

- ALVES, A. J. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, v. 77, p. 53-61, maio, 1991.
- ALVES-MAZZOTTI, A. J. & GEWANDSZNAJDER, F. *O método nas ciências naturais e sociais*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- BARTUNEK, J. M. & SEO, M. Qualitative research can add new meanings to quantitative research. *Journal of Organizational Behavior*, v. 23, n.2, , mar., 2002
- BODGAN, R. C. & BIKLEN S. K. (1982). *Qualitative research for education: an introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon, 1982.
- BULMER, M. *Sociological research methods*. London: Macmillan, 1977
- CHIZZOTTI, A. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez, 1995
- COBRA, R. Q. *Augusto Comte: filosofia contemporânea*, 1999.
- DENZIN, N. K. & LINCOLN, Y. S. *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage, 2005
- EDEN, C. & HUXHAM, C. Pesquisa-ação no estudo das organizações. In: CALDAS, M.; FACHIN, R. FISCHER, T. **Handbook de estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2001.
- FREITAS, H et al.. O método de pesquisa *survey*. *Revista de Administração*, São Paulo, v.35, n.3, jul/set, 2000.
- GAY, L & DIEHL, P. **Research methods for business and management**. New York: Maxwell Macmilan, 1992.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.
- GOLDENBERG, M. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record, 1999.
- GUTIERREZ, G. L. A metodologia científica e o estudo das organizações. *Revista de Administração de Empresas*, Rio de Janeiro, v. 26, n.1, p. 91-96, jan./mar., 1986.
- HAGUETTE, T.F. *Metodologias qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes, 1999.
- HAYATI, D; KARAMI, E. & SLEE, B. Combining qualitative and quantitative methods in the measurement of rural poverty. *Social Indicators Research*, v.75, p.361-394, springer, 2006.
- HEYINK, J.W. & TYMSTRA, T. J. The function of qualitative research. *Social Indicators Research*, v. 29, 291-305, 1993.
- LIMA, M. C. Pesquisa-ação nas organizações: do horizonte político à dimensão formal. *Gestão.Org*, v. 3, n. 2, mai./ago., 2005
- MACIEL, M. I. E. *A pesquisa-ação e Habermas*. Belo Horizonte: UMA, 1999.

MACKE, J. A pesquisa-ação como método de intervenção nas organizações. *Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, 26, Anais..., 2002, Salvador, BA, Rio de Janeiro:ANPAD, 2002

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. *Cadernos de Pesquisas em Administração*, v. 1, n.3, 2º sem., 1996.

PATTON, M. *Qualitative research and evaluation methods*. Londres, Thousand Oaks : Sage Publications, 2002.

THIOLLENT, M. *Pesquisa-ação nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1997.

VERGARA, S. C. *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2005.