

ELEMENTOS DA PESQUISA QUALITATIVA QUE NORTEIAM AS ENTREVISTAS E SUA APLICABILIDADE NA ÁREA DE APOIO MULTICRITÉRIO À DECISÃO

*ELEMENTS OF QUALITATIVE RESEARCH THAT GUIDE THE INTERVIEWS AND THEIR
APPLICABILITY IN THE AREA OF MULTICRITERIA DECISION MAKING*

Renan Felinto de Farias **AIRES**
Universidade Federal Rural do Semi-Árido - DCSA/UFERSA
renanffa@hotmail.com

Camila Cristina Rodrigues **SALGADO**
Universidade Federal da Paraíba - DCSA/UFPB
adm.camilarodrigues@hotmail.com

Artigo recebido em 12/2016 – Aprovado em 08/2018

Resumo

Este artigo discute a implementação da pesquisa qualitativa por meio da entrevista no estudo do Apoio Multicritério à Decisão, área cujo objetivo é o de apoiar tomadores de decisão em decisões caracterizadas pela consideração simultânea de múltiplos parâmetros ou critérios para a escolha de um curso de ação. Para isso, apresenta as nuances da pesquisa qualitativa e discute os aspectos que compõem os procedimentos da entrevista, assim como a sua contribuição para o desenvolvimento de metodologias científicas, apontando suas vantagens e limitações. Em seguida, trata da aplicação da entrevista no campo de estudos do Apoio Multicritério à Decisão, considerando a especificidade do objeto de estudo desta área. Por fim, disserta-se sobre a indicação da adoção de abordagens mistas a este campo, a fim de ampliar a compreensão dos elementos instrumentais e subjetivos, bem como aspectos do contexto social que envolve esta temática

Palavras-chave: Pesquisa Qualitativa; Entrevistas; Apoio Multicritério à Decisão.

<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea>

ABSTRACT

This paper discusses the implementation of qualitative research through interviews in the multicriteria decision making study, area whose goal is to support decision makers in decisions characterized by the simultaneous consideration of multiple parameters or

criteria for choosing a course of action. For this, It presents the nuances of qualitative research and discusses the aspects that make up interview procedures, as well as its contribution to the development of scientific methodologies, pointing their advantages and limitations. Then, it deals with the interview application in field studies of multicriteria decision making considering the object specificity of the study of this area. Finally, we discuss about the indication of the adoption of mixed approaches to this field in order to broaden the understanding of instrumental and subjective elements, as well as aspects of the social context surrounding this issue.

KEYWORDS: *Qualitative Research; Interviews; Multicriteria Decision Making.*

INTRODUÇÃO

A pesquisa qualitativa, apesar de ter sido regularmente utilizada pelos antropólogos e sociólogos, só nos últimos trinta anos começou a ganhar um espaço reconhecido em áreas como a psicologia, a educação e a administração de empresas. No entanto, hoje em dia, essa abordagem, por meio de seus diferentes subtipos de pesquisa, tem lugar assegurado como uma forma viável e promissora de trabalhar em ciências sociais (GODOY, 1995).

Apesar disso, embora exista na literatura uma preocupação em se estabelecer, com clareza, quais critérios são adequados para se avaliarem as pesquisas científicas, nota-se uma falta de consenso em relação à pesquisa qualitativa, sendo esta falta de consenso, de certa forma, associada à diversidade de abordagens presentes no que se convencionou chamar de pesquisa qualitativa ou naturalística, muitas delas com regras e exigências próprias (GODOY, 2005).

Neste sentido, segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa atravessa disciplinas, campos e temas, de forma que em torno de seu termo, encontra-se uma família interligada e complexa de termos, conceitos e suposições. Ludke e André (1986) relatam, em um contexto mais amplo e consensual, as cinco características básicas da pesquisa qualitativa, quais sejam: a) a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como sua fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento; b) os dados coletados são predominantemente descritivos; c) a preocupação com o processo é muito maior do que com o produto; d) o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida são focos de atenção especial pelo pesquisador; e e) a análise dos dados tende a seguir um processo indutivo.

Apesar disso, como ressalta Denzin e Lincoln (2006), existem literaturas independentes e detalhadas sobre o grande número de métodos e de abordagens classificados como pesquisa qualitativa, e os pesquisadores dessa área se utilizam dessa ampla variedade de práticas interpretativas interligadas, na esperança de sempre conseguirem compreender melhor o assunto que está ao seu alcance.

Por conta disso e levando em consideração uma dessas práticas, as entrevistas, que têm sido utilizadas desde os primórdios, como na obra de Henry Mayhew London labour and the London poor, publicada em 1851 e 1862, como destaca Godoy (1995),

este ensaio objetiva responder a seguinte questão: quais os elementos da pesquisa qualitativa que norteiam as entrevistas e qual a aplicabilidade da mesma na área de Apoio Multicritério à Decisão?.

Logo, este ensaio objetiva tratar os elementos da pesquisa qualitativa que norteiam as entrevistas, ressaltando a sua evolução como metodologia, seus princípios, suas contribuições e limitações enquanto prática científica, assim como traçar os marcos para a aplicação desta metodologia na área de Apoio Multicritério à Decisão, enfatizando características instrumentais e subjetivas dos estudos sobre esta temática.

Para tanto, o artigo está estruturado da seguinte forma: em primeiro lugar discute sobre a pesquisa qualitativa, tecendo breves considerações acerca do tema; em seguida aborda sobre as entrevistas, apresentando definições, seus procedimentos e perspectivas em relação ao método; depois é apresentada a perspectiva das entrevistas no campo do apoio multicritério à decisão; e, finalmente, tece as considerações finais.

2 A PESQUISA QUALITATIVA

Lançando mão de definições variadas a partir de diversos autores pode-se encontrar que a pesquisa qualitativa, segundo Merriam (2002), tem como objetivo descobrir e compreender um fenômeno, um processo, ou as perspectivas e visão de mundo das pessoas nele envolvidas, ou, como defende Malhotra (2006), objetiva proporcionar uma melhor visão e compreensão do contexto de um problema. Similar ao apresentado pelos autores supracitados, Oliveira (1997) faz uma síntese, colocando que a pesquisa qualitativa descreve a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisa a interação de certas variáveis, compreende e classifica processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresenta contribuições no processo de mudança, cria ou forma opiniões em determinado grupo e permite, com maior profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.

Apesar da gama de definições encontradas para a pesquisa qualitativa, é importante que se observe quais as ideias centrais que orientam a pesquisa qualitativa, ou seja, quais seriam os aspectos essenciais deste tipo de pesquisa, bem como suas características básicas. Para isso, serão seguidos as conceituações e fundamentos apresentados por Godoy (1995) e por Flick (2009). Logo, para a primeira, a pesquisa qualitativa possui quatro características básicas, quais sejam:

- a) A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental: valoriza-se o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo estudada, de forma que o pesquisador é o instrumento mais confiável de observação, seleção, coleta, análise e interpretação dos dados;
- b) A pesquisa qualitativa é descritiva: Visando à compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, considera que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados;

- c) O significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida são a preocupação essencial do investigador: Compreensão a partir da perspectiva dos participantes, considerando todos os pontos de vista como importantes, sem, no entanto, deixar de lado a precisão com que o investigador captou o ponto de vista dos participantes;
- d) Pesquisadores utilizam o enfoque indutivo na análise de seus dados: Partem de questões ou focos de interesse amplos (não parte de hipóteses definidas *a priori*), que vão se tornando mais diretos e específicos no transcorrer da investigação.

Complementando a visão de Godoy (1995), Flick (2009) apresenta quatro aspectos essenciais para a pesquisa qualitativa. São eles:

- a) Apropriabilidade de métodos e teorias: os métodos tornaram-se o ponto de referência para a verificação da adequação de ideias e de questões para investigação empírica, de forma que os critérios centrais da pesquisa qualitativa consistem mais em determinar se as descobertas estão embasadas no material empírico, ou se os métodos foram adequadamente selecionados e aplicados;
- b) Perspectivas dos participantes e sua diversidade: pesquisadores qualitativos estudam o conhecimento e as práticas dos participantes, que possuem pontos de vista e práticas diferentes devido às diversas perspectivas e contextos sociais a eles relacionados;
- c) Reflexividade do pesquisador e da pesquisa: as reflexões dos pesquisadores sobre suas próprias atitudes e observações em campo tornam-se dados em si mesmo, constituindo parte da interpretação, ou seja, a subjetividade do pesquisador faz parte do processo de pesquisa;
- d) Variedade de abordagens e de métodos na pesquisa qualitativa: a pesquisa qualitativa não se baseia em um conceito teórico e metodológico unificado, o que é uma consequência das diferentes linhas de desenvolvimento da sua história, cujas evoluções aconteceram de forma paralela e sequencial.

Godoy (1995) salienta que, dos aspectos supracitados, sabe-se que sob a denominação de pesquisa qualitativa encontram-se variados tipos de investigação, apoiados em diferentes quadros de orientação teórica e metodológica, sendo essa diversidade de enfoques um fator de confusão e de dificuldade para a leitura de livros, obras de referência e artigos de pesquisa na área. Assim, segundo a autora, percebe-se que o vocabulário utilizado nem sempre apresenta a uniformidade esperada pelo leitor, em que são encontradas, em muitas ocasiões, as mesmas palavras, mas com diferentes significados, dependendo do autor que a utiliza, do ano em que o texto foi escrito e do campo de estudo focado.

Neste cenário, este ensaio coloca as entrevistas em evidência, com o objetivo de apresentar as suas especificidades e possibilidades para a abordagem qualitativa,

sendo estas apresentadas no capítulo 3. Tal ênfase se dá em função de que essa é a técnica qualitativa mais utilizada no Apoio Multicritério a Decisão, área foco deste estudo, o que fará com que este ensaio tenha uma maior contribuição científica.

3 AS ENTREVISTAS

Em primeiro lugar, cabe delimitar as principais classificações das entrevistas e suas definições, conforme os principais autores da área de metodologia. Neste caso, foram utilizadas as perspectivas de Vergara (2013), Gil (2008) e Flick (2009). Assim sendo, na visão de Vergara (2013), a entrevista é um procedimento no qual se fazem perguntas a determinado indivíduo, que por sua vez, as responde, sem necessariamente haver a necessidade de sua presença física - caso os envolvidos possuam mídia interativa. Para esta autora, as entrevistas são classificadas em três tipos: a informal ou aberta – possui um caráter de “conversa jogada fora”, sem estruturação; focalizada – pouco estruturada como a anterior, mas com um assunto em foco; por pautas – baseado em uma agenda com pontos a serem explorados.

Gil (2008) comunga de definição de Vergara (2013), ao definir a entrevista como uma técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, caracterizando-a então como uma forma de interação social. Neste mesmo sentido, o autor também classifica as entrevistas em três tipos, assim como apresentado por Vergara (2013), mas acrescenta em sua classificação um outro tipo: a estruturada. Este tipo de entrevista desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas, de ordem e de redação para todos os entrevistados.

Finalmente, Flick (2009) parte de uma visão holística da entrevista, dividindo-a em aberta e semiestruturada, em que a última pode ser classificada em cinco tipos principais, quais sejam: a focalizada, que parte de um estímulo e estuda-se o efeito deste sobre o entrevistado; semipadronizada – formada inicialmente por questões abertas e conluída por questões confrontativas; centrada no problema – caracterizada por três critérios: centralização no problema; orientação ao objeto; orientação ao processo no processo de pesquisa e no entendimento do objeto de pesquisa; com especialistas – realizada com indivíduos especialistas em determinados campos de atividade; etnográfica – caracterizada por ser espontânea e viabilizada em contatos de campo.

Antes de ater-se aos procedimentos para a realização das entrevistas, cabe diferenciar a entrevista focalizada na visão de Gil (2008) e Vergara (2013) da visão de Flick (2009). Logo, como exposto acima, na visão dos dois primeiros autores, a entrevista focalizada é aquela que se desenvolve tomando como base um foco específico, enquanto na visão de Flick (2009), é um tipo de entrevista que parte de um estímulo, como um vídeo ou uma foto.

Isto posto, para a realização adequada de uma entrevista, Gil (2008) aponta alguns procedimentos básicos considerados comuns a todas as modalidades de entrevistas, sugerindo oito procedimentos:

- a) Preparação do roteiro da entrevista: neste quesito o autor enaltece a importância da elaboração clara das instruções para o entrevistador, que as

- questões devem ser elaboradas de forma que o entendimento pelo entrevistado e entrevistador ocorra sem maiores dificuldades e que as questões potencialmente ameaçadoras devam ser elaboradas de forma a evitar constrangimentos. Além disso, também é feita uma ressalva quanto a evitar o uso de questões abertas devido ao tempo restrito para anotações, e que questões devem ser ordenadas de maneira a favorecer o rápido engajamento do respondente na entrevista, bem como a manutenção do seu interesse;
- b) Estabelecimento do contato inicial:** neste quesito é indicada a importância da receptividade do entrevistador por parte dos entrevistados, do trato amistoso do entrevistador, assim como da clareza quanto à finalidade de sua visita, o objetivo da pesquisa, o nome da entidade ou das pessoas que a patrocinam, sua importância para a comunidade ou grupo pesquisado e a importância da colaboração pessoal do entrevistado. Além disso, vale destacar que neste contato inicial também é importante que se revele o caráter estritamente confidencial da entrevista e que o entrevistado é livre de qualquer coerção, intimidação ou pressão;
 - c) Formulação das perguntas:** ressalta-se a importância das perguntas serem feitas diretamente quando o entrevistado estiver pronto para dar a informação desejada, sendo uma de cada vez e sem que essas deixem implícitas as respostas, além convir manter na mente as questões mais importantes até que se tenha a informação adequada sobre elas;
 - d) Estímulo a respostas completas:** recomenda-se que em situações de resposta incompleta ou obscura, o entrevistador se utilize de estímulos a partir de indagações, observando sempre a neutralidade, tais como: "Poderia contar um pouco mais a respeito?" "Qual a causa, no seu entender?". Além disso, em casos de respostas do tipo "não sei", é indicado que o entrevistador estimule o entrevistado com expressões do tipo: "Entendo que este é um problema que geralmente não preocupa muito as pessoas, mas gostaria que me falasse um pouco mais a esse respeito";
 - e) Manutenção do foco:** evitar discutir sobre assuntos alheios ao foco da entrevista, como política ou religião, mas de forma respeitosa;
 - f) Atitude perante questões delicadas:** indica-se que antes de tratar de tópicos delicados, como o uso de drogas, o entrevistador deva aguardar até que o entrevistado mostre-se adaptado ao seu estilo de entrevista;
 - g) Registro das respostas:** o entrevistador deve atentar-se ao correto registro das respostas, com a utilização de anotações ou com o uso do gravador, pois, anotações posteriores à entrevista apresentam inconvenientes quanto ao próprio limite da memória humana e a distorções decorrentes dos elementos subjetivos que se projetam na reprodução da entrevista;
 - h) Conclusão da entrevista:** nesta altura da entrevista recomenda-se que a mesma se encerre em um clima de cordialidade, principalmente porque é frequente a necessidade de entrevistas posteriores, o facilita o pesquisador a deixar "a porta aberta" para os próximos encontros.

Ademais, no que diz respeito às contribuições das entrevistas para o campo da metodologia da pesquisa, constata-se a sua colaboração principalmente por se tratar de um dos mais comuns e poderosos caminhos para entender os seres humanos (DENZIN; LINCOLN, 2006). Logo, em muitos dos casos, “as entrevistas são utilizadas como um recurso para entender como os indivíduos decifram o seu mundo social e nele agem”, como defende May (2004, p. 169).

Neste sentido, a entrevista possibilita, por exemplo, a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social; obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano; e possibilita captar a expressão corporal do entrevistado. Além disso, tem a facilidade de não exigir que a pessoa entrevistada saiba ler e escrever, além de oferecer flexibilidade muito maior no sentido de esclarecer o significado das perguntas (GIL, 2008).

Por conta disto, as entrevistas são muito utilizadas não só para coletar dados, mas também para diagnósticos e orientação, o que se reflete em seu uso por parte de psicólogos e assistentes sociais, por exemplo. No entanto, como todas as técnicas e procedimentos, as entrevistas possuem limitações, que de alguma forma podem vir a intervir na qualidade das entrevistas.

Tais limitações, segundo Gil (2008), podem estar ligadas a falta de motivação do entrevistado; a inadequada compreensão das perguntas; ao fornecimento de respostas falsas; a inabilidade ou mesmo incapacidade do entrevistado; a influência exercida pelo aspecto pessoal do entrevistador sobre o entrevistado; a influência das opiniões pessoais do entrevistador sobre as respostas do entrevistado; e os custos com o treinamento de pessoal e a aplicação das entrevistas. Apesar disso, como destaca o próprio autor e também Flick (2009), muitos desses problemas podem ser resolvidos com uma maior atenção ao processo de seleção e treinamento dos entrevistadores, já que estes são a chave para o sucesso desta técnica, assim como no processo de condução das mesmas (fator tratado também no treinamento dos entrevistadores), como destaca Mason (1998), ao relatar algumas questões e recomendações, tais como: Como posso fazer as questões? Qual o conteúdo? Qual estilo?; Como não cansar o entrevistado?; Como evitar respostas monossilábicas (sim, não, concordo etc.) ou “valorativas” (acho bom, acho legal, mais ou menos etc.)?

4 APOIO MULTICRITÉRIO À DECISÃO

Decisões podem ser tomadas levando em consideração apenas um parâmetro, embora se admita que os problemas reais raramente se enquadrem nesta situação. Neste sentido, a problemática da tomada de decisão nos dias atuais é caracterizada por um número crescente de alternativas e critérios conflitantes (ARAÚJO; ALMEIDA, 2009), tornando-a bastante complexa (CHAVES et al., 2010). Esse tipo de decisão, caracterizado pela consideração simultânea de múltiplos parâmetros ou critérios para a escolha de um curso de ação é denominado como um problema de decisão multicritério.

Um problema de decisão multicritério consiste em uma situação onde existem pelo menos duas alternativas de ação a serem escolhidas, de forma que o processo de escolha ocorre de acordo com entendimento dos objetivos que muitas vezes têm relacionamentos conflitantes (ALMEIDA, 2011). Logo, neste tipo de problemática, não existe, normalmente, nenhuma decisão, solução ou ação que seja melhor, simultaneamente, para todos os critérios. Neste caso, a tomada de decisão é caracterizada como o esforço para resolver um dilema de critérios conflituosos, em que se procura a melhor solução para o problema (ZELENY, 1982).

Neste contexto, surge, na segunda metade do século XX, um conjunto de técnicas e métodos que objetivam apoiar as pessoas e organizações na resolução destes tipos de problemas de decisão, denominados de Apoio Multicritério a Decisão - AMD (VINCKE 1992). Assim, define-se o Apoio Multicritério à Decisão como um conjunto de métodos e técnicas para auxiliar ou apoiar pessoas e organizações a tomarem decisões, sob a influência de uma multiplicidade de critérios (ALMEIDA; COSTA, 2003; GOMES et al., 2004; ALMEIDA, 2011), atuando como uma ferramenta que possibilita a resolução de um problema com segurança e redução da possibilidade de erro (BELTON; STERWART, 2002).

Neste tipo de análise, são considerados diversos pontos de vista para avaliar o desempenho de cada alternativa com relação a cada um dos objetivos estabelecidos (CHAVES et al., 2010), a partir da utilização de um amplo conjunto de ferramentas de suporte (SZAJUBOK et al., 2006), na obtenção de elementos de resposta às questões no decorrer de um processo (PINTO JUNIOR; SOARES DE MELLO, 2013).

Esses modelos para tomada de decisão compreendem os seguintes componentes: critérios, pesos e notas (classificação). Estes são dados para cada alternativa (CARDOSO et al., 2009), sendo o critério o eixo de comparação das alternativas, podendo ser expresso tanto qualitativamente como quantitativamente, considerando os pontos de vista, objetivos, aptidões ou entraves relativos ao contexto do problema (GOMES; MAIA, 2013).

Neste contexto, existe um vasto número de ferramentas disponíveis e a escolha da mais adequada deve considerar o tipo de problemática, fatores relacionados ao problema analisado, contexto considerado, informações disponíveis e seu grau de precisão, racionalidade requerida, estrutura axiomática de preferências do decisor, a característica de compensação os critérios da situação problemática estudada, dentre outros (ALMEIDA, 2011).

4.1 As entrevistas no campo do apoio multicritério à decisão

Como já supracitado no capítulo 3, a entrevista, na visão de Denzin e Lincoln (2006), é um dos mais comuns e poderosos caminhos para entender os seres humanos, e é nesse contexto que ela se aplica no Apoio Multicritério a Decisão. Neste sentido, levando-se em consideração uma ramificação do Apoio Multicritério à Decisão, por exemplo, conhecida por Construtivista, tem-se que ela utiliza uma lógica de pesquisa que envolve tanto a questão indutiva, quanto a dedutiva, como apontado por Roy (1993) e ratificado por Ensslin et al. (2010).

Logo, seguindo esta lógica, ela reconhece os limites da objetividade e por meio de instrumentos como brainstormings e entrevistas, os operacionaliza, de forma que desenvolve no decisor um coerente corpo de conhecimentos capaz de lhe permitir compreensão das consequências de suas decisões nos aspectos que ele julga importantes, sem a imposição dos racionalismos da objetividade, tão úteis na física e na matemática (ENSSILIN et al., 2010).

Em consonância com o autor supracitado, vários outros autores clássicos da área de Apoio Multicritério à Decisão compartilham da mesma visão, como no caso de Bana e Costa et al. (1997) que afirmam que o Apoio Multicritério à Decisão facilita a aprendizagem sobre o problema e os cursos alternativos de ação (consequências), por permitir que as pessoas pensem sobre os seus valores e preferências a partir de vários pontos de vista. Logo, na visão desses autores, o Apoio Multicritério à Decisão é uma teoria de campo aberto e não uma teoria de soluções matemáticas fechadas.

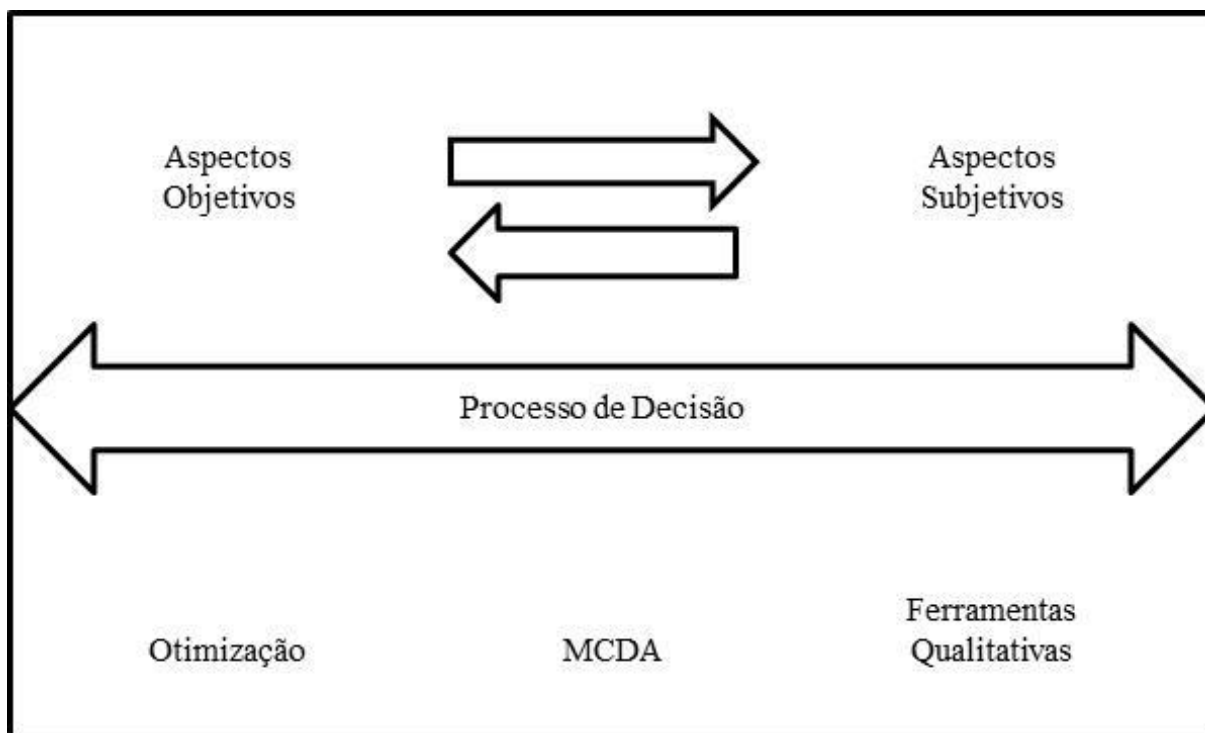
As visões de Keeney (1992) e de Roy e Vanderpooten (1997), outros dois grandes autores da área, também são importantes para essa discussão. Logo, na visão do primeiro, que reforça os mesmos valores dos autores anteriores, a objetividade tem limites, pois os problemas muitas vezes são complexos, o que requer a necessidade de considerar os aspectos subjetivos. Na mesma linha, na visão Roy e Vanderpooten (1997), ao se discutir algumas das principais características que caracterizam a abordagem multicritério, é negligente omitir a importância de fatores subjetivos e/ou colocá-los de lado em favor de uma análise puramente objetiva.

Ainda cabe destacar a visão de Ferreira et al. (2011) que elaboram a Figura 1 para evidenciar a indissociabilidade existente entre os aspectos de natureza objetiva e subjetiva na decisão em que o Apoio Multicritério à Decisão está envolvido.

Assim, o Apoio Multicritério à Decisão visa apresentar argumentos que permitam o decisor refletir, para dar forma e/ou validar as suas próprias convicções (FERREIRA et al., 2011). Por conta disto, o que comumente se pensa a respeito do Apoio Multicritério à Decisão no sentido de tratá-lo apenas como uma mera utilização de números com a maior objetividade possível para se obter uma decisão, na verdade, é desconstruído, pois o contexto decisório ao qual esta metodologia está inserida, caracterizado como complexo, conflituoso e incerto, requer um nível muito maior de compreensão.

Sobre isso, tem-se que o contexto é complexo porque envolve múltiplas variáveis qualitativas e quantitativas, parcialmente ou não explicitadas; conflituoso por envolver múltiplos atores com interesses não necessariamente alinhados e/ou com preocupações distintas do decisor; e incerto por requerer o conhecimento de informações qualitativas e quantitativas que os decisores reconhecem não saber quais são, mas que desejam desenvolver este conhecimento para poder tomar decisões conscientes, fundamentadas e segundo seus valores e preferências (ENSSILIN et al., 2010; ZIMMERMANN, 2000).

Figura 1 - Abordagem Conceitual dos Métodos Multicritério



Fonte: Ferreira *et al.* (2011)

Esta mesma noção também é posta por Gomes e Gomes (2014), que colocam quatro premissas básicas do multicritério, quais sejam: a) complexidade do processo de tomada de decisão (envolve muitas partes que definem os aspectos relevantes do processo); b) subjetividade inerente das opiniões (juízos de valor); c) reconhecimento dos limites da objetividade e a devida consideração da subjetividade; e d) imprecisão devido ao fato de que o problema não foi claramente definido.

Logo, a partir do exposto, percebe-se o quanto qualitativo pode ser o Apoio Multicritério à Decisão, que é entendido ingenuamente, na maioria dos casos, apenas como quantitativo. Mais que isso, o Apoio Multicritério à Decisão se mostra uma metodologia mista, que segundo Flick (2009), tem a vantagem de unir as diferentes perspectivas metodológicas que se complementam para a análise de um tema. Nesse contexto, como já supracitado, as entrevistas têm um papel de destaque nessa metodologia, sendo a técnica mais utilizada em estudos de cunho multicritério. Para exemplificar tal afirmação, podem-se citar vários artigos que as utilizam, tais como os desenvolvidos por Mota e Almeida (2007) e Padovani *et al.* (2010), que as utilizam na área de gestão de projetos, Paula e Mello (2013), que as utilizam na área de desenvolvimento de produtos, Ensslin *et al.* (2013), que as utilizam no processo de avaliação de fornecedores, e de Paoli e Moraes (2011), que as utilizam na área de gestão ambiental.

Como é de se esperar, na maioria desses estudos, a entrevista é realizada com especialistas, com níveis de estruturação diversos, como nos estudos de Ensslin *et al.* (2010) e Zamcope *et al.* (2012), que utilizam entrevistas não estruturadas ou abertas, e

os de Azevedo et al. (2011) e Asca et al. (2012), que utilizaram-se de entrevistas semiestruturadas. Portanto, a adoção da técnica de entrevista no campo do Apoio Multicritério à Decisão não só é comum, como também se mostra bastante necessária para adequada compreensão dos contextos decisórios ao qual esta metodologia está ligada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo se propôs a apresentar uma explanação sobre as perspectivas qualitativas no campo do Apoio Multicritério à Decisão, especificamente, o papel das entrevistas neste contexto. Por conta disto e levando em consideração as discussões apresentadas, pode-se dizer que o objetivo do artigo foi alcançado. Sobre isso, foi possível perceber a importância do papel da subjetividade do decisor nas decisões multicriteriais e como as entrevistas contribuem para isso.

Sobre isso, Dodgson et al. (2009) mostram que as simplificações que podem ser feitas para lidar com problemas complexos às vezes não funcionam bem, pois nós sempre estamos um pouco inclinados a, por exemplo, sermos tendenciosos em nossa avaliação de alternativas que podem ser mais facilmente ligados ao que é familiar, influenciados por recente, memorável, ou bem sucedida experiência. Logo, as técnicas multicritério são projetadas para ajudar a superar essas limitações, impondo uma estrutura disciplinada, que dirige a atenção para os critérios em proporção ao peso que eles merecem, e as entrevistas desempenham um importante fator nesse cenário.

Foi provado, a partir da visão de vários autores da área, que as decisões multicriteriais, por suas características de complexidade, conflito e incerteza, requerem um nível muito maior de compreensão subjetiva e que as entrevistas são fundamentais para este processo. Para exemplificar a importância das entrevistas, foram apresentados vários exemplos de artigos que fizeram uso desta metodologia, destacando também suas aplicações variadas.

Por fim, sugere-se para continuidade deste trabalho, a realização de um maior aprofundamento das nuances qualitativas para este campo de pesquisa, enriquecendo mais ainda a compreensão da importância do fator subjetivo neste campo de conhecimento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. T. O Conhecimento e o Uso de Métodos Multicritério de Apoio a Decisão. Recife, Editora Universitária da UFPE, 2011.

ALMEIDA, A. T.; COSTA, A. P. C. S. Aplicações multicritério de apoio à decisão. Recife, UFPE, 2003.

ARAÚJO, A. G.; ALMEIDA, A. T. Apoio à decisão na seleção de investimentos em petróleo e gás: uma aplicação utilizando o método PROMETHEE. *Gestão & Produção*, vol. 16, n. 4, pp. 534-543, 2009.

ASCA, J. E.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. A avaliação de programas de capacitação: um estudo de caso na administração pública. *Revista de Administração Pública*, vol. 46, n. 3, pp. 647-675, 2012.

AZEVEDO, R. C.; ENSSLIN, L.; LACERDA, R. T. O.; FRANÇA, L. A.; GONZÁLEZ, C. J. I.; JUNGLES, A. E.; ENSSLIN, S. R. Avaliação de desempenho do processo de orçamento: estudo de caso em uma obra de construção civil. *Ambiente Construído*, vol. 11, n. 1, pp. 85-104, 2011.

BANA E COSTA, C.; STEWART, T.; VANSNICK, J. Multicriteria Decision Analysis: Some Thoughts Based on the Tutorial and Discussion Sessions of ESIGMA Meetings. *European Journal of OR*, vol. 99, pp. 28-37, 1997.

BELTON, V.; STEWART, T. J. Multiple criteria decision analysis. Massachusetts, Kluwer Academic Publishers, 2002.

CARDOSO, R. S.; XAVIER, L. H.; GOMES, C. F. S.; ADISSI, P. J. Uso de SAD no apoio à decisão na destinação de resíduos plásticos e gestão de materiais. *Pesquisa Operacional*, vol. 29, n. 1, pp. 67-95, 2009.

CHAVES, M. C. C.; GOMES JÚNIOR, S. F.; PEREIRA, E. R.; MELLO, J. C. C. B. S. Utilização do método ELECTRE II para avaliação de pilotos no campeonato de Fórmula 1, *Production*, vol. 20, n. 1, pp. 102-113, 2010.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Orgs.) *O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens*. Porto Alegre, Artmed Bookman, 2006.

DODGSON, J. S.; SPACKMAN, M.; PEARMAN, A.; PHILLIPS, L. D. *Multi-criteria analysis: a manual*. London, Department for Communities and Local Government, 2009.

ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; ROCHA, S.; MARAFON, A. D.; MEDAGLIA, T. A. Modelo multicritério de apoio à decisão construtivista no processo de avaliação de fornecedores. *Production*, vol. 23, n. 2, pp. 402-421, 2013.

ENSSLIN, L.; GIFFHORN, E.; ENSSLIN, S. R.; PETRI, S. M.; VIANNA, W. B. Avaliação do desempenho de empresas terceirizadas com o uso da metodologia multicritério de apoio à decisão - construtivista. *Pesquisa Operacional*, vol. 30, n. 1, pp. 125-152, 2010.

FERREIRA, F. A. F.; SANTOS, S. P.; RODRIGUES, P. M. M. From traditional operational research to multiple criteria decision analysis: basic ideas on an evolving field. *Problems and Perspectives in Management*, vol. 9, n. 3, pp. 114-121, 2011.

FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. Porto Alegre, Artmed, 2009.

GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo, Atlas, 2008.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, vol. 35, n. 2, pp. 57-63, 1995.

GODOY, A. S. Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, vol. 3, n. 2, pp. 80-89, 2005.

GOMES, L. F. A. M.; GOMES, C. F. S. Tomada de decisão gerencial: enfoque multicritério. São Paulo, Atlas, 2014.

GOMES, L. F. A. M.; GONZALEZ-ARAYA, M. C.; CARIGNANO, C. Tomada de decisões em cenários complexos. Rio de Janeiro, Pioneira Thompson Learning, 2004.

GOMES, C. F. S.; MAIA, A. C. C. Ordenação de alternativas de biomassa utilizando o apoio multicritério à decisão. *Production*, vol. 23, n. 3, pp. 488-499, 2013.

KEENEY, R. Value-Focused Thinking: A Path to Creative Decisionmaking. Harvard, Harvard University Press, 1992.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo, Editora Pedagógica e Universitária, 1986.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. Porto Alegre, Bookman, 2006.

MASON, J. Qualitative Researching. London, SAGE Publications Ltd, 1998.

MAY, T. Pesquisa social: questões, métodos e processos. Porto Alegre, Artmed, 2004.

MERRIAM, S. B. Qualitative research in practice: examples for discussion and analysis. San Francisco, Jossey-Bass, 2002.

MOTA, C. M. M.; ALMEIDA, A. T. Método multicritério ELECTRE IV-H para priorização de atividades em projetos. *Pesquisa Operacional*, vol. 27, n. 2, pp. 247-269, 2007.

OLIVEIRA, L. O. Tratado de metodologia científica. São Paulo, Pioneira, 1997.

PADOVANI, M.; CARVALHO, M. M.; MUSCAT, A. R. N. Seleção e alocação de recursos em portfólio de projetos: estudo de caso no setor químico. *Gestão & Produção*, vol. 17, n. 1, pp. 157-180, 2010.

PAOLI, D.; MORAES, L. A. F. Apoio multicritério à decisão como subsídio à gestão ambiental: o caso da Aggreko Brasil. *Gestão & Produção*, vol. 18, n. 2, pp. 379-390, 2011.

PAULA, J. O.; MELLO, C. H. P. Seleção de um modelo de referência de PDP para uma empresa de autopeças através de um método de auxílio à decisão por múltiplos critérios. *Production*, vol. 23, n. 1, pp. 144-156, 2013.

PINTO JUNIOR, R. P. S.; SOARES DE MELLO, J. C. C. B. Identificação da melhor escolha de funcionário para realização de inspeção em estatais do setor elétrico. *Production*, vol. 23, n. 1, pp. 135-143, 2013.

ROY, B.; VANDERPOOTEN, D. An Overview on “The European School of MCDA: Emergence, Basic Features and Current Works”. *European Journal of OR*, vol. 99, pp. 26-27, 1997.

SZAJUBOK, N. K.; MOTA, C. M. M.; ALMEIDA, A. T. Uso do método multicritério ELECTRE TRI para classificação de estoques na construção civil. *Pesquisa Operacional*, vol. 26, n. 3, pp. 625-648, 2006.

ROY, B. Decision science or decision-aid science? *European Journal of Operational Research*, vol. 66, pp. 184-203, 1993.

VERGARA, S. C. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. São Paulo, Atlas, 2013.

VINCKE, P. *Multicriteria decision-aid*. Bruxelles, John Wiley & Sons, 1992.

ZAMCOPE, F. C.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Construction of a model for corporate sustainability assessment: a case study in the textile industry. *Gestão & Produção*, vol. 19, n. 2, pp. 303-321, 2012.

ZELENY, M. *Multiple criteria decision making*. New York, MacGraw-Hill, 1982.

ZIMMERMANN, H. An application-oriented view of modeling uncertainty. *European Journal of Operations Research*, vol. 122, pp. 190-198, 2000.