

## GRUPO FOCAL PRESENCIAL E VIRTUAL: ABORDANDO QUESTÕES CONEXAS E DISRUPTIVAS

### FACE-TO-FACE AND VIRTUAL FOCUS GROUPS: ADDRESSING RELATED AND DISRUPTIVE ISSUES

João Ferreira Sobrinho Junior<sup>1</sup> 

Nyara Araújo da Silva Mesquita<sup>2</sup> 

#### Resumo

A pandemia da COVID-19, compeliu a um maior uso remoto de situações cotidianas que antes eram destinadas ao contexto presencial, como reuniões, eventos, dentre outros, e neste caso, também o grupo focal. Sob esse cenário exposto, este artigo se propôs a dialogar através das questões conexas e disruptivas existentes entre o grupo focal presencial e o grupo focal virtual. Para se obter os resultados propostos, se dispôs de pesquisa documental e bibliográfica para o levantamento, coleta e análise dos dados de forma qualitativa. Como resultado levantamos aspectos fundamentais conexas que permeiam o grupo focal presencial e virtual, e dentre eles destacamos: tamanho do grupo (item 1); duração (item 3); recrutamento dos entrevistados (item 7); conteúdo (item 9); transcrição (item 12); comunicação dos observadores com o moderador (item 13). E também perspectivas disruptivas entre estes dois modelos de grupos focais como: composição do grupo (item 2); ambiente físico (item 4); identidade do entrevistado (item 5); atenção do entrevistado (item 6); dinâmica de grupo (item 8); comunicação não verbal (item 10); uso de estímulos físicos (item 11); habilidades exclusivas do moderador (item 14); tempo de execução (item 15); custos de viagem do cliente (item 16); envolvimento do cliente (item 17); e, custos básicos da discussão em grupo (item 18). Conclui-se que, consideramos que por meio desses diálogos, se possibilitará uma melhor observação sobre a escolha de qual dos tipos de grupo focal o pesquisador realizará, de acordo com o seu olhar sobre as questões conexas e disruptivas entre os dois modelos.

**Palavras-chave:** Grupo focal presencial. Grupo focal virtual. Técnica de Pesquisa.

#### Abstract

The pandemic of COVID-19, has compelled a greater remote use of everyday situations that were previously destined for the face-to-face context, such as meetings, events, among others, and in this case, also the focus group. Against this backdrop, this article aims to discuss the related and disruptive issues between the face-to-face focus group and the virtual focus group. In order to obtain the proposed results, documentary and bibliographic research was used to survey, collect, and analyze the data in a qualitative way. As a result, we identified key aspects that permeate both face-to-face and virtual focus groups, such as: group size (item 1); duration (item 3); recruitment (item 7); content (item 9); transcription (item 12); and communication between observers and moderator (item 13). And also disruptive perspectives between these two focus group models such as: group composition (item 2); physical environment (item 4); interviewee identity (item 5); interviewee attention (item 6); group dynamics (item 8); non-verbal communication (item 10); use of physical stimuli (item 11); unique moderator skills (item 14); runtime (item 15); client travel costs (item 16); client involvement (item 17); and, basic costs of group discussion (item 18). In conclusion, we believe that through these dialogues, it will be possible to better observe which type of focus group the researcher will conduct, according to his or her view of the related and disruptive issues between the two models.

**Keywords:** Face-to-face focus group. Virtual focus group. Research technique.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Goiás

<sup>2</sup> Universidade Federal de Goiás

### **Primeiras palavras...**

Na pesquisa científica, os dados advindos da coleta devem passar com um critério crível e adequado para este seja considerado válido, pois sem um olhar acurado quanto à forma na qual se recolhe essas informações, a pesquisa pode tender a uma imparcialidade ou fragilidade – mesmo que sem a intenção do pesquisador – ao qual, poderia relativizar seus resultados obtidos.

Nesse sentido, uma técnica de pesquisa deve ser adequada para os fins ao qual se almeja a investigação, seja ela no contexto qualitativo ou quantitativo, e desse modo, tais técnicas estão estreitamente vinculadas à coleta de dados, pois “são conjuntos de normas usadas especificamente em cada área das ciências, podendo-se afirmar que a técnica é a instrumentação específica da coleta de dados” (ANDRADE, 2010).

Um olhar mais específico sobre diversas técnicas de pesquisa, destacamos o grupo focal para este estudo. Segundo Trad (2009) há um aumento significativo na utilização dos grupos focais no Brasil, sendo como técnica principal ou complementar à pesquisa, com fins a “apreender percepções, opiniões e sentimentos frente a um tema determinado num ambiente de interação” (p. 777).

Ao se tratar de grupos focais não estamos a considerar um único modelo de execução deste, e sim, tanto aqueles que se dão de forma presencial, quanto no formato virtual. Esses dois modelos não são iguais, pois pode-se perceber situações nas quais o uso de um deles pode ser melhor opção do que outro. Igualmente é relevante pontuarmos que no contexto dos reflexos sociais advindos da pandemia da COVID-19, uma outra visão se formou e se desmistificou pré-conceitos aos quais os encontros virtuais eram quase sempre vilipendiados, em lugar dos presenciais.

Muito embora, podemos denotar que escolher entre encontro presencial ou virtual, também há pontos positivos e negativos, dessa maneira, deixar um caminho aberto a novas formas de relações intersociais, é salutar. E nesse direcionamento, a utilização dos grupos focais presenciais ou virtuais, estão inseridos nesse bojo. Conquanto, consideramos ainda que no contexto anterior a pandemia da COVID-19, o grupo focal presencial era bem mais usual que aquele que se dava no ambiente virtual, no entanto, se a partir do pós-pandemia o grupo focal virtual será mais utilizado, é uma questão que somente nos próximos anos poderá ser respondida.

O estudo acerca da técnica de pesquisa do grupo focal é um tema que direta ou indiretamente já foi aprofundado por autores como Flick (2009), Leitão (2003), Krueger e Casey (2000), Glitz (1998), Morgan (1996), Malhotra (2011), Vergara (2004), Oliveira e Freitas (1998), Lervolino e Pelicioni (2001), Gatti (2005), Silva e Assis (2010), Ferreira-Donati e Deliberato (2018),

Livingstone e Lunt (1996), Bordini e Sperb (2011), Abreu, Baldanza e Gondim (2009), Faria e Oliveira Junior (2019), Souza (2020), Duarte (2007), Weber, Mota e Antonacachi (2019), dentre outros, que já realizaram pesquisas sob seus múltiplos aspectos, o que nos apresenta dessa forma, as possibilidades de investigações que podem verter desse objeto de estudo.

Em relação aos caminhos metodológicos que trilharemos, nossa pesquisa se baseará em uma abordagem qualitativa, fundamentada no viés bibliográfico e documental. Segundo Gil (2002) esses dois tipos de pesquisa são semelhantes, mas se diferenciam por conta da natureza de suas fontes, pois, de um lado a pesquisa documental não há uma avaliação sobre o conteúdo presente no documento, pois é baseada na intencionalidade e discricionariedade de seu autor. Dentre os exemplos de pesquisa documental temos os websites, diários, regulamentos, ofícios, cartas pessoais, dentre outros. De outro lado temos a pesquisa bibliográfica que se estabelece em materiais que já tiveram - em relação ao seu conteúdo - o crivo de pares antes de sua publicação, o que lhe confere – de certa forma – uma alta confiabilidade. Dentre esses elementos postos, podemos citar os livros com corpo editorial e artigos científicos revisado por pares.

No que concerne a coleta, análise e discussão dos dados, por primeiro será explanado brevemente sobre o grupo focal de forma geral no que tange sua historicidade e conceituação. Após, apresentaremos mais especificamente sobre as características do grupo focal presencial como também do grupo focal virtual. E por fim, esboçaremos um comparativo para melhor situar e apresentar ao leitor sobre as possibilidades de uso de cada um desses modelos de grupo focal, e assim, alcançarmos o objetivo desta pesquisa.

O objetivo desta pesquisa é dialogar através das questões conexas e disruptivas existentes entre o grupo focal presencial e o grupo focal virtual. Tal investigação vem no esteio de que a utilização de grupo focal está cada dia mais em voga, tornando isso por si só, relevante para um olhar mais acurado sobre esse objeto em questão. Ademais, a pandemia da COVID-19, compeliu a um maior uso remoto de situações cotidianas que antes eram destinadas predominantemente ao contexto presencial, como reuniões, eventos, congressos, dentre outros, e neste caso, também o grupo focal está imerso nesse contexto. Enfim, consideramos que abrir um diálogo que tome por base tal perspectiva de uso de grupo focal, pode colaborar em debates e reflexões por pesquisadores e estudantes, tanto no que tange aspectos empíricos quanto teóricos, que se estabelecem com o foco nesse objeto de estudo.

## Um olhar sobre perspectivas inerentes ao grupo focal presencial e virtual

Assim sendo, passaremos primeiramente as origens e por fim, descreveremos as concepções para termos uma visão global sobre a técnica do grupo focal, tanto no âmbito presencial quanto on-line. Muito embora, essas concepções possam se assemelhar sob certos aspectos, elas possuem particularidades que estão intrinsecamente relacionadas ao autor que a conceituou.

A técnica do grupo focal de acordo com Leitão (2003) se origina historicamente como instrumento qualitativo de pesquisa a partir do início do século XX com Bogardus, passando por Lazarsfeld na década de 1940, e que estes foram fortes influenciadores de Merton, Fiske e Kendall nas décadas seguintes.

Sem dúvida, entrevistas de caráter exploratório são, de alguma forma, realizadas desde quando os sociólogos iniciaram suas buscas para coletar dados. Entretanto, o trabalho de BOGARDUS, realizado em 1926, pode ser considerado pioneiro para o desenvolvimento da técnica. Ao pesquisar alunos de uma escola, incentivando-os a expressar suas idéias, Bogardus percebeu a riqueza das discussões originadas pelos grupos, comparando-as com as entrevistas individuais.

Até a década de quarenta, a técnica de entrevistas em grupo foi pouco utilizada. Entretanto, nessa época, o sociólogo americano Paul Lazarsfeld utilizou essa metodologia para analisar como ficava o moral das pessoas durante a transmissão dos programas de rádio, na época da Segunda Guerra Mundial. Essa forma de estudo terminou atraindo a atenção de outro sociólogo, Robert K. Merton.

MERTON estudou extensivamente a técnica e, em 1956, juntamente com FISKE e KENDALL, também sociólogos, publicou o livro intitulado *The focused interview: a manual of problems and procedures*. Dessa forma, MERTON é considerado um dos precursores da elaboração da metodologia para a utilização do grupo de foco. (LEITÃO, 2003, p. 48)

Ainda segundo Leitão (2003), a técnica do grupo focal foi gerida no campo das ciências sociais, mas, primeiramente implementou-se e popularizou-se no marketing, muito embora esse instrumento tenha aplicabilidade sob diversos campos da atividade e do conhecimento humano.

Mesmo a técnica tendo sido originalmente desenvolvida por cientistas sociais, não foi esse o grupo que abraçou o procedimento logo de início. O Marketing foi o principal responsável pela adoção e popularização dessa técnica. [...] Enfatiza a importância da utilização dessa técnica, não somente para o marketing, mas reforça o uso dessa ferramenta como um método “ecumênico” que pode ser usado tanto na Sociologia e Psicologia quanto em outras esferas do conhecimento humano. (LEITÃO, 2003, p. 48-49)

O motivo para tal “resistência” do campo das ciências sociais em relação ao grupo focal se deve segundo Krueger e Casey (2000, p. 6) no apego aos instrumentos quantitativos e sua maior confiabilidade do real. Tal direcionamento cede a partir da década de 1960, segundo Glitz (1998,

p. 15) quando os pesquisadores das ciências sociais passam a utilizar dessas ferramentas, e a partir daí, essa técnica passa a ser habitual nas pesquisas desse campo. No entanto, a técnica ainda não é amplamente utilizada, conforme é dito por Morgan (1996, p. 129-130) que aponta que, somente a partir da década de 1980 houve um maior interesse nela, e por consequência disso, uma maior utilização da técnica nos projetos de pesquisa nos diversos campos de estudos.

Após historiarmos a técnica do grupo focal passaremos para concepções desta temática. Assim podemos indicar em linhas gerais que o grupo focal independentemente de ser presencial ou on-line é composto pelos participantes (sujeitos da pesquisa) que são recrutados pelo moderador (que pode ser o próprio pesquisador ou outra pessoa mais específica para a função) que este irá conduzir o grupo em uma temática pré-escolhida por ele.

Acerca dos conceitos e algumas caracterizações mais específicas da técnica de grupo focal discorreremos sobre a visão de alguns autores, primeiramente no âmbito presencial e depois, no on-line. Nesse sentido, para Malhotra (2011) o grupo focal deve ser coordenado por um moderador treinado, de forma livre com um pequeno grupo.

A discussão em grupo e uma entrevista com um pequeno grupo de entrevistados, conduzida por um moderador treinado, que dirige a discussão de uma maneira não estruturada e natural. O propósito principal de uma discussão em grupo e obter percepções claras sobre as questões de interesse do pesquisador ouvindo um grupo de pessoas do mercado-alvo apropriado. O valor da técnica está nas profundas descobertas que podem ser obtidas de uma discussão em grupo que flui livremente. As discussões em grupo são os procedimentos da pesquisa qualitativa mais importantes. (MALHOTRA, 2011, p. 124)

Além disso, o autor destaca essas discussões em grupo como os procedimentos da pesquisa qualitativa mais importante. Também destacamos o pensamento de Vergara (2004) que concorda do pequeno número de pessoas para a realização do grupo focal.

Grupos focais é um grupo reduzido de pessoas com as quais o pesquisador discute sobre o problema a ser investigado, de modo a obter mais informações sobre ele, dar-lhe um foco, um afinamento, bem como uma direção ao conteúdo dos instrumentos de coleta de dados. (VERGARA, 2004, p. 56)

Ademais a autora realça sobre o afinamento e a direção que estes instrumentos de coleta de dados podem trazer para a pesquisa. De outro modo, Leitão (2003) ao discorrer sobre o grupo focal no campo da administração e gestão destaca da seguinte forma:

De uma forma poética, o grupo de foco pode ser visto por administradores e gerentes como um álbum de viagem com anotações. Para aqueles que não puderam estar lá, as imagens captadas oferecem uma ideia da atmosfera, dos melhores momentos e das personalidades envolvidas. (LEITÃO, 2003, p. 52)

Assim sendo, a importância do registro desse grupo focal por imagem ou áudio para que quem não estiver lá, possa compreender o ambiente daquele grupo. Ainda, seguindo conceitos de grupo focal, Oliveira e Freitas (1998) trata-o como um tipo de entrevista em profundidade em que deve ser bem definido sua proposta, tamanho, composição e condução.

Grupo de foco é um tipo de entrevista em profundidade realizada em grupo, cujas reuniões apresentam características definidas quanto à proposta, tamanho, composição e procedimentos de condução. O foco ou o objetivo de análise é a interação dentro do grupo. Os participantes influenciam uns aos outros pelas respostas às ideias e colocações durante a discussão, estimulados por comentários ou questões fornecidos pelo moderador (pesquisador ou outra pessoa). Os dados fundamentais produzidos por essa técnica são transcritos das discussões do grupo, acrescidos das anotações e reflexões do moderador e de outro(s) observador(es), caso exista(m). (OLIVEIRA; FREITAS, 1998, p. 83)

A vista disso, as discussões entre os integrantes do grupo e as anotações do moderador ou de outros observadores são os dados fundamentais dessa pesquisa. Ademais Morgan (1996, p. 130) cita que o grupo focal é uma técnica que se orienta em colher as informações a partir de um grupo que discute uma certa temática escolhida previamente pelo pesquisado.

As autoras Lervolino e Pelicioni (2001) concebem o grupo focal com a finalidade de se “ouvir” as diferentes percepções sobre determinado fato.

O grupo focal pode ser utilizado no entendimento das diferentes percepções e atitudes acerca de um fato, prática, produto ou serviço. [...] A essência do grupo focal consiste justamente na interação entre os participantes e o pesquisador, que objetiva colher dados a partir da discussão focada em tópicos específicos e diretivos. (LERVOLINO; PELICIONI, 2001, p. 116)

Dessa forma, a interação no grupo é a fonte das informações colhidas em forma de dados com o objetivo de dirimir as dúvidas sobre o fato específico levantado de antemão. Gatti (2005) também destaca que esta técnica deriva de diferentes formas de trabalho em grupo e que os participantes devem ter alguns critérios em comum, levando-se em conta a temática escolhida.

No âmbito das abordagens qualitativas em pesquisa social, a técnica do grupo focal vem sendo cada vez mais utilizada. Em geral, podemos caracterizar essa técnica como derivada das diferentes formas de trabalho com grupos, amplamente desenvolvidas na psicologia social. Privilegia-se a seleção dos participantes segundo alguns critérios - conforme o problema em estudo -, desde que eles possuam características em comum que os qualificam para a discussão da questão que será o foco do trabalho interativo e da coleta do material discursivo/expressivo. Os participantes devem ter alguma vivência com o tema a ser discutido, de tal modo que sua participação possa trazer elementos ancorados em suas experiências cotidianas. (GATTI, 2005, p. 7)

Assim, a vivência com o tema deve ser o principal laço entre os participantes, para que possam contribuir de acordo com o seu conhecimento e experiências cotidianas. Ainda sob o sentido dos aspectos de grupo focal, Silva e Assis (2010) destacam que esta técnica possibilita o

acolhimento do sujeito, facilitando a aproximação afetiva e direta, devido a escuta pelo pesquisador/moderador.

a técnica de grupo focal possibilita o acolhimento do sujeito, devido à criação de um espaço para a expressão das angústias e ansiedades, esta aproximação valoriza os aspectos psicodinâmicos mobilizados na relação afetiva e direta com os participantes do estudo devido à escuta. Estes conteúdos latentes cheios de significados que organizam e estruturam o modo de vida das pessoas e suas relações com os objetos poderão ser categorizadas por meio da análise de conteúdo. (SILVA; ASSIS, 2010, p. 146)

Esse dessa forma, a partir de uma temática ao qual o participante vivencia esta técnica passa a ter significado para ele, além disso, os autores destacam a possibilidade do uso da análise de conteúdo, tal qual nos basearemos nesta pesquisa. Segundo Ferreira-Donati e Deliberato (2018) a técnica do grupo focal possibilita acessibilidade pelo pesquisador as percepções de determinado grupo acerca de certa temática.

O Grupo Focal pode ser considerado como um método ou técnica de pesquisa qualitativa que permite ao pesquisador acessar percepções, atitudes ou opiniões que emergem da interação entre os indivíduos de um grupo, a respeito de um objeto ou tema comum e bem definido. (FERREIRA-DONATI; DELIBERATO, 2018, p. 141)

E ainda nesse direcionamento sobre a percepção do grupo focal, Livingstone e Lunt (1996, p. 96) citam que o grupo focal tem duplo poder, pois, inicialmente provocam discussão e com isso, expondo assim as formas como os indivíduos do grupo percebem a temática. E por fim, geram a diversidade dentro do grupo.

Concluindo acerca dessa temática, Flick (2009) e Malhotra (2011) discorrem mais amplamente sobre o tema, principalmente as dificuldades na aplicação do grupo focal.

Os grupos focais são um método para analisar e comparar como um conjunto de pessoas discute um tema. As lógicas de amostragem são diferentes da entrevista individual, já que se deve ter em mente a composição do grupo quando se selecionam os participantes. A generalização costuma ser limitada e nem sempre pretende ser muito ampla. A triangulação pode incluir entrevistas, mas também outras abordagens metodológicas. (FLICK, 2009, p. 118)

Percebe-se que a triangulação a partir da técnica de grupo focal é possível sob vários tipos de abordagem metodológicas. No entanto, essa técnica também encontra dificuldades como Flick (2004) relata acerca das anotações das discussões no grupo.

Esse método enfrenta problemas semelhante aos já mencionados com relação à discussão em grupo. Um problema específico está em como documentar os dados de forma a permitir a identificação dos locutores individuais e a diferenciação entre os enunciados de diversos locutores paralelos. (FLICK, 2004, p. 133)

Dessa forma, na transcrição pode haver certa confusão sob quem disse em determinada fala, não obstante, deve-se ter atenção no momento da aplicação da técnica para dirimir tais problemáticas. Também sobre as dificuldades Malhotra (2011) cita a clareza nas falas, responsabilidade do moderador e a própria abordagem proposta pelo roteiro estabelecido para a aplicação no grupo focal.

Entretanto, algumas qualidades que fortalecem as discussões em grupo também criam algumas limitações substanciais. As desvantagens da discussão em grupo não devem ser ignoradas. A clareza e a convicção com as quais os membros do grupo geralmente falam levam os pesquisadores e gerentes a considerar as descobertas como conclusivas e não exploratórias. As discussões em grupo também são difíceis de moderar. A qualidade dos resultados depende expressivamente das habilidades do moderador; infelizmente, moderadores que possuem todas as habilidades desejáveis são raros. Além disso, a natureza não estruturada das respostas dificulta a codificação, a análise e a interpretação. (MALHOTRA, 2011, p. 127)

A vista disso, é relevante considerarmos não somente as vantagens, mas também as limitações do grupo focal com a finalidade de abrandar os possíveis erros/dificuldades que podem advir desse cenário, prejudicando assim, a própria aplicação da técnica.

Nos tempos hodiernos os grupos focais também passaram a ser realizados de forma on-line. Flick (2009, p. 114) acerca desse novo horizonte para os grupos focais diz que “[...] mais recentemente, os pesquisadores começaram a fazer experiências com grupos focais virtuais, ou seja, participantes de uma sala de bate-papo na internet, por exemplo, ou que foram contatados e se comunicam por meio dela”.

Nesse sentido, temos a realçar que não podemos apenas transpor a forma como é realizado o grupo focal presencial no grupo focal virtual, pois, no momento em que uma nova ferramenta (modelo) é inserida em um contexto de coleta de dados, os procedimentos devem se adequar a este, modificando assim os procedimentos preexistentes (COSTA; DIAS; LUCCIO, 2009). Por conta disso, é relevante traçarmos as características presentes no grupo focal virtual, devido suas particularidades.

Para a utilização do grupo focal online, segundo Bordini e Sperb (2011) é necessário que os participantes tenham uma maior familiaridade com o uso da tecnologia.

Ficou claro que a vantagem da realização on-line de um grupo focal está diretamente relacionada à familiaridade dos participantes com o ambiente virtual. Aconselha-se o seu uso somente quando os membros do grupo têm intimidade com o programa de comunicação a ser utilizado. Neste sentido, pessoas já habituadas às ferramentas comunicacionais oferecidas pela Internet são as mais indicadas a participar dos grupos focais on-line. O domínio do programa de



computador também é fundamental ao moderador do grupo, que precisa não apenas estar apto a comunicar-se por meio dele, mas também estar plenamente familiarizado com ele, para conseguir moderar adequadamente a discussão. (BORDINI; SPERB, 2011, p. 244)

Essa familiaridade também perpassa o moderador, tendo em vista, sem tal qualificação dificilmente conduzirá adequadamente da discussão. Sob outro aspecto, Abreu, Baldanza e Gondim (2009) discorrem que os dados que são coletados em grupos focais online são tão ricos quanto os presenciais.

Os dados coletados em grupos focais virtuais são tão ricos quanto os gerados através de grupos focais presenciais, e muitas das dificuldades apontadas são as mesmas nas duas modalidades de pesquisa. É um equívoco avaliar a Internet como a via mais privilegiada, embora não seja prudente ignorar as vantagens advindas dela. (ABREU; BALDANZA; GONDIM, 2009)

Em vista a isso, os autores destacam que é relevante que se faça a escolha pela técnica de acordo com o objetivo e o referencial teórico metodológico que a orientam.

Ao realizar pesquisas, a escolha da técnica deve estar suportada pelo objetivo que orienta a investigação e pelo referencial teórico-metodológico do pesquisador e, neste caso, a Internet pode ser um meio ou um fim da pesquisa. Um meio se o uso serve apenas como uma forma de coletar os dados de modo mais eficiente, eficaz e efetivo. Um fim, caso os espaços criados pela Internet sejam justamente o foco da pesquisa, como ocorre em investigações sobre o comportamento das pessoas em situações de uso deste recurso. (ABREU; BALDANZA; GONDIM, 2009)

Então o uso do grupo focal on-line não deve ser aplicado sem fundamento teórico, tendo em vista, a possibilidade de não se utilizar de sua potencialidade. Sob esse pensamento, Faria e Oliveira Junior (2019) corroboram que a justificativa para o uso do método on-line precisa estar além da praticidade e sim, em concordância com a pergunta problema do pesquisador.

Desta forma, a justificativa para utilizar métodos on-line assíncronos precisa transcender os aspectos práticos e precisa estar em coerência com a pergunta problema do pesquisador, sendo selecionados apenas por causa de sua adequação em contribuir para a compreensão de um determinado fenômeno. Devem ser considerados aspectos como: (i) a familiaridade e conforto dos participantes com a comunicação on-line e digitada, e o (ii) acesso dos participantes à Internet. Caso contrário, existe o perigo de que o fenômeno a ser investigado poder ser ofuscado pelo método on-line. (FARIA; OLIVEIRA-JUNIOR, 2019, p. 201)

Dessa forma, ao considerar a utilização com base em princípios teóricos e aspectos de usabilidade e acesso à internet, procura-se fugir da possibilidade de o fenômeno ser ofuscado pela forma ao qual foi aplicada a técnica. Além disso, o grupo focal on-line é uma tendência para o futuro como discorre Souza (2020).

A intenção é que tenham sido esclarecidas dúvidas e dissolvidas concepções acerca do uso de GF na pesquisa, focalizando a abordagem qualitativa, mas com recomendações que devem acompanhar sua aplicação na abordagem quantitativa. Como caminho futuro, se aposta no aumento de pesquisas com utilização de GF online. (SOUZA, 2020, p. 65-66)

Podemos perceber que tal pensamento não está fora de contexto, tendo em vista os avanços tecnológicos e a utilização em massas das ferramentas virtuais, principalmente entre os jovens. Essa perspectiva é corroborada por Duarte (2007) em seu estudo sobre os escoteiros, e cita que a implementação da coleta de dados virtual fora naturalmente aceita pelos jovens.

Se a Internet vem, como atestam os jovens, funcionando como canal de comunicação e de socialização, natural parece que ela atue também como canal que viabilize a coleta de dados usando diferentes técnicas de pesquisa. Seu uso na implementação de grupo focal foi aceito pelos jovens com naturalidade. (DUARTE, 2007, p. 84)

Dessa forma, sendo que os jovens cada vez mais cedo tendem a serem usuais das ferramentas tecnológicas, nada mais natural que sua adaptação se dê de forma mais espontânea.

O grupo focal on-line deve dispor das possibilidades de visualização do participante, tendo em vista, a necessidade de suas reações e percepções sejam vistas para desse modo, possam ser avaliadas. Tal pensamento é corroborado por Weber, Mota e Antonacachi (2019) quando citam o uso do vídeo e a importância de uma boa infraestrutura da rede de internet.

Grupos focais online e vídeos são realizados usando a transmissão ao vivo em tempo real [...]. Pode ser incluído o compartilhamento de tela, enquetes e outras atividades de pesquisa. O método é ideal para estudos nos quais a interação em tempo real e observação da linguagem corporal são importantes, tal como a degustação de produtos. É necessária uma conexão à internet de alta velocidade. (WEBER; MOTA; ANTONACACHI, 2019, p. 1)

Assim, vários fatores podem influenciar na aplicação da técnica. Outrossim, Schneider, Feuerschütte e Alperstedt (2019) citam possibilidades de vantagens e desvantagens no uso do grupo focal on-line.

A utilização do ambiente virtual é apontada como uma das principais vantagens do grupo focal on-line. Além dela, tem-se como vantagens de tal procedimento virtual o que segue: conveniência; custo reduzido; rapidez; familiaridade com o ambiente; abordagem de temas polêmicos – já que os participantes ficam menos constrangidos do que em uma situação presencial; participação de pessoas de áreas geográficas muito distantes; e o fato das pessoas se revelarem menos inibidas do que em um ambiente presencial.

Em contrapartida, adotar o grupo focal on-line também pode sugerir desvantagens, como: não captar aspectos da comunicação não-verbal, tal como ocorreria em uma sessão presencial, e impossibilitar a participação de quem não tem acesso à internet. (SCHNEIDER; FEUERSCHÜTTE; ALPERSTEDT, 2019, p. 99)

Nesse mesmo sentido, Malhotra (2011) também destaca essas dificuldades advindas do grupo focal on-line ao descrever a limitação de indivíduos pela acessibilidade a rede, além de questões como linguagem, expressões corporais e emoções não serem tão fáceis de ser distinguidas a partir de meios eletrônicos. Ademais, situações em que o toque no objeto é necessário ou mesmo a incapacidade de frear qualquer distração externa, podem ser empecilhos para a aplicação da técnica virtualmente.

Somente pessoas que possuem e sabem como usar um computador podem ser entrevistadas on-line. [...] Linguagem corporal, expressões faciais e tons de voz não podem ser obtidos on-line, e os indicadores de emoção eletrônicos obviamente não captam a quantidade de emoções que a gravação em vídeo capta.

Outro fator que deve ser considerado é a falta de controle geral sobre o ambiente do entrevistado e sua exposição potencial a estímulos externos que causam distração. Pelo fato de os grupos on-line terem participantes de todo o mundo, os pesquisadores e moderadores não fazem ideia do que mais os entrevistados possam estar fazendo enquanto estão participando do grupo. Somente os estímulos de áudio e vídeo podem ser testados. Os produtos não podem ser tocados (por exemplo, roupas) ou cheirados (por exemplo, perfumes). É difícil deixar os clientes tão envolvidos em discussões em grupo on-line quanto como eles estão observando nos grupos de foco tradicionais. (MALHOTRA, 2011, p. 129)

Alvarez e Cuenca et al. (2005) em sua pesquisa com usuários de bibliotecas virtuais, discorrem também sobre os pontos positivos e negativos ao tratar tanto da parte técnica pelo participante, como também na dificuldade da própria escolha da plataforma ao qual será aplicada a técnica do grupo focal virtualmente.

A técnica do grupo focal via internet apresentou pontos negativos e positivos relacionados a seguir.

Uma das dificuldades encontrada foi a pouca disponibilidade de salas de bate-papo de acesso gratuito e restrito a pequenos grupos, geralmente abertas à entrada de pessoas desconhecidas, o que dificultaria a condução do grupo. Antes da definição da sala de bate-papo foram testadas outras ferramentas como fóruns de discussão, mas o resultado não foi favorável para atender aos objetivos propostos.

Outra dificuldade foi a não disponibilidade dessa tecnologia nas instituições parceiras, sendo necessário contato com outras que pudessem ceder o programa. Outro aspecto a ser observado é que dificultava adesão do participante ao grupo online é a quantidade de informações solicitadas para o cadastro e uso das salas. Ou seja, os programas tendem a ser muito complicados para usuários de bibliotecas virtuais. (ALVAREZ *et al.*, 2005, p. 6)

Desse modo, deve-se atentar na escolha entre o grupo focal presencial e o on-line, qual melhor se adequa às necessidades e fins da pesquisa, para assim, investigar objeto de estudo e dele abstrair fielmente as respostas que procura.

## Resultados e Discussões

Por fim, com a finalidade de escolhermos qual abordagem de grupo focal utilizaremos, se presencial ou on-line, utilizaremos um quadro comparativo elaborado por Malhotra (2011) onde ele compara os dois modelos sob diversos aspectos, conforme Quadro 1.

**Quadro 11** - Discussões em grupo presenciais versus discussões em grupo on-line

	<b>Características</b>	<b>Discussões em grupo presenciais</b>	<b>Discussões em grupo on-line</b>
01	Tamanho do grupo	Oito a doze participantes	Quatro a seis participantes
02	Composição do grupo	Trazidos da área local	Qualquer lugar do mundo
03	Duração	De uma a três horas	De uma a uma hora e meia
04	Ambiente físico	Sob o controle do pesquisador	O pesquisador tem pouco controle
05	Identidade do entrevistado	Facilmente confirmada	Difícil de confirmar
06	Atenção do entrevistado	A atenção pode ser monitorada	Os entrevistados podem se envolver em outras tarefas
07	Recrutamento do entrevistado	Recrutados por meios de comunicação tradicionais (telefone, correio)	Mais fácil. Podem ser recrutados on-line, por e-mail ou por meios de comunicação tradicionais (telefone, correio)
08	Dinâmica de grupo	Efeito sinérgico, bola de neve (efeito domino)	Limitada
09	Franqueza dos entrevistados	Os entrevistados são francos, exceto para assuntos delicados	Os entrevistados são mais francos devido a ausência de contato pessoal
10	Comunicação não verbal	São fáceis de observar a linguagem corporal e as emoções	A linguagem corporal não pode ser observada.
11	Uso de estímulos físicos	Uma variedade de estímulos (produtos, propaganda, demonstrações etc.) pode ser utilizada	Emoções expressas utilizando símbolos e limitado aqueles que podem ser exibidos na internet
12	Transcrição	Demorada e cara de se obter	Disponível imediatamente
13	Comunicação dos observadores com o moderador	Os observadores podem enviar anotações manualmente ao moderador na sala na discussão em grupo	Os observadores podem se comunicar com os moderadores em uma tela dividida
14	Habilidades exclusivas do moderador	Habilidade de observação	Digitação, uso do computador, familiaridade com gírias em salas de bate-papo
15	Tempo de execução	Leva muitos dias para ser preparado e concluído	Pode ser preparado e concluído em poucos dias
16	Custos de viagem do entrevistado	Pode ser caro	Nenhum
17	Envolvimento do entrevistado	Alto	Limitado

18	Custos básicos da discussão em grupo	Mais caro devido a locação da instalação, comida, gravação em áudio e vídeo e preparação da transcrição	Muito mais barato
----	--------------------------------------	---	-------------------

Fonte: Malhotra (2011, p. 130) adaptado

Em vista dos argumentos expostos e o comparativo entre grupos focais presencial e virtuais, temos que a escolha pela técnica de pesquisa deve se ater ao propósito ao qual se tem por fins. Muito embora, não se deve descartar um pensamento que vise também utilizar-se dos dois modelos, sendo que em um determinado momento da pesquisa, poder-se-ia utilizar-se de um grupo focal presencial e em outro, um grupo focal virtual. Conquanto, isso são apenas conjecturas às quais, apenas um olhar mais específico sobre o que se busca pesquisar, é que se terá uma resposta viável de sua escolha.

Nesse panorama, muito embora diversos aspectos tenham sido abordados sobre as características de cada um dos modelos, temos a destacar que basicamente o grupo focal presencial e o virtual estão conexos pelos seguintes elos: tamanho do grupo (item 1); duração (item 3); recrutamento dos entrevistados (item 7); conteúdo (item 9); transcrição (item 12); comunicação dos observadores com o moderador (item 13).

Em relação ao tamanho do grupo (item 1), realçamos que o número de entrevistados serem variáveis não tem relação com o modo como é realizado o grupo, seja ele presencial ou virtual, pois se trata de um grupo pequeno de indivíduos e que a partir dessa dinâmica feita – grupo focal –, se busca perceber suas opiniões e sentimentos, no que tange uma temática posta, dentro de um ambiente pré-determinado.

No que tange à duração (item 3) se percebe que a distância temporal entre eles não é de modo algum discrepante e sim, bem semelhante, uma vez que o tempo do grupo focal virtual está contido no tempo necessário para realizar um grupo focal presencial. Muito embora possa-se perceber que o tempo dispensado ao grupo focal virtual é a metade do recomendado ao tempo do grupo focal presencial.

Quanto ao recrutamento dos entrevistados (item 7), podemos indicar que nos dias atuais, tanto o grupo focal presencial quanto o virtual, podem manter os mesmos canais para o convite dos entrevistados. Dessa forma, vemos por semelhante essa questão entre os dois grupos, pois o uso do *smartphone*, das redes sociais, e-mail, e o menos usual nos dias de hoje que é o envio de correspondências, são análogos aos dos modelos de grupo focal.

No que se refere ao conteúdo (item 9), consideramos que os dados coletados – independentemente de ser presencial ou virtual – trarão uma veracidade e uma validade à pesquisa,

pois os entrevistados tendem a ser francos nas respostas. Mesmo que, no contexto presencial, questões de fora mais íntimo ou particular, podem trazer uma barreira para aqueles que não querem expor suas opiniões ou vivências no meio de desconhecidos. De mesmo modo, mas de forma bem menos acentuadas, essas questões podem fluir de forma mais natural em um contexto virtual, pelo não contato que os entrevistados permanecem.

Na transcrição (item 12) na qual, ainda que o autor tenha diametralmente colocado o modelo presencial como caro e demorado e o virtual como disponível imediatamente, discordamos em parte desse olhar, pois vemos que ambos os modelos não possuem uma transcrição pronta, pois muito embora o grupo focal virtual possa ser feito pelo chat, as falas dos entrevistados ou mesmo algum movimento, gesto ou articulação deles, devem ser identificados e pontuados pelo pesquisador. Nesse sentido, vemos que a transcrição nos dois modelos deve seguir um olhar mais acurado, sob o método escolhido para sua análise, assim sendo, este não está pronto *a priori*.

Por fim, temos a comunicação dos observadores com o moderador (item 13) que sob nosso olhar, ainda que uma se dê presencialmente e a outra virtualmente, consideramos que equivalentes pois não há uma barreira que impeça esse diálogo profícuo entre esses dois atores do grupo focal. Atores esses que podem ou não estar presentes, tendo em vista que o papel do moderador pode ser realizado pelo pesquisador, e de outro ponto, os observadores não são necessariamente obrigatórios.

De outro modo, ao nos atermos às questões disruptivas, temos a destacar que as variáveis discrepantes são bem mais numerosas, as quais elencamos por: composição do grupo (item 2); ambiente físico (item 4); identidade do entrevistado (item 5); atenção do entrevistado (item 6); dinâmica de grupo (item 8); comunicação não verbal (item 10); uso de estímulos físicos (item 11); habilidades exclusivas do moderador (item 14); tempo de execução (item 15); custos de viagem do cliente (item 16); envolvimento do cliente (item 17); e, custos básicos da discussão em grupo (item 18).

Sobre a composição do grupo (item 2) pontuamos que esse é um item relevante, pois se no caso do grupo focal presencial temos apenas pessoas que podem se dispor a ir ao local onde será realizado a ação, constituindo teoricamente um grupo mais homogêneo. No grupo focal virtual, esse grupo pode ser bem mais heterogêneo, ao possibilitar agregar indivíduos de culturas, costumes e vivências bem diferentes, o que muito pode enriquecer o resultado. Ainda que, deve-se ter em mente o foco da pesquisa, pois - por vezes - um grupo mais homogêneo representará um resultado viável, dependendo do que se investiga.

Ao discorrermos sobre o ambiente físico (item 4) e o controle que o pesquisador tem sobre todo o cenário do grupo focal, é de suma importância que o andamento da ação do pesquisador tenha e siga a rotina ao qual este pré-definiu. No contexto presencial é bem viável tal sequência, no entanto, ao tornar a coleta de dados virtual, alguns percalços podem afetar a coleta, de modo a causar alguma perda tanto nos dados, como até mesmo na sequência pré-determinada pelo pesquisador, podemos citar a interrupção da internet por algum fator alheio aos participantes, como uma dessas causas.

A identidade do indivíduo (item 5) ser facilmente comprovada ou não, é um fator bem característico do ambiente virtual, pois, pode ser que alguns dos indivíduos sejam pouco conhecidos do pesquisador, e isso poderia acarretar em uma não identificação do mesmo, o que criaria um vício insanável para o grupo, no caso de que poderia prejudicar e macular os dados advindos daquela ação.

Acerca da atenção do entrevistado (item 6) e o monitoramento que o pesquisador tem sobre os entrevistados do grupo focal, é relevante que mesmo em um ambiente virtual, sejam estabelecidas algumas orientações básicas aos participantes com vistas a um melhor andamento do grupo. Essas orientações podem ser voltadas ao contexto de que os participantes evitem se ausentar do contato síncrono, como também que sempre estejam com a câmera ligada, dentre outros.

Ao tratarmos sobre o dinâmica de grupo (item 8) é de se realçar que no contexto presencial é notório uma maior sinergia – consideramos como uma ação mais cooperativa, na qual a presença em grupo é fundamental para esse movimento de envolvimento - entre os entrevistados, o que tal efeito não se seria tão acentuado em um grupo focal virtual, tendo em vista, o distanciamento entre os entrevistados que pode acarretar em um sentimento de não pertencimento aquele grupo.

No que tange a comunicação não verbal (item 10) temos a considerar que os indivíduos não se expressam apenas de modo verbal, pois em muitos casos, à forma na qual estes se portam em determinada situação, reflete o que ele não diz. Assim sendo, o pesquisador em um grupo focal presencial deve observar as nuances, feições e gestos dos entrevistados, para também a partir daí, realizar anotações que considera relevante para o intento de sua pesquisa. No entanto, no contexto virtual essa observação é prejudicada, pois não é possível ver com clareza as minúcias das feições do rosto, que normalmente é a única parte do corpo exposta.

A respeito do uso de estímulos físicos (item 11) por parte do pesquisador, vemos uma diferença maior entre os modelos de grupo focal, pois se de um lado no presencial há uma maior possibilidade de interagir com o entrevistado com vistas a este se envolver na participação do

grupo, através de demonstrações ou mesmo instigando respostas mais incisivas. De outro lado, no modelo virtual essas se estabelecem de forma mais limitada, sendo restritas aquelas possíveis de serem postas por meio da internet.

Em relação as habilidades exclusivas do moderador (item 14), consideramos por um pouco diferentes pois no âmbito presencial o moderador deve contribuir com o andamento do grupo e deve ter a habilidade aguçada na observação e escrita manual. No caso do grupo focal virtual, é necessário um domínio sobre as ferramentas digitais de comunicação – tanto na escrita em si, como também nas formas comunicacionais que emanam do mundo digital - para que essa função de moderador, possa ser bem executada.

Sobre o tempo de execução (item 15), temos a elencar que esta parte de dois quesitos que determinam essa temporalidade cronológica necessária para a execução total da ação. Pois de um lado temos a preparação e de outro a própria execução do grupo focal presencial ou virtual. Nesses dois quesitos o grupo focal presencial é mais dispendioso, pois, se levarmos em conta o primeiro quesito que já foi pauta no item 3 que aborda a duração, este dura praticamente o dobro do virtual. E no segundo quesito que é a preparação, o grupo focal presencial tende a ser mais demorado por exigir uma preparação maior de infraestrutura de local, recursos, como também de encontrar dias mais específicos que todos os entrevistados possam estar presentes no lugar, dentre outros aspectos, e isso possivelmente, leva muito mais dias para se concluir.

No que se refere aos custos de viagem do entrevistado (item 16), é importante frisarmos que por uma questão de gentileza, aquele que convida alguém para um grupo focal presencial, tende a se oferecer para custear seu deslocamento, seja ele qual tipo de transporte for, até porque aquele que convidou, seria – teoricamente – o maior interessado na consecução do objetivo. Porém, no grupo focal virtual, esta questão econômica praticamente inexistente, pois, o que se precisaria seria basicamente o que o entrevistado já possuiria ou poderia conseguir de forma não tão complicada, como uma rede de internet fixa ou móvel, pública ou privada, para uso em um notebook, PC, tablet ou *smartphone*.

Quanto o envolvimento do entrevistado (item 17) é notório que em um grupo focal presencial, a interação advinda da comunicação entre o moderador, o investigador e os entrevistados, possibilitam um clima mais viável para que o diálogo flua de modo mais livre. Tal situação não é possível ser posta de maneira tão transparente em um grupo focal virtual por conta, não somente da distância que impossibilita a vivência integrada e um sentimento de pertencimento



de grupo, como também da própria limitação advinda das ferramentas de tecnologias digitais utilizadas para esse encontro.

Ao nos referirmos aos custos básicos da discussão em grupo (item 18), temos que é perceptível é bem aceito que um grupo focal presencial, tende a onerar mais aqueles que estão em sua gestão, por conta da necessidade que permeiam os custos da viagem dos entrevistados, mesmo sendo na mesma cidade, seria necessário arcar com transporte público, por aplicativos, dentre outros, sem falar de viagens de transportes aéreas caso fosse imprescindível. Ademais, questões concernentes a: alimentação dos entrevistados; aluguel e infraestrutura do lugar; material para gravação como também – se necessário – custear a transcrição dos áudios, dentre outros elementos que podem majorar – ainda mais - o valor inicial. De outro lado, um grupo focal virtual, essas questões de custos são bem menores por conta da não necessidade de aluguel de lugar, ou mesmo de material de gravação, e se for utilizado por estratégia apenas a escrita através de chat, a própria transcrição seria dispensável, isso apenas citando alguns elementos.

Enfim, ao analisarmos as questões conexas e disruptivas entre os grupos focais presenciais e virtuais, temos a destacar que visualizamos bem mais pontos que a divergem do que as aproximam, desse modo, é imprescindível para a escolha entre realizar um ou outro modelo, que o pesquisador se atente ao seu objetivo para que, aí sim, possa mensurar e comparar todas as questões que emanam desse objetivo de estudo, para a partir de então, selecionar o que melhor lhe trará as respostas que procura. Pois, se as questões conexas lhe forem suficientes para uma boa pesquisa, que assim o pesquisador escolha por qualquer um dos dois modelos, pois serão equitativamente suficientes para obter resultados satisfatórios e críveis. No entanto, se as questões disruptivas forem mais centrais em tua observação, o melhor é ponderar sobre qual dos modelos, melhor viabiliza as respostas.

Ademais, em um olhar abrangente, pode-se pensar no uso híbrido entre eles, pois o grupo focal não é constituída por uma única fase/processo, pois temos de modo geral: preparação, convocação, deslocamento, execução prática, degravação/transcrição, e finalização do intento. Nesse sentido, o pesquisador pode optar por um uso presencial ou virtual dependendo da fase, como também de outros aspectos, a destacar o econômico. Porém, com a acuidade de que esse hibridismo não possa vir a macular os resultados da pesquisa.

## **Considerações Finais**

No intento de apresentar as considerações finais desta pesquisa, realçamos o objetivo desta investigação em curso que se propôs a dialogar através das questões conexas e disruptivas existentes entre o grupo focal presencial e o grupo focal virtual, com fins a colaborar em debates e reflexões por pesquisadores e estudantes, tanto no que tange aspectos empíricos quanto teóricos, que se estabelecem com o foco nesse objeto de estudo. Logo, através desta pesquisa levantamos aspectos fundamentais conexas que permeiam o grupo focal presencial e virtual, e dentre eles destacamos: tamanho do grupo (item 1); duração (item 3); recrutamento dos entrevistados (item 7); conteúdo (item 9); transcrição (item 12); comunicação dos observadores com o moderador (item 13). E também perspectivas disruptivas entre estes dois modelos de grupos focais como: composição do grupo (item 2); ambiente físico (item 4); identidade do entrevistado (item 5); atenção do entrevistado (item 6); dinâmica de grupo (item 8); comunicação não verbal (item 10); uso de estímulos físicos (item 11); habilidades exclusivas do moderador (item 14); tempo de execução (item 15); custos de viagem do cliente (item 16); envolvimento do cliente (item 17); e, custos básicos da discussão em grupo (item 18). Por fim, consideramos que por meio desses diálogos, se possibilitará uma melhor observação sobre a escolha de qual dos tipos de grupo focal o pesquisador realizará, de acordo com o seu olhar sobre as questões conexas e disruptivas entre os dois modelos.

Ademais como observações complementares advindas desse estudo, ressaltamos que não se pode simplesmente escolher um modelo de grupo focal sem uma análise/observação prática do objetivo da pesquisa, pois a depender do que se busca, teremos um modelo mais adequado. Além disso, vemos que há mais questões disruptivas que aquelas denominadas conexas, sendo esta última, as que aproximam os dois modelos de grupo focal. Muito embora, possa-se pensar em um modelo mais híbrido de grupo focal, ou seja, considera-se o uso presencial ou virtual a depender da fase/processo realizado, levando-se em conta para isso aspectos como a economicidade, no entanto, sem vilipendiar que os resultados sejam críveis e válidos à pesquisa.

Dessa forma, compreendemos que os resultados advindos desta discussão em questão, corroboram outras pesquisas que partem do pressuposto do uso híbrido para o grupo focal, levando-se em conta a fase/processo inerente a essa técnica de pesquisa de modo geral. Além disso, temos a contribuir também naquelas pesquisas em que apresentam resultados de forma comparativa, para as características individuais dos dois modelos de grupos focais, a saber: presencial e virtual.

Em vista aos argumentos já apresentados, temos a delinear que um estudo sobre a técnica de pesquisa do grupo focal é desafiador. Entretanto, muito embora tenhamos alcançado o objetivo deste recorte investigativo, ainda há questões que perpassam o cerne da temática aqui discutida,

pois há todo um cenário que vai além do pesquisado em nosso trabalho. Tais cenário para futuros trabalhos permeiam a necessidade de formação para o docente, acerca da preparação e execução de grupo focal, seja ele presencial ou virtual. Como também de outros estudos mais aprofundados que versem sobre contextos de uso de grupo focal híbrido. Ademais, ainda há outras questões que podem verter desse objeto de estudo que são os grupos focais.

## Referências

- ABREU, N. R. D.; BALDANZA, R. F.; GONDIM, S. M. G. Os grupos focais on-line: das reflexões conceituais à aplicação em ambiente virtual. **JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag. (Online)**, São Paulo, v. 06, n. 01, p. 5-24, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-17752009000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752009000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 23 jun 2020.
- ALVAREZ, M. D. C. A. et al. **A técnica do grupo focal em salas de bate-papo na avaliação de bibliotecas virtuais**. 9º Congresso Mundial de Informação em Saúde e Bibliotecas. Salvador: Eca-USP. 2005. p. 1-11.
- ANDRADE, M. M. D. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo-SP: Atlas, 2010.
- BORDINI, G. S.; SPERB, T. M. O Uso dos Grupos Focais On-line Síncronos em Pesquisa Qualitativa. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 16, n. 03, p. 437-445, jul./set. 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722011000300011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722011000300011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 23 jun 2020.
- CASEY, M. A.; KRUEGER, R. A. **Focus groups: a practical guide for applied research**. 3. ed. London: Sage, 2000.
- COSTA, A. M. N. D.; DIAS, D. R.; LUCCIO, F. D. Uso de entrevistas on-line no método de explicitação do discurso subjacente (MEDS). **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 22, n. 1, p. 36-43, 2009. Acesso em: 21 nov. 2021.
- DUARTE, A. B. S. Grupo Focal Online e Offline Como Técnica de Coleta de Dados. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 01, p. 75-85, jan./abr. 2007. Disponível em: <[https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/11/pdf\\_51bcc64139\\_0012782.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_51bcc64139_0012782.pdf)>. Acesso em: 23 jun 2020.
- FARIA, A. M. D.; OLIVEIRA-JUNIOR, M. D. M. Grupos de Foco On-line Assíncronos: uma Breve Reflexão Sobre Sua Aplicação. **E&G Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 54, p. 19, set./dez. 2019. Disponível em: <<http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/16806/16263>>. Acesso em: 24 jun 2020.
- FERREIRA-DONATI, G. C.; DELIBERATO, D. Educação familiar em linguagem infantil: contribuições do grupo focal. **Revista Educação Especial**, Santa Maria, v. 31, n. 60, p. 139-152, jan./mar. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/educacaoespecial/article/download/18932/pdf>>. Acesso em: 22 jun 2020.
- FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa / trad. Sandra Netz**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa / tradução Roberto Cataldo Costa; consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição Dirceu da Silva**. Porto Alegre: Artmed, 2009. Disponível em: <<http://www.brunovivas.com/wp-content/uploads/sites/10/2018/07/FLICK-Uwe.-Desenho-da-pesquisa-qualitativa.pdf>>. Acesso em: 23 jun 2020.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GATTI, B. A. **Grupo focal na pesquisa em Ciências Sociais e Humanas**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2165790/mod\\_resource/content/1/GATTI%2C%20Bernadete.%20Grupo%20focal%20na%20pesquisa%20em.%20Cap.%20I%20e%20II.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2165790/mod_resource/content/1/GATTI%2C%20Bernadete.%20Grupo%20focal%20na%20pesquisa%20em.%20Cap.%20I%20e%20II.pdf)>. Acesso em: 23 jun 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GLITZ, B. **The focus groups for libraries and librarians**. New York: Forbes, 1998.

LEITÃO, B. J. M. **Grupos de foco: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo sistema de Bibliotecas da USP**. Dissertação de Mestrado. São Paulo, p. 131. 2003.

LERVOLINO, S. A.; PELICIONI, M. C. F. A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 35, n. 02, p. 115-121, jun 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342001000200004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342001000200004&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 23 jun 2020.

LIVINGSTONE, P.; LUNT, S. Rethinking the Focus Group in Media and Communications Research. **Journal of Communication**, Oxford, v. 46, n. 02, p. 79-98, jun 1996. Disponível em: <[http://eprints.lse.ac.uk/409/1/focus\\_group-J\\_Comm1996.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/409/1/focus_group-J_Comm1996.pdf)>. Acesso em: 23 jun 2020.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: foco na decisão**. Tradução Opportunity Translations; revisão técnica Maria Cecília Laudisio e Guilherme de Farias Shiraishi. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MORGAN, D. L. Focus groups. **Annual Review Sociology**, v. 22, p. 129-152, ago. 1996. Disponível em: <<https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.soc.22.1.129>>. Acesso em: 22 jun 2020.

MORGAN, D. L. **Focus groups as qualitative research**. Beverly Hills: SAGE Publications, 1996.

OLIVEIRA, M.; FREITAS, H. M. R. Focus Group – pesquisa qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 03, p. 83-91, jul./set. 1998.

SCHNEIDER, W. A.; FEUERSCHÜTTE, S. G.; ALPERSTEDT, G. D. Grupo Focal na Pesquisa em Administração: Aplicações em Estudos Brasileiros. **Caderno De Administração**, Maringá, v. 27, n. 01, p. 92-114, jan./jul. 2019. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/48772/751375149376>>. Acesso em: 24 jun 2020.

SILVA, J. R. D. S.; ASSIS, S. M. B. D. Grupo focal e análise de conteúdo como estratégia metodológica clínica-qualitativa em pesquisas nos distúrbios do desenvolvimento. **Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento**, São Paulo, v. 10, n. 01, p. 146-152, 2010. Disponível em: <<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/cpgdd/article/view/11203/6930>>. Acesso em: 23 jun 2020.

SOUZA, L. K. D. Recomendações para a Realização de Grupos Focais na Pesquisa Qualitativa. **PSI UNISC**, Santa Cruz do Sul, v. 04, n. 01, p. 52-66, jan./jun. 2020. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/psi/article/download/13500/8617>>. Acesso em: 23 jun 2020.

TRAD, L. A. B. Grupos focais: conceitos, procedimentos e reflexões baseadas em experiências com o uso da técnica em pesquisas. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 3, p. 777-795, 2009. Acesso em: 21 nov. 2021.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WEBER, G.; MOTA, C.; ANTONACACHI, D. ABEP. **Olhando por dentro da caixa de ferramentas qualitativas digitais**, 2019. Disponível em: <<http://www.abep.org/blog/artigos-e-entrevistas/olhando-por-dentro-da-caixa-de-ferramentas-qualitativas-digitais/>>. Acesso em: 23 jun 2020.