



Técnica de Incidentes Críticos

TIC

A Técnica dos Incidentes Críticos (TIC)

É uma técnica para obtenção de informação por meio de uma abordagem qualitativa.

Permite realizar estudos numa lógica reflexiva, com foco sobre a maneira como situações e acontecimentos são vividos e experienciados pelos indivíduos.

A Técnica dos Incidentes Críticos (TIC)

Permite o desenvolvimento de narrativas de situações onde são identificados problemas de adaptação organizacional sistêmica e institucional ou problemas que têm origem nas diferenças entre entidades que interagem entre si.

A Técnica dos Incidentes Críticos (TIC)

Permite focar em padrões de comportamento, recursos, habilidades, conhecimentos, emoções e representações do indivíduo sobre a sua própria ação e acerca da ação de outros.

A Técnica dos Incidentes Críticos (TIC)

Permite
acessar a três
componentes
da
experiência
do sujeito

Afetiva: emoções que o indivíduo
experiencia na situação

Comportamental: comportamentos
adotados pelos indivíduos

Cognitiva: aquisição ou o uso de
conhecimento ou de informação

A Técnica dos Incidentes Críticos (TIC)

Pesquisas qualitativas baseadas em observação e registro anedótico podem ser sistematizadas de uma maneira que permitam entender um fenômeno e forneçam respostas para potenciais problemas.

As 5 etapas da TIC

1. Identificar os principais objetivos

2. Gerar um procedimento

3. Coletar dados

4. Analisar os dados

5. Interpretar e relatar resultados

2. Gerar um procedimento

- Definir as etapas de ação específicas.
- Determinar as situações específicas que serão observadas.
- Reconhecer que os incidentes podem ser positivos ou negativos e é necessário determinar quais serão avaliados.
- Definir quem e quantos serão os observadores e informantes (familiarizadas com o ambiente a ser observado)

1. Identificar os principais objetivos

Formular uma questão de pesquisa, a partir da qual os principais objetivos da observação são levantados.

Exemplo:

- Analisar as necessidades dos clientes com base no conhecimento de suas tarefas e atividades.
 - Conhecer os incidentes críticos para gerar mais harmonia em uma equipe de esporte coletivo.
-

3. Coletar dados

- Podem ser coletados de diferentes maneiras:
 - entrevistas individuais ou em grupo;
 - questionários;
 - pesquisas;
 - formulários de opinião. Se for uma observação direta, é necessário relatar todos os incidentes observados o mais rápido possível para garantir que seja

3. Coletar dados

Se for uma observação direta, é necessário relatar todos os incidentes observados o mais rápido possível para garantir que seja confiável e preciso.

4. Analisar os dados

Especificar os dados de uma maneira que possam ser usados para resolver problemas.

4. Analisar os dados

Podem ser analisados em relação a um referencial teórico relacionado ao ambiente observado e aos objetivos da observação, ou podem ser apresentados através de diferentes categorias que identificam diferentes problemas e soluções.

5. Interpretar e relatar resultados

Identificar:

- as potencialidades da pesquisa;
 - as imitações da pesquisa.
-

5. Interpretar e relatar resultados

Gerar um relatório geral cuja linguagem é adaptada ao público a que é dirigido.

Destacar itens que permitam o uso dos dados para entender um fenômeno específico e oferecer soluções para seus problemas.
