

Aplicação de entrevistas em pesquisa qualitativa

Luciano Ferreira da Silva¹

Rosária de Fátima Segger
Macri Russo²

Resumo

Este comentário editorial tem como objetivo discutir o processo aplicação de entrevistas em pesquisa qualitativa. A entrevista é uma rica fonte de evidências desde que seja bem empregada, o que gera validade, com análise e interpretação adequada, resultando em uma pesquisa confiável. Um aspecto relevante nesse método é o grau de interação e profundidade na “conversa direcionada” com o entrevistado. Este diálogo proporciona compreender a intersubjetividade do entrevistado, permitindo ao pesquisador descrever a realidade social pesquisada. Contudo, essa compreensão depende da competência e do preparo do entrevistador. Entrevistas mais objetivas permitem apreender frações superficiais dos sentimentos, percepções e atitudes dos entrevistados. Por outro lado, entrevistas em profundidade e *Focus Group* permitem compreender a realidade do entrevistado a partir da sua perspectiva. Esperamos contribuir na obtenção de pesquisas com uma melhor aplicação de entrevistas, o que contribuirá com o processo de análise e construção dos achados, melhorando a qualidade de artigos recebidos.

Palavras-chave: Entrevista; Pesquisa Qualitativa; Conversa; Entrevistador.

1 Docente e pesquisador no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Projetos (PPGP) na Universidade Nove de Julho - UNINOVE. São Paulo, SP, Brasil
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6482-8729>
https://www.researchgate.net/profile/Luciano_Silva24
prof.lfs7725@gmail.com

2 Docente e pesquisadora no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Projetos (PPGP) na Universidade Nove de Julho - UNINOVE. São Paulo, SP, Brasil.
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3579-4168>
romacrirusso@gmail.com

As pesquisas que adotam estratégias como estudo de caso, pesquisa-ação, *design science research*, etnografia, entre outras, possuem em seus processos a previsão da aplicação de entrevistas para a coleta de dados. Estes dados, constituídos entre outros a partir das falas dos entrevistados, permitem aos pesquisadores buscarem significados em um conteúdo manifesto, ou ainda construir inferências a partir das análises com a aplicação de métodos adequados.

A aplicação de entrevistas em pesquisa qualitativa pode ser compreendida como uma conversa dirigida. Berg (2001) e Minayo (2000) denominam a entrevista como uma conversa com finalidade. Glesne (2015) descreve uma entrevista como um processo de interação entre um ou mais interlocutores de ambos os lados, no qual todo entrevistador deve construir sentido com base em dados obtidos por meio do encadeamento de perguntas e outras formas de comunicação não verbais. A interação aqui tratada representa um processo dialógico em que ambos, entrevistadores e entrevistados, são protagonistas.

Este editorial pretende promover a reflexão sobre alguns aspectos da aplicação de entrevistas em pesquisa qualitativa, que geram rejeição tanto na submissão dos artigos, quanto na revisão dos pareceristas. Esses aspectos serão discutidos com base nos vários tipos de entrevistas, como e quantas devem ser aplicadas e quais os procedimentos mais usuais de analisar e interpretar entrevistas. Outro objetivo é apresentar aos pesquisadores boas fontes (citadas ao longo do texto) que poderão orientá-los desde o planejamento da aplicação desse método de coleta de dados, até a disseminação dos procedimentos adotados e dos resultados encontrados.

1 O que é uma entrevista?

A entrevista constitui fonte de evidências importante nas pesquisas em qualquer campo do conhecimento, sendo utilizada sozinha ou de forma combinada com outros procedimentos metodológicos, como análise documental (Silva, Godoi e Bandeira-de-Mello, 2000; Berg, 2001). Uma entrevista fornece informações em duas dimensões: fatos e percepções. Minayo e Costa (2018) salientam que os entrevistados podem fornecer dados que podem ser

confirmados em documentos, gerando fatos. Também podemos coletar informações subjetivas, percepções, que constituem uma representação da realidade sob a forma de ideias, crenças, opiniões, sentimentos, comportamentos e ações dos entrevistados. As duas dimensões de informações são importantes para uma pesquisa qualitativa, entretanto a segunda contribui para a construção de significados a partir de vivências que podem determinar padrões de comportamento dos atores sociais de forma mais ampla.

Alguns pesquisadores ingênuos acham que esse método de coleta é o caminho mais fácil para terminar sua pesquisa. Gamboa (2003) comenta que pesquisadores escolhem em alguns momentos procedimentos menos demorados, adotando instrumentos previamente esquematizados, porque preferem esquemas que delimitam a linguagem e a interação. Essa situação facilita a circunscrição dos sentidos das falas e evita polêmicas, mas também empobrecem os resultados de uma pesquisa. Isso gera falta de contribuição prática e teórica efetiva, o que impede que um artigo prossiga no processo editorial.

O processo de construção de uma entrevista não se restringe a preparação de perguntas. Esse processo tem que levar em conta a preparação do entrevistador. Um pesquisador despreparado para essa “conversa dirigida” abrevia o tempo de aplicação e a qualidade das entrevistas. Além disso, um aspecto muito relevante é que bons informantes (entrevistados) se negam a fazer parte de uma amostra qualificada em pesquisas futuras por causa de sua péssima experiência previa. É justamente por este motivo que recomendamos maior cuidado com este processo.

2 Quais são os tipos de entrevista?

Para descrever os vários tipos de entrevista usaremos duas dimensões: interação e estrutura das questões da entrevista, ilustradas na Figura 1. Uma entrevista estruturada, como no caso de levantamento de opinião, é composta por um conjunto de perguntas previamente elaboradas e encadeadas sequencialmente (Edwards e Holland, 2013). Essas perguntas são aplicadas de forma rígida com pouca ou nenhuma liberdade para o entrevistador buscar maior interação com

os entrevistados (ver: Fowler Jr, 2011). Em geral, as respostas estão condicionadas pelas perguntas formuladas pelo pesquisador, seguindo uma perspectiva mais positivista, com o objetivo de construir uma base que será objeto de análise estatística (Minayo, 2000; Silva, Russo & Oliveira, 2018). Quando se adota um questionário com escalas ou questões fechadas, podemos simplesmente construir um formulário eletrônico e aplicá-lo. Portanto, usar apenas esse tipo de coleta de dados em uma pesquisa qualitativa, é um erro grave que gera rejeição da submissão.

Na entrevista semiestruturada, como uma entrevista guiada, há uma orientação mais qualitativa, buscando maior interação entre entrevistador e entrevistado. Essa entrevista pode ser conduzida entre duas ou mais pessoas de forma presencial ou mesmo à distância, com o uso de tecnologias como Skype, FaceTime, entre outros. Este tipo de entrevista possui um roteiro previamente elaborado, mas permite o surgimento de perguntas durante a interação entre os interlocutores (Glesne, 2015), para que o

pesquisador caracterize aspectos previamente estudados, foco da pesquisa.

Numa entrevista não estruturada, como entrevista em profundidade e *Focus Group*, o entrevistador se coloca na posição de um estudante que está disposto a aprender tudo o que o entrevistado tem para ensinar (Mack, Woodson, MacQueen, Guest, & Namey, 2005). Os entrevistados são tratados como especialistas que são estimulados a falar livremente sobre determinado tema proposto. O entrevistador interage com os entrevistados fazendo perguntas abrangentes com foco no objeto de estudo, acompanha a fala atentamente, mas também aplica perguntas de tal forma a aprofundar o entendimento das respostas e posicionamento do entrevistado (Berg, 2001; Mack et al, 2005; Minayo, 2000). As perguntas devem ser previamente elaboradas, mas outras questões podem surgir (Glesne, 2015), pois as perguntas não podem ser uma âncora para o entrevistador, ele deve estar disposto a abandoná-las e adotar outras ao longo de uma entrevista.

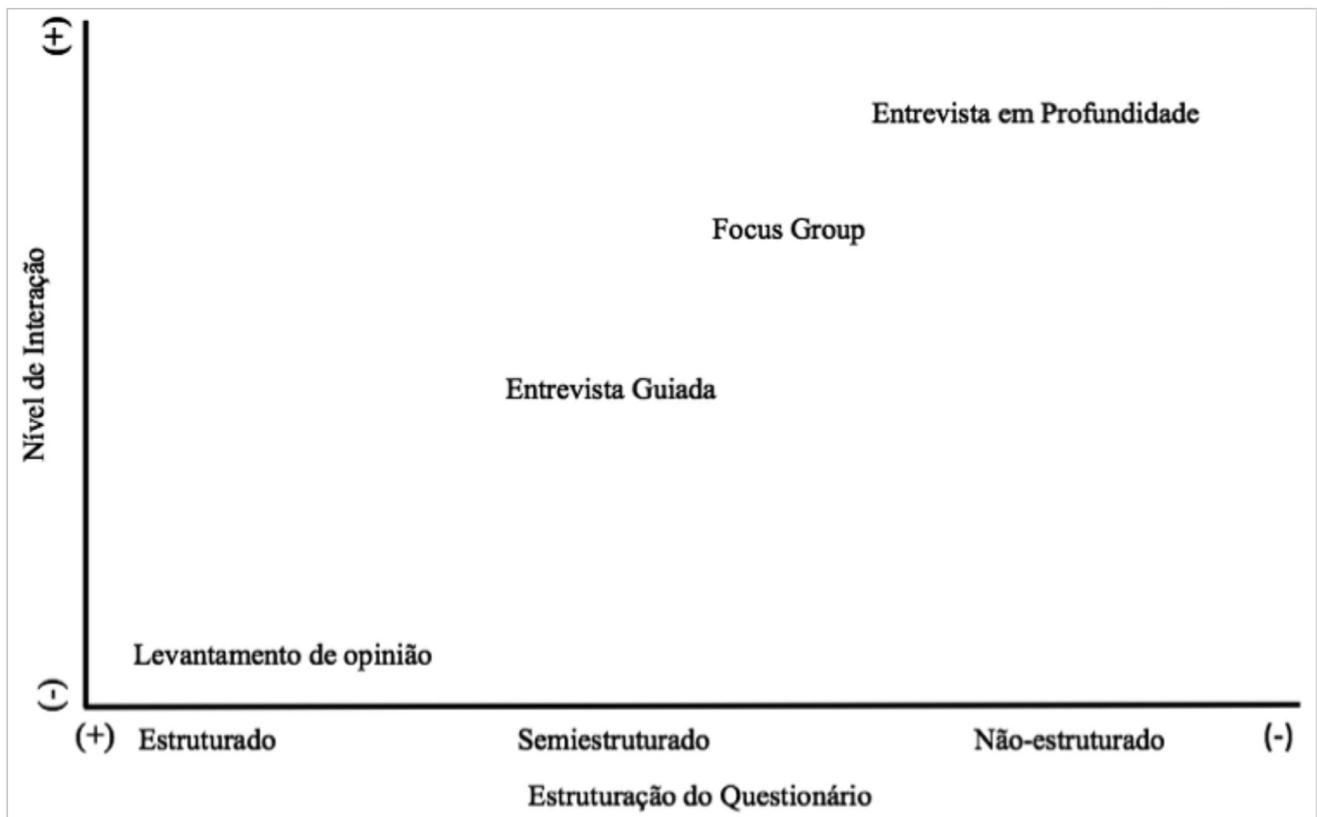


Figura 1: Dimensões das entrevistas

Fonte: elaborado com base em Minayo e Costa (2018), Berg (2001) e Dilley (2000).

3 Como aplicar uma entrevista?

Dilley (2000) defende que uma entrevista não é um interrogatório. O autor faz uma analogia das competências de um entrevistador-pesquisador com as de um jornalista, ou ainda podemos dizer com a de um âncora de um programa de entrevistas. Imagine um programa em que o entrevistador não possui informações necessárias do entrevistado, dos temas que ele trata, ou mesmo um repertório para uma conversa agradável com este interlocutor. Outro problema é o entrevistador impor suas opiniões, com indisposição para realmente escutar seu interlocutor, ou ainda impor sua proeminência e domínio na conversa.

Segundo Berg (2001), não há um consenso sobre como aplicar uma entrevista. Em alguns casos a interação, ou qualquer interferência, além das perguntas previamente elaboradas pelo pesquisador, não é bem-vinda. O entrevistador deve se portar como alguém frio. A entrevista deve seguir com as perguntas uma-a-uma sem contaminar as respostas como numa entrevista estruturada (Berg, 2001; Fowler Jr, 2011). Em outros casos, a entrevista segue com interações contínuas dos entrevistadores, inclusive muitas vezes com algumas provocações, como na condução de *Focus Group* (Dilley, 2000).

Como pôde ser percebido na Figura 1 e na descrição dos tipos de entrevista, quanto mais abertas forem as perguntas, ou ainda poucas perguntas com a previsão de uma interação mais intensa entre entrevistador e entrevistados, maior será a necessidade de um pesquisador se preparar para esta interação. Neste último caso, o entrevistador deve verificar a necessidade de: ter mais do que um entrevistador; considerar a empatia com o entrevistado; obter domínio sobre o tema e sobre o roteiro; qualidade do questionamento, no caso de ausência de informação ou dúvidas; capacidade de assimilar o que está sendo dito; assim como outros fatores que também pode inviabilizar a coleta de dados (ver: Dilley, 2000; Glesne, 2015; Mason, 2018). Portanto, ao passo que o pesquisador é percebido realmente como instrumento de investigação haverá a necessidade de interação direta e prolongada (Minayo, 2015; Silva *et al.*, 2000; Silva *et al.*, 2018).

4 Quantas entrevistas devo aplicar?

Um aspecto relevante quando da adoção de entrevista como coleta de dados é o número de entrevistados. Edwards e Holland (2013) dizem que chamar de amostra o número de entrevistados é inapropriado, uma vez que o foco é a geração de dados e não de número de entrevistados. Muitas vezes números “cabalísticos” são citados para justificar uma amostra de pesquisa para entrevistas qualitativas. Há uma busca por um “N” que não condiz com os objetivos e processos de uma pesquisa qualitativa. Isso é comum nos artigos que recebemos, o que também pode causar rejeição já na avaliação da submissão.

O foco neste tipo de pesquisa deve ser num processo rigoroso que garanta validade e confiabilidade à pesquisa (Silva *et al.*, 2018). Podemos dizer que se nos orientarmos pelos objetivos da pesquisa teremos um número de partida no planejamento deste processo de entrevistas, mas este número não passa de uma expectativa para constituir nossa amostragem teórica. O termo amostragem teórica foi cunhada por Glaser e Strauss (1967). Da mesma forma, ao constituir a amostragem teórica o pesquisador que aplica entrevista qualitativa visa alcançar a saturação teórica (Silva *et al.*, 2000; Mack *et al.*, 2005). Fontanella, Ricas e Turato (2008) salientam que a saturação teórica é alcançada, e se suspende a inserção de novos entrevistados, quando os dados obtidos apresentam redundância ou repetição de resultados. O autor deve deixar claro como essa saturação foi atingida, para que os revisores e leitores não só entendam os procedimentos metodológicos adotados, como também possam replicá-los.

5 Como analisar e interpretar entrevistas?

Para a análise podemos usar Análise de Conteúdo (Bardin, 1977), *Grounded Theory* (Charmaz, 2006; Glaser & Strauss, 1967) ou Análise do Discurso (Orlandi, 2012). Essas técnicas de análise da fala permitem buscar significados a partir da realidade dos entrevistados. Uma crítica proeminente nas análises qualitativas é o reducionismo positivista de viés quantitativo. Westerman (2011)

reforça o desconforto que é causado aos pesquisadores interpretativistas quando eles são obrigados a buscar ferramentas quantitativas para auxiliar seus trabalhos. Algumas orientações, como as de Bardin (1977), usam uma análise de contagens e caminham para análises estatísticas que demonstram a influência positivista nesse tipo de pesquisa. Não podemos esquecer que a adoção de orientações paradigmáticas construtivistas e interpretativistas visam aprofundar a compreensão na realidade social pesquisada (Creswell, 2010; Silva et al., 2018).

O uso de softwares auxilia na análise de dados (Silva et al., 2000; Bringer, Johnston e Brackenridge, 2006), mas sua utilização indiscriminada prejudica a obtenção ou a apresentação de resultados. A utilização de tecnologia, como NVivo, MAXQDA (Saillard, 2011) e ATLAS.ti (Friese, 2014), deve ser vista como um meio para o alcance dos resultados da pesquisa, não um fim em si mesma. É comum evidenciar pesquisas que apresentam nuvens de palavras, gráficos, tabelas, entre outros elementos gráficos que são bonitos de se ver, mas que em nada contribuem para demonstrar resultados objetivados ou para sua interpretação. Um aspecto importante neste caso é compreender qual é o real objetivo da pesquisa e qual é o papel da tecnologia neste processo. Os aparatos tecnológicos utilizados devem convergir para a compreensão do fenômeno pesquisado. Se o pesquisador busca demonstrar a percepção ou comportamento de determinado ator social, os resultados obtidos com auxílio de softwares devem ilustrar tal resultado, mas não podemos esquecer que a principal representação está na própria fala ou ação do sujeito de pesquisa.

Concluindo, a aplicação de entrevistas, assim como a pesquisa qualitativa de forma geral, requerem rigor e preparação. A pesquisa qualitativa que adota uma perspectiva indutiva ou abductiva pressupõe potencial criativo e revelador para geração de novos conceitos e ideias (Kovács e Spens, 2005; Gioia, Corley e Hamilton, 2013). No entanto, como Silva et al. (2000) reforçam, a qualidade na demonstração dos resultados deve ser promovida com credibilidade e confiabilidade na interpretação dos dados e na apresentação de argumentos sólidos que podem ser verificados. Deste modo, queremos enfatizar que o fato de seguir certa liberdade na aplicação de entrevistas qualitativas não confere “liberdade” para a falta de clareza e

transparência na apresentação de resultados e descrição dos procedimentos metodológicos adotados.

Referências

- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Berg, B. L. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences*. Pearson.
- Bringer, J. D., Johnston, L. H., & Brackenridge, C. H. (2006). Using computer-assisted qualitative data analysis software to develop a grounded theory project. *Field methods*, 18(3), 245-266.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. London: Sage.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. London: Sage.
- Dilley, P. (2000). Conducting successful interviews: Tips for intrepid research. *Theory into practice*, 39(3), 131-137.
- Edwards, R., & Holland, J. (2013). *What is qualitative interviewing?* London: Bloomsbury.
- Fontanella, B. J. B., Ricas, J., & Turato, E. R. (2008). Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cadernos de saúde pública*, 24, 17-27.
- Fowler Jr, F. J. (2011). *Pesquisa de Levantamento*. 4ª. Edição. Porto Alegre: Penso Editora.
- Friese, S. (2014). *Qualitative data analysis with ATLAS.ti*. 2nd Edition. London: Sage.
- Gamboa, S. A. S. (2003). Pesquisa qualitativa: superando tecnicismos e falsos dualismos. *Revista Contrapontos*, 3(3), 393-405.
- Gioia, D. A., Corley, K. G., & Hamilton, A. L. (2013). Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15-31.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Glesne, C. (2015). *Becoming qualitative researchers: An introduction*. 5th Edition. London: Pearson.
- Kovács, G., & Spens, K. M. (2005). Abductive reasoning in logistics research. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 35(2), 132-144.

Mack, N., Woodsong, C., MacQueen, K. M., Guest, G., & Namey, E. (2005). *Qualitative research methods: A data collector's field guide*. USAID, Family Health International.

Mason, J. (2018). *Qualitative researching*. 3rd Edition. London: Sage.

Minayo, M. C. S. (2000). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec.

Minayo, M. C. S., & Costa, A. P. (2018). Fundamentos Teóricos das Técnicas de Investigação Qualitativa. *Revista Lusófona de Educação*, 40 (40).

Orlandi, E. P. (2012). *Análise de discurso: princípios & procedimentos*. Campinas: Pontes.

Saillard, E. K. (2011). Systematic versus interpretive analysis with two CAQDAS packages: NVivo and MAXQDA. In *Forum Qualitative Sozialforschung/ Forum: Qualitative Social Research*, 12(1).

Silva, A. B., Godoi, C. K., & Bandeira-de-Mello, R. (2000). *Pesquisa Qualitativa Em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos*. São Paulo: Saraiva.

Silva, L. F., Russo, R. D. F. S. M., & de Oliveira, P. S. G. (2018). Quantitativa ou qualitativa? um alinhamento entre pesquisa, pesquisador e achados em pesquisas sociais. *Revista Pretexto*, 19(4), 30-45.

Westerman, M. A. (2011). Conversation analysis and interpretive quantitative research on psychotherapy process and problematic interpersonal behavior. *Theory & Psychology*, 21(2), 155-178.