



EDITORIAL

ENTREVISTAS APLICADAS EM PESQUISAS QUALITATIVAS: DA APLICAÇÃO DA ENTREVISTA À ANÁLISE DOS DADOS

 **Luciano Ferreira da Silva**

Pós-Doutor
Universidade Nove de Julho – UNINOVE.
São Paulo, SP – Brasil.

 **Renato Penha**

Pós-Doutor
Universidade Nove de Julho – UNINOVE.

 **Flavio Santino Bizzarias**

Pós-Doutor
Universidade Nove de Julho – UNINOVE.
São Paulo, SP – Brasil.

Resumo

A utilização de entrevistas na obtenção de evidências para uma pesquisa é uma das estratégias mais utilizadas quando da adoção da abordagem qualitativa. A entrevista permite compreender, a partir do olhar de um ou mais interlocutores, a realidade de um fenômeno estudado. Contudo, a tarefa de planejar e conduzir boas entrevistas não é fácil, embora o entendimento deste processo não seja tão complexo. Com base neste contexto, este comentário editorial visa promover uma discussão sobre o processo de planejamento, aplicação e análise de entrevistas em pesquisas qualitativas. O conteúdo aqui exposto direciona o leitor para o entendimento inicial da visão de mundo do pesquisador, bem como de seu posicionamento em relação ao fenômeno estudado. Na sequência são apresentados alguns questionamentos sobre a preparação dos protocolos, aplicação das entrevistas para obtenção das evidências e análise dos dados. Por fim, apresentamos um quadro preparatório que visa auxiliar na organização do processo de entrevistas.

Palavras-chave: Entrevistas. Pesquisas qualitativas. Protocolos de entrevista. Análise de dados. Abordagem qualitativa. Método qualitativo.

Cite como

American Psychological Association (APA)

da Silva, L. F., Penha, R., Bizzarias, F. S. (2022, set./dez.). Entrevistas aplicadas em pesquisas qualitativas: da aplicação da entrevista à análise dos dados. Editorial. *Revista de Gestão e Projetos (GeP)*, 13(3), 1-9. <https://doi.org/10.5585/gep.v13i3.23326>.

Este comentário editorial visa discutir a utilização de entrevistas em pesquisas qualitativas a fim de auxiliar na estruturação e aplicação de tal prática. Neste sentido, vale lembrar Creswell (2010) quando o autor cita que a investigação qualitativa utiliza de diferentes concepções filosóficas, estratégias de investigação e métodos de coleta, análise e interpretação dos dados. Portanto, a pesquisa qualitativa possui uma gama de opções de correntes filosóficas, técnicas e procedimentos metodológicos, mas estas opções se tornam muitas vezes uma fragilidade por conta da má aplicação pela falta de rigidez no uso de suas prescrições, ou ainda pelo mal uso da flexibilidade dos processos qualitativos de abstração da realidade estudada.

Com relação às entrevistas, Berg (2001), Minayo (2000) e Glesne (2015) definem a entrevista como um processo de interação entre pessoas que tem um maior ou menor grau de estruturação aplicado com uma finalidade específica. Ademais, os autores descrevem a entrevista como uma conversa dirigida, um processo de interação entre interlocutores, onde o entrevistador assume a função de “instrumento de pesquisa” para construir sentido a partir do conteúdo verbal e não verbal. Da Silva e Russo (2019) salientam que a interação representa um processo dialógico e negociado para a obtenção de conteúdos, processo este onde ambos, entrevistador e entrevistado, são protagonistas.

Embora o processo de entrevista seja relativamente fácil de ser compreendido, temos que iniciar esta discussão a partir das perspectivas ontológica e epistemológica. Vale destacar que estes aspectos não são objeto de uma discussão aprofundada aqui. Assim, nós destacamos que estes temas foram discutidos com maior profundidade em Guba e Lincoln (1994), Morgan (1980), Da Silva, Russo e De Oliveira (2018) e Prolo, Lima e da Silva (2018). Deste modo, o ponto de partida para a construção de uma pesquisa qualitativa é compreender a visão de mundo relacionada ao fenômeno e ao processo de pesquisa que será aplicado. Estes aspectos parecem ser secundários na condução de uma pesquisa, mas fazem uma grande diferença quando pesquisadores mais experientes evidenciam vieses relacionados ao processo de pesquisa por conta da visão de mundo de seus executores.

Cabe salientar que uma perspectiva mais positivista ou interpretativista impacta na redação dos protocolos, bem como nos processos de coleta e análise. Não obstante a clareza do que foi explicitado, ainda temos pesquisadores que não param para fazer uma reflexão crítica sobre suas perspectivas ontológicas e epistemológicas. Contudo, nós podemos dizer que estes aspectos são tão relevantes quanto o número de entrevistados ou mesmo processos de análise para obtenção dos resultados de uma pesquisa.

Portanto, após o pesquisador compreender seu posicionamento paradigmático para aplicação de uma pesquisa que adota a abordagem qualitativa, o que é menos impactante quando se trata de uma abordagem quantitativa, temos a oportunidade de evoluir o processo e fazer adequações durante sua aplicação. Deste modo, como as entrevistas são as principais fontes de evidências em pesquisas qualitativas, nós temos que compreender acertos e erros durante a sua aplicação. Além disso, nós temos que compreender que o processo aplicado é orgânico e evolutivo de uma pesquisa qualitativa, o que permite compreender de forma mais aprofundada o fenômeno estudado. Isto posto, vale reforçar que estes aspectos trazem oportunidades e fragilidades ao processo de uma pesquisa qualitativa que utiliza de entrevistas.

Quanto ao processo para planejamento, aplicação e análise de entrevistas, este precisa ser construído a partir de protocolos que permitam compreender todas as etapas e como elas contribuem para o alcance do objetivo da pesquisa. Silva, Godoi e Bandeira-de-Mello (2000) e Da Silva e Russo (2019) citam diversos cuidados com este processo que vão desde o processo de interação, o número de entrevistados, repetição de entrevistas com uma mesma pessoa, gravação e transcrição das entrevistas, entre outros. De mesmo modo, Miles e Huberman (1994) citam que na pesquisa qualitativa os pesquisadores devem se atentar para quatro aspectos:

- O local / contexto (onde a pesquisa será realizada?);
- Os atores / informantes (quem será entrevistado?);
- Os eventos (o que será observado na entrevista?);
- O processo (a natureza evolutiva dos eventos realizados pelos atores no local descrito/explorado).

Estes aspectos observados à luz do processo de aplicação de entrevistas estão relacionados ao acesso à realidade do informante. Vale explicitar que o termo informante é também usado para denominar o entrevistado. Assim, quando decidimos sobre o acesso ao entrevistado, também determinamos o acesso ao conteúdo pretendido, por exemplo, seguindo os pontos supracitados, os eventos estudados. Aqui cabe lembrar que utilizamos cada vez mais meios eletrônicos, que podem ou não facilitar o acesso ao conteúdo pretendido, o que dependerá também do contexto e local utilizados para a conversa dirigida - entrevista. Além destes pontos, também temos que nos atentar ao evento (conteúdo a ser acessado) e o processo de descoberta que dependerá do nível de interação com o interlocutor.

Vale explicitar que uma pesquisa qualitativa visa buscar significados, bem como identificar padrões de comportamento nas evidências. Assim, usamos a entrevista para interpretarmos uma realidade a partir do olhar do outro, que neste caso é obtida pelo processo dialógico negociado entre os interlocutores. Neste sentido, alguns cuidados que um pesquisador deve ter ao aplicar uma entrevista são:

- Testar os procedimentos antes de aplicar na entrevista – elabore os protocolos e faça os testes dos procedimentos a ser aplicados durante a entrevista para validar conteúdos e questões relacionadas à semântica;
- Ouvir o que é dito e não o que se quer – cuidado com os vieses da entrevista, por isso é muito importante determinar se os objetivos da entrevista são para explorar, aprofundar ou validar determinado conteúdo;
- A gravação é mais fiel que a anotação – apesar desta facilidade na coleta dos dados da entrevista, o pesquisador pode causar inibição ao conduzir a entrevista de forma gravada, bem como perder conteúdos relevantes gerados pela comunicação não verbal durante a entrevista;
- Ser flexível diante das situações – a entrevista não é um interrogatório, portanto, o entrevistador deve respeitar as particularidades de cada entrevistado;
- Ter a mente aberta – durante uma entrevista o conteúdo deve ser o objetivo da conversa e não as perguntas, principalmente em uma entrevista mais exploratória.

Portanto, com a aplicação das entrevistas o pesquisador terá uma massa de dados que pode ser composta pelas gravações, que podem ainda estar em áudio ou vídeo, o que constituirá o seu *corpus* de análise. Neste momento, o pesquisador terá a maior parte dos dados qualitativos de forma transcrita em textos constituídos das entrevistas, diários de campo etc. Assim, para a transformação e interpretação dos dados da pesquisa será preciso ter alguns cuidados como:

- Revisão dos diários de investigação durante a fase de coleta de dados (Observação, diário de campo etc.);
- Escolha do processo de tratamento dos dados para estruturação do processo de coleta e registros das evidências, que pode ser a análise de conteúdo (Bardin, 2016), a codificação baseada no processo de grounded theory (Charmaz, 2009), ou ainda a análise de discurso (Orlandi, 2012);

- Realizar uma boa organização dos dados, pois este é o fator principal para conduzir uma boa pesquisa qualitativa.
- Uso de software de análise de dados qualitativos (Nvivo, MaxQda, Atlas.ti etc.), que também são denominados de CAQDAS (Computer-Assisted Qualitative Data Analysis), o que facilita o registro, armazenamento, organização e análise dos dados.

Portanto, o processo de coleta de dados com o uso de entrevista passa pela elaboração de um protocolo de entrevistas, aplicação de testes e realização das entrevistas para coleta de evidências de pesquisa. Assim, após a coleta de dados, o pesquisador terá cópias transcritas de fontes de dados qualitativos, além de outros registros que poderão ser somados para permitir a triangulação das fontes de evidências. Vale destacar que o tempo médio para transcrição dos dados coletados em áudio e/ou vídeo fica entre 4 e 6 vezes o tempo envolvido na coleta dos dados. Embora hoje tenhamos vários meios eletrônicos que facilitam este processo, nós reforçamos que estes meios não são tão eficazes e o pesquisador deverá ter cuidado para não se afastar da realidade estudada. Assim, o pesquisador não poderá esquecer que ele está acessando a realidade do fenômeno estudado a partir da visão do entrevistado.

Ainda sobre o processo de transformação da linguagem natural do entrevistado em base de dados para análise (Silverman, 2009), se faz necessário explicitar que a linguagem natural não é estruturada ou tão racional quanto o pesquisador deseja. Este aspecto da coleta de dados é muito relevante para o processo de análise, pois quanto mais confortável um entrevistado estiver para conversar sobre os assuntos da pesquisa, maior será o uso de expressões coloquiais, palavras e frases truncadas, gírias, ou outras figuras de linguagem e expressões como, por exemplo, “*essa coisa que falamos*”.

Portanto, uma entrevista bem planejada deve representar uma tentativa bem-sucedida e cuidadosa de captar aspectos da entrevista que promovam a precisão do conteúdo verbal e não verbal dos entrevistados (Dilley, 2000), bem como a fidelidade ao conteúdo acessado e interpretação condizente com aquilo que foi dito. Além disso, reforçamos que o entrevistador deve refletir no momento do processo de análise sobre o ambiente, o contexto, a linguagem corporal e a “percepção” geral da sessão de entrevista.

Com relação ao processo de análise, o pesquisador deve escolher entre as diversas ferramentas disponíveis. Neste sentido, nós salientamos que não deve haver rigidez quando às preferências por ferramentas, pois estas são apenas meios para alcançar os objetivos da pesquisa. Nós podemos citar aqui softwares como Nvivo, MaxQda, Atlas.TI, entre outras

ferramentas tecnológicas que auxiliam na pesquisa qualitativa. Algumas das ferramentas utilizadas hoje permitem inclusive o uso de Inteligência Artificial para análise dos dados qualitativos. Contudo, não devemos esquecer que o processo de análise é uma atividade de abstração pela interpretação das evidências oriundas da linguagem verbal e não verbal do entrevistado. Assim, a objetividade muitas vezes perseguida por alguns pesquisadores limita a capacidade de abstrair conteúdo dos dados, o que é prejudicado quando transferimos para os meios tecnológicos a responsabilidade das análises.

Embora não seja recomendado preferências por uma ferramenta de análise de dados qualitativos exclusiva, nós defendemos que não é possível hoje fazer uma boa pesquisa qualitativa sem o uso de uma delas. Por outro lado, nós temos que reforçar que o uso de ferramentas como softwares auxilia na análise de dados, mas a sua utilização de forma indiscriminada pode prejudicar a obtenção ou a apresentação de resultados. Como exemplo da utilização de meio eletrônico em uma pesquisa qualitativa, Ronzani *et al.* (2020) descrevem análise de dados qualitativos com o uso do Atlas.TI. Para tanto, os autores descrevem os passos para inserção, organização e análise dos dados.

Por fim, para facilitar o planejamento e aplicação de entrevistas em pesquisas qualitativas, nós elaboramos um quadro com algumas informações relevantes relativas ao processo de elaboração de protocolos, escolhas de referencial teórico, objetivos da entrevista, entre outros. Para tanto, a Figura 1 apresenta de forma organizada, com o uso de questões ou prescrições, como compreender o processo de planejamento, aplicação e análise de entrevistas utilizadas em pesquisas qualitativas.

Figura 1.

Quadro Preparatório Para Entrevista

Fenômeno/objeto/tema: <ul style="list-style-type: none"> Qual o campo ou área de estudo? Qual fenômeno estou observando? Qual meu objeto de estudo delimitado? Qual é o tema deste estudo? 	Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> O que pretendo é explorar, aprofundar ou validar? Qual é o objetivo desta pesquisa? 	Sujeito de pesquisa/informante: <ul style="list-style-type: none"> O que qualifica o sujeito de pesquisa? O pesquisador deverá descrever quais critérios qualificam o sujeito de pesquisa para ser um bom informante.
	Contexto do estudo: <ul style="list-style-type: none"> Qual é o contexto da pesquisa? Qual é o nível de análise que vou observar? (indivíduo, grupo ou organização) 	Questões: <ul style="list-style-type: none"> O que quero saber do entrevistado? O que estou perguntando está alinhado com os meus objetivos? As potenciais respostas às questões elaboradas permitem chegar nos resultados?
Pressupostos teóricos: <ul style="list-style-type: none"> Quais conceitos servem para explicar o fenômeno estudado previamente? Quais são os conceitos que estou tratando na minha pesquisa? Tenho um modelo para validar? 	Condições da entrevista: <ul style="list-style-type: none"> Quais são as condições da entrevista? Qual será o tempo da entrevista? A entrevista vai ser gravada? Como vou fazer as anotações? 	Pré-análise: <ul style="list-style-type: none"> Quais foram os insights obtidos da entrevista? Quais proposições foram validadas? Quais foram os pontos de convergência ou divergência? O corpus de pesquisa construído é condizente com minha estratégia de análise?

Fonte: Autores.

A Figura 1 foi construída com a finalidade de ajudar na fase de preparação para entrevistas que utilizam a abordagem qualitativa. Neste sentido, cada quadrante trata de um aspecto relevante do processo das entrevistas, que vai da seleção de um fenômeno/objeto/tema de pesquisa até a atividade de pré-análise que permite deste o início compreender, ou pelo menos levar o pesquisador a se questionar, sobre o grau de objetividade ou não na análise das evidências. Apesar da abrangência dos pontos que contemplam o planejamento de uma entrevista, as questões e prescrições aqui apresentadas não são aplicadas à todas as pesquisas.

Referências

- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo: edição revista e ampliada*. São Paulo: Edições, 70, 280.
- Berg, B. L. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences*. Pearson.
- Charmaz, K. (2009). *A construção da teoria fundamentada: guia prático para análise qualitativa*. Bookman Editora.
- Creswell, J. W. (2010). *Mapping the developing landscape of mixed methods research*. SAGE.
- da Silva, L. F., & Russo, R. D. F. S. M. (2019). Aplicação de entrevistas em pesquisa qualitativa. *Revista de Gestão e Projetos: GeP*, 10(1), 1-6. <https://doi.org/10.5585/GeP.v10i1.13285>
- da 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*, 30-45. <https://doi.org/10.21714/pretexto.v19i4.5647>
- Dilley, P. (2000). Conducting successful interviews: Tips for intrepid research. *Theory into practice*, 39(3), 131-137. https://doi.org/10.1207/s15430421tip3903_3
- Glesne, C. (2015). *Becoming qualitative researchers: An introduction*. 5th Edition. London: Pearson.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). *Competing paradigms in qualitative research*. *Handbook of qualitative research*, 2(163-194), 105.
- Minayo, M. C. S. (2000). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec.
- Morgan, G. (1980). Paradigms, metaphors, and puzzle solving in organization theory. *Administrative science quarterly*, 605-622. <https://doi.org/10.2307/2392283>
- Orlandi, E. P. (2012). *Análise de discurso: princípios & procedimentos*. Campinas: Pontes.
- Prolo, I., Lima, M. C., & da Silva, L. F. (2018). Os Desafios na Adoção da Tradição Interpretativista nas Ciências Sociais. *DIALOGO*, (39), 25-37. <http://dx.doi.org/10.18316/dialogo.v0i39.4110>
- Ronzani, C. M., da Costa, P. R., da Silva, L. F., Pigola, A., & de Paiva, E. M. (2020). Qualitative methods of analysis: an example of Atlas. TI™ Software usage. *Revista Gestão & Tecnologia*, 20(4), 284-311. <https://doi.org/10.20397/2177-6652/2020.v20i4.1994>
- Silva, A. B., Godoi, C. K., & Bandeira-de-Mello, R. (2000). *Pesquisa Qualitativa Em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos*. São Paulo: Saraiva.

Silverman, D. (2009). *Interpretação de dados qualitativos: métodos para análise de entrevistas, textos e interações*. Bookman Editora.