

CONSIDERAÇÕES SOBRE O USO DE ENTREVISTAS COMO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS EM PESQUISAS QUALITATIVAS

Priscila Freire Martins Rosa¹, Hilka Pelizza Vier Machado², Maria Ligia Ganacim Granado Rodrigues Elias³, Rejane Sartori⁴

¹Acadêmica do Curso de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar – UNICESUMAR. Programa Voluntário de Iniciação Científica (PVIC/UniCesumar). pryscylla.martins06@gmail.com

²Professora do Programa Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar – UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. hilkavier@yahoo.com

³Professora do Programa Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar – UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. maria.el@unicesumar.edu.br

⁴Professora do Programa Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar – UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. rejane.sartori@unicesumar.edu.br

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo discorrer sobre o uso de entrevista como instrumento de coleta de dados em pesquisa científica. Por meio de um levantamento bibliográfico sobre o tema, foi possível identificar o conceito, sua aplicabilidade e os tipos de entrevista que o pesquisador pode utilizar na condução de sua pesquisa. Evidenciou-se que a entrevista enquanto técnica de coleta de dados vem sendo utilizada há décadas nos estudos das ciências sociais a fim de compreender as relações sociais dentro de determinado contexto, partindo do ponto de vista dos agentes sociais inseridos no campo. Também foi possível determinar que o instrumento apresenta vantagens, porém o pesquisador deve se atentar a suas desvantagens, planejando melhor seu roteiro de entrevista a fim de validar os dados levantados por meio desse instrumento, evitando assim influenciar nas respostas dos entrevistados.

PALAVRAS-CHAVE: Coleta de dados; Instrumento de coleta; Pesquisa Científica.

1 INTRODUÇÃO

A escolha do método científico que será utilizado em uma pesquisa é essencial para apontar o caminho pelo qual o pesquisador irá responder as suas inquietações com relação ao problema de pesquisa. Sem uma clareza em relação à escolha do método, a pesquisa corre o risco de não superar os questionamentos iniciais, desvirtuando-se assim de sua proposta inicial. A escolha do método permite ao pesquisador desenvolver estratégias empíricas e teóricas para desenvolver sua pesquisa, sendo esta escolha um norteador das etapas que envolvem a pesquisa. Desta forma, o pesquisador tem maior clareza sobre o processo de desenvolvimento de seu trabalho (MATIAS-PEREIRA, 2019).

Para Matias-Pereira (2019), a escolha do método pode ser considerada como a forma pela qual o pesquisador busca verificar a veracidade dos fatos, explicando de maneira consistente os fenômenos examinados. O autor destaca a existência de dois métodos macros, o quantitativo e o qualitativo. Esses métodos se diferenciam pela forma como abordam os problemas. Desse modo, é necessário conhecer o problema que o pesquisador deseja solucionar para então se estabelecer o método que será utilizado. O método utilizado na pesquisa deve estar alinhado aos objetivos do pesquisador e em como será capaz de proporcionar respostas no decorrer da pesquisa. Como afirma o autor, o problema e seu nível de profundidade é o que determina a escolha do método utilizado na pesquisa.

Os métodos quantitativo e qualitativo são oriundos de correntes paradigmáticas distintas, sendo que a primeira parte da escola de pensamento realista/objetivista e a segunda da escola idealista/subjetivista. O método quantitativo se utiliza da quantificação tanto para a coleta quanto para o tratamento dos dados e é realizado por meio de técnicas

estatísticas que apresentam resultados em percentual, média e desvio padrão; já o método qualitativo é descritivo, onde as informações não podem ser quantificadas e sim analisadas de forma indutiva, por meio da interpretação dos fenômenos e atribuição de significados (MATIAS-PEREIRA, 2019).

Quanto aos objetivos da pesquisa, esta pode ser caracterizada, segundo Gil (2009), de três formas distintas: (a) exploratória, quando visa proporcionar uma familiaridade maior com o tema para torná-lo explícito e contribuir com hipóteses, e em geral possui característica de pesquisa bibliográfica e/ou estudo de caso; (b) descritiva, que visa descrever as características de determinado fenômeno ou população, com procedimentos técnicos de coleta de dados como questionários e observação sistemática; e (c) explicativa, que visa identificar os fatores que contribuem para a ocorrência dos fenômenos, aprofunda seus conhecimentos da realidade a fim de compreender o porquê das coisas.

Sobre os procedimentos técnicos, Gil (2009) destaca que uma pesquisa pode ser reconhecida como bibliográfica, documental, experimental, levantamento, estudo de caso, *ex post facto*, ação e participante. A coleta de dados dependerá dos objetivos que a pesquisa pretende alcançar e do universo investigado, sendo que as formas são tradicionais a observação, quando se utiliza dos sentidos para determinar os aspectos da realidade, e a entrevista, quando se obtém informações dos entrevistados sobre determinado assunto.

De acordo com Flick (2009), o método qualitativo emprega a entrevista como forma predominantemente nas regiões de língua alemã e foi ganhando espaço também nas áreas anglo-saxônicas, sendo que as entrevistas semiestruturadas passaram a ser amplamente utilizadas, visto que por meio destas é possível verificar o ponto de vista dos sujeitos entrevistados por possuir um planejamento aberto, diferentemente de uma entrevista padronizada ou um questionário.

Desta forma, a partir de um levantamento bibliográfico, este trabalho tem por objetivo discorrer sobre o uso da entrevista como forma de coleta de dados primários em pesquisa científica.

2 DADOS COLETADOS POR MEIO DE ENTREVISTA

A entrevista é utilizada na pesquisa científica como instrumento de coleta de dados, os quais embasam a pesquisa, visto que é a análise dos dados coletados que proporciona a solução para o problema de pesquisa e gera os resultados para o alcance dos objetivos. Em uma abordagem qualitativa, a coleta de dados realizada por meio de entrevistas propicia ao pesquisador compreender o fenômeno estudado com base nas experiências dos indivíduos que fazem parte do contexto analisado (GIL, 2018).

A entrevista é um “importante instrumento de trabalho nos vários campos acadêmicos ou de outros setores de atividades, como da Sociologia, da Antropologia, da Psicologia Social, da Política, do Serviço Social, do Jornalismo, das Relações Públicas, da Pesquisa de Mercado e outras” (MARCONI; LAKATOS, 2018, p.88). Na pesquisa social vem sendo utilizada há muito tempo, visto que o desenvolvimento das ciências sociais ao longo das décadas se deu graças à utilização dessa técnica de investigação utilizada em diversas áreas, que tratam de problemas humanos, em que a entrevista é utilizada não somente como técnica de coleta de dados, mas também voltada para o diagnóstico e orientação desses dados (BATISTA, MATOS, NASCIMENTO, 2017).

A entrevista para Marconi e Lakatos (2018) é um encontro entre duas pessoas com o objetivo de obter informações sobre determinado assunto, mediante uma conversa, sendo utilizada para coleta de dados na investigação social a fim de compreender, por meio do tratamento dos dados, um problema social. Assim, segundo as autoras, seu objetivo principal é a obtenção de informações dos entrevistados que serão úteis para a

compreensão de determinado assunto ou problema, para que a partir dos dados coletados na entrevista seja possível interpretar o contexto social e propor contribuições para os problemas existentes.

A entrevista pode ser considerada como um instrumento de coleta de dados superior aos demais sistemas quando realizada por um entrevistador experiente; é considerada um instrumento de excelência da investigação social, em que acontece uma conversação face a face realizada de forma metódica com a finalidade de levantar informações necessárias para o desenvolvimento da pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2018). É um momento em que o pesquisador poderá compreender melhor, por meio da fala e expressões do entrevistado, seu contexto social e sua percepção da realidade. O momento da entrevista é um tempo de troca entre o entrevistador e o entrevistado que dará significado ao contexto social investigado. Assim, a entrevista caracteriza-se como uma conversa guiada dotada de significado que, dependendo do modo como for conduzida, produzirá resultados válidos ou não para os interesses científicos da pesquisa (SIMÕES; SAPETA, 2018).

De acordo com Da Silva e Russo (2019), em pesquisas qualitativas a entrevista pode fornecer dois tipos de informações - sobre fatos e sobre percepções dos entrevistados, sendo que as percepções dos entrevistados, ao serem confirmadas por meio de documentos, geram os fatos. Para esses autores, na entrevista é possível também coletar informações sobre a representação da realidade da perspectiva do entrevistado, onde este expressa suas opiniões, sentimentos, ideias, comportamentos, crenças e ações, contribuindo assim para a construção de significados que podem estabelecer padrões de comportamento desses atores sociais.

Como ressaltam Batista, Matos e Nascimento (2017), a entrevista permite o levantamento de informações, a compreensão da subjetividade por meio de depoimentos que apresentam a vivência deste sujeito, como ele observa determinado contexto, seu momento, seu meio social, sendo este um ponto de vista entre tantos outros possíveis, permitindo ao pesquisador compreender as relações sociais no interior dos grupos que o entrevistado participou por um determinado tempo, partindo da subjetividade para uma dimensão coletiva.

Essa relação entre o entrevistador e entrevistado é o que permite uma troca de visões por meio desta dinâmica social, em que se constroem conhecimento e procuram assim dar sentido ao mundo. Para isso, o entrevistador deve possuir uma escuta ativa que seja capaz de captar as emoções, refazer novos questionamentos, afirmar com gestos que ouve o entrevistado atentamente, porém, sem influenciar seu discurso (BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017).

A entrevista como coleta de dados na pesquisa científica proporciona ao pesquisador uma maior compreensão dos fenômenos investigados, visto se tratar de questões abertas em que o entrevistado tem mais liberdade em expressar suas opiniões. Diferentemente do questionário, em que as opções são fechadas e limitadas, na entrevista o objetivo é compreender como os atores sociais constroem e dão sentido à realidade que os cercam, por meio da interação social com estes (BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017).

2.1 TIPOS DE ENTREVISTAS

Na literatura existem tipos diferentes de entrevistas. De acordo com Gil (2018), a escolha deve ser realizada ao iniciar a pesquisa, levando em consideração os propósitos do pesquisador e os tipos de entrevista. Para esse autor, a entrevista pode ser: (a) aberta, onde as questões e sequências são predeterminadas, porém o entrevistado tem ampla liberdade de resposta; (b) guiada, com definição e sequência definidas ao longo da entrevista; (c) por pauta, orientada por pontos de interesse do entrevistador ao longo da entrevista; ou (d) informal, podendo ser confundida com uma simples conversa.

Além desta classificação, Belei *et al.* (2008) consideram três tipos de entrevistas: a entrevista estruturada, a semiestruturada e a não-estruturada. Segundo os autores, a mais utilizada em pesquisas é a entrevista semiestruturada, que é guiada por um roteiro de questões, mas que permite uma organização flexível à medida que o entrevistado responde aos questionamentos.

Da Silva e Russo (2019) também consideram esses três tipos de entrevista e explicam que a entrevista estruturada conta com questões previamente elaboradas pelo pesquisador, onde as respostas são condicionadas pelas perguntas, seguindo uma linha mais positivista e a possibilidade de uma análise estatística, que poderá ser conduzida por meio de questionário, como no caso de levantamento de opinião. Os autores destacam que em pesquisas qualitativas este tipo de entrevista não é a mais indicada, caso seja o único método utilizado. Quanto à entrevista semiestruturada, afirmam ter uma orientação mais qualitativa, em razão de maior interação entre o entrevistador e o entrevistado. Esse tipo de entrevista pode ser conduzido com várias pessoas de modo presencial ou mesmo à distância, por meio das tecnologias; existe um roteiro previamente elaborado, no entanto, há abertura para o surgimento de outras perguntas no decorrer da entrevista. Em entrevistas não estruturadas o entrevistador se apresenta como um estudante disposto a aprender tudo o que o entrevistado tem a lhe ensinar e então o entrevistador se torna o especialista e é estimulado a falar livremente sobre determinado tema. O entrevistador deve elaborar previamente algumas perguntas para manter o foco no objetivo da entrevista, porém, não deve se ater firmemente às perguntas, pois deve estar disposto a abandoná-las, se preciso, e a formular novas perguntas no decorrer da entrevista (DA SILVA; RUSSO, 2019).

Por ser a entrevista um método flexível, é possível verificar diferentes definições e tipos de entrevistas que podem ser utilizadas na pesquisa de acordo com os objetivos propostos, e desse modo, a escolha pelo tipo de entrevista que deverá ser conduzida varia de acordo com os objetivos da pesquisa. A entrevista estruturada determina em maior grau as respostas a serem obtidas e as semiestruturadas permitem uma maior liberdade ao entrevistado. Há ainda outras denominações de tipos de entrevista, como a entrevista diretiva, informal, focalizada, por pautas, face a face e por telefone (BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017).

Para Marconi e Lakatos (2018), as entrevistas podem ser de dois tipos: padronizada ou estruturada e a despadronizada ou não estruturada. A padronizada ou estruturada contém perguntas previamente estabelecidas, com um roteiro definido para a condução da entrevista e com pessoas selecionadas conforme um plano. Esta padronização permite uma comparação entre as respostas dos entrevistados, onde as discrepâncias apresentadas se devem à diferença entre os respondentes e não respondentes. Na entrevista despadronizada ou não estruturada o entrevistado fica livre para responder as perguntas que, em geral, são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversa informal. Neste tipo de entrevista o entrevistador consegue explorar mais amplamente cada questão. Os autores relatam que este tipo de entrevista é apresentado em três formatos: a) a entrevista focalizada, que conta com um roteiro com os principais tópicos a serem discutidos sobre determinado problema; b) a entrevista clínica, com uma série de perguntas específicas a fim de verificar sentimentos, motivos e condutas das pessoas; e c) a entrevista não dirigida, na qual o entrevistador tem papel de incentivar as respostas do entrevistado, sem forçá-lo, e este poderá expressar suas opiniões e sentimentos.

Flick (2009) argumenta que na pesquisa científica vários são os tipos de entrevistas que podem ser utilizadas, e dentre elas o autor destaca a entrevista focalizada, desenvolvida por Robert Merton e seus colaboradores na década de 1940, a padronizada e a centrada no problema. O autor explica que a entrevista focalizada é conduzida mediante um estímulo inicial, onde se utiliza de um filme ou uma transmissão por rádio e depois

observa-se o impacto deste sobre o entrevistado por meio de um guia de entrevista. Alguns critérios devem ser adotados para o planejamento do guia de entrevista e para a sua condução, como o não direcionamento, a especificidade, o espectro e a profundidade e o contexto pessoal.

Explica o autor que para obter o não direcionamento após a aplicação do estímulo, deve-se iniciar com perguntas não-estruturadas, introduzindo posteriormente uma maior estruturação durante a entrevista, a fim de evitar um sistema de referência do entrevistador sobre o ponto de vista dos entrevistados. Sobre o critério de especificidade é necessário que o entrevistador ofereça ao entrevistado meios para que ele relacione suas respostas com determinados aspectos da situação de estímulo, elementos específicos que causem impacto ou significado ao entrevistado. Já com relação ao critério de espectro, visa permitir que todos os aspectos e tópicos relevantes para a pesquisa sejam mencionados durante a entrevista, sendo que o entrevistador deve conduzir a entrevista de modo a introduzir novos tópicos e/ou voltar a tópicos anteriores que não foram discutidos em profundidade, e também permitir com que o entrevistado introduza novos tópicos durante a entrevista. Com relação à profundidade e ao contexto pessoal, deve ir além de avaliações simples, devendo extrair o máximo de comentários sobre o que foi experienciado pelos entrevistados com o material de estímulo e na condução da conversa pelo entrevistador. Para o autor, este método visa compreender o tópico de estudo e não o uso dos estímulos. A entrevista focalizada poderá ser utilizada então para verificar o impacto de um fenômeno em determinado contexto social.

Em relação à entrevista semipadronizada, Flick (2009) explica que ela é elaborada seguindo um roteiro com tópicos, onde as questões são abertas e concluídas por uma questão confrontativa, em que as perguntas são controladas por uma teoria e direcionadas para hipóteses. O autor afirma que essas questões têm por propósito tornar mais explícito o conhecimento implícito dos entrevistados, e a condução da entrevista se caracteriza pela introdução dos tópicos e formulação de questões baseadas na teoria científica. Já a entrevista centrada no problema é caracterizada por três critérios: a centralização no problema, onde a orientação do pesquisador será para o problema social; a orientação ao objeto, onde os métodos serão desenvolvidos ou modificados com foco no objeto de pesquisa; e a orientação ao processo, em que os processos de pesquisa são orientados para o objetivo da pesquisa.

As tecnologias possibilitaram também uma nova forma de realizar a entrevista, a entrevista *on-line*. De acordo com Schmidt, Palazzi e Piccinini (2020), esse tipo de entrevista proporciona alguns benefícios, tais como: a diminuição das barreiras geográficas, possibilitando a participação de pessoas de diferentes locais; a economia de recursos financeiros e de tempo, já que não é necessário grandes deslocamentos; e a possibilidade de abordar tópicos mais sensíveis, já que os participantes não estão presentes face a face com o entrevistador nem em locais públicos. As entrevistas *on-line* podem ser realizadas de maneira síncrona, com a interação simultânea por meio das videoconferências, troca de mensagens instantâneas, ou de forma assíncrona, sem essa interação simultânea por meio de troca de e-mails ou em fóruns de discussões, porém, nesta última não é possível verificar o comportamento dos entrevistados.

As entrevistas *on-line* de forma síncrona se assemelham às entrevistas presenciais, visto que o entrevistador tem acesso a imagens e áudio do entrevistado em tempo real, o que permite a avaliação de sua fala e ações durante a entrevista. No entanto, alguns cuidados devem ser tomados ao adaptar entrevistas presenciais para o formato *on-line*. Entre essas adaptações está o tempo de duração da entrevista, visto que no *on-line* a fadiga na qual o entrevistador está sujeito é maior do que em entrevistas face a face (SCHMIDT; PALAZZI; PICCININI, 2020). Ademais, o entrevistador deve garantir a confiabilidade dos dados e a escolha adequada da plataforma que será utilizada para a entrevista, a qual deve

estar embasada nos conhecimentos do entrevistador e, sobretudo, dos entrevistados sobre a plataforma ou aplicativo, para facilitar a condução da entrevista, além de verificar questões como a estabilidade da internet, o ambiente, para que sejam evitadas interrupções tanto ao entrevistador quanto ao entrevistado. Deve-se ainda verificar o áudio e a câmera a fim de garantir a condução assertiva da entrevista. Vale ressaltar que o uso da entrevista *on-line* poderá excluir alguns públicos que não têm acesso a internet, como pessoas em vulnerabilidade socioeconômica e idosos com dificuldade de acesso a tecnologias (SCHMIDT; PALAZZI; PICCININI, 2020). O Quadro 1 apresenta um resumo dos tipos de entrevistas por autor, conforme foi comentado.

Quadro 1: Tipologia de entrevistas

Tipo de entrevista	Autor	Descrição sucinta
Estruturada ou guiada	Gil (2018) Da Silva e Russo (2019)	O entrevistador utiliza-se de roteiro predeterminado; as respostas são condicionadas às perguntas; pode ser conduzida por meio de questionário, o que possibilita uma análise estatística dos dados.
Semiestruturada ou aberta	Belei <i>et al.</i> (2008) Gil (2018) Da Silva e Russo (2019)	O entrevistador utiliza-se de roteiro como guia para a entrevista; pode incluir novas perguntas no decorrer da entrevista; o entrevistado tem ampla liberdade de resposta.
Não estruturada ou informal	Gil (2018) Marconi e Lakatos (2018) Da Silva e Russo (2019)	O entrevistador utiliza-se de um roteiro como base sobre os assuntos a serem tratados na entrevista; as perguntas são abertas; o entrevistado tem maior liberdade nas respostas; assemelha-se a uma conversa informal; o entrevistado pode se aprofundar nas respostas.
Focalizada	Flick (2009)	O entrevistador inicialmente estimula o entrevistado (vídeo, foto, poster, documentário); posteriormente são realizadas perguntas não-estruturadas.
Por pautas	Batista, Matos e Nascimento (2017) Gil (2018)	O entrevistador faz um levantamento prévio dos pontos essenciais; a entrevista é estruturada com base nas pautas de interesse do entrevistador; o entrevistado tem liberdade para abordar abertamente cada pauta.
Semipadronizada	Flick (2009)	É elaborada seguindo um roteiro com tópicos; as questões são abertas e concluídas por uma questão confrontativa, em que as perguntas são controladas por uma teoria e direcionadas para hipóteses.
Centrada no problema	Flick (2009)	Caracterizada por três critérios: centralização no problema, orientação ao objeto e orientação ao processo.
<i>On-line</i>	Schmidt, Palazzi e Piccini (2020)	Entrevistas com auxílio de ferramentas on-line; entrevistador e entrevistado não ficam face a face como na entrevista presencial; é necessário adequar o roteiro de acordo com as tecnologias; entrevistado e entrevistador devem utilizar a plataforma escolhida a fim de garantir a qualidade da entrevista.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

É necessário definir também a quantidade de entrevistas que serão realizadas, sendo que o número deve ser o suficiente para evidenciar todos os atores relevantes para a pesquisa. Mesmo que se trate apenas de um objeto de estudos, como no caso de uma única empresa, ainda assim poderá se dividir entre os departamentos com mais entrevistados a fim e compreender o fenômeno investigado (GIL, 2018). E ainda, é preciso fazer a seleção dos informantes, e nesse momento deve-se escolher as pessoas que estão envolvidas culturalmente e sensivelmente com o grupo, sendo que nesses casos nem sempre as pessoas que ocupam os cargos mais elevados, como os dirigentes máximos da organização, são a melhor opção. É necessário, também, uma negociação da entrevista, pois uma vez que os entrevistados não têm razão pessoal para fornecer as respostas desejadas, é fundamental uma conversa expondo os objetivos da entrevista, definindo o

papel de ambas as partes e salientando também a relevância ética e o sigilo das informações (GIL, 2018).

2.2 ESTRUTURA DA ENTREVISTA

A entrevista é percebida erroneamente por alguns pesquisadores como sendo um método simples para a coleta de dados, no entanto, Da Silva e Russo (2019) salientam a necessidade de um planejamento prévio, visto que um pesquisador despreparado não conseguirá manter uma conversa dirigida com seus entrevistados, abreviando assim o tempo de entrevista e a qualidade das respostas, o que pode empobrecer a pesquisa e fazer com que alguns entrevistados se neguem a participar de uma amostra mais qualificada devido sua péssima experiência na entrevista prévia.

Nesse sentido, Marconi e Lakatos (2018) destacam que é necessário definir qual tipo de entrevista será realizada e assim realizar a preparação da entrevista, o que tomará um certo tempo do pesquisador e exigirá alguns passos, como o planejamento com base nos objetivos a serem alcançados; conhecer previamente os entrevistados para determinar qual a familiaridade do mesmo com o tema; marcar com antecedência um horário e local para garantir que será recebido; garantir confidencialidade ao entrevistado para garantir condições favoráveis; estabelecer contato com os líderes para assegurar o entrosamento com o entrevistado e maior variedade de informações; conhecer previamente o campo e organizar o roteiro ou formulário destacando as questões importantes.

Além disso, ressalta-se a necessidade de atenção aos procedimentos éticos de pesquisa, esclarecendo ao entrevistado os objetivos da pesquisa, seus riscos e objetivos. Recomenda-se que na preparação da entrevista os pesquisadores estejam atentos às resoluções da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), especialmente a Resolução nº 510/2016 que trata das normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais e submetam o projeto de pesquisa ao Comitê de Ética de sua Instituição.

Simões e Sapeta (2018) corroboram com esses pontos para a preparação da entrevista, e apontam que para alcançar os objetivos propostos com a entrevista é fundamental que ela seja programada, com data e hora marcadas com antecedência, de preferência em um ambiente calmo e tranquilo, onde o entrevistador deve manter um tom de voz agradável, falar pausadamente, adequar sua linguagem ao entrevistado, não fazer interrupções bruscas durante a fala do entrevistado e deixar claro que a entrevista poderá ser interrompida a qualquer momento pelo entrevistado caso este apresente algum mal-estar, angústia ou fadiga.

Para a condução da entrevista com a finalidade de obter respostas que sejam válidas e informações pertinentes para a pesquisa, exige-se do pesquisador treino e experiência, além de habilidades e sensibilidade para estabelecer uma relação de confiança com o entrevistado a fim de obter as informações que, talvez de outra forma, não fosse possível (MARCONI; LAKATOS, 2018). Desse modo, para se obter maior êxito na entrevista, Marconi e Lakatos (2018) apresentam algumas diretrizes a serem seguidas, como o contato inicial, que visa manter uma relação amistosa entre o entrevistador e o entrevistado, onde o pesquisador revela suas intenções e destaca a relevância da colaboração do entrevistado para atingir os objetivos da pesquisa. Ressaltam os autores que nesse momento deve ficar claro o caráter de confiabilidade das informações coletadas, lembrando que o papel do entrevistador será principalmente o de ouvir e manter o controle da entrevista. Belei *et al.* (2008) alertam que o entrevistador deve orientar os entrevistados sobre o objetivo das informações que serão coletadas e quanto ao sigilo profissional e a interrupção da entrevista. Após o término dessas orientações, o livre consentimento e a autorização expressa, é que as entrevistas podem ser iniciadas.

Quanto à formulação das perguntas, Marconi e Lakatos (2018) destacam que o primeiro passo deve ser o de definir qual o tipo de entrevista será realizado, e se for uma entrevista padronizada, então deverá seguir um roteiro previamente estabelecido. Contudo, se for uma entrevista não padronizada, o entrevistado terá maior liberdade para responder as questões com o auxílio do entrevistador, que poderá aprofundar certos pontos. Para as autoras, com vistas a não confundir o entrevistado é pertinente que as perguntas sejam realizadas uma de cada vez, sendo as primeiras aquelas em que não tenham probabilidade de recusa.

Para elaborar um roteiro de entrevista, Belei *et al.* (2008) relatam ser necessário observar a vivência do pesquisador, seu conhecimento sobre o tema em estudo, as informações obtidas no pré-teste e a apreciação dos juízes. Para os autores esses juízes são responsáveis por indicar se os termos utilizados nas perguntas são compreensíveis e adequados para a população a qual se destina, se existem questões que geram dificuldade de interpretações, se o instrumento favorece o envolvimento do entrevistado na resposta e se atinge os objetivos propostos.

Com a condução de um pré-teste, por meio de entrevista com uma população que apresente semelhanças com o público-alvo da pesquisa, é possível verificar a estrutura e clareza do roteiro. Ademais, é indicado o uso de gravador para aumentar o controle dos registros e captação de elementos de comunicação relevantes, as pausas e reflexões, dúvidas e entonação da voz e a compreensão da narrativa, no entanto, seu uso deve ser autorizado pelo entrevistado (BELEI *et al.*, 2008).

Ao término da entrevista o pesquisador deve manter a cordialidade a fim de manter a relação amistosa para que, se necessário, possa retornar para coletar mais dados de seu entrevistado, visto que para a entrevista obter êxito deve ter a aprovação do entrevistado (MARCONI; LAKATOS, 2018). Sendo assim, ao final da entrevista, o pesquisador se despede, agradece a colaboração do entrevistador, e se coloca à disposição para quaisquer dúvidas ou sugestões, e parte então para a transcrição do material coletado com a gravação, onde deve considerar todos os aspectos, como gestos, entonação da voz, pausas, comportamentos. Os erros gramaticais deverão ser eliminados na transcrição a fim de evitar constrangimento do entrevistado caso seja necessário apresentar a ele o texto (BELEI *et al.*, 2008).

Quanto ao registro das respostas, é fundamental que se mantenha fiel às falas do entrevistado, evitando resumi-las. Desta forma, é imprescindível que as anotações sejam feitas no momento da entrevista, visto que posteriormente o pesquisado corre o risco de ter uma falha na memória ou de distorcer o fato ao se esquecer de todos os elementos contidos na resposta. Sendo assim, o uso de um gravador poderá auxiliar na entrevista, caso o entrevistado autorize seu uso, e é relevante, sempre que possível, realizar anotações sobre os gestos, inflexões de voz e atitudes (MARCONI; LAKATOS, 2018).

Após as transcrições da entrevista, caso esta seja realizada com o auxílio de um gravador, inicia-se então a análise dos dados. Segundo Belei *et al.* (2008), o modo mais utilizado para o tratamento dos dados é a análise de conteúdo proposta por Bardin (1995). Esse método consiste na leitura detalhada do material transcrito, identificando as palavras ou conjunto de palavras que tenham sentido para a pesquisa e classificando-as em categorias ou temas semelhantes.

Alguns pontos considerados como requisitos importantes para as respostas de uma entrevista, segundo Marconi e Lakatos (2018, p. 92), são:

Validade: comparação com a fonte externa, com a de outro entrevistador, observando dúvidas, incertezas e hesitações demonstradas pelo entrevistado. Relevância: importância em relação aos objetivos da pesquisa. Especificidade e clareza: referência a dados, datas, nomes, lugares, quantidade, porcentagens, prazos etc., com objetividade. A clareza dos termos colabora na especificidade. Extensão: amplitude da resposta.

Todos esses requisitos garantem que os dados levantados por meio das respostas obtidas na entrevista levem o pesquisador à compreensão do fenômeno investigado e, assim, ao alcance dos objetivos definidos para a pesquisa. É necessária atenção a esses elementos para garantir a validade destes dados (MARCONI; LAKATOS, 2018).

A entrevista não é um requisito obrigatório em pesquisas qualitativas, porém, é muito requisitada neste tipo de pesquisa. O uso da entrevista requer um planejamento prévio, haja vista se tratar de uma pesquisa com o envolvimento de seres humanos. Desse modo, necessita de aprovação de Comitê de Ética em Pesquisa, que determina se o trabalho atende as exigências éticas e científicas com relação à beneficência, justiça e equidade aos participantes (BELEI *et al.*, 2008).

A Figura 1 sistematiza as etapas fundamentais para a condução de entrevista, conforme apresentado por Belei *et al.* (2008), Marconi e Lakatos (2018) e Simões e Sapeta (2018).



Figura 1: Etapas para condução da entrevista
Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

2.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS

Diversas são as vantagens e desvantagens do uso da entrevista enquanto técnica de coleta de dados identificadas na literatura. Como vantagens, Marconi e Lakatos (2018) destacam que esta técnica pode abranger um público maior, visto que pode ser utilizada na população analfabeta ou alfabetizada, fornecendo assim uma amostragem maior; tem maior flexibilidade, já que o entrevistador pode reformular a pergunta e explicar algo específico; proporciona a obtenção de dados que não poderiam ser encontrados na literatura; existe a possibilidade de conseguir informações preciosas cujas discordâncias podem ser verificadas de imediato; e permite que os dados apresentados sejam quantificados e tratados de modo estatístico. Para Batista, Matos e Nascimento (2017), a entrevista apresenta a possibilidade de se investigar um determinado objeto em profundidade, além de propiciar a compreensão de mundo pela visão do entrevistado, possibilitando a descrição detalhada e servindo como base para pesquisas futuras.

No que diz respeito às desvantagens, Marconi e Lakatos (2018) relatam a dificuldade de comunicação e expressão das partes envolvidas na entrevista; incompreensão do

significado das perguntas, o que pode levar a uma falsa interpretação; a possibilidade do entrevistador influenciar o entrevistado, de modo inconsciente ou consciente, levando as respostas a não corresponderem à realidade dos fatos; a disposição do entrevistado em fornecer as informações; a retenção de dados relevantes, visto o receio da identificação; pequeno controle sobre a situação da coleta dos dados e maior tempo dispendido; e dificuldade em realizar a entrevista. Para Batista, Matos e Nascimento (2017), dentre as desvantagens que a entrevista apresenta estão a falta de motivação do entrevistado para responder as perguntas, o fornecimento de respostas falsas e a influência do entrevistador no processo.

3 CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi discorrer sobre o uso entrevista Como instrumento de coleta de dados. Por meio de um levantamento bibliográfico verificou-se que a entrevista, enquanto instrumento de coleta de dados na pesquisa qualitativa, proporciona ao pesquisador um levantamento maior de informações sobre determinado fenômeno, diretamente na fonte, o que permite a compreensão dos fatos do ponto de vista dos agentes sociais que atuam diretamente no campo.

Os resultados deste estudo mostram que a entrevista vem sendo utilizada há décadas pelos pesquisadores das ciências sociais a fim de compreender os fenômenos sociais pela visão das pessoas que fazem parte de determinado contexto, e que os pesquisadores podem se utilizar de diversos tipos de entrevistas, sendo que a escolha deve estar alinhada ao objetivo da pesquisa e com os recursos do pesquisador.

A entrevista permite uma relação social entre o pesquisador e o entrevistado, no entanto, possui suas desvantagens quanto à coleta dos dados, em que o pesquisador deve estar atento para não influenciar nas respostas dos entrevistados, além de descrever com precisão aquilo que foi transmitido pelo entrevistado, sem juízo de valor ou má interpretação. Esta pesquisa apresenta uma contribuição teórica para estudos em metodologia, por meio da discussão detalhada de entrevistas enquanto método de coleta de dados em pesquisas qualitativas, atentando para o rigor necessário em cada etapa.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Eraldo Carlos; MATOS, Luís Alberto Lourenço; NASCIMENTO, Alessandra Bertasi. A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 11, n. 3, p. 23-38, 2017.

BELEI, Renata Aparecida *et al.* O uso de entrevista, observação e videogravação em pesquisa qualitativa. **Cadernos de educação**, n. 30, 2008.

BRASIL. Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2021.

DA SILVA, Luciano Ferreira; RUSSO, Rosária de Fátima Segger Macri. Aplicação de entrevistas em pesquisa qualitativa. **Revista de Gestão de Projetos**, v. 10, n. 1, p. 1-6, 2019.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução Joice Elias Costa. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas: 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

SHMIDT, Beatriz; PALAZZI, Ambra; PICCININI, Cesar Augusto. Entrevistas online: potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19. **Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social**, v. 8, n. 4, p. 960-966, 2020.

SIMÕES, Ângela Sofia Lopes; SAPETA, Ana Paula Gonçalves Antunes. Entrevista e observação: instrumentos científicos em investigação qualitativa. **Investigación Cualitativa**, v. 3, n. 1, p. 43-57, 2018.