

Diretrizes para o uso de entrevistas semiestruturadas em investigações científicas

Guidelines for the use of semistructured interviews in research

Taísa Scarpin Guazi¹

1 0000-0001-5477-179X, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”,
taisa.guazi@unesp.br

RESUMO

Objetivo. Sistematizar diretrizes a respeito da utilização da técnica de entrevista semiestruturada em estudos científicos.

Desenvolvimento. A técnica de entrevista foi dividida em seis etapas (elaboração e teste do roteiro de entrevista; contato inicial com os participantes; realização das entrevistas; transcrição das entrevistas; análise dos dados e relato metodológico) e foram apresentadas recomendações em relação a cada uma delas. Damos especial destaque para as etapas de transcrição e de relato metodológico das entrevistas, visto que, em geral, são etapas negligenciadas tanto em estudos que empregam essa técnica quanto em trabalhos que especificam diretrizes para a sua utilização.

Implicações. As diretrizes arroladas podem ser especialmente úteis para alunos de pós-graduação e para investigadores que não têm familiaridade com a técnica de entrevista semiestruturada. Nossas recomendações, no entanto, não contemplam particularidades de entrevistas de outras naturezas.

Palavras-chave. Técnica de coleta de dados; Entrevista semiestruturada; Transcrição; Produção científica.

ABSTRACT

Objective. Systematize guidelines regarding the use of the semistructured interview technique in scientific studies.

Development. The interview technique was divided into six stages (preparation and testing of the interview guide; initial contact with the participants; conducting the interviews; transcription of the interviews; data analysis and methodological reporting) and recommendations were presented in relation to each one of them. The steps of transcription and methodological reporting of the interviews were highlighted, because, in general, they are neglected steps both in studies that use this technique and in works that specify guidelines for its use.

Implications. The guidelines listed can be especially useful for graduate students and researchers who are unfamiliar with the semistructured interview technique. Our recommendations, however, do not contemplate particularities of other types of interviews.

Keywords. data collection technique; semistructured interviews; transcription; scientific production.

1. INTRODUÇÃO

A produção de conhecimento em ciência ocorre na medida em que perguntas e problemas científicos são resolvidos (CHASE; WYLIE, 1985; VOLPATO, 2017). Para resolver problemas dessa natureza, o cientista pode se valer de numerosos percursos metodológicos, os quais devem ser selecionados em função do problema que motivou a investigação (CARRARA, 2014). A adoção de entrevistas e, mais especificamente, de entrevistas semiestruturadas pode se apresentar como uma decisão metodológica adequada para a resolução de uma variedade de problemas e

perguntas em ciência (MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019). Áreas como Sociologia, Psicologia, Educação, Antropologia, Pedagogia, Serviço Social e Medicina se valem, com frequência, dessa estratégia (GIL, 2008; MARCONI; LAKATOS, 2003).

As entrevistas são utilizadas tanto como estratégia metodológica única quanto como estratégia de apoio (MANZINI, 2012) e são frequentemente empregadas com o objetivo de identificar os sentimentos, pensamentos, opiniões, crenças, valores, percepções e atitudes do entrevistado em relação a um ou mais fenômenos (BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017; BONI; QUARESMA, 2005; DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; DICICCO-BLOOM; CRABTREE, 2006; MARCONI; LAKATOS, 2003; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019). Como sumariza Gil (2008), a entrevista é uma técnica especialmente útil para investigar o comportamento e a subjetividade humana. Por meio da entrevista, é possível, por exemplo, coletar dados a respeito do que as pessoas fazem, como fazem e os motivos pelos quais fazem o que fazem; é possível investigar o que as pessoas sentem e as circunstâncias sob as quais sentem o que sentem; é possível identificar tendências de se comportar de determinada forma, entre tantas outras possibilidades.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), a entrevista “é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional” (p. 195). Quanto à entrevista semiestruturada, DiCicco-Bloom e Crabtree (2006) asseveram que esta é comumente “organizada em torno de um conjunto de questões abertas pré-determinadas, com outras questões emergindo a partir do diálogo entre entrevistador e entrevistado” (p. 315). As questões complementares, que emergem ao longo da realização das entrevistas, visam tanto esclarecer quanto coletar informações adicionais e mais detalhadas a respeito de algum aspecto do relato do participante (MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019).

Na literatura, a entrevista é caracterizada ora como técnica de coleta de dados (BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017; DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; DUARTE, 2004; GIL, 2008), ora como instrumento (MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019), ora como técnica e como instrumento (MARCONI; LAKATOS, 2003; MANZINI, 2012). Neste trabalho, consideraremos a entrevista como uma técnica de coleta de dados por entendermos que seu emprego envolve planejamento minucioso e a aplicação de um conjunto de procedimentos específicos. Caso fosse

entendida apenas como instrumento, a realização de uma entrevista semiestruturada demandaria apenas a elaboração de um conjunto de questões – caracterização que obliteraria etapas constitutivas dessa opção metodológica.

Considerando a adaptabilidade e flexibilidade da técnica de entrevista semiestruturada e seu amplo uso em diferentes áreas do conhecimento, o objetivo deste artigo é sistematizar diretrizes a respeito de sua utilização em pesquisas científicas. Em nossa avaliação, a técnica de entrevista pode ser dividida em seis etapas, sendo elas ordenadas da seguinte forma: elaboração e testagem do roteiro de entrevista; contato inicial com os participantes; realização das entrevistas; transcrição das entrevistas; análise dos dados e relato metodológico. Diretrizes serão apresentadas em relação a cada uma dessas etapas e será dado especial destaque à transcrição e ao relato metodológico da entrevista, por serem fases costumeiramente negligenciadas tanto em estudos que empregam a entrevista (DUARTE, 2004; MANZINI, 2012; NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019) quanto em trabalhos que sistematizam recomendações para o uso dessa técnica (e.g., DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019). Apesar de não serem derivadas de estudos experimentais, nossas diretrizes se amparam na nossa experiência (e.g., GUAZI; CARRARA; LAURENTI, 2020; GUAZI; LAURENTI, 2015) em conduzir pesquisas dessa natureza e na literatura a respeito do tema.

2. DESENVOLVIMENTO

Primeira Etapa: Elaboração e testagem do roteiro da entrevista

Tendo em vista que a entrevista semiestruturada se organiza em torno de questões estabelecidas previamente (DICICCO-BLOOM; CRABTREE, 2006), é importante construir um roteiro de entrevista com antecedência (BATISTA; MATOS; NASCIMENTO, 2017; DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019). O roteiro consiste em um conjunto de questões que deverão ser realizadas durante a coleta de dados e serão feitas a todos os participantes. Com a exposição dos informantes a questões padronizadas, é possível fazer um cotejamento entre as respostas obtidas com os entrevistados – esforço de análise que é esperado em estudos que empregam entrevistas semiestruturadas (GIL, 2008; MANZINI, 2012).

Ao delimitar as questões do roteiro, identifique os objetivos de cada uma delas. Responda em relação a cada pergunta elaborada: que tipo de informação pode ser coletada por meio dessa questão? Por qual motivo essa informação interessa à pesquisa? Devem ser incluídas no roteiro apenas aquelas perguntas por meio das quais serão coletados os dados que possibilitarão a resolução do seu problema de pesquisa. No roteiro, evite o uso de linguagem técnica e priorize o uso de palavras e construções verbais que são rotineiras em nossas conversações; lembre-se que a linguagem deve ser adequada ao público-alvo para o qual a entrevista é dirigida. Faça questões abertas e evite perguntas capciosas ou que induzam o participante a apresentar respostas específicas (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHL, 2019). Com os objetivos de cada questão bem delimitados, você também terá melhores condições de avaliar a resposta do entrevistado e identificar se a informação de interesse foi obtida ou se é necessário fazer perguntas adicionais.

Após finalizar a construção do seu roteiro, submeta-o a testes antes de iniciar a coleta dos dados oficiais (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; MANZINI, 2012; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHL, 2019), de modo a avaliar se o guia construído permite a obtenção de todas as informações pertinentes ao estudo. Inicialmente, pode ser útil submeter seu instrumento a colegas e solicitar que eles tanto indiquem falhas na compreensibilidade das questões quanto avaliem a pertinência de cada uma delas. Caso seja possível, submeta seu instrumento a cientistas com lastro na área de pesquisa na qual seu estudo se insere (MANZINI, 2012). Ao solicitar uma avaliação do seu instrumento, sempre especifique os objetivos da sua pesquisa – a qualidade de um instrumento deve ser avaliada em relação à pergunta científica que ele deve ser capaz de responder.

Na sequência, realize de duas a três entrevistas-teste (MANZINI, 2012). Selecione pessoas que guardem características semelhantes com os participantes da sua pesquisa e realize as entrevistas em condições similares às aquelas em que você realizará as entrevistas oficiais (e.g., se as entrevistas oficiais serão realizadas face a face, no local de trabalho do entrevistado, realize a entrevista-teste também face a face e no local de trabalho do respondente). Ao longo das entrevistas-teste, observe se seu interlocutor compreende as perguntas e apresenta respostas coerentes com as questões feitas; identifique as questões que falharam em termos de

compreensibilidade; avalie se é necessário adaptar ou revisar a linguagem utilizada no roteiro; examine a ordem das questões e a necessidade de alterá-la; analise se é preciso excluir ou adicionar novas perguntas. Ao terminar as questões previstas, peça ao entrevistado para avaliar o roteiro e pergunte se ele indicaria a inclusão de outras questões. Após a realização de cada entrevista-teste, revise seu instrumento e faça as modificações necessárias; ao final dessa etapa, você provavelmente terá um roteiro que possibilitará a obtenção dos dados que interessam à pesquisa.

As entrevistas-teste também servem como ocasião para que o investigador aprimore seu comportamento como entrevistador (MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHL, 2019). Nesse sentido, é importante que você, entrevistador, preste atenção em seu próprio comportamento e observe quais são os efeitos que seu comportamento gera no comportamento do entrevistado. Tais efeitos oferecem dicas a respeito daquilo que você deve ou não continuar fazendo na condução de entrevistas. Por exemplo, se determinados gestos, expressões faciais e vocalizações geram descontinuidade no discurso do seu participante, eles devem ser identificados e evitados; se certos gestos, expressões faciais e vocalizações encorajam seu respondente a compartilhar informações pertinentes ao estudo, eles devem ser mantidos na condução da entrevista (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019).

Segunda Etapa: Contato inicial com os participantes

Uma vez definidos e selecionados os potenciais participantes da investigação, é preciso contatar essas pessoas e convidá-las a participar do estudo. O contato inicial pode ser feito por telefone ou por e-mail (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019) e deve ser conduzido de modo a aumentar a probabilidade de o interlocutor aceitar o convite. Busque contatar essas pessoas em dias úteis (de segunda a sexta-feira) e em horário comercial (das 8h às 18h). Durante a interlocução, evite usar termos técnicos e opte por palavras e construções verbais comumente usadas em nosso dia a dia (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHL, 2019). É fundamental apresentar todas as informações que tornem possível ao seu contatado tomar uma decisão informada sobre participar ou não da pesquisa (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019).

Para o contato inicial, sugerimos a seguinte estrutura: faça uma breve apresentação sua (i.e., nome, instituição e vínculo institucional), indique que está

desenvolvendo uma pesquisa científica e especifique o título da investigação. Caso a pesquisa esteja sendo financiada, apresente essa informação e identifique a agência de fomento. Em seguida, sumarie os objetivos da pesquisa e convide seu interlocutor para participar do estudo. Descreva como se daria essa participação (e.g., “sua participação se daria por meio de uma entrevista semiestruturada”) e em que condições a entrevista ocorreria (e.g., face a face; por meio de um software de comunicação). Informe a duração prevista para a atividade (estipulada com base nas entrevistas-teste) e os temas das perguntas que serão realizadas (e.g., “as perguntas a serem feitas estão relacionadas a sua rotina na pós-graduação”). Especifique a razão pela qual seu interlocutor foi selecionado para o estudo e destaque os motivos pelos quais a participação dele é fundamental; por fim, se coloque à disposição para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem.

Convites feitos pelo telefone podem produzir taxas de aceite maiores pela natureza da interação que é estabelecida (e.g., HEERMAN et al., 2017), uma vez que mimetiza algumas características do contato face a face; por essa razão, priorize, inicialmente, o contato por telefone. Caso o contato telefônico se torne inviável (e.g., o número de telefone dos potenciais entrevistados não foi encontrado), o e-mail se apresenta como uma boa alternativa. A adoção do e-mail exige, no entanto, alguns cuidados adicionais. Avalie, por exemplo, quais informações serão apresentadas no assunto do e-mail – esses dados podem alterar a probabilidade de o conteúdo do e-mail ser ou não lido; pode ser útil indicar que se trata de um convite para participação em pesquisa e especificar o tema da investigação.

Além disso, considerando o período dentro do qual você deve concluir a coleta de dados e as características da sua amostra, estabeleça prazos razoáveis para a espera da resposta do seu contatado (e.g., dez dias). Considere a possibilidade de renovar o convite feito no decorrer desse prazo (e.g., na metade do período): você pode reenviar o e-mail original, com uma nova mensagem em que reafirma a importância da participação do seu interlocutor na pesquisa. Dados disponíveis na literatura indicam que a renovação do convite pode aumentar a taxa de retorno durante o recrutamento dos informantes (e.g., WACHELKE et al., 2014). Ao final do prazo estipulado, e na ausência de qualquer retorno por parte do seu interlocutor, convide outra pessoa que atenda aos critérios de seleção previstos no estudo.

Caso a pessoa convidada aceite participar da pesquisa, no contato subsequente busque acordar a data, horário e local para a realização da entrevista; pode ser útil oferecer ao seu interlocutor opções de datas e horários para a atividade. Solicite uma forma de contato alternativa (e.g., o número de telefone). Busque responder os e-mails dos contatados com brevidade e busque concluir o agendamento da entrevista mediante a troca do menor número possível de e-mails. Lembre-se, ao determinar quem serão seus potenciais informantes, de pré-selecionar um número maior de pessoas que atendam aos critérios de elegibilidade (e.g., caso estejam previstas a realização de 10 entrevistas, pré-selecione ao menos 20 pessoas); isso é importante porque a taxa de aceite para participação em sua pesquisa pode, eventualmente, ser baixa.

Terceira Etapa: Realização das entrevistas

As entrevistas devem ser realizadas, rigorosamente, na data, horário e local acordados com cada participante. O local da entrevista deve, preferencialmente, oferecer conforto e privacidade ao entrevistador e ao entrevistado e deve ser silencioso o suficiente para assegurar a qualidade da gravação, viabilizando a transcrição posterior (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019). Ao longo de toda a entrevista, estabeleça uma relação cordial e amigável com seu informante e exerça uma audiência não-punitiva (i.e., não aja de maneira a tolher, de qualquer forma, a fala do seu respondente) (DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; MARCONI; LAKATOS, 2003). Conduza a entrevista seguindo o roteiro previamente testado e faça apenas uma pergunta por vez (GIL, 2008; MARCONI; LAKATOS, 2003). Questões complementares devem ser feitas sempre que for necessário esclarecer um determinado aspecto ou coletar dados adicionais sobre uma resposta incompleta dada pelo participante. Como destacam Dejonckheere e Vaughn (2019), na entrevista semiestruturada, as perguntas complementares são tão importantes quanto as questões previstas em roteiro.

Caso o participante requeira, no início da entrevista, informações adicionais sobre o estudo que podem afetar a coleta dos dados, você pode se recusar a responder tais perguntas em um primeiro momento. Explique para o participante a razão dessa recusa (e.g., “a resposta para essa pergunta que você está fazendo pode influenciar as respostas que você irá apresentar para mim na sequência”). Acorde

com seu respondente que, assim que a entrevista for encerrada, você irá dirimir quaisquer dúvidas que ele tenha (PAIVA, 2005). Finalizada a atividade, questione seu respondente sobre o que ele deseja saber e responda todas as perguntas que ele fizer a respeito da pesquisa.

Se a entrevista será realizada face a face, chegue ao local combinado com antecedência, se apresente ao seu entrevistado e sinalize que a entrevista poderá ser iniciada assim que isso for possível para ele. Iniciada a entrevista, apresente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) ou, quando for o caso, o Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (TALE) e solicite a leitura do documento pelo participante. Coloque-se à disposição para esclarecer dúvidas. Caso o respondente esteja de acordo com os termos do documento apresentado, solicite a sua assinatura e entregue a ele uma cópia do documento devidamente assinada por você.

Se a entrevista será realizada por meio de softwares de comunicação (e.g., Skype ou Zoom), outros cuidados devem ser tomados. Caso o software de escolha seja, por exemplo, o Skype, solicite com antecedência o contato eletrônico do seu informante nessa plataforma. Na data marcada, e um pouco antes do horário agendado, contate seu participante por meio da ferramenta de troca de mensagens instantâneas (*chat*) do Skype, se identifique e informe que a entrevista poderá ser iniciada quando ele estiver disponível. Com o aval do entrevistado, inicie uma chamada de vídeo. É preferível que a entrevista seja realizada por meio de uma chamada de vídeo ao invés de uma chamada de voz; por meio do vídeo, você terá condições de avaliar mais facilmente os efeitos do seu comportamento sobre o comportamento do respondente, o que permitirá que você faça, com celeridade, eventuais adequações no curso da entrevista.

Iniciada a chamada, envie para seu participante uma cópia eletrônica do TCLE em formato DOC ou em formato PDF; o envio pode ser realizado por e-mail ou pelo *chat* do software de comunicação selecionado para a realização da entrevista. Lembre-se que essa cópia do documento deve estar devidamente assinada por você. Após enviar o TCLE e o participante confirmar o seu recebimento, peça para ele ler o arquivo. Sinalize que você está à disposição para sanar qualquer dúvida. Caso o informante concorde com os termos do documento, solicite a sua assinatura; para assinar o arquivo, seu participante pode, por exemplo, acrescentar uma imagem eletrônica da assinatura dele no local adequado, usando para tanto o arquivo em

formato DOC. Após a “assinatura”, o entrevistado pode gerar um arquivo em formato PDF. Na sequência, combine com o respondente o envio do arquivo, que deve ocorrer, preferencialmente, no início da entrevista ou, no mais tardar, ao final dela. Considerando a imprescindibilidade do TCLE devidamente assinado para a continuidade da pesquisa, recomendamos que você mantenha a chamada de vídeo ativa até o participante enviar o documento; informe que a entrevista só será oficialmente finalizada após você receber o termo.

Independentemente das condições por meio das quais a entrevista ocorrerá (i.e., face a face ou mediada por tecnologia), sugerimos que, após a assinatura do TCLE, a interlocução com a participante se organize da seguinte forma: (i) agradecimento por aceitar participar do estudo; (ii) breve descrição da estrutura da entrevista; (iii) reiteração dos direitos do participante (e.g., o participante pode se negar a responder qualquer pergunta e pode desistir da entrevista a qualquer momento sem qualquer ônus a sua pessoa); (iv) esclarecimento de eventuais dúvidas que não interfiram com o que será investigado na entrevista; (v) solicitação de autorização para iniciar a gravação da entrevista; e (vi) início da entrevista.

Embora seja possível registrar as respostas dos participantes por meio de anotações feitas durante ou logo após a conclusão da entrevista, em geral esse tipo de registro não gera dados suficientemente detalhados e acurados (BAILEY, 2008; STUCKEY, 2014). A gravação, em vídeo ou em áudio, é a melhor forma de “preservar o conteúdo da entrevista” (GIL, 2008, p. 119). Além disso, “com uma gravação, o entrevistador pode se concentrar em ouvir e responder o participante, sem se distrair com a necessidade de escrever notas extensas” (STUCKEY, 2014, p. 7). Por essas razões, e desde que haja anuência do entrevistado, todas as entrevistas devem ser gravadas (BAILEY, 2008; DEJONCKHEERE; VAUGHN, 2019; GIL, 2008; MARCONI; LAKATOS, 2003; MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019; STUCKEY, 2014). Recomendamos, inclusive, que a autorização para gravação da entrevista esteja especificada no próprio TCLE.

Após a realização das entrevistas, faça cópias de segurança das gravações originais. Esses arquivos devem ser armazenados em locais seguros e não devem ser compartilhados com pessoas externas à equipe de investigação. É preciso ter especial cuidado com as gravações em vídeo, visto que os participantes podem ser mais facilmente identificados nesse tipo de registro. Lembre-se que o anonimato dos

entrevistados deve, necessariamente, ser assegurado. Após a conclusão da pesquisa, destrua todas as cópias das gravações (AZEVEDO et al., 2017).

Quarta Etapa: Transcrição das entrevistas

Equivocadamente, a transcrição é considerada um detalhe técnico simples, que consiste em duplicar palavras faladas (e gravadas em vídeo ou áudio) em texto escrito. Sob essa ótica, o processo de transcrição seria uma tarefa mecânica, impessoal, desempenhada sem muitas variações e que conduziria a um único resultado: a uma “fotografia” de conversações orais (AZEVEDO et al., 2017; BAILEY, 2008; NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019; SANDELOWSKI, 1994). A atividade de transcrição é negligenciada com frequência e estudos, que se valem dessa estratégia metodológica, prescindem de uma descrição mais pormenorizada de como o processo de transcrição foi conduzido (AZEVEDO et al., 2017; BAILEY, 2008; NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019; SANDELOWSKI, 1994; STUCKEY, 2014).

Bailey (2008) assevera que “a representação de dados auditivos e visuais na forma escrita é um processo interpretativo, que envolve fazer julgamentos e é, portanto, o primeiro passo na análise dos dados” (p. 130). Uma vez que interações sociais são complexas e envolvem numerosas variáveis, transcrever necessariamente implica em operar um recorte no evento que é objeto de transcrição (BAILEY, 2008). Isto é, transcrever requer uma decisão sobre o que será preservado em relação aos dados obtidos (SANDELOWSKI, 1994): com qual grau de detalhamento as entrevistas serão transcritas?

Como alerta Bailey (2008), é preciso buscar um equilíbrio entre a acurácia da transcrição e a necessidade de produzir um material legível, já que a representação adequada de diversos aspectos do relato verbal pode comprometer a própria compreensibilidade do produto da transcrição. Em todo caso, as decisões a respeito de como se dará a transcrição e quais dados serão preservados durante o processo devem ser orientadas pelos objetivos do estudo (AZEVEDO et al., 2017; BAILEY, 2008; NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019; SANDELOWSKI, 1994; STUCKEY, 2014); é preciso responder à pergunta: quais informações devem ser mantidas para que o seu problema de pesquisa seja respondido?

Conforme Azevedo et al. (2017) e Nascimento e Steinbruch (2019), os diferentes tipos de transcrição podem ser identificados ao longo de um *continuum*

que traz, em seus extremos, a transcrição naturalista e a transcrição não naturalista. A transcrição naturalista preserva, em cada sentença, tantos detalhes e informações quanto possível; o objetivo é retratar minuciosamente o que foi dito e como foi dito; informações a respeito ou não do conteúdo verbal da entrevista são preservadas (e.g., aspectos contextuais, oscilações do tom de voz, volume, ênfase, pausas, interrupções, encorajamentos, gírias, elementos emocionais que emergem durante a entrevista, risos). A transcrição não-naturalista, por sua vez, centra-se no conteúdo verbal da entrevista, omite idiosincrasias da comunicação oral (e.g., pausas, falsos inícios, vocalizações involuntárias, repetições) e informações contextuais da entrevista (e.g., dados sobre a relação entre entrevistador e entrevistado) e se apresenta “como uma transcrição mais *polida* e seletiva” (AZEVEDO et al., 2017, p. 161). A classificação é realizada, portanto, com base no nível de detalhamento adotado no processo de transcrição.

Caso o investigador esteja interessado em estudar a complexidade da linguagem oral, a transcrição naturalista é recomendada; se o objetivo do estudo envolve avaliar especialmente o que foi dito, a transcrição não naturalista se apresenta como uma melhor escolha; a depender do problema científico, a transcrição pode preservar ainda tanto aspectos da transcrição naturalista quanto da transcrição não naturalista (AZEVEDO et al., 2017; NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019). Assim, antes de iniciar a transcrição das entrevistas, e pautando-se nos objetivos do estudo, é preciso decidir que tipo de transcrição será realizado, se correções gramaticais serão feitas, se o texto transcrito obedecerá ou não as normas cultas da língua, se palavras consideradas de baixo calão serão ou não omitidas e assim por diante. Posteriormente, ao relatar o estudo realizado, na seção de método ou metodologia, lembre-se de indicar para o leitor quais decisões foram tomadas e por quais motivos o foram (NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019).

O processo de transcrição exige ainda a adoção de um *codebook*, um sistema de notação, com vistas a uniformizar a representação de determinadas características da comunicação oral na forma escrita (AZEVEDO et al., 2017; NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019; SANDELOWSKI, 1994). O *codebook* permitirá que você retrate e identifique, sempre da mesma forma, determinados elementos da fala, como pausas, interrupções, ênfase, conversas cruzadas, palavras ou sentenças incompreensíveis (e.g., representar pausas por reticências e ênfase por negrito).

Você pode adotar um *codebook* já descrito na literatura (e.g., AZEVEDO et al., 2017; NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019) ou produzir um próprio sistema de notação. A seleção ou construção de um *codebook* deve anteceder o início da transcrição, mas lembre-se que pode ser necessário fazer adaptações ou acréscimos ao código durante o processo.

Uma vez definido o tipo de transcrição e o *codebook* que serão adotados, busque identificar a proporção de tempo, em minutos, que será necessária para transcrever cada minuto de entrevista (e.g., 15:1 ou 10:1 ou 6:1). Cabe destacar que, quanto maior o grau de detalhamento adotado na transcrição, maior será o tempo demandado para essa tarefa (BAILEY, 2008). Com base nesse dado e em suas condições de trabalho, estabeleça a quantidade de minutos a ser transcrita diariamente (e.g., 20 minutos). Submeta o produto diário da transcrição a uma conferência de fidedignidade: ouça a gravação enquanto lê o texto transcrito e faça as edições necessárias; identifique e corrija palavras ou sentenças transcritas de forma equivocada; revise a pontuação de modo a assegurar a correspondência entre o que foi dito e o que foi transcrito (AZEVEDO et al., 2017; DUARTE, 2004).

Transcrever é uma atividade morosa e árdua, que demanda muito tempo para ser concluída (MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHN, 2019; STUCKEY, 2014). Por isso, busque estabelecer uma rotina de transcrição: especifique horários nos quais iniciar a atividade e estipule prazos exequíveis dentro dos quais cada entrevista deve ser transcrita (e.g., cinco dias). Transcreva uma entrevista por vez e evite bloqueios de transcrição: quando encontrar dificuldades em entender um determinado segmento, estabeleça o número máximo de vezes que você irá ouvi-lo (e.g., quatro vezes). Se após essas repetições ainda não for possível compreender o trecho, indique no texto transcrito que o excerto em questão é incompreensível (AZEVEDO et al., 2017) e continue a transcrever.

Como a transcrição, em geral, é considerada uma etapa metodológica de importância menor (AZEVEDO et al., 2017), sua execução é comumente delegada a terceiros (BAILEY, 2008). Tendo em vista, no entanto, que a transcrição representa o início da interpretação dos dados e que a qualidade da transcrição impacta a qualidade e a própria direção da análise que será realizada na sequência (NASCIMENTO; STEINBRUCH, 2019; STUCKEY, 2014), recomendamos que o próprio investigador realize a transcrição das entrevistas. O processo de transcrição

umenta a familiaridade do cientista com os dados coletados e serve de ocasião para que análises comecem a ser delineadas – facilitando, em grande medida, as análises e discussão posteriores.

De modo similar, não recomendamos o uso de softwares de transcrição automática. Ainda que essa ferramenta possa tornar a tarefa de transcrição mais célere (AZEVEDO et al., 2017), o emprego de softwares de conversão de áudio em texto pode limitar o contato do pesquisador com os dados e pode comprometer a qualidade do texto transcrito, especialmente se o investigador optar por uma transcrição naturalista (e.g., o registro de informações contextuais e de idiossincrasias da fala pode não ocorrer e dados de interesse da pesquisa serão perdidos). Caso você opte pelo uso de softwares, a tarefa de conferência de fidedignidade entre texto transcrito e gravação da entrevista ganhará ainda mais relevância e centralidade no processo de transcrição.

Ao concluir as transcrições, considere a possibilidade de submeter o texto transcrito ao procedimento de validação do participante: envie o texto obtido na transcrição de cada entrevista para o seu respectivo informante e peça para ele avaliar o material (MCGRATH; PALMGREN; LILJEDAHL, 2019). De acordo com McGrath, Palmgren e Liljedahl (2019), a validação do participante permite que você cheque a acurácia da transcrição e a qualidade dos dados obtidos. Com a aprovação do texto transcrito pelo seu respondente, a análise dos dados pode ser iniciada.

Quinta Etapa: Análise dos dados

Os dados coletados por meio de entrevistas podem ser analisados mediante estratégias diversas, tais como análise de conteúdo (BARDIN, 2016), análise de discurso (BORLOTI et al., 2008; ORLANDI, 2013) e procedimento de interpretação analítico-comportamental (GUAZI; CARRARA; LAURENTI, 2020). Em todo caso, a seleção ou construção do procedimento de análise deve ser orientada pelos objetivos do estudo e deve se pautar também pela área ou subárea a que pertence a pesquisa e pela literatura de referência do investigador (DUARTE, 2004). Apesar dessa diversidade analítica, é possível identificar características de análise que são comuns a pesquisas dessa natureza (DUARTE, 2004) – e, nesta seção, iremos discutir algumas dessas características.

As informações obtidas por meio de entrevistas semiestruturadas devem, por exemplo, ser cotejadas entre si (GIL, 2008). É necessário confrontar as respostas dos participantes e identificar a existência ou não de padrões e de pontos de aproximação ou distanciamento entre os dados obtidos. Os padrões, as concordâncias e dissonâncias observadas devem ser discutidas à luz da literatura científica. Todas as análises devem estar bem fundamentadas nos seus dados; selecione e reproduza, no relato de pesquisa, os excertos que sustentam cada uma de suas análises. Ao reproduzir segmentos da entrevista, sempre identifique as perguntas que geraram aquele dado, seja no próprio texto seja em nota de rodapé. Lembre-se de tirar, dos trechos reproduzidos, toda e qualquer informação que possa favorecer a identificação dos seus participantes (e.g., nome, instituição, cidade, ocupação). Atribua a cada um dos seus respondentes uma notação mnemônica que permita caracterizar o participante sem expor a sua identidade (e.g., um nome fictício ou um número) (STUCKEY, 2014).

Quanto à estrutura, a análise pode ser organizada por informantes ou por temática – a seleção de uma ou outra estrutura deve, mais uma vez, ocorrer em função do problema de pesquisa. Na análise organizada por informantes, os dados obtidos com cada entrevistado são apresentados e discutidos separadamente; tais resultados são, depois, sumariados, cotejados entre si e avaliados em uma seção de discussão geral. Trata-se de um tipo de estrutura que se caracteriza por gerar relatos de pesquisa mais longos, uma vez que as informações de cada participante são examinadas em separado. A depender da existência de padrões e recorrências entre os respondentes, a análise individual pode ainda resultar em um texto marcado por repetições (e.g., uma característica específica, apresentada e discutida em relação ao Participante 01, é também observada e discutida em relação ao Participante 02, ao Participante 03 e assim por diante). Apesar dessas desvantagens, essa estrutura facilita a compreensão, pelo leitor, de quais resultados e quais análises são referentes a cada informante, já que todos esses elementos estão reunidos em uma única seção ou subseção.

Na análise organizada por temática, as informações obtidas com os entrevistados são reunidas e examinadas por temas (e.g., considerando o tema “perspectivas para o futuro”, os trechos nos quais os participantes comentam a respeito desse assunto são identificados, selecionados e analisados conjuntamente).

Trata-se de uma estrutura de análise empregada com maior frequência (DUARTE, 2004) e que privilegia uma avaliação mais geral dos dados. Com essa organização, o leitor pode encontrar dificuldades em identificar quais análises dizem respeito a um respondente em particular, visto que dados individuais são discutidos em conjunto e as avaliações de cada entrevistado estão distribuídas ao longo do texto. Quanto à seleção dos temas ou categorias, lembre-se que apenas aqueles que se relacionam diretamente com os objetivos do estudo e que permitirão respondê-lo devem ser selecionados. As questões do roteiro de entrevista podem, inclusive, dar dicas úteis a respeito de quais categorias podem ser contempladas na análise (e.g., é possível que cada pergunta do roteiro gere uma categoria). Considere definir os temas ou categorias previamente: com eles já definidos, é possível fazer uma leitura orientada do material transcrito e identificar com maior precisão os excertos relativos a cada um dos temas. Ainda que novas categorias possam ser criadas na medida em que o exame das informações avança, decidir antecipadamente as temáticas pode facilitar e acelerar a análise dos dados.

Por fim, vale destacar que, como técnica de coleta de dados, a entrevista apresenta algumas limitações que podem afetar o alcance das análises e conclusões da pesquisa na qual ela foi ou será utilizada (GIL, 2008; MARCONI; LAKATOS, 2003). O respondente pode, eventualmente, apresentar informações sob influência de variáveis alheias a pergunta feita e ao próprio contexto da entrevista; e pode haver uma ausência de correspondência entre aquilo que o participante relata e aquilo que realmente aconteceu (GIL, 2008). Desse modo, ainda que o uso da técnica de entrevista possibilite o estudo de uma miríade de fenômenos humanos (GIL, 2008; MARCONI; LAKATOS, 2003), o investigador precisa ter clareza que os dados coletados (i.e., relatos verbais) podem ser imprecisos em alguma medida. Em vista dessa limitação, ao examinar os resultados obtidos, pondere suas análises e evite afirmações categóricas; lembre-se de que os dados da entrevista correspondem ao que o participante disse que aconteceu e não necessariamente ao que aconteceu.

Sexta Etapa: Relato metodológico

Conforme Duarte (2004), estudos que utilizam entrevistas são frequentemente colocados sob suspeição por se considerar essa técnica “um procedimento de coleta de informações pouco confiável e excessivamente

subjetivo” (p. 214), que carece da rigorosidade esperada na ciência. Para a autora, parte dessa desconfiança deriva das descrições pouco detalhadas e específicas a respeito do percurso metodológico adotado em pesquisas dessa natureza. Assim, ao utilizar entrevistas em uma investigação, apresente uma descrição pormenorizada de todas as etapas e de todas as decisões metodológicas tomadas ao longo do processo: relate, em detalhes, como foi a seleção dos participantes, como se deu a construção e a testagem do roteiro de entrevista, como os participantes foram contatados, como a entrevista foi realizada e transcrita e como os dados foram analisados. Para tanto, preste atenção em seu próprio comportamento ao longo de todo o processo científico – a descrição do método é uma descrição e especificação do comportamento do cientista, daquilo que ele fez durante a investigação. As diretrizes sistematizadas neste trabalho também podem ser úteis para a construção desse relato, uma vez que identificam informações que devem ser contempladas na descrição do estudo.

Adicionalmente, um relato metodológico minucioso em pesquisas que usam entrevistas não é importante apenas para atestar o rigor com que o estudo foi conduzido; uma boa descrição metodológica faz parte daquilo que se espera que o cientista faça no exercício da sua profissão (CARRARA, 2014). A replicabilidade e a reprodutibilidade da ciência dependem da divulgação e compartilhamento de todas as informações metodológicas necessárias (BAKER, 2016; CARRARA, 2014). Relatos de pesquisa parciais e imprecisos têm sido, inclusive, identificados pela comunidade científica como grandes responsáveis pela crise de reprodutibilidade observada na ciência (BAKER, 2016). Cumpre lembrar ainda que é a descrição do método que oferece robustez às afirmações e conclusões de um estudo e assegura a possibilidade de verificação e checagem dessas proposições (SAGAN, 1996). Na ausência de um bom relato metodológico, resta ao leitor fiar-se apenas na palavra do investigador.

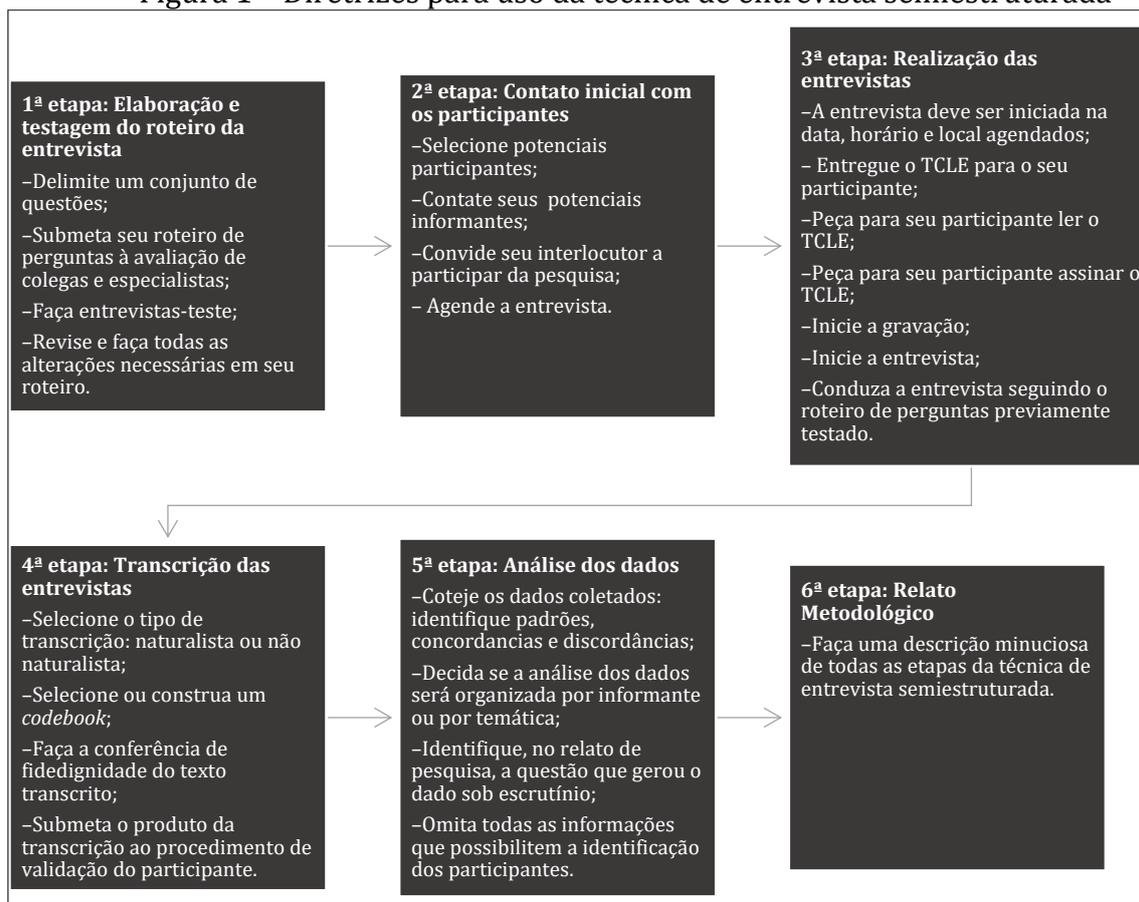
Desafortunadamente, as normas de submissão de manuscritos a revistas científicas se incompatibilizam, com frequência, com uma descrição metodológica pormenorizada. Com um limite de número de páginas cada vez menor, os artigos publicados oferecem, em geral, apenas um sumário metodológico, que muitas vezes omite informações essenciais a respeito do processo de investigação (VAN DER ZEE; REICH, 2018). Van der Zee e Reich (2018) lembram, no entanto, que um número crescente de periódicos tem permitido e incentivado a publicação de materiais

suplementares como apêndice dos artigos aceitos no processo editorial. Dessa forma, é possível compartilhar uma descrição detalhada do método e divulgar outras informações (e.g., resultados, dados brutos) relativas ao estudo. Ao submeter, portanto, seu relato de pesquisa a um periódico, e na impossibilidade de sistematizar dados a respeito do método dentro do limite de páginas permitido, avalie com o editor da revista se há a possibilidade de publicar informações adicionais como material suplementar.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, apresentamos diretrizes potencialmente úteis para o cientista que irá aplicar a técnica de entrevista semiestruturada para coletar dados – as recomendações arroladas ao longo do texto estão sumariadas na Figura 1.

Figura 1 – Diretrizes para uso da técnica de entrevista semiestruturada



Fonte: Autora.

Nosso objetivo não foi apresentar uma receita infalível, mas lançar luz sobre alguns aspectos dessa estratégia metodológica que precisam ser considerados ao longo do processo científico, especialmente aqueles relacionados à transcrição e ao relato metodológico da técnica de entrevista. Esperamos, assim, contribuir com a literatura já disponível a respeito dessa temática. Importa destacar, por último, que as diretrizes elencadas aqui são aplicáveis, especificamente, à técnica de entrevista semiestruturada. As particularidades de outros tipos de entrevistas, a exemplo das entrevistas abertas e fechadas, não foram contempladas – o que representa uma importante limitação deste trabalho. Caso o leitor queira conhecer as demais técnicas de entrevista ou se aprofundar nas especificidades da entrevista semiestruturada, sugerimos algumas das referências empregadas neste estudo, como Gil (2008), Dejonckheere e Vaughn (2019) e McGrath, Palmgren e Liljedahl (2019).

4. REFERÊNCIAS

AZEVEDO, V. et al. Transcrever entrevistas: questões conceituais, orientações práticas e desafios. **Revista de Enfermagem Referência**, n. 14, p. 159-168, 2017. DOI: <https://doi.org/10.12707/RIV17018>

BAILEY, J. First steps in qualitative data analysis: transcribing. **Family Practice**, v. 25, p. 127-131, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1093/fampra/cmn003>

BAKER, M. 1,500 scientists lift the lid on reproducibility. **Nature**, v. 533, p. 452-454, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1038/533452a>

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BATISTA, E. C.; MATOS, L. A. L.; NASCIMENTO, A. B. A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, v. 11, n. 3, p. 23-38, 2017.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

BORLOTI, E. et al. Análise comportamental do discurso: fundamentos e método. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 24, n. 1, p. 101-110, 2008.

CARRARA, K. **Iniciação científica**: um roteiro comentado para estudantes. São Paulo: Avercamp, 2014.

CHASE, P. N.; WYLIE, R. G. Doctoral training in behavior analysis: training generalized problem-solving skills. **The Behavior Analyst**, v. 8, n. 2, p. 159-176, 1985. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF03393148>

DEJONCKHEERE, M.; VAUGHN, L. M. Semistructured interviewing in primary care research: a balance of relationship and rigour. **Family Medicine and Community Health**, v. 7, n. 2, p. 1-8, 2019.

DICICCO-BLOOM, B.; CRABTREE, B. F. The qualitative research interview. **Medical Education**, v. 40, n. 4, p. 314-321, 2006.

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em revista**, n. 24, p. 213-225, 2004.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GUAZI, T. S.; CARRARA, K.; LAURENTI, C. Diferenças no comportamento acadêmico de pesquisadores seniores e iniciantes: uma análise comportamentalista. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 40, e212682, p. 1-15, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003212682>

GUAZI, T. S.; LAURENTI, C. Algumas contingências da produção acadêmica universitária: um estudo preliminar. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 35, n. 1, p. 139-153, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-3703002262013>

HEERMAN, W. J. et al. Recruitment methods for survey research: Findings from the Mid-South Clinical Data Research Network. **Contemporary Clinical Trials**, v. 62, p. 50-55, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cct.2017.08.006>

MANZINI, E. J. Uso da entrevista em dissertações e teses produzidas em um Programa de Pós-graduação em Educação. **Revista Percursos**, v. 4, n. 2, p. 149-171, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MCGRATH, C.; PALMGREN, P. J.; LILJEDAHL, M. Twelve tips for conducting qualitative research interviews. **Medical Teacher**, v. 41, n. 9, p. 1002-1006, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1080/0142159X.2018.1497149>

NASCIMENTO, L. S.; STEINBRUCH, F. K. “The interviews were transcribed”, but how? Reflections on management research. **RAUSP Management Journal**, v. 54, n. 4, p. 413-429, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1108/RAUSP-05-2019-0092>

ORLANDI, E. P. **Análise de discurso: princípios e procedimentos**. 11. ed. Campinas, SP: Pontes Editores, 2013.

PAIVA, V. L. M. O. Reflexões sobre ética e pesquisa. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, v. 5, n. 1, p. 43-61, 2005.

SAGAN, C. **O mundo assombrado pelos demônios**: a ciência vista como uma vela no escuro. Tradução: Rosaura Eichemberg. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

SANDELOWSKI, M. Focus on Qualitative Methods: Notes on Transcription. **Research in Nursing & Health**, v. 17, p. 311-314, 1994.

STUCKEY, H. L. The first step in Data Analysis: Transcribing and managing qualitative research data. **Journal of Social Health and Diabetes**, v. 2, n. 1, p. 6-8, 2014.

VAN DER ZEE, T.; REICH, J. Open Education Science. **AERA Open**, v. 4, n. 3, p. 1-15, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1177/2332858418787466>

VOLPATO, G. **Ciência além da visibilidade**: ciência, formação de cientistas e boas práticas. Botucatu, São Paulo: Best Writing, 2017.

WACHELKE, J. et al. Caracterização e avaliação de um procedimento de coleta de dados online (CORP). **Avaliação Psicológica**, v. 13, n. 1, p. 143-146, 2014.

Submetido em: 14/09/2021
Revisões requeridas em: 02/12/2021
Aprovado em: 15/12/2021

SOBRE A AUTORA

Taísa Scarpin Guazi. Mestra e doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, campus de Bauru.

PARA CITAR ESTE ARTIGO

GUAZI, T. S. Diretrizes para o uso de entrevistas semiestruturadas em investigações científicas. *Revista Educação, Pesquisa e Inclusão*, v. 2, p. 1-20, 2021.