

Implícito em toda essa discussão está o uso de um ou mais moderadores para conduzir as sessões. Embora seja preferível, com o propósito de comparação, a utilização de um único moderador, isso não é possível nem desejável em grandes projetos. Nesse caso, é aconselhável que a primeira ou as duas primeiras sessões sejam conduzidas por um moderador sênior e assistida pelos demais, e que esse moderador sênior assista à primeira sessão dos demais moderadores (Krueger, 1994).

O pesquisador deve refletir sobre o grau de envolvimento do moderador, pois se estiver pensando em um formato altamente estruturado deve optar por entrevistas individuais; e se o formato for altamente não estruturado a escolha deve ser por observação participante.

d) Conteúdo da entrevista

Merton (*apud* Morgan, 1988) apresenta quatro aspectos a serem observados na entrevista de *focus group*: abordar o máximo de tópicos relevantes; fornecer dados tão específicos quanto possível; promover interação que explore os sentimentos dos participantes em alguma profundidade; e levar em conta o contexto pessoal usado pelos participantes para gerar suas respostas.

Os tópicos da discussão devem ser cuidadosamente predeterminados e seqüenciados, com base na análise da situação. O objetivo aqui é construir uma entrevista que cubra o tópico particular, enquanto fornece observações que satisfaçam a ampla demanda de um efetivo *focus group*. A restrição mais evidente ao conteúdo da entrevista é a duração da sessão: entre uma e duas horas. Seria interessante planejá-la para uma hora e trinta minutos, mas dizer aos participantes que durará duas horas.

Para a condução das sessões pode ser elaborado um guia de tópicos ou um roteiro de questões. No guia de tópicos devem ser listados aspectos ou questões formados apenas por palavras ou frases que lembrem ao moderador o tópico de interesse. Essa forma parece mais espontânea para os participantes, bem como mais adequada quando o moderador for o mesmo para todas as sessões (pois as formas diferenciadas de abordagem podem causar vieses nos resultados). O roteiro de questões deve apresentar uma seqüência das mesmas (frases completas), para que se possa obter o exato conteúdo desejado, o que permite análise mais eficiente por eliminar

diferenças de linguagem; é mais apropriado quando forem vários os moderadores das sessões.

Para o *focus group* com alto envolvimento do moderador seria útil organizar os tópicos da discussão em um roteiro que ele deverá seguir em ordem similar para todos os grupos, como em uma entrevista individual. A estrutura imposta pelo roteiro de discussão é valiosa para a análise da interação do grupo e para as comparações entre os grupos na fase de análise da pesquisa. Um bom roteiro cria uma progressão natural entre os tópicos, com alguma sobreposição entre os mesmos — uma divisão artificial da discussão frustraria o propósito de usar a sessão em grupo. Um valor adicional do roteiro seria assegurar consenso entre os vários membros do time de pesquisa com relação aos tópicos a serem cobertos e ao nível de detalhe.

O roteiro deverá ser preparado a partir de uma lista de questões a serem respondidas, as quais deverão ser organizadas em grupos de tópicos e ordenadas em uma seqüência lógica. O moderador deverá tomar cuidado para não seguir de modo rígido a ordem predeterminada dos tópicos no roteiro, pois isso seria uma abordagem imprópria para o *focus group*.

Durante a introdução, o moderador deverá fazer uma breve apresentação dos tópicos de discussão e colocar algumas regras básicas, como, por exemplo: uma pessoa falará por vez, não deverão existir conversas laterais, todos deverão ser encorajados a falar, dentre outros. O grupo deverá ser comunicado que a sessão será gravada ou filmada. A discussão deverá começar com a autoapresentação de cada participante, o que também servirá como quebra-gelo. Os retardatários poderão causar problemas, por isso uma regra simples é não incluir os que chegarem após o término das apresentações.

A etapa seguinte será a discussão propriamente dita. A transição das apresentações para as discussões dependerá do nível de envolvimento do moderador (Morgan, 1988):

- baixo envolvimento do moderador — ele deverá apresentar o primeiro tópico, que será seguido por discussão não estruturada até a introdução do segundo tópico, e assim sucessivamente;
- alto envolvimento do moderador — nesse caso, o roteiro torna-se fundamentalmente importante. O tópico inicial introduzido pelo moderador será fundamental