

MARIA CECÍLIA DE SOUZA MINAYO

O DESAFIO DO CONHECIMENTO
Pesquisa Qualitativa em Saúde

DÉCIMA QUARTA EDIÇÃO

HUCITEC EDITORA
São Paulo, 2014

Capítulo 10 TÉCNICAS DE PESQUISA

Entrevista como técnica privilegiada de comunicação

ENTREVISTA, TOMADA no sentido amplo de comunicação verbal, e no sentido restrito de coleta de informações sobre determinado tema científico, é a estratégia mais usada no processo de trabalho de campo. Entrevista é acima de tudo uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador, destinada a construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes tendo em vista este objetivo.

As *entrevistas* podem ser consideradas conversas com finalidade e se caracterizam pela sua forma de organização. Podem ser classificadas em (a) *sondagem de opinião*, no caso de ser elaborada mediante um questionário totalmente estruturado, no qual a escolha do informante está condicionada a dar respostas a perguntas formuladas pelo investigador; (b) *entrevista semi-estruturada*, que combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender à indagação for-

mulada; (c) *entrevista aberta ou em profundidade*, em que o informante é convidado a falar livremente sobre um tema e as perguntas do investigador, quando são feitas, buscam dar mais profundidade às reflexões; (d) *entrevista focalizada*, quando se destina a esclarecer apenas um determinado problema; (e) *entrevista projetiva* que usa dispositivos visuais, como filmes, vídeos, pinturas, gravuras, fotos, poesias, contos, redações de outras pessoas. Essa última modalidade constitui um convite ao entrevistado para discutir sobre o que vê ou lê. É geralmente utilizada para se falar de assuntos difíceis de serem tratados diretamente. É por meio de entrevistas também que se processam as narrativas de vida, igualmente denominadas "histórias de vida", "histórias biográficas", "etnobiografias" ou "etno-histórias". Acrescentam-se a essas modalidades os grupos focais (Minayo, Assis & Souza, 2005).

A entrevista como fonte de informação fornece dados secundários e primários de duas naturezas: (a) fatos que o pesquisador poderia conseguir por meio de outras fontes como censos, estatísticas, registros civis, atestados de óbitos e outros, a que Lundberg (1946) chama "objetivos"; Parga Nina (1985) o denomina "concretos" e Gurvitch (1955) qualifica como pertencentes ao nível "ecológico ou morfológico" da realidade; (b) e os que se referem diretamente ao indivíduo entrevistado. São informações que tratam da reflexão do próprio sujeito sobre a realidade que vivencia e a que os cientistas sociais costumam denominar "subjetivos" e só podem ser conseguidos com a contribuição da pessoa. Constituem uma representação da realidade: idéias, crenças, maneira de pensar, opiniões, sentimentos, maneiras de sentir; maneiras de atuar, condutas; projeções para o futuro; razões conscientes ou inconscientes de determinadas atitudes e comportamentos.

É preciso lembrar também que a *entrevista*, como forma privilegiada de interação social, está sujeita à mesma dinâmica das relações existentes na própria sociedade. Quando se trata de uma sociedade ou de um grupo marcado por acirrados

conflitos, cada entrevista expressa de forma diferenciada a luz e a sombra da realidade, tanto no ato de realizá-la como nos dados que aí são produzidos. Além disso, pelo fato de captar formalmente a fala sobre determinado tema, a *entrevista*, quando analisada, precisa incorporar o contexto de sua produção e, sempre que possível, ser acompanhada e complementada por informações provenientes de observação participante. Dessa forma, além da fala que é seu material primordial, o investigador terá em mãos elementos de relações, práticas, complexidades, omissões e imponderáveis que pontuam o cotidiano.

Algumas considerações práticas são, a seguir, relatadas e precisam ser levadas em conta em qualquer situação de interação empírica, sobretudo na formalidade de uma entrevista, seja ela estruturada, semi-estruturada ou não estruturada. Dizem respeito à entrada do entrevistador em campo:

♦ *Apresentação*: o princípio básico em relação a esse ponto é que uma pessoa de confiança do entrevistado (líder da coletividade, pessoa conhecida e bem-aceita) faça a mediação entre ele e o pesquisador. Seria muito arriscado entrar, sobretudo em comunidades ou grupos conflituosos, sem antes saber o que o mediador representa: ele tanto pode abrir como fechar portas.

♦ *Menção do interesse da pesquisa*: o investigador deve discurrir resumidamente sobre o trabalho para seu entrevistado e, também, dizer-lhe em que seu depoimento pode contribuir direta ou indiretamente para a pesquisa como um todo, para a comunidade e para o próprio entrevistado. Ainda é importante mencionar e referenciar a instituição à qual o pesquisador está vinculado.

♦ *Apresentação de credencial institucional*. Hoje, sobretudo em caso de pesquisas em equipe, o coordenador costuma esboçar uma carta introdutória em que todos os aspectos principais são mencionados, o papel é institucionalmente timbrado e, em adendo, é apresentado um termo de adesão para ser

assinado pelo interlocutor. Esse termo passou a ser exigido desde pela Portaria 96/1996 do Ministério da Saúde que regulava as pesquisas nacionais com seres humanos. Mesmo levando em conta todos esses cuidados, nada substitui a introdução feita por alguém de confiança de ambas as partes que possa fazer a mediação entre o pesquisador e seus interlocutores.

♦ *Explicação dos motivos da pesquisa em linguagem de senso comum, em respeito aos que não necessariamente dominam os códigos das ciências sociais.*

♦ *Justificativa da escolha do entrevistado, buscando mostrar-lhe em que ponto e porque foi selecionado para essa conversa.*

♦ *Garantia de anonimato e de sigilo sobre os dados, assegurando aos informantes que não se trata de uma entrevista de mídia, onde os nomes precisam ser ditos e, ao mesmo tempo, mostrando que sua contribuição faz sentido para o conjunto do trabalho.*

♦ *Conversa inicial a que alguns pesquisadores denominam "aquecimento". Visa a quebrar o gelo, perceber se o possível entrevistado tem disponibilidade para dar informações e criar um clima o mais possível descontraído de conversa. No caso de estar combinada com a observação participante, a construção da identidade do pesquisador pelo grupo vai se forjando nas várias instâncias de convivência, desde o início.*

Apesar de todos os esforços e cuidados, sempre haverá dificuldades típicas das interações de pesquisa, como já discutimos anteriormente. Igualmente, os procedimentos enumerados não são nem normas rígidas nem um preceituário a ser cumprido de forma seriada pelo pesquisador. São sugestões a partir da experiência, de posturas que podem ajudá-lo no processo de interação e no diálogo com os interlocutores.

♦ *Entrevista Não Estruturada, Aberta ou Não Diretiva*

A entrevista não estruturada ou também chamada "aberta" pode ser definida como "conversa com finalidade", em que um roteiro invisível serve de orientação e de baliza para

pesquisador e não de cerceamento da fala dos entrevistados. Na sua realização, o pesquisador trabalha com uma espécie de esquema de pensamento, buscando sempre encontrar os fios relevantes para o aprofundamento da conversa. A informação não estruturada persegue vários objetivos: (a) a descrição do caso individual; (b) a compreensão das especificidades culturais mais profundas dos grupos; (c) a comparabilidade de diversos casos. Procura atingir essas metas, tentando manter a margem de movimentação dos informantes tão ampla quanto possível e o tipo de relacionamento livre de amarras, informal e aberto, dentro das limitações já conhecidas. O entrevistador se libera de formulações prefixadas para introduzir perguntas ou fazer intervenções que visem a abrir o campo de explanação do entrevistado ou a aprofundar o nível de informações.

Nas entrevistas abertas, a ordem dos assuntos tratados não obedece a uma seqüência rígida e, sim, é determinada frequentemente pelas próprias preocupações, relevâncias e ênfases que o entrevistado dá ao assunto em pauta. A quantidade de material produzido nesses encontros tende a ser maior, mais denso e ter um grau de profundidade incomparável em relação ao questionário, porque a aproximação qualitativa permite atingir regiões inacessíveis à simples pergunta e resposta. A abordagem desses diferentes níveis tem sido uma questão fundamental das Ciências Sociais, aprofundada por alguns autores. Para Gurwitsch,

"A superfície ecológica e morfológica, no sentido lato do termo, os ambientes tanto naturais como técnicos, os objetivos, os corpos e os comportamentos que participam da vida social e captáveis pela percepção exterior" [...] em seguida, "as condutas preestabelecidas que são conduzidas, hierarquizadas, centralizadas, segundo certos modelos refletidos e fixados previamente em esquemas mais ou menos rígidos". [...] e por fim "papéis sociais assumi-

dos por indivíduos e por grupos, as atitudes coletivas, os símbolos sociais (1955, p. 112).

Esse autor conclui dizendo:

Parece impossível compreender a realidade social total, se não se admite que esta superposição de planos sub-metidos a um determinante mais ou menos flexível, repousa sobre um solo vulcânico, onde se agita o que há de mais espontâneo e inesperado na vida coletiva: as condutas criadoras, as idéias e valores coletivos, os estados mentais e os atos psíquicos coletivos (1955, p. 113).

Segundo Michelat (1975), quando se considera que cada indivíduo, compreendido por meio das informações oferecidas pela entrevista, é um exemplar restrito e peculiar de sua cultura e de sua subcultura, pode-se dizer em consequência que: (a) quanto mais importante é o material produzido na entrevista, mais ele enriquece a análise que busca atingir níveis profundos; (b) a ordem afetiva e da experiência é mais determinante dos comportamentos e da fala do que o lado racional e intelectualizado; (c) quanto menos estruturada é a entrevista, mas permite emergir e ressaltar os níveis sócio-efetivo-existenciais.

A reflexão de Michelat (1975) questiona a pretensa "objetividade", vista sob o ângulo positivista e que se traduz no não-envolvimento, no uso renitente de linguagem intelectualizada que os interlocutores não dominam, no controle rígido de atitudes corporais, fisionômicas, de gestos, frases e palavras, a pretexto de "neutralidade".

No caso da pesquisa qualitativa, ao contrário, o envolvimento do entrevistado com o entrevistador, em lugar de ser considerado falha ou risco comprometedora da objetividade, é necessário como condição de aprofundamento de uma relação intersubjetiva. A inter-relação no ato da entrevista, que

contempla o afetivo, o existencial, o contexto do dia-a-dia, as experiências e a linguagem do senso comum é condição *sine qua non* do êxito da pesquisa qualitativa. "Sem intropatia é difícil se compreender os aspectos subjetivos da definição da situação do entrevistado", diz Parga Nina (1985, p. 28). A quem pensa no perigo de o entrevistador se perder nessa imersão da realidade, Lévi-Strauss avisa:

É bem um fato objetivo que, o mesmo espírito que se entregou à experiência e se deixou modelar por ela, se torne o teatro das operações mentais que não anulam as informações da experiência, mas transformam a experiência em modelo, tornando possíveis outras operações mentais (1975, p. 217).

Em *Essai sur le Don*, Mauss (1975) ensina os investigadores a verem, na interseção de duas subjetividades, a ordem de verdade mais aproximada à qual as ciências sociais e humanas podem pretender quando enfrentam a totalidade de seu objeto.

♦ Entrevista semi-estruturada

A modalidade de *entrevista semi-estruturada* difere apenas em grau da não estruturada, porque na verdade nenhuma interação, para finalidade de pesquisa, se coloca de forma totalmente aberta ou totalmente fechada. Mas, neste caso, a semi-estruturada obedece a um roteiro que é apropriado fisicamente e utilizado pelo pesquisador. Por ter um apoio claro na segurança das questões, a entrevista semi-aberta facilita a abordagem e assegura, sobretudo aos investigadores menos experientes, que suas hipóteses ou seus pressupostos serão cobertos na conversa. No entanto, os pouco experientes, na hora da análise, correm sério risco pela tendência que têm de apenas analisar os temas previamente estabelecidos, sem ter o cuidado de explorar as estruturas de relevância dos entrevistados, trazidas do campo.

Alguns autores lembram que, ante a explosão da utilização da informática, é importante desenvolver técnicas que utilizem meios eletrônicos, como grupos de discussão, entrevistas em profundidade por e-mail, e outros.

♦ **Entrevista fechada ou questionário**

Não caberia neste trabalho, que se limita à pesquisa qualitativa, falar sobre todas as virtudes da entrevista fechada. Há livros específicos que não só ensinam a elaborar questionários como enunciam todos os cuidados e todo o rigor científico exigido para a sua validade como instrumento de captura de dados e também para sua articulação com a pesquisa qualitativa. Dentre as obras que tratam do assunto, recomendamos o livro *Avaliação por Triangulação de Métodos* (Minayo, Assis & Souza, 2005). No caso da pesquisa qualitativa, os questionários têm um lugar de complementaridade em relação às técnicas de aprofundamento qualitativo. Pois, nas abordagens qualitativas, o foco é posto na compreensão da intensidade vivencial dos fatos e das relações humanas, ao passo que os estudos quantitativos se dedicam a conhecer e a explicar a magnitude dos fenômenos. A bem da verdade, é preciso dizer com Kant (1980) que em toda abordagem qualitativa se trabalha com quantidade e vice-versa: a síntese de ambas se faz na compreensão do tema específico de estudo.

♦ **Técnica Delphi**

A técnica *Delphi* (Varela, 1991; Jones & Hunter, 1995) é um tipo de entrevista que visa ao consenso, por meio da utilização da comunicação por escrito. Mediante o envio de uma série de questionários ou roteiros pelo correio, o investigador busca conhecer a opinião de um grupo de pessoas que possuem informações sobre determinado problema em relação à: sua dimensão, à definição de objetivos e prioridades em sua solução, assim como sobre a abordagem teórica do tema. Numa primeira fase, o pesquisador envia o instrumento (ques-

tionário ou roteiro) a um conjunto de especialistas. A partir de suas repostas, é feito outro instrumento que leva em conta as contribuições dos especialistas e, outra vez, lhes é endereçado para que se pronunciem sobre seu grau de acordo com cada afirmação conseguida. E assim se procede sucessivamente, até que se alcance consenso. É importante estratégia para avaliação de decisões sobre instrumentos que exigem conhecimentos especializados. Essa técnica é usada também para subsidiar a construção de instrumentos fechados ou semi-estruturados de uma investigação que vai ser feita numa escala ampliada, por exemplo, no caso dos estudos multicêntricos ou em rede.

♦ **Pesquisa em grupo**

As técnicas de grupo mais comuns para a atividade de pesquisa são as de *grupo focal* e as de *brainstorming* ou de *chuva de idéias*. Ambas são largamente utilizadas em pesquisa qualitativa, seja de forma combinada com entrevistas, seja como estratégias exclusivas.

O *grupo focal* se constitui num tipo de entrevista ou conversa em grupos pequenos e homogêneos. Para serem bem sucedidos, precisam ser planejados, pois visam a obter informações, aprofundando a interação entre os participantes, seja para gerar consenso, seja para explicitar divergências. A técnica deve ser aplicada mediante um roteiro que vai do geral ao específico, em ambiente não diretivo, sob a coordenação de um moderador capaz de conseguir a participação e o ponto de vista de todos e de cada um. O valor principal dessa técnica fundamenta-se na capacidade humana de formar opiniões e atitudes na interação com outros indivíduos (Krueger, 1988). Nesse sentido, o uso dos grupos focais contrasta com a aplicação de questionários fechados e de entrevistas em que cada um é chamado a emitir opiniões individualmente.

Schrades (1987) comenta que, no âmbito de determinar grupos sociais atingidos coletivamente por fatos ou si-

tuações específicas, desenvolvem-se opiniões informais abrangentes, de modo que, sempre que entre os membros de tais grupos, haja intercomunicação sobre tais fatos, esses se impõem, influenciando normativamente na consciência e no comportamento dos indivíduos.

A natureza dessa técnica difere também da observação em campo, onde se focalizam comportamentos, relações e imponderáveis da vida social. Os *grupos focais* podem ter uma função complementar à observação participante e às entrevistas individuais ou, ao contrário, ser a modalidade específica de abordagem qualitativa. Por isso são usados para: (a) focalizar a pesquisa e formular questões mais precisas; (b) complementar informações sobre conhecimentos peculiares a um grupo em relação a crenças, atitudes e percepções; (c) desenvolver hipóteses para estudos complementares; (d) ou, cada vez mais, como técnica exclusiva.

Do ponto de vista operacional, a discussão nos *grupos focais* se faz em reuniões com um pequeno número de informantes (seis a doze). A técnica exige a presença de um animador e de um relator. O primeiro tem o papel de focalizar o tema, promover a participação de todos, inibir os monopoliadores da palavra e aprofundar a discussão. Scrimshaw & Hurtado (1987) assim resumem o papel do animador: (a) introduzir a discussão e a mantê-la acesa; (b) enfatizar para o grupo que não há respostas certas ou erradas; (c) observar os participantes, encorajando a palavra de cada um; (d) buscar as *deixas* para propor aprofundamentos; (e) construir relações com os participantes para aprofundar, individualmente, respostas e comentários considerados relevantes para a pesquisa; (f) observar as comunicações não verbais e (g) monitorar o ritmo do grupo visando a finalizar o debate no tempo previsto. Geralmente o tempo de duração de uma reunião não deve ultrapassar uma hora e meia.

É preciso reforçar o papel complementar dos grupos focais, além da sua importância específica e única. Junto com o uso

das histórias de vida, das entrevistas abertas ou semi-estruturadas e da observação participante, o pesquisador constrói uma série de possibilidades de informações que lhe permitem triangular olhares e obter mais informações sobre a realidade.

Brainstorming ou, em português, *chuva de idéias*, é uma técnica de grupo voltada para gerar novas informações sobre temas específicos e promover o pensamento criativo (March et al., 2003). Seu criador, Osborn, em 1941 (1953), concluiu que um processo interativo de grupo não estruturado gerava mais e melhores idéias do que quando os indivíduos trabalhavam individualmente. A utilidade dessa técnica é múltipla. No campo da pesquisa social é muito proveitosa para ajudar a definir um tema ou um projeto; para diagnosticar um problema; para discutir conceitos novos; para dar um novo rumo a um projeto buscando identificar obstáculos e soluções.

Nos grupos de *brainstorming* há três papéis a serem desempenhados e alguns pré-requisitos: coordenador, relator e membros, cada um com funções específicas. Ao coordenador cabe preparar a reunião, escolher os participantes, garantir um ambiente calmo e relaxado. Em seguida, (1) deve nomear o problema ou o tema em discussão ou colocá-lo em um portafólio ou em exposição por multimídia; (2) explicar as regras do trabalho, cuja essência consiste na maior liberdade possível de expressão; (3) fixar os objetivos e recordá-los durante a ocorrência da sessão; (4) conduzir o processo de chuva de idéias e, ao final, orientar o aprofundamento do tema.

O relator, além de auxiliar o coordenador nos aspectos organizacionais, deve estar atento para nada deixar de anotar sobre o processo criativo e interativo, registrando-o. A escolha dos membros pelo coordenador é crucial para o êxito do trabalho, buscando-se que todos sejam compatíveis com o objetivo proposto. Pela finalidade que pretendem alcançar, esses grupos não devem ter mais que cinco a seis pessoas.

Como pré-requisitos para o êxito dos grupos de trabalho de *brainstorming*, (a) é preciso que o ambiente esteja tranqüi-

lo e relaxado: (b) todas as idéias são bem-vindas e não se deve emitir julgamento sobre elas; (c) é preciso investir na criatividade das contribuições; (d) deve-se dosar a discussão das idéias e buscar o seu aprofundamento, no tempo previsto para o trabalho de grupo.

As etapas a seguir para o bom uso da técnica têm muitas variantes, mas oferecem-se aqui duas propostas como exemplo. A primeira tem como característica um *grupo de falantes*:

- ♦ a sessão se inicia com cada membro do grupo escrevendo sua idéia com o menor número possível de palavras e expondo-a para o grupo;
- ♦ o coordenador acolhe e o relator lista as idéias sem tirar conclusões e sem interpretações;
- ♦ o exercício de expressão termina quando não há mais idéias propostas;
- ♦ juntos, todos analisam, avaliam e organizam a produção coletiva, visando ao objetivo proposto inicialmente.

Uma segunda modalidade é a *chuva de idéias silenciosa*: Os participantes pensam e expressam suas idéias em muito breves palavras numa folha de papel, em silêncio. O que foi escrito é colocado sobre a mesa. A seguir todos trocam, agregando novas idéias ao do companheiro ou companheira, sucessivamente. Esse processo pode continuar num tempo médio de trinta minutos, permitindo aos participantes construir uns sobre as idéias dos outros, valorizando todas as contribuições e evitando-se intimidações dos membros mais dominantes do grupo.

Vale ressaltar ainda que, como todas as outras formas de abordagem, também os grupos focais ou chuva de idéias são condicionados pela interação social e devem ser usados a partir da consciência de suas vantagens e seus limites.

- ♦ *Utilização de instrumentos para registro das várias modalidades de entrevista*

O registro fidedigno, e se possível *ipsis litteris*, de entrevistas e outras modalidades de coleta de dados que têm na fala

sua matéria-prima é crucial para uma boa compreensão da lógica interna do grupo ou da coletividade estudada. Dentre os instrumentos de garantia da fidedignidade o mais usual é a gravação da conversa. Ou, ainda, quando existe possibilidade técnica e abertura do grupo pesquisado, podem ser usados outros recursos, como filmagens. É necessário ressaltar que qualquer tentativa de assegurar o registro em toda a sua integridade precisa do consentimento do interlocutor. Em geral, o pesquisador de campo não costuma ter dificuldade na apresentação desses instrumentos e na consecução da licença dos entrevistados para utilizá-los. Ocorrem restrições e oposições, no entanto, quando o tema da fala é espinhoso, controverso ou polêmico e põe em risco o desempenho ou a reputação da pessoa que continuará fazendo parte de seu grupo depois que o pesquisador tiver saído de campo.

Quando não for possível gravar ou filmar, considero crucial que o investigador tente registrar a fala, imediatamente após a entrevista, devendo fazer o mesmo com os registros da observação participante. Não se deve confiar na memória, pois a lógica do pesquisador permanentemente se infiltra na observação, diminuindo a importância da dinâmica específica de seu objeto de pesquisa.

Observação participante

A *Observação Participante* pode ser considerada parte essencial do trabalho de campo na pesquisa qualitativa. Sua importância é de tal ordem que alguns estudiosos a tomam não apenas como uma estratégia no conjunto da investigação, mas como um método em si mesmo, para compreensão da realidade. Sobre o tema, Schwartz & Schwartz propõem a seguinte formulação:

Definimos observação participante como um processo pelo qual mantém-se a presença do observador numa