# Capítulo

# 7

# A entrevista como instrumento de pesquisa científica: planejamento, execução e análise

Carla Leitão (PUC-Rio)
cfaria@inf.puc-rio.br

***Objetivo do Capítulo***

Este capítulo tem o objetivo de apresentar as características que definem a entrevista como um instrumento metodológico de investigação cientifica, bem como suas etapas de planejamento, execução e análise. Ao final da leitura deste capítulo, você deve ser capaz de:

- Identificar *se* e *quando* a entrevista é o instrumento adequado para a exploração de uma questão de pesquisa e para a consecução dos objetivos pretendidos, diferenciando os vários ambientes nos quais a entrevista pode ser realizada..
- Conhecer as etapas de pesquisas que fazem uso de entrevistas, as atividades envolvidas em cada uma delas e as competências básicas necessárias à sua realização.
- Aplicar os conhecimentos adquiridos no contexto real de uma pesquisa científica.

***Era uma vez...*** *um aluno de doutorado, o Estudantino, que se encontrava na etapa de definição do design metodológico da pesquisa que iria realizar em sua tese. Ao longo do ano anterior, ele havia participado de um projeto de extensão junto a uma equipe de professores e de alunos de graduação e pós-graduação, no qual implementaram aulas de programação através de jogos em escolas de ensino médio e fundamental do Rio de Janeiro. Estudantino e seu grupo treinaram 18 professores dessas escolas e acompanharam as aulas ministradas por eles a alunos de 10 a 16 anos. Com o término desses cursos, ele planejava desenvolver um ambiente computacional de apoio ao ensino de raciocínio computacional. Para isto, gostaria de explorar os desafios que os professores das escolas identificaram ao longo do projeto, de modo que o ambiente a ser desenvolvido contribuísse para o enfrentamento dos mesmos. Por sugestão de seu orientador, Estudantino havia decidido, então, realizar entrevistas com os professores participantes do projeto para identificar os desafios percebidos, suas consequências e caminhos de discussão e ação. Ele, porém, nunca havia feito entrevistas, não tinha nenhuma formação em técnicas na elaboração e condução de entrevistas e, portanto, precisava buscar conhecimentos sobre os fundamentos da entrevista e os passos envolvidos na realização de uma pesquisa científica que lança mão desse instrumento.*

# 1 Entrevistas: para que servem, como se definem

## 1.1 Situando as entrevistas no cenário amplo da metodologia científica

O uso de entrevistas como instrumento científico de coleta de dados deve ser o reflexo de um planejamento metodológico consciente e informado. Isto porque, por trás de uma escolha técnico-instrumental, há o enquadramento da pesquisa em um paradigma científico, que oferece ao pesquisador contornos e definições claras a respeito do tipo de problema que é possível investigar, como é possível fazê-lo, qual tipo de raciocínio envolvido, qual a postura adotada pelo pesquisador e, finalmente, que tipo de conhecimento pode ser obtido (KUHN, 1992; DENZIN; LINCOLN, 2006).

Historicamente, de modo análogo aos de outras áreas das ciências exatas e tecnológicas, a Computação desenvolveu pesquisas mais fortemente alinhadas ao paradigma quantitativo-experimental. Possivelmente em decorrência da natureza algorítmica de seu objeto de estudo (entre outras questões), a construção de hipóteses, a manipulação de variáveis e a reprodutibilidade da ocorrência de fenômenos mostrou-se, por muito tempo, perfeitamente adequada para a produção de conhecimento no contexto computacional (LEITÃO; PRATES, 2017). Baseado no modelo lógico-matemático, esse tipo de investigação pressupõe que o pesquisador exercite o raciocínio hipotético-dedutivo, ou seja, que defina um conjunto de hipóteses e as submeta à verificação e demonstração por meio da manipulação das variáveis operacionalmente definidas e da análise estatística (JAPIASSÚ; MARCONDES; 1996). O problema de pesquisa, uma vez objetivado em hipóteses, deve ser sempre replicável, de modo que, ao término do estudo, suas condições de ocorrência sejam não apenas conhecidas, mas também previsíveis e reprodutíveis (CRESWELL; 2009). Com isto, o tipo de resultado obtido evoca generalização, abrangência e universalidade (DENZIN; LINCOLN, 2006). Em pesquisas moldadas no paradigma quantitativo-experimental, vigora o ideal da neutralidade do pesquisador que, despido de valores e posições éticas e temporariamente desvinculado de seu contexto histórico, cultural e social, desvela objetivamente os fenômenos que estuda. Para tanto, os estudos são frequentemente realizados em laboratórios, dissociados do contexto natural de ocorrência de fenômenos, por meio de experimentos com condições controladas e passíveis de mensuração ou da aplicação de questionários e escalas de atitudes em amostras com representatividade estatística e análise quantitativa de resultados (CRESWELL; 2009; LEITÃO; PRATES, 2017).

Embora a área da Computação colha bons resultados de pesquisas baseadas no paradigma quantitativo-experimental, mais recentemente, vimos observando o surgimento de pesquisas que se voltam para aspectos não mensuráveis das experiências humanas com tecnologias computacionais. A identificação de fatores de resistência e de fracasso na adoção de um ambiente computacional e as diferenças culturais envolvidas no uso de tecnologias da informação são dois exemplos de questões de estudo que parecem não se encaixar no paradigma quantitativo-experimental. Justamente por envolverem tipos de problemas de natureza distinta, essas pesquisas exigem modelos de execução e de soluções igualmente distintos, rompendo com o raciocínio hipotético-dedutivo e com a crença na neutralidade mais tradicionalmente adotada pelos pesquisadores da Computação (LEITÃO; PRATES, 2017). Trata-se, nesse contexto mais

recente, de pesquisas alinhadas ao **paradigma qualitativo**. E são pesquisas moldadas nesse paradigma que fazem uso, dentre outras, das técnicas de entrevistas para a coleta de dados. Por essa razão, para que um pesquisador saiba avaliar se entrevistas são um instrumento de coleta de dados adequado para uma determinada investigação científica, ele deve, primeiramente, refletir se sua pesquisa está alinhada ao paradigma qualitativo e ao tipo de problema que esse paradigma busca explorar. Técnicas e métodos são tão-somente ferramentas a serviço de um determinado tipo de investigação (DENZIN; LINCOLN, 2006; CRESWELL, 2009).

No paradigma qualitativo, pressupõe-se que as formas humanas de agir, pensar, sentir, se relacionar e se organizar em grupos são fenômenos complexos, imprevisíveis, irreplicáveis e sempre vinculados a um contexto específico de ocorrência. Pesquisas alinhadas a esse paradigma buscam explorar em profundidade problemas e contextos a respeito dos quais não há hipóteses prévias e para os quais se buscam respostas novas e imprevistas. São pesquisas exploratórias, guiadas por questões de estudo abertas, que excluem a busca por confirmação de pressupostos, expectativas e pontos-de-vista prévios (DENZIN; LINCOLN, 2006; CRESWELL; 2009). Diferentemente do raciocínio hipotético-dedutivo que permeia a pesquisa quantitativo-experimental, o paradigma qualitativo tem por base o raciocínio indutivo e interpretativo (JAPIASSÚ; MARCONDES; 1996), de influência empirista, que vai do particular para o geral a partir da análise e interpretação dos fenômenos. Pesquisas alinhadas ao paradigma qualitativo buscam identificar, explorar, coletar e construir significados sobre a questão de estudo (DENZIN; LINCOLN, 2006; CRESWELL; 2009; LEITÃO; PRATES, 2017). Em vez das condições de controle dos laboratórios e da manipulação de variáveis, que retiram o objeto de seu contexto e o simplificam reduzindo-o a um conjunto delimitado de variáveis, esse tipo de pesquisa busca a observação naturalística dos fenômenos ou o discurso direto daqueles que vivem e sentem os fenômenos sob investigação. Enquanto no paradigma quantitativo-experimental trabalha-se com a linguagem matemática e estatística, no paradigma qualitativo**, a linguagem, verbal e não verbal, assume posição central, possibilitando a produção de significados**. A inserção do pesquisador, sua observação, ação e análise do contexto de pesquisa são fortemente relacionadas a sua bagagem teórica, mas também a sua própria história de vida, a seus valores e a sua cultura, não havendo espaço para o conceito de neutralidade na produção de conhecimentos científicos (DENZIN E LINCOLN, 2006). Os resultados obtidos estão vinculados ao contexto da pesquisa sendo, portanto, parciais e situados. Constituem-se como "uma rede de significados articulados que dão uma perspectiva em profundidade e contextualizada do fenômeno explorado" (LEITÃO; PRATES, 2017, p. 46-7).

De modo muito resumido, é possível definir, portanto, um paradigma científico como uma lente que permite focalizar um determinado tipo de questões e problemas de pesquisa em detrimento de outros. No paradigma qualitativo, esses problemas relacionam-se, sobretudo, à exploração, identificação e construção de significados a respeito de como as pessoas vivem, sentem, percebem, se relacionam ou como enfrentam determinadas situações. No contexto das tecnologias computacionais voltadas à educação, as pesquisas alinhadas ao paradigma qualitativo exploram, por exemplo, o contexto de uso das tecnologias educacionais pelas pessoas e os impactos e as transformações nos processos de ensino-aprendizado a partir da introdução dessas

tecnologias tão diversas. Para que pesquisas desse tipo se concretizem, é necessário, então, escolher instrumento(s) de coleta e análise de dados consistente(s) com os objetivos e pressupostos do paradigma qualitativo. É fácil perceber, por exemplo, que experimentos controlados em laboratório, análises probabilísticas e mensuração de comportamentos e emoções entram em forte colisão com a necessidade de imersão e implicação do pesquisador no contexto de ocorrência do estudo e com a impossibilidade de previsão e replicação de fenômenos humanos e sociais. Para a consecução de pesquisas sob esta última perspectiva, um outro conjunto de métodos – qualitativos – se oferece de forma mais consistente.

Em linhas gerais, métodos qualitativos são definidos na literatura como conjuntos diversos, porém sistemáticos de procedimentos para a investigação de um fenômeno ou grupo de fenômenos relacionados a opiniões, hábitos, valores, atitudes, demandas, desejos, emoções e comportamentos de seres humanos e grupos sociais em diferentes contextos histórico-culturais. Os métodos qualitativos são ferramentas exploratórias, por oposição a métodos de checagem, refutação ou confirmação de achados ou impressões. Apesar de diversos, reúnem algumas características comuns. Buscam a **coleta de dados em profundidade**, capturando minúcias subjacentes aos fenômenos. Estimulam a **emergência espontânea de significados, ações e comportamentos**, valorizam a **perspectiva dos participantes** e, ao mesmo tempo, reconhecem a **implicação do pesquisador** e o **papel central da interpretação sistemática** nos resultados obtidos (TURATO, 2003; DENZIN; LINCOLN, 2006; CRESWELL, 2009; LEITÃO; PRATES, 2017).

Os métodos qualitativos variam muito quanto à **aproximação da ocorrência espontânea dos fenômenos**. A observação participante (ou não) e a etnografia, por exemplo, são especialmente interessantes para a coleta de dados em contextos reais, sejam eles físicos ou virtuais. Retomando o cenário de exemplo utilizado neste capítulo, caso nosso aluno, Estudantino, buscasse, em sua pesquisa de doutorado, investigar a dinâmica e as relações envolvidas no uso, em sala de aula, de uma ferramenta de programação por meio de jogos, a observação das aulas ministradas ao longo do projeto seria uma escolha metodológica adequada. Estudantino poderia, assim, assistir às aulas das diferentes turmas e escolas – sejam estas em ambiente presencial ou online, identificando como os estudantes travavam contato com a ferramenta, como se organizavam em grupo, como e quando pediam auxílio dos professores, etc. Ele estaria, em função de sua escolha metodológica, no próprio contexto de ocorrência natural de seu fenômeno de estudo, seja este a sala de aula física, seja este um ambiente de ensino remoto. Como vimos em nosso cenário, no entanto, Estudantino tinha um objetivo de estudo distinto. Ele buscava identificar os desafios que os professores dessas turmas identificaram ao longo de seus cursos de programação, de modo que o ambiente computacional que pretendia desenvolver pudesse contribuir para o enfrentamento dos mesmos. Para atingir objetivos dessa natureza, a observação *in loco* mostra-se bastante limitada. Isto porque não é possível, pela observação, conhecer a opinião, as críticas, dificuldades e sugestões que o grupo de professores encontrou ao longo do projeto. A questão de pesquisa de Estudantino envolve a externalização de processos internos, isto é, envolve aspectos não observáveis do fenômeno, posto que fruto da reflexão por parte dos professores. Somente por meio da verbalização desse processo de reflexão é que o pesquisador pode ter acesso à perspectiva

dos próprios participantes. Nessas condições, é necessário um instrumento que possibilite a externalização desse processo, como é o caso de questionários, grupos focais e entrevistas. Em outras palavras, enquanto técnicas de observação são especialmente úteis para a investigação qualitativa de fenômenos capturáveis em contextos reais de ocorrência (*e.g.* execução de tarefas e atividades ou interações interpessoais colaborativas em grupo), **entrevistas, questionários e grupos focais mostram-se instrumentos adequados para a coleta de significados relacionados a aspectos não capturáveis pela observação direta, ou seja, ligados a processos internos** (SEIDMAN, 2013; LEITÃO; PRATES, 2017), tais como motivação, desejos, receios, desagrados ou pontos de vista a respeito da questão de estudo.

Entrevistas, questionários e grupos focais são também, por consequência, fortemente voltados para a perspectiva do participante. Ou seja, apesar de envolverem a influência do pesquisador durante a aplicação, **esses instrumentos buscam a ótica do outro**, buscam o que os participantes apresentam como opiniões, avaliações, concepções e informações. No contexto das pesquisas em Informática e Educação, esses participantes podem ser usuários, especialistas no domínio da educação ou da computação, dependendo dos objetivos da pesquisa. Em todos os casos, ao buscar a perspectiva dos participantes, esses instrumentos apoiam a construção de ***relatos*** **sobre fatos e situações**, não se pretendendo adequados para a observação ou verificação da situação e do fato em si mesmo (MANZINI, 2004). Relatos são versões que, embora potencialmente ricas, têm como limites a sinceridade e o grau de consciência e de conhecimento dos entrevistados. No contexto da pesquisa de Estudantino, por exemplo, as entrevistas o possibilitariam tecer uma rede de significados sobre os desafios no desenvolvimento do raciocínio computacional da ótica de um conjunto de professores. Se, em um cenário hipotético, um dos significados emergentes das entrevistas fosse a dificuldade de aprendizado dos alunos, Estudantino deveria ser capaz de perceber que essa categoria de análise (dificuldade de aprendizado) corresponderia a um *relato* sobre um fato (o aprendizado), mas não poderia ser uma conclusão sobre esse fato em si (a avaliação do aprendizado dos alunos). Para avaliar o aprendizado em si, outras técnicas deveriam ser escolhidas. As entrevistas trariam uma reflexão sobre o aprendizado elaborada por um dos grupos de autores envolvidos.

Ao longo desta seção parece termos deixado razoavelmente claro que a entrevista, foco desse capítulo, é um instrumento da metodologia qualitativa e mostra-se especialmente adequada à investigação de processos internos e reflexivos e à produção de significados da ótica dos entrevistados. Faz-se ainda necessário, no entanto, estabelecer as diferenças entre as entrevistas, os grupos focais e os questionários, posto que as três técnicas são instrumentos de investigação de processos internos e reflexivos a partir de significados construídos pelos participantes.

No tocante aos objetivos que podem atingir, as entrevistas e os grupos focais (BARBOUR, 2009) se diferenciam pelo modo através do qual os significados são construídos. Nos grupos focais, o grupo de participantes está reunido e as reflexões e depoimentos que fornecem ao pesquisador sofrem forte influência uns dos outros. Os significados são construídos coletivamente e não representam redes individuais de sentidos. Isto porque nem sempre o que falamos em grupo é o mesmo que falamos mais privadamente. Por vezes, a fala de alguém inspira e leva nossos pontos de vista em uma

direção a qual não nos lançaríamos se a reflexão fosse individual. Em outras ocasiões, omitimos alguma opinião em grupo por constrangimento. Por outro lado, ao fazer uso de entrevistas individuais, o pesquisador pode ter acesso às percepções individualmente, sem a pressão ou a inspiração de terceiros. Ao término de um conjunto de entrevistas, o pesquisador obtém um conjunto de significados que, embora individuais, mostram-se recorrentes no grupo de participantes. Não existe a superioridade de um instrumento sobre o outro. A escolha por um deles deve considerar os objetivos de cada investigação. No caso de nosso exemplo, a escolha de Estudantino pelas entrevistas estaria relacionada ao interesse por pontos de vista individuais acerca de cursos distintos, em escolas também distintas. Ao priorizar as especificidades de cada escola, Estudantino poderia trabalhar tanto questões recorrentes, independentemente das diferenças nos contextos escolares, quanto desafios emergentes decorrentes de um contexto escolar em particular.

Já no que se refere à escolha entre entrevistas e questionários, para além de escolhas motivadas por questões operacionais (*e.g.* impossibilidade de interação síncrona entre pesquisador e participantes), a adequação se relaciona a questões de quantidade e profundidade. Por meio de entrevistas, o pesquisador obtém um material mais minucioso, na medida em que pode interferir no processo de reflexão, solicitando esclarecimentos, exemplos e aprofundamentos. Já os questionários (instrumento também abordado neste livro), mesmo quando compostos de questões abertas e exploratórias (em sintonia com a abordagem qualitativa), não permitem interação e intervenção dos pesquisadores e, por isso, aliado ao fato de usarem a linguagem escrita, tendem a gerar resultados mais sucintos e superficiais.

Em resumo, as entrevistas mostram-se instrumentos valiosos para a investigação qualitativa, permitindo que o pesquisador obtenha material minucioso e profundo sobre uma questão de estudo, em particular sobre aspectos que não são capturáveis pela observação direta do fenômeno. Trabalhando com material linguístico, o pesquisador é capaz de organizar uma rede articulada de significados sobre o fenômeno examinado, colocando o foco na perspectiva individual de cada participante e na análise das recorrências que emergiram dessas perspectivas individuais.

## 1.2 Características e tipos principais

As entrevistas apresentam três dimensões a partir das quais podemos compreender algumas de suas características específicas: a dimensão temporal, a dimensão espacial e a dimensão estrutural.

A **dimensão temporal** dá a entrevista sua definição mais geral e idiossincrática. A entrevista é uma comunicação direta entre pesquisador e participante, que se configura necessariamente como um **contato síncrono**. Em outras palavras, trata-se de uma interação em tempo real, que pode ocorrer presencialmente ou não. Além de síncrono, esse contato é também **interativo**, no sentido de que há uma conversação com troca de turnos na sequência temporal de ocorrência da comunicação. Deste modo, entrevistador e entrevistado podem pedir esclarecimentos, interromper um ao outro, adicionar comentários espontâneos, de forma análoga a uma conversa cotidiana e coloquial. Por ser interativa, a entrevista diferencia-se do questionário, este último envolvendo uma relação

não-interativa entre participante e pesquisador.

A **dimensão espacial** caracteriza a posição dos interlocutores (pesquisador e entrevistado) em relação ao ambiente no qual a entrevista é realizada. Quando os interlocutores se encontram juntos em um mesmo ambiente, temos a **entrevista presencial**, historicamente a modalidade mais comum de entrevista. No contato face-a-face, o pesquisador tem a seu dispor todas as informações (verbais, não-verbais e contextuais), tanto para melhor conduzir a interação, quanto para perceber sutilezas expressas pelo entrevistado. O contato face-a-face, com interação em linguagem oral, favorece ainda a fala espontânea e menos sujeita à censura (mais presente em contatos que utilizam a linguagem escrita como meio de comunicação). As **entrevistas a distância** tiveram sua difusão favorecida pelo desenvolvimento de tecnologias de comunicação síncronas cada vez mais amigáveis. Esse tipo de entrevista é especialmente interessante para pesquisas cuja conversa envolve muito constrangimento e um certo grau de distanciamento é desejável para motivar a participação e a espontaneidade. Obviamente, ela também facilita e agiliza o encontro com participantes com os quais, por questões de localização, a entrevista presencial não é viável. Contudo, é importante que o fator agilidade não prevaleça como critério de opção, uma vez que a entrevista face-a-face costuma favorecer a coleta de dados em maior profundidade do que as entrevistas a distância. Estas últimas podem usar a linguagem oral e o vídeo. As entrevistas por vídeo são muito similares às presenciais, pois favorecem a fala espontânea e o contato olho-no-olho. Ainda são sensíveis à linguagem não verbal, embora a visibilidade pela tela limite um pouco a percepção corporal. Além disso, como aliado do fator espontaneidade, trazem a possibilidade de o entrevistado estar em um espaço que ele mesmo habita cotidianamente. Por vezes, isso, no entanto, traz limitações no tocante à privacidade (e.g. o entrevistado se sentir invadido ao dar entrevista em seu quarto, por vezes, única opção factível para jovens). Em geral, salvo diferenças individuais, as conversas por vídeo são espontâneas, mas tendem a ser mais diretas do que as entrevistas presenciais. Também requerem cuidados prévios em relação à qualidade da conexão e do registro de dados, ou podem usar a linguagem escrita. No caso de entrevistas que utilizam a linguagem escrita, por *chats* de WhatsApp ou Messenger, por exemplo, é importante considerar que os entrevistados costumam ser mais sucintos e podem exercer mais censura a seus depoimentos do que quando se expressam oralmente. Apesar disto, a entrevista tende a ser mais demorada do que as presenciais ou por vídeo, pois implicam o tempo de digitação do entrevistado e do entrevistador. Além disso, apesar da vantagem de o conteúdo escrito já ser em si mesmo a transcrição, há a desvantagem da perda das expressões não-verbais (entonações, pausas, volume da voz, etc.).

A **dimensão estrutural** é definida pela existência ou não de um roteiro que guie a condução da entrevista pelo pesquisador. As entrevistas são classificadas em livres (ou não estruturadas), semiestruturadas ou estruturadas, de acordo com a liberdade que o entrevistador tem de explorar (aprofundando ou definindo novas direções) o roteiro pré-definido (SEIDMAN; 2013; MANZINI; 2004; NICOLACI-DA-COSTA ET AL., 2004; BLANDFORD; 2013; LEITÃO; PRATES; 2017). **Entrevistas livres** não seguem nenhum roteiro pré-estabelecido, embora, não custe lembrar, nenhuma entrevista ligada à pesquisa científica é totalmente livre, pois deve sempre se ater a tópicos relacionados à questão de estudo. Esse tipo de entrevistas é muito usado como instrumento de pesquisa-

piloto, para informar a construção de um roteiro definitivo de entrevista. **Entrevistas estruturadas** são aquelas cujos tópicos ou perguntas do roteiro obedecem uma definição e uma sequência rígida de formulação, similar a um questionário. Por um lado, essa estrutura tem a vantagem de imprimir ao material coletado alto potencial de comparabilidade entre as respostas dos participantes. Por outro, tem como desvantagem a restrição à coleta de significados espontâneos e não previstos pelo pesquisador, mas considerados relevantes pelo entrevistado. **Entrevistas semiestruturadas** são mais comumente utilizadas nas pesquisas científicas por conciliarem um certo grau de comparabilidade entre o depoimento dos participantes e um espaço para a espontaneidade na emergência de significados não previstos. Servem-se de um roteiro prévio mas obedecem um fluxo espontâneo de conversa. É um tanto usual vermos pessoas se referirem ao roteiro de entrevista como 'questionário'. É importante destacar esse equívoco, posto que o que define um questionário é ser um instrumento escrito, distribuído ao entrevistado, para gerar respostas escritas de modo não interativo. Em contraste, um roteiro de entrevista é um guia para o entrevistador, ao qual o entrevistado não tem acesso, que orienta a relação interativa entre pesquisador e entrevistado. Por sua maior utilização, no decorrer desse capítulo, o foco se concentra nas especificidades de estudos qualitativos que fazem uso de entrevistas semiestruturadas.

***As três dimensões da entrevista***

| Dimensão | Características | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Livre | Estruturada | Semiestruturada |
| Estrutural | *Roteiro* | *Não* | *Sim* | *Sim* |
| | *Flexibilidade* | *Sim* | *Não* | *Sim* |
| | *Comparabilidade* | *Não* | *Sim* | *Sim* |
| Espacial | *Presencial* | *Sim* | *Sim* | *Sim* |
| | *A distância* | *Sim* | *Sim* | *Sim* |
| Temporal | *Síncrona* | *Sim* | *Sim* | *Sim* |
| | *Interativa* | *Sim* | *Sim* | *Sim* |

# 2 A entrevista semiestruturada

O uso adequado de um instrumento metodológico requer que o pesquisador tome cuidados e ações diversas ao longo das diferentes etapas de uma pesquisa. Nesta seção, buscamos fornecer alguns subsídios básicos para a preparação, a coleta e a análise de dados oriundos de entrevistas semiestruturadas.

## 2.1 Preparação

### 2.1.1 *Design* metodológico: a opção pela entrevista e a definição da amostra

A fase de planejamento de uma investigação científica é longa e deve evitar

comprometimentos precoces com passos e instrumentos metodológicos. É recomendável que o pesquisador faça uma revisão consistente da literatura relacionada, conheça pesquisas similares e analise lacunas e contribuições. É igualmente importante que ele reflita sobre os paradigmas científicos de pesquisa e suas relações com seu problema de investigação, além de examinar os limites de tempo, de recursos humanos e financeiros.

Tendo passado por essa etapa preliminar, o pesquisador já terá condições de pensar no ***design* metodológico de sua pesquisa**, o que envolve suas **etapas**, os **objetivos de cada etapa** e **os instrumentos metodológicos** adequados à consecução das mesmas. Uma pesquisa pode fazer uso apenas de um instrumento, como no caso de um estudo qualitativo que utiliza entrevistas semiestruturadas, ou pode ser multimetodológica, lançando mão, de forma planejada e sistemática, de diferentes instrumentos de pesquisa. Em nosso cenário fictício, por exemplo, podemos considerar que a pesquisa de Estudantino poderia ter duas etapas distintas. A primeira, mais exploratória, seria a observação participante que ele fez dos cursos de programação através de jogos nas escolas. Já a segunda, seria a realização de entrevistas com os professores, focalizando os desafios percebidos por eles ao longo dos cursos.

Em uma pesquisa (ou uma etapa de pesquisa) que faz uso de entrevistas, o passo seguinte à definição do instrumento é a configuração do perfil de participantes para **composição da amostra**. Corresponde a responder à pergunta: *"A quem entrevistar? "*. Em pesquisa qualitativa, a técnica de composição amostra se afasta dos critérios de aleatoriedade e representatividade. Nesse tipo de pesquisa utiliza-se a técnica de seleção da **amostra proposital**, também chamada de amostra intencional ou por conveniência (SEIDMAN; 2013; BLANDFORD, 2013). Esta técnica define-se pela escolha consciente de um conjunto pré-definido de características que guiarão o recrutamento dos praticantes (*e.g.* profissão, tempo de experiência, classe socioeconômica, faixa etária, etc.), dada a expectativa de que participantes como esse perfil possibilitarão entrevistas mais ricas, com conteúdo profundo e estritamente relacionado aos objetivos da pesquisa.

Não há unanimidade entre os pesquisadores no que se refere ao grau de variabilidade do perfil de participantes. Alguns priorizam o foco estrito e a semelhança, defendendo a ideia de que o perfil dos participantes deve ser similar para capturar intensamente e em profundidade a percepção e os pontos de vista de um grupo de "pares". Ao maximizar características comuns, opta-se por trabalhar com uma **amostra homogênea**, também definida como perfil de alta definição (NICOLACI-DA-COSTA. LEITÃO, ROMÃO-DIAS; 2004). Outros consideram que a variação de perfis não necessariamente acarreta superficialidade e perda de foco. Desta perspectiva, a chamada **amostra de alta-variação** ou de variação máxima (SEIDMAN; 2013; BLANDFORD, 2013) maximiza as características heterogêneas dos usuários, ainda que os unindo por um fio condutor específico (*e.g.* entrevistas com coordenadores, professores, tutores e alunos para investigação de ambientes de educação a distância). Ainda em relação à composição da amostra, é importante chamar atenção para o fato de que, diferentemente do que acontece em estudos quantitativos comparativos, é muito arriscada a realização de estudos qualitativos que comparem dois ou mais perfis de usuários. Apenas estudos com equipe de diversos entrevistadores e analistas, com largo período de duração, conseguem aliar profundidade e comparabilidade entre grupos sem incorrer na superficialidade de

resultados (LEITÃO; PRATES, 2017).

Além dos critérios que embasam a definição do perfil de participantes, uma pergunta frequente relacionada ao tamanho da amostra é formulada por pesquisadores iniciantes: *"quantos entrevistar? "*. Embora a resposta gere ansiedade e insatisfação, ela é a de que não há regra ou número fixo de entrevistados. O tamanho da amostra varia. Em pesquisas multimetodológicas, por exemplo, nas quais a entrevista muitas vezes é um instrumento complementar, é comum haver 1 ou 2 entrevistas (*e.g.* pesquisa em design participativo para o desenvolvimento de uma tecnologia de apoio à educação especial, na qual especialistas são entrevistados para avaliação preliminar de protótipo). Outras vezes, em face da especificidade do tema, apenas poucas entrevistas são possíveis, considerando a expertise dos entrevistados (*e.g.* estudos que envolvem o desenvolvimento de tecnologias de alto grau de especialidade). É mais usual, contudo, pesquisas qualitativas nas quais são realizadas entrevistas como instrumento único da investigação. Nesse caso, considerando o protagonismo do depoimento dos entrevistados na pesquisa, é bastante difundido, para guiar o tamanho da amostra, o uso da **técnica de saturação** (SEIDMAN, 2013; BLANDFORD, 2013). Nessa, as entrevistas são realizadas até que o conteúdo das mesmas seja recorrente e não ofereça novos insights e avanços aos pesquisadores. Em outras palavras, o tamanho da amostra é usualmente definido pela saturação dos temas levantados. Quando as entrevistas param de trazer novas perspectivas e novos conteúdos, o número de recrutados é considerado suficiente.

Quanto ao número de entrevistas por participante, é mais frequente haver uma única entrevista por participante, mas é também possível realizar mais de uma entrevista por participante (SEIDMAN, 2013), quando o objetivo incluir um maior aprofundamento de experiências ou uma coleta de dados em etapas (*e.g.* a percepção da evolução de uso de uma determinada tecnologia).

### 2.1.2 A construção do instrumento e a realização do estudo-piloto

Antes de iniciar o recrutamento, o pesquisador deve proceder à **elaboração do roteiro**, composto do conjunto de temas e assuntos a serem cobertos na entrevista. Esse conjunto de temas e assuntos gira em torno da questão de pesquisa, e é elaborado com base na análise dos trabalhos relacionados, na identificação das lacunas existentes no estado da arte e nas indagações do pesquisador. O roteiro ajuda a organizar a entrevista, tanto para o entrevistador quanto para o entrevistado.

Há duas perspectivas distintas a respeito da forma de apresentação dos temas e assuntos no roteiro de entrevista. Há pesquisadores que consideram que esses devem aparecer na forma de **itens abertos** a serem usados como lembretes dos assuntos a serem cobertos pela entrevista. Evita-se, dessa forma, a leitura artificial de perguntas prontas diante do entrevistado, priorizando-se que o entrevistador formule as perguntas em tempo real, com conteúdo fixo, mas com verbalizações diferenciadas, contextualizadas a partir do próprio vocabulário presente na conversa dos interlocutores (NICOLACI-DA-COSTA; LEITÃO; ROMÃO-DIAS, 2004; LEITÃO; PRATES, 2017). Outros consideram importante maior padronização e garantia de cobertura estrita do roteiro no momento das entrevistas e, para tanto, optam por elaborar o roteiro confeccionando as

**perguntas** já da maneira com que serão formuladas (MANZINI; 2004). Um dos argumentos para essa preferência é o de que os itens tornam o processo de entrevista mais solto e, por consequência, mais propenso a erros, equívocos e esquecimentos. Uma análise interessante feita por Manzini (2004) destaca que os tópicos podem ser suficientes para os pesquisadores mais experientes, que podem tirar vantagem dessa flexibilidade em prol de um clima mais espontâneo nas entrevistas. Por outro lado, complementa o autor, para pesquisadores iniciantes, o roteiro construído com perguntas previamente formuladas pode ser um recurso de segurança e treinamento.

Independentemente da elaboração de perguntas ou de itens-lembretes, o roteiro de uma entrevista semiestruturada é elaborado para que *todos* os itens ou perguntas integrem *todas* as entrevistas realizadas, garantindo a análise comparativa subsequente. A ordem e a forma em que isso é feito pode, no entanto, variar, de maneira que cada entrevista acompanhe o fluxo de raciocínio e de conversa de cada participante. Novos itens e perguntas *não* podem ser incorporados incrementalmente ao longo da realização da série de entrevistas, desconsiderando aqui a necessária formulação de perguntas de esclarecimento relacionadas a tópicos e perguntas que integram o roteiro (*e.g.* "como assim? ", "você pode me dar um exemplo?", "por quê?", etc.).

Ainda que a flexibilidade na ordem de inserção dos assuntos esteja prevista, o roteiro deve ser elaborado com um encadeamento próprio, para que o pesquisador possa encaminhar o entrevistado em uma conversa que faça sentido e tenha ritmo. Uma comparação com a vida cotidiana pode ajudar a compreender a estrutura de um roteiro. Algumas pessoas, quando sabem que terão uma conversa ou entrevista muito importante, dedicam um tempo a mentalizar e a antecipar os diálogos possíveis. Simulam perguntas, pensam em encadeamentos de assuntos potenciais e "brincam" com a ordem das perguntas até se tranquilizarem e terem coberto o escopo de temas e questões possíveis (naquele momento). Quando diante da conversa ou entrevista real, esse roteiro imaginado e antecipado dá apoio e orienta a conversa, mas o interlocutor imprime novidades, particularidades e surpresas. Essa "conversa imaginada" corresponde um pouco à ideia de um roteiro para entrevistas semiestruturadas.

Cada roteiro tem, portanto, sua **lógica de conversação própria**, segundo os objetivos da pesquisa, sempre visando a organização do raciocínio e da fala do participante e permitindo que ele compreenda e mantenha o foco da conversação. Evita-se, com essa lógica, uma conversa errática, com idas e vindas que geram desconforto e esforço cognitivo por parte do participante. Perguntas do geral para o específico, ou que sigam uma sequência cronológica, por exemplo, estruturam e motivam um fluxo natural de conversação. No caso de um roteiro a pesquisa de nosso estudante fictício, o Estudantino, a sequência cronológica poderia ser interessante para estruturar o seu roteiro, visando que o professor refletisse sobre os desafios de seu curso aula a aula, desde a preparação do curso até a sua conclusão. No contexto da lógica que encaminha o assunto do geral para o específico, poderíamos imaginar uma entrevista de avaliação de um ambiente computacional no qual o entrevistado começa a entrevista com perguntas mais gerais sobre o ambiente (*e.g.* pontos positivos, pontos para aprimoramento) para, em seguida, passar para a análise de porções especificas do ambiente em foco (LEITÃO; PRATES; 2017).

Tipos variados de perguntas e tópicos podem integrar o roteiro de entrevista (MANZINI; 2004). **Perguntas ou itens descritivos** estimulam a descrição de minúcias dos fenômenos e favorecem a emergência de fatores contextuais dos entrevistados que não sejam compartilhados com o pesquisador. **Perguntas ou itens explicativos** permitem a busca de relações causais ou associativas entre fenômenos, ações ou comportamentos. Já **perguntas ou itens hipotéticos** (do tipo *"e se?"*) estimulam a criatividade e busca de alternativas.

Uma dúvida recorrente entre pesquisadores em formação refere-se ao número de perguntas e ao tamanho que um roteiro deve ter para que a entrevista obtenha o grau de profundidade almejado em uma pesquisa qualitativa. Não há regra geral, mas a referência do tempo médio de uma boa entrevista serve como um parâmetro para o produto final de um roteiro. Uma entrevista em profundidade não deve durar menos de 30 minutos, pois nesse período, não se estabelece uma conversa capaz de produzir significados que escapem da superficialidade, da rapidez de enunciação e do senso comum. O período de uma hora parece ser um intervalo de tempo comum entre os pesquisadores. Deste modo, a confecção de um roteiro deve ter em mente questões suficientes para serem exploradas ao longo de uma hora de interação.

Para apoiar a **organização das perguntas** ou itens, é interessante evitar uma sequência longa e linear das mesmas. Isto porque uma sequência longa de perguntas é de difícil consulta e visualização no momento da entrevista, contribuindo pouco para a organização do entrevistador. Além disso, a linearidade ajuda pouco nas quebras de ritmos, nas pausas para reflexão ou para relaxamento e na marcação de mudanças de assunto. A divisão do roteiro em **blocos temáticos,** que agrupam itens ou perguntas de assuntos semelhantes, apoiam o aprofundamento do tema e ajudam a guiar o entrevistado no percurso reflexivo e exploratório da entrevista. No cenário da pesquisa de Estudantino, uma divisão de roteiro interessante poderia incluir os seguintes blocos temáticos: motivação para o ensino de raciocínio computacional; planejamento do curso de raciocínio computacional; realização do curso; avaliação do curso; planos futuros; e análise do cenário do ensino computacional para além de sua própria experiência.

É igualmente importante que os blocos temáticos favoreçam o estabelecimento de um bom contato entre pesquisador e entrevistados. Para tanto, é interessante começar com temas introdutórios e de quebra-gelo, seguindo para um núcleo mais aprofundado, que explora os temas de pesquisa e, para concluir, formular perguntas que possam promover a desaceleração e um encerramento tranquilo e relaxado, garantindo o fechamento agradável da entrevista.

Uma preocupação subjacente a toda a preparação do roteiro (e também à condução das entrevistas) refere-se aos cuidados com a linguagem. O pesquisador deve buscar conhecer o universo linguístico de seus participantes, seus modos de expressão e seu vocabulário. É pela linguagem que os entrevistados veiculam valores, questões identitárias e culturais, construindo os significados que o pesquisador busca em sua investigação. O pesquisador nem sempre é próximo ou familiar ao universo linguístico, social e cultural de seus entrevistados, O roteiro deve permitir que essa eventual estranheza se transforme em familiaridade, permitindo que o pesquisador consiga compreender a perspectiva dos próprios participantes (VELHO; 2008). Por outro lado,

por vezes há uma proximidade excessiva entre os universos do pesquisador e dos entrevistados, quase como se o primeiro já antecipasse quais respostas os participantes dariam a suas perguntas. Nesse contexto, a meta do pesquisador é elaborar um roteiro que previna o que Bourdieu define como "olhar distraído e banalizante" (BOURDIEU; 1998, p. 701) e o afaste dos pressupostos tácitos do senso comum. O roteiro deve, então, apoiar o investigador no estranhamento desse universo familiar para que a emergência de novos e surpreendentes significados possam emergir (VELHO; 2008).

O esforço para lidar com a dinâmica do familiar e do estranho começa na elaboração do roteiro e tem como vetor o **cuidado com a linguagem e com os conceitos** utilizados nessa preparação. No caso de distanciamento do universo linguístico (e, portanto, em certa medida, social e cultural), o pesquisador deve evitar o uso do jargão de seu próprio universo, bem como do contexto cientifico no qual a questão de pesquisa se enquadra. No caso de proximidade, deve evitar atribuir a conceitos e expressões conhecidas significados tomados *a priori* como consensuais.

Adicionalmente, o roteiro deve ter cuidado com: **a clareza e precisão do conteúdo** (evitando termos vagos e de duplo sentido); **o tamanho de cada item/ pergunta** (focalizando um tema por vez, sem agrupar em uma questão dois ou mais assuntos) e; **a não indução de repostas** (evitando perguntas que exigem respostas "sim" e de "não" e formulando questões abertas[1]).

O ajuste linguístico do roteiro, entre outras questões, é realizado por meio do estudo-piloto. No entanto, antes de ter *qualquer* contato com entrevistados, o pesquisador deve elaborar o **Protocolo de Ética** de sua pesquisa e submetê-lo aos processos instaurados na instituição do qual faz parte. As considerações éticas são uma exigência legal e, no Brasil, seguem as Resoluções CNS nº 466, de 12 de dezembro de 2012 (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2012) e CNS Nº 510, DE 07 DE ABRIL DE 2016 (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2016). Além da exigência legal, a legislação serve como um guia passo-a-passo do que um pesquisador deve fazer para que seu estudo trate com cuidado dos impactos que podem ser gerados em seus participantes.

Dois aspectos do Protocolo de Ética merecem ser destacados em relação às pesquisas que fazem uso de entrevistas. O primeiro refere-se aos cuidados com a preservação do anonimato e da livre-participação, o que envolve explicações detalhadas sobre os objetivos e etapas da pesquisa antes da realização da entrevista. Já o segundo aspecto diz respeito à importância dos cuidados adicionais em pesquisas que trabalham com grupos chamados vulneráveis, ou seja, crianças, pessoas com problemas psicológicos, alunos em pesquisas durante suas atividades de aprendizado, entre outras. No caso de alunos, especialmente interessantes em pesquisas na área de Informática e Educação, as entrevistas não devem interferir no andamento de aulas e cursos, nem fazer parte das atividades do mesmo (o aluno deve poder se recusar a participar da entrevista e,

[1] Perguntas que exigem respostas "sim" ou "não" são frequentemente perguntas de indução. É sempre mais surpreendente perguntar, por exemplo, "qual foi o ponto positivo dessa aula?", em lugar da pergunta "você achou positiva a iniciativa de colaboração em dupla proposta pelos alunos nessa aula?". Entretanto, perguntas de respostas "sim" ou "não" costumam funcionar bem em roteiros como perguntas de ligação (como por exemplo para perguntar se o entrevistado costuma fazer uso de ferramentas de colaboração, visando, sobretudo, conhecer, em seguida, as razões pelas quais ele as utiliza ou não).

ainda assim, desenvolver as atividades das aulas ou do curso) (LEITÃO; PRATES; 2017). Os aspectos-chave relacionados à ética devem ser apresentados ao participante na entrevista e, por isso, devem ser inseridos, como lembrete, no roteiro elaborado.

Uma vez com a aprovação de sua pesquisa em termos das questões éticas, o pesquisador está apto finalmente para a **condução do estudo-piloto** (MANZINI; 2004; LEITÃO; PRATES; 2017). Esse estudo auxilia na elaboração e aprimoramento do roteiro (até a obtenção do roteiro definitivo) e também no treinamento do pesquisador (para que ele se sinta confortável com o roteiro e possa conduzir as entrevistas definitivas da pesquisa com segurança e espontaneidade). Todos os dados coletados no estudo-piloto são descartados e não são utilizados na análise dos resultados.

O estudo-piloto pode ser realizado de diferentes formas. Pode, por exemplo, iniciar com uma série de **entrevistas livres**, com informantes privilegiados, pesquisadores conhecidos, especialistas no domínio da investigação e com usuários de perfil semelhante ao definido na pesquisa. Essas entrevistas são indicadas para explorar temas a respeito dos quais sabe-se muito pouco, e informam a construção de um roteiro definitivo de entrevista. De modo análogo, algumas **seções de observação livre** do campo a ser investigado (*e.g.* observação de aulas, de reuniões de trabalho) podem apoiar o pesquisador na exploração inicial do campo. Além do conteúdo das questões e itens a serem investigados, entrevistas livres e observação *in loco* contribuem para o conhecimento que o pesquisador deve obter do universo linguístico de sua pesquisa, de modo que seu roteiro faça uso da linguagem adequada a seus participantes. Quando o campo e o contexto linguístico já estão mapeados, um roteiro preliminar pode ser elaborado. Esse roteiro preliminar pode passar por uma etapa de **discussão crítica entre pares** e/ou pode ser testado em **entrevistas-piloto sucessivas**. A adequação das perguntas ou itens, sua precisão e clareza, a sintonia da linguagem utilizada, o encadeamento e o fluxo espontâneo da conversação e a duração da entrevista são alguns dos pontos sob análise. Cada um desses pontos pode suscitar aprimoramento; itens podem ser retirados, acrescentados, reordenados, modificados e a estrutura pode ser revista. Tantas entrevistas quanto forem necessárias podem ser realizadas até que o pesquisador fique satisfeito com seu roteiro e à vontade com sua aplicação.

## 2.2 Coleta de dados: a condução da entrevista

Como já enfatizamos, a entrevista com finalidades científicas deve seguir o **modelo de uma conversa informal (**SEIDMAN; 2013; NICOLACI-DA-COSTA; LEITÃO; ROMÃO-DIAS; 2004). Chegamos a usar a comparação de um roteiro com a imaginação antecipada dos rumos de uma conversa a ser realizada, tal como fazemos com frequência na vida cotidiana. Poderíamos, com isto, estar passando ao leitor a ideia de que a informalidade e a semelhança com a experiência cotidiana são sinônimas de facilidade e de execução intuitiva de entrevistas, exigindo pouca habilidade e treinamento do pesquisador. Não é essa a mensagem que queremos passar. Muito pelo contrário, a condução de uma entrevista é uma tarefa complexa. Cabe aqui o relato de um experiente pesquisador, o sociólogo Pierre Bourdieu:

É suficiente ter feito uma única entrevista para saber a que ponto é difícil

> concentrar continuamente sua atenção no que está sendo dito (e não apenas nas palavras) e antecipar as perguntas capazes de se inscreverem "naturalmente" na continuidade da conversação seguindo uma espécie de "linha teórica". (BOURDIEU, 1998, p. 696)

Apesar da aparente naturalidade, a entrevista é, portanto, uma técnica de coleta de dados sistemática, distinta de uma conversa intuitiva. O pesquisador deve planejar e gerenciar cada passo, visando que esses sempre o levem ao objetivo da investigação. A **manutenção persistente do foco** na questão de estudo deve ser um cuidado constante. Isto porque a riqueza e a espontaneidade dos dados e significados coletados em estudos qualitativos são grandes, tornando-se extremamente comum que o pesquisador trave contato com dados que, apesar de interessantes, não constituem exatamente o foco da pesquisa. A disciplina para manter a nitidez do olhar no foco da observação é importante para escapar da coleta abrangente, porém superficial, e para atingir a profundidade de significados bem recortados em torno da questão de estudo (LEITÃO; PRATES; 2017).

Concomitantemente, o pesquisador deve conduzir a entrevista de modo que o entrevistado esteja o mais à vontade possível, visando a produção de significados espontâneos. Esse cuidado já começa na **marcação de dia, hora e local da entrevista**. Esse primeiro contato é determinante no estabelecimento de uma relação positiva entre pesquisador e participante. A ansiedade do investigador com os prazos de sua pesquisa não deve ser passada para o entrevistado. É bom ter em mente que a pesquisa é uma peça central na vida do pesquisador, mas, para o participante, ela é uma colaboração voluntária de importância periférica. Por isso, devemos reservar um tempo considerável no cronograma para a marcação e realização de entrevistas, sem exigir prioridades e compreendendo que são comuns as remarcações de datas (nem sempre é desinteresse ou uma negativa indireta, embora às vezes o seja). Além de não imprimir pressão à marcação, é fundamental deixar o entrevistado livre para escolher o local de sua preferência para a entrevista, de maneira que ele se sinta confortável para conversar (exceções sendo colocadas somente para locais barulhentos e com ameaças à privacidade). No momento da marcação, o pesquisador deve ter também o cuidado de situar o entrevistado quanto à duração prevista para o encontro, visando que esse ocorra sem pressa ou imprevistos.

O pesquisador deverá estar atento também ao código de etiqueta referente a cada entrevistado. Jovens, por exemplo, costumam ser mais informais, tanto na linguagem e forma de relacionamento, quanto nos locais escolhidos para a entrevista. Há, contudo, entrevistas mais cerimoniosas em locais de trabalho que exigem tratamento mais formal e, inclusive, cuidados especiais com vestimenta (LEITÃO; PRATES, 2017).

Chegada a ocasião da entrevista propriamente dita, é fundamental que o pesquisador esteja objetiva e subjetivamente disponível para o encontro. Isso implica em chegar ao local com antecedência, ter um tempo para rever o roteiro, preparar a gravação do encontro e se concentrar na tarefa. De modo análogo, o pesquisador deve reservar um tempo após o encontro para reflexão e para pequenas anotações de impressões. Não é aconselhável realizar várias entrevistas seguidamente.

Quando o contato com o entrevistado começa, o pesquisador deve reservar um tempo para introdução e apresentação calmas, buscando estabelecer uma relação colaborativa, simpática e harmônica com o participante. Em psicologia, esse início do

contato costuma ser definido como o **estabelecimento de um *rapport*** (BLEGER; 1980), que significa criar uma relação de sintonia e empatia com uma pessoa. Nesse momento, o entrevistador deve se apresentar mais detalhadamente e buscar a apresentação do entrevistado. Os dados de identificação relevantes à pesquisa (*e.g.* idade, profissão, local de residência, etc.) já podem ser coletados informalmente nessa conversa inicial, como fazemos quando estamos conhecendo alguém na vida cotidiana, sem envolver o preenchimento artificial e inquisitivo de um formulário com dados objetivos. Ainda nessa fase inicial, os objetivos da pesquisa devem ser recolocados, bem como os cuidados éticos envolvidos. O anonimato dos participantes e as formas de divulgação dos dados coletados deve ser exposta, pois desses itens deriva uma relação de confiança e abertura para a colaboração genuína na entrevista. Para finalizar essa fase inicial, o consentimento do entrevistado deve ser clara e objetivamente obtido, bem como a autorização para a gravação (imprescindível para a posterior transcrição e análise do material coletado)[2].

Ao se iniciar a gravação, as perguntas iniciais devem envolver temas mais amenos, que não gerem tensão nem envolvam conteúdo privado. Perguntas do tipo **"quebra-gelo"** vão gradativamente levando o entrevistado para o tema central da investigação.

Com a confiança estabelecida, chega-se então ao **núcleo da entrevista**, no qual o entrevistador explora os blocos temáticos e perguntas-chave de seu roteiro, buscando desenvolver em profundidade o tema da pesquisa. É fundamental que o pesquisador "use e abuse" de perguntas do tipo "gatilho", aquelas que complementam e aprofundam as primeiras respostas aos itens do roteiro, estimulando a produção de mais significados em torno do assunto. São perguntas do tipo: *"o que significa a expressão 'x' para você?"; "como assim?"; "por quê?"; "poderia me dar um exemplo?"*. Nessa etapa, todas as perguntas do roteiro devem ser feitas a todos os entrevistados (em prol da comparabilidade dos resultados), mas a ordem dessas e a complementação com perguntas-gatilho podem variar em função do participante.

As perguntas "quebra-gelo" e as perguntas do núcleo da entrevista vão sendo feitas como se o pesquisador estivesse descascando uma cebola, retirando camadas mais superficiais que correspondem a significados mais relacionados ao senso comum e a visões mais compartilhadas e legitimadas socialmente, para se atingir conteúdos mais implícitos, mais pessoais, particulares e mais comprometidos com o que Seidman nomeia como "voz interior", por oposição à "voz pública" (SEIDMAN; 2013).

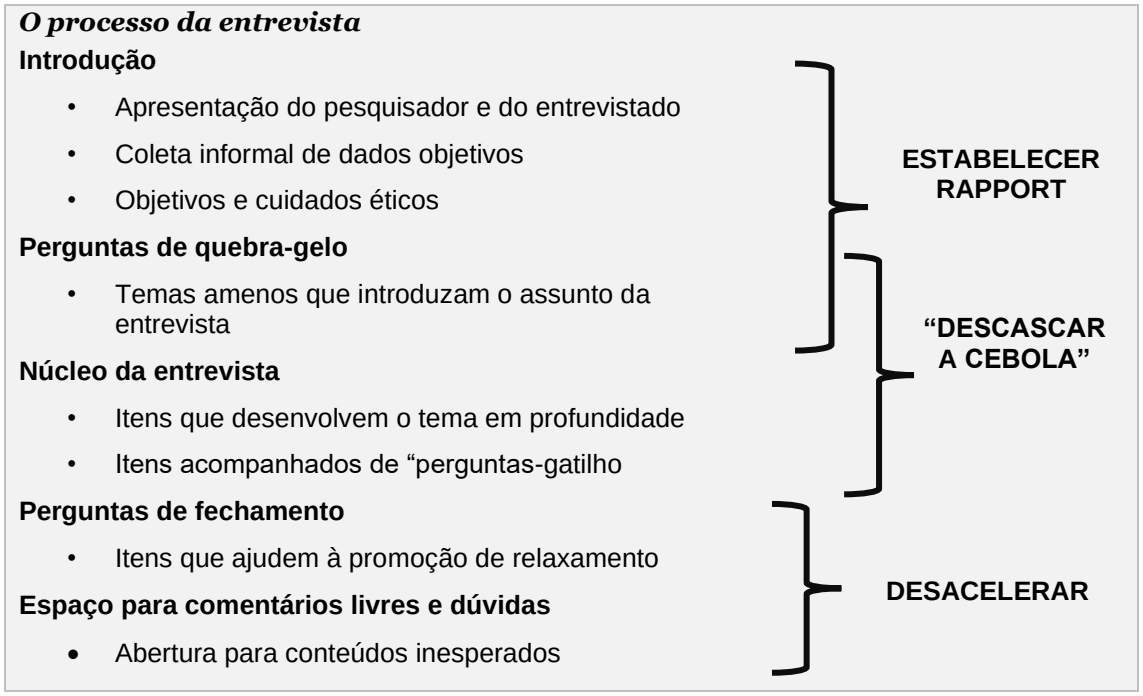
Após a abordagem e desenvolvimento dos temas previstos no roteiro, o pesquisador deve encaminhar o participante para o término da entrevista sem sobressaltos, como em um processo de **desaceleração**. Um término de conversa abrupto em um momento mais tenso e emotivo da conversa ou um corte em um raciocínio em andamento é desconcertante para o entrevistado. Para evitar situações como essas, o entrevistador deve reservar o fim da entrevista para fazer algumas perguntas amenas ou para discutir algum item que ajude à promoção do bem-estar do participante. Para concluir, deve sempre deixar espaço para comentários livres e para dúvidas, dando margem à emergência de conteúdos não previstos pelo roteiro. É interessante comentar que não é infrequente ocorrer algum comentário interessante após o término oficial da

[2] Caso a entrevista seja a distância e por escrito, a autorização da gravação da conversa escrita deve ser solicitada.

entrevista, quando o pesquisador já está desligando a gravação do áudio. Nessas situações, não há nenhum problema em dizer ao participante que esse conteúdo é importante e voltar a gravar os comentários a esse respeito.

A segmentação da entrevista nessas fases visa apoiar o pesquisador mais inexperiente, fornecendo balizas e objetivos intermediários a atingir ao longo do processo. A experiência e a segurança são adquiridas com o tempo e com a realização de entrevistas sucessivas. Algumas outras dicas úteis, mais no âmbito das competências e comportamentos pessoais, são oferecidas por pesquisadores mais experientes, algumas das quais itemizamos abaixo:

- O instrumento principal do entrevistador é a escuta e, por isso, ele deve falar pouco, apenas o suficiente para estimular a fala do entrevistado (SEIDMAN; 2013).
- Sinais de *feedback* para o entrevistado são condição fundamental para um bom processo comunicativo. Acenos de cabeça em sinal de aprovação, expressões de incentivo (“sim”, “entendi”, etc.), sorrisos e outros comportamentos não verbais asseguram o entrevistado de que o pesquisador está atento e interessado (BOURDIEU; 1998; TURATO; 2003).
- Um bom entrevistador deve ser um genuíno ignorante, aquele que desconhece o que está sendo dito e não tem vergonha de dizer que não entendeu (SEIDMAN; 1998).
- O pesquisador deve controlar o impulso de expressar o que pensa, sente ou sabe e, principalmente, deve evitar expressar aprovação ou desapontamento diante do entrevistado (SEIDMAN; 2013; TURATO; 2003).
- O pesquisador deve estar atento à tendência que alguns entrevistados têm de agradar, de transmitir a imagem idealizada e de falar o que esperam ser o desejo do entrevistador, mantendo alto nível de censura ao longo da entrevista. Tempo, paciência, persistência e descontração são algumas estratégias que buscam minimizar o tipo de discurso confirmatório e idealizado (BOURDIEU; 1998; TURATO; 2003).
- Técnicas de apoio tais como pedir para o entrevistado contar histórias de sua vida relacionadas ao tema ou falar sobre como outras pessoas costumar pensar em relação ao tópico em foco ajudam a minimizar a fala muito controlada de alguns entrevistados (SEIDMAN; 2013).
- Contradições e inconsistências no depoimento de um entrevistado devem ser exploradas, mas o pesquisador deve ter o cuidado de não pressionar e por à prova o entrevistado. Essas incoerências são, em geral, excelentes resultados de pesquisa, mas não devem chegar ao entrevistado como uma fonte de desconforto (SEIDMAN; 2013).




## 2.3 Análise: a transcrição e a análise dos depoimentos coletados

Na etapa de análise, o pesquisador dá sentido aos dados coletados, transformando-os em um conjunto de significados por meio da atividade sistemática de reflexão, análise e interpretação do material linguístico coletado. Procedimentos de análise permitem que o pesquisador desvele sentidos subjacentes aos depoimentos e articule significados em uma rede de conhecimentos coerente. Trata-se da construção de um ponto de vista (do entrevistador) sobre pontos de vista (dos entrevistados) (BOURDIEU; 1998). Em outras palavras, todo pesquisador que realiza entrevistas (ou, de modo mais amplo, que faz estudos qualitativos) deve estar consciente de que a análise dos dados resultantes das entrevistas não é a mera exposição reprodutiva dos pontos de vista dos participantes. Implicado no processo de investigação, o pesquisador lança seu olhar sobre esses pontos de vista para produzir novos significados a respeito do material coletado. Trata-se, portanto, de uma construção interpretativa. Por outro lado, essa interpretação guarda correspondência clara com o material coletado. Apesar de serem uma construção singular e autoral de sentidos, os resultados da análise de entrevistas são fruto de procedimentos sistemáticos, com passos definidos, que visam fornecer rigor e objetivação à mesma. Enquanto a observação cotidiana é opinativa e informal, o uso das técnicas de análise de material linguístico permite que o processo interpretativo seja acompanhado e rastreado, por meio da relação explícita entre os elementos coletados (trechos de depoimento) e os significados a eles atribuídos (categorias de análise proposta pelo pesquisador) (GIBBS; 2009; LEITÃO; PRATES; 2017)[3].

[3] A análise do material linguístico resultante da entrevista é tratada em detalhes no capítulo X deste livro. Nesta seção, focalizamos apenas algumas questões que, da perspectiva da autora, são importantes para a análise de entrevistas.

A análise dos dados das entrevistas é composta da transcrição e da análise do material transcrito. Muito embora a **fase de transcrição** tenha uma carga intensa de trabalho "braçal" (referente à atividade de transpor para o suporte escrito o áudio das entrevistas), ela já é em si mesma uma tarefa reflexiva e analítica (BOURDIEU; 1998; GIBBS; 2009). Bourdieu, por exemplo, refere-se à transcrição como um processo de tradução e interpretação. De sua ótica, o pesquisador, ao transcrever uma entrevista, atua tal e qual um tradutor-intérprete, que interfere na produção do material que manipula. A simples pontuação, a posição da vírgula e o registro de uma pausa ou expressão emocional dá um determinado sentido ao depoimento. "*Assim, transcrever é necessariamente escrever, no sentido de reescrever*", resume com propriedade o autor (BOURDIEU; 1998, p. 710).

O ato de transcrever faz com que o pesquisador trave um contato profundo com o material, muito diferente do contato que obtém pela escuta do áudio ou tão-somente pela leitura de material escrito (o que, por exemplo, ocorre nas entrevistas à distância por digitação de texto). Por meio da escuta aliada à escrita, ele vai lentamente conhecendo o material, à medida que transforma o áudio em texto. Uma vez transcrito o depoimento, novas formas de manipulação desse material (*e.g.* realces, sublinhados) vão gerando igualmente novas possibilidades de análise e interpretação. Além disso, o material transcrito permite recuperação e manipulação do material de modo muito mais fácil e eficiente do que o áudio, propiciando o processo de análise e categorização do material de modo iterativo e sistemático. No caso de entrevistas *online* por escrito, a etapa de transcrição é suprimida, mas o processo de familiarização e apropriação do material deve se dar por leituras e manipulação sucessivas do mesmo.

É fundamental esclarecer, ainda, que a transcrição deve ser feita na íntegra, para que o material possa ser repetidamente manipulado ao longo das etapas subsequentes. O processo de análise de material linguístico é uma atividade iterativa sobre material em estado bruto. O pesquisador deve ter acesso à totalidade do material para segmentá-lo *reiteradamente* em categorias, construindo e descontruindo categorias artesanalmente. E não poderia fazer, desfazer e transformar sua interpretação se tivesse em mãos um material *a priori* selecionado. A seleção prematura de material para transcrição parcial é uma ação com consequências bem próximas da atividade de interpretação cotidiana, opinativa e assistemática, que impede a rastreabilidade e gera vieses à categorização. É o caráter sistemático e repetido de análise dos significados que faz emergir novos conteúdos e achados, muito distintos das primeiras e superficiais observações que o pesquisador tem enquanto coleta o material LEITÃO; PRATES; 2017).

Após a transcrição, recomenda-se a **leitura livre da íntegra dos conteúdos das entrevistas**, de modo a obter visão de conjunto e familiaridade com os dados.

Em seguida, inicia-se a **categorização do material**, visando identificar categorias de significação por meio da **análise segmentada e iterativa** do depoimento dos entrevistados. Há inúmeras técnicas de análise de material linguístico. Em outros capítulos deste livro você trava contato com algumas dessas perspectivas. A análise de discurso, por exemplo, enfatiza a análise contextualizada dos depoimentos, considerando a linguagem como construção e expressão da subjetividade e dos contextos sócio-culturais. Trabalha-se com o sentido e significados subjacentes à linguagem e não apenas

com o conteúdo explicitado no depoimento. Já a análise de conteúdo apresenta uma proposta mais objetiva, trabalhando os assuntos e temas explícitos e examinando, por exemplo, frequências de palavras ou expressões, ou a ausência/presença de um conteúdo no depoimento.

Independentemente do enfoque utilizado, o processo de categorização do material da entrevista pode ser do tipo *top-down* ou *bottom-up*. Análise *top-down* é aquela que parte de categorias pré-definidas para analisar o material coletado. Em geral, essas categorias pré-selecionadas são oriundas da teoria utilizada pelo pesquisador para construção da pesquisa. Já a análise *bottom-up* segue o raciocínio indutivo e constrói as categorias de análise a partir do próprio material coletado (GIBBS; 2009; BLANFORD, 2013). Independentemente da abordagem, o processo busca que o pesquisador categorize e interprete o material de modo que sua reorganização faça emergir novos e inesperados significados.

Tanto na análise *top-down* quanto na *bottom-up*, a etapa de identificação das primeiras categorias costuma se apoiar nos próprios itens do roteiro. Cada item do roteiro de uma primeira entrevista representa uma categoria de análise e subcategorias em torno das mesmas são identificadas dentro de cada tópico da entrevista. Procede-se ao que Gibbs define como **categorização linha-a-linha** (GIBBS; 2009) a partir da **leitura em profundidade** de uma entrevista. O pesquisador começa a construir categorias/códigos com base na leitura de cada linha do material transcrito. São, em um primeiro momento, categorias iniciais e de baixo nível de abstração, fundamentadas na descrição do trecho do depoimento do participante, no caso da categorização *bottom-up*, ou na articulação desse trecho a algum constructo teórico pré-definido, no caso da categorização *top-down*.

Ao fim da primeira rodada de categorização da primeira entrevista, o pesquisador examina as categorias construídas, agrupando ou relacionando temas semelhantes. Verifica, também, se há inconsistências e contradições no depoimento do participante (NICOLACI-DA-COSTA; LEITÃO; ROMÃO-DIAS, 2004). Com isso, o pesquisador elabora seu primeiro e provisório **quadro de categorias** (GIBBS; 2009)**,** ainda de baixo nível de abstração.

De posse desse quadro, o pesquisador procede à análise da segunda entrevista, também linha-a-linha. Ele pondera se os trechos da nova entrevista podem ser encaixados nas categorias/temas que já foram criados para a primeira e se é necessário criar mais temas. Através desta técnica, o pesquisador refina seu quadro de categorias e pode gradativamente perceber o que há de comum nas experiências dos participantes entre si. (BLANDFORD; 2013; LEITÃO; PRATES; 2017).

O pesquisador repete esse procedimento para cada entrevista. Ao término da análise de cada uma delas, ele analisa o quadro de categorias, refinando-o a cada rodada. Gradativamente, ele identifica as categorias recorrentes em todo o material, agrupando-as e relacionando-as em temas de maior grau de abstração (SEIDMAN; 2013; NICOLACI-DA-COSTA; LEITÃO; ROMÃO-DIAS, 2004; BLANDFORD, 2013). A cada refinamento, o pesquisador reanalisa as entrevistas anteriores para novamente as categorizar. Ainda que abstratos e interpretativos, os temas e as categorias devem sempre ser rastreáveis, podendo ser referidos e articulados descritivamente a um ou mais trechos de depoimentos das entrevistas.

O processo de análise aqui descrito apresenta estrutura comum aos processos de análise de entrevistas de inúmeras pesquisas qualitativas. Alguns, como esta autora, seguem a sequência de análise apresentada: fazem a análise inteira de uma entrevista, seguida de outra, até a conclusão da análise de toda a amostra. A análise entrevista a entrevista, é importante lembrar, não exclui a iteração, ou seja, o retorno às entrevistas anteriores quando há modificação no quadro de categorias. Há, contudo, pesquisadores *(e.g.* NICOLACI-DA-COSTA; LEITÃO; ROMÃO-DIAS, 2004) que fazem a análise por tópicos do roteiro. Em outras palavras, o pesquisador faz a categorização das respostas ao tópico 1 de todas as entrevistas, em seguida analisa as respostas ao tópico 2 dadas por cada um dos participantes e assim sucessivamente. Apesar da diferença de organização, não há alteração na natureza do resultado obtido. Ao fim do processo, as diferentes perspectivas dos participantes sobre a questão de estudo, permeadas pela interpretação do pesquisador, mostram-se refletidas em um conjunto articulado de categorias.

# 3 Exemplo ilustrativo

Neste capítulo, trouxemos como pano de fundo o cenário de Estudantino, que planejava sua pesquisa voltada ao desenvolvimento de raciocínio computacional. Na fase do planejamento do estudo, vimos a importância de o doutorando definir claramente sua questão de estudo para, somente então, com base no paradigma científico no qual essa se inserisse, definir quais métodos e técnicas utilizaria. Em nosso cenário, a questão de pesquisa era a identificação dos desafios enfrentados por professores do ensino médio e fundamental no ensino de raciocínio computacional para crianças e adolescentes. Esta questão de estudo era exploratória e buscava construir significados do ponto de vista de um grupo específico de profissionais. Alinhava-se, portanto, ao paradigma qualitativo, e visava a análise contextualizada do problema em um projeto de extensão realizado junto a 18 professores de diferentes escolas. Por tratar de uma questão reflexiva e não observável, Estudantino precisou optar de uma técnica de coleta de dados qualitativos que permitisse a externalização dos pontos de vista dos professores e comparações entre esses pontos de vista. Por isso, optou pelo uso de entrevistas semiestruturadas.

A definição da amostra foi intencional. Estudantino optou por um perfil homogêneo de entrevistados: recrutou professores das diferentes escolas, mas do mesmo projeto de extensão. Seguindo a técnica de saturação, ele entrevistaria os professores até que as entrevistas parassem de levantar novos conteúdos.

A construção do roteiro preliminar baseou-se fundamentalmente na observação participante de Estudantino no projeto de extensão. Como assistiu algumas aulas, conheceu bem o universo linguístico e a cultura das escolas, de seus alunos e professores, o que permitiu um roteiro bem sintonizado com a realidade dos entrevistados. Seu roteiro obedeceu a lógica cronológica do curso ministrado pelos professores e cada fase correspondeu a um bloco temático: motivação para a montagem do curso, planejamento, execução e avaliação do curso. Adicionalmente, partiu da experiência específica dos professores para uma análise mais global das questões envolvidas no ensino de raciocínio computacional no contexto educacional.

Após realização do estudo-piloto e refinamento do roteiro, Estudantino realizou as

entrevistas presenciais, segundo a disponibilidade dos professores. Algumas entrevistas foram realizadas na sala de pesquisa da universidade e outras nas escolas dos professores. Os passos de estabelecer de rapport, “descascar a cebola” e desacelerar orientaram Estudantino na condução das entrevistas.

Em seguida, ele transcreveu todas as entrevistas e categorizou-as uma a uma, construindo seu quadro de categorias, com iterações sempre que esse quadro era atualizado. Ao término da análise, relacionou um conjunto de desafios que, segundo sua interpretação, refletia a percepção do seu grupo de entrevistados, e apoiaria consistentemente o desenvolvimento de um ambiente de apoio ao ensino de raciocínio computacional capaz de endereçar alguns dos desafios identificados.

## 4 Resumo

Neste capítulo discutimos o uso de entrevistas como instrumento de investigação científica, destacando a importância de o pesquisador reconhecer que a escolha das técnicas de coleta de dados é menos uma escolha instrumental e mais um reflexo do paradigma científico no qual uma pesquisa se insere. Alinhando as entrevistas ao paradigma qualitativo, foram definidas as suas principais características e tipos em relação à dimensão temporal (síncrona e interativa), espacial (presencial ou a distância) e estrutural (livre, estruturada ou semiestruturada). Em relação à sua aplicabilidade, as entrevistas foram definidas como instrumentos adequados à investigação em profundidade de fenômenos não capturáveis pela observação direta e à externalização de processos e estados internos pela via da linguagem. As fases de planejamento, execução e análise das entrevistas foram descritas, enfatizando aspectos práticos e dicas técnicas muitas vezes excluídas da literatura sobre método. O destaque a questões envolvendo a aplicação da técnica visa permitir que o pesquisador em formação colete material linguísitico de qualidade e o interprete de forma sistemática, organizando uma rede articulada de significados sobre a questão de estudo.

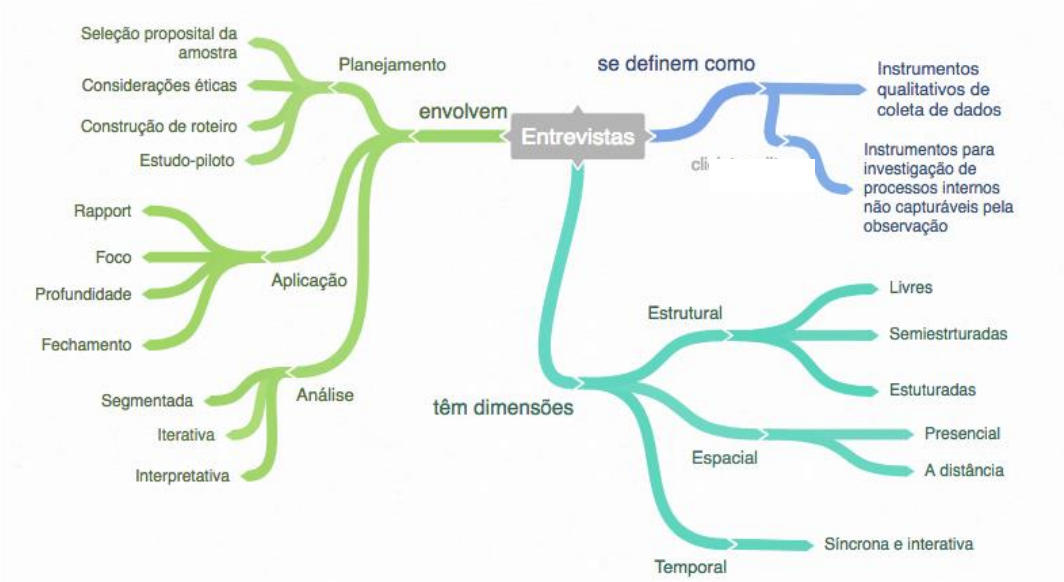


**Figura 1.1**

**Figura 1. Mapa dos conceitos examinados**

# 5 Leituras Recomendadas

- **Interviewing as Qualitative Research: a guide for researchers in education and social sciences** (SEIDMAN; 2013**).** Apesar de disponível apenas em língua inglesa, é um dos poucos livros integralmente dedicados ao uso de entrevistas em pesquisa. Contempla aspectos epistemológicos e conteúdo de apoio à prática.
- **Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa** (TURATO; 2013). Extenso material sobre pesquisa qualitativa, apresenta capítulos que discutem a posição do entrevistador e alguns perfis de entrevistados e seus desafios. É útil para qualquer pesquisador em formação, embora escrito para a área da psicologia.
- **"Não estou com você, mas estou..." Entrevistas face a face virtuais.** (HANNA; MWALE; 2019). Capítulo de um livro igualmente interessante, que detalha os procedimentos envolvidos em entrevistas online. O livro é importante materila para a pesquisa qualitativa com material digital m gerla (BRAUN; CLARK; GRAY,2019).

# 6 Artigos Exemplos

- **Can the teaching of HCI contribute for the learning of computer science the case of semiotic engineering methods.** (BIM; LEITÃO; de SOUZA; 2012) Apresentação dos resultados de extensa pesquisa qualitativa, na qual foram entrevistados professores da área de Interação Humano-Computador para identificar estratégias para o ensino de metodologia de pesquisa.
- **Profissionais à deriva: professores e psicoterapeutas na sociedade em rede.** (LEITÃO; ABREU; NICOLACI-DA-COSTA; 2005) Artigo útil, em particular, para a exemplificação da apresentação dos resultados de entrevistas de modo a reforçar a rastreabilidade entre a categoria interpretativa e os depoimentos dos entrevistados.
- **Design da experiência para processos ágeis.** (VIEIRA; GOMES, 2012) Artigo que apresenta uma breve aplicação do uso de entrevistas na pesquisa aplicada, ou seja, na investigação dentro de uma *startup* durante o desenvolvimento de seu produto.

# 7 Check list

De maneira sucinta, para considerar a opção pelo uso de entrevistas semiestruturadas em uma pesquisa, as seguintes atividades são realizadas (Figura 2):

- Definição da questão e dos objetivos de pesquisa
- Análise o alinhamento da questão aos paradigmas científicos de investigação

- Escolha dos métodos e técnicas qualitativas, caso a investigação esteja alinhada ao paradigma qualitativo
- Opção pelo uso de entrevistas quando a questão de estudo contempla aspectos não capturáveis pela observação ou processos internos a serem externatizalizados
- Definição da amostra proposital
- Elaboração de roteiro a ser testado e  refinado em estudo-piloto
- Elaboração e aprovação do Protocolo de Ética
- Realização das entrevistas
- Transcrição do material
- Análise do material
- Construção de rede articulada de significados sobre a questão de pesquisa.

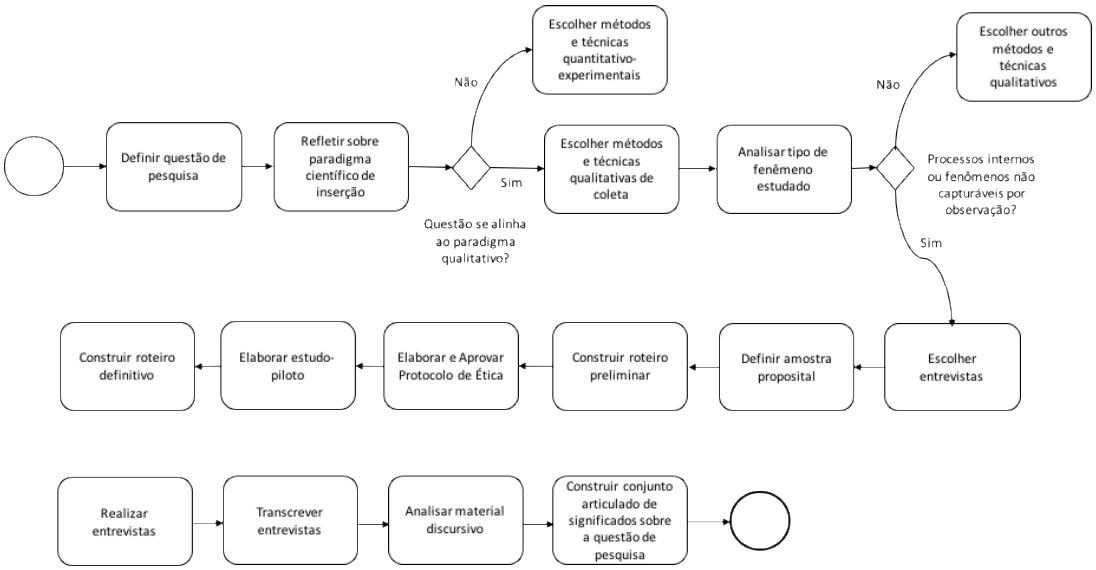



**Figura 2. Fluxograma de atividades para realização de pesquisa por meio de entrevistas**

# 8 Exercício

Pesquisa se aprende fundamentalmente fazendo. Depois de ler e discutir como fazer uma entrevista no contexto da pesquisa qualitativa, tendo, inclusive, visitado alguns artigos que exemplificam o tipo de resultados alcançados, é hora de você "botar a mão na massa" e fazer uma "mini-pesquisa" qualitativa. Esse exercício é composto de várias etapas que se devem ocorrer ao longo de vários dias de trabalho.

- **O que**: Escolha um tema de seu interesse, sobre o qual você realmente queira explorar sem ideias e hipóteses pré-concebidas. Transforme seu tema em uma questão aberta, que busque levantar significados na perspectiva de outras pessoas. Exemplo: Quais os temores de pessoas idosas ao começarem a aprender a usar o

aplicativo x?

- **Com quem**: Escolha o perfil do grupo que quer entrevistar, usando os conhecimentos de amostra proposital e homogênea. Exemplo: Entrevistar professores de uma organização não governamental que dão aulas para idosos, ensinando-os a usar o aplicativo x.
- **Com qual o instrumento**: Elabore um roteiro de entrevista semiestruturada para guiar seus encontros com os participantes do perfil escolhido. Discuta com colegas e professores os tópicos desse roteiro, explorando a criatividade e a revisão entre pares para aperfeiçoar seu instrumento.
- **Entreviste!** Siga o roteiro e os processos que você leu ao longo do capítulo e faça uma entrevista. Registre depois dessa entrevista seus sentimentos, dificuldades e aspectos positivos desse encontro.
- **Discuta com seus colegas e professores as lições aprendidas nessa experiência e conheça como outras pessoas passaram por essa experiência.**

# 9 Referências


BARBOUR, R. **Grupos Focais**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BIM, S. A.; LEITÃO, C.F.; DE SOUZA, C. S. Can the teaching of HCI contribute for the learning of computer science the case of semiotic engineering methods. In **Proceedings of the 11th Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems (IHC '12**). Porto Alegre : Brazilian Computer Society, 185-194, 2012.

BLANDFORD, A. E. Semi-structured qualitative studies. Soegard. M.., & Dam, R. F. (Eds). **The Encyclopedia of Human-Computer Interaction**. 2nd edition. The Interaction Design Foundation. Aarhus, Denmark, 2013. Disponível em: https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/semi-structured-qualitative-studies

BLEGER, J. **Temas de psicologia: entrevista e grupos**. Tradução Rita Maria M. de Moraes. São Paulo: Martins Fontes, 1980.

BOURDIEU, P. Compreender. Em BOURDIEU, P. (coord.) **A miséria do mundo**. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 1998. p. 693 – 732.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução número 510/16: Especificidades Éticas das Pesquisas nas Ciências Sociais e Humanas e de outras que se utilizam de metodologias próprias dessas áreas**, 2016. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução número 466/12 sobre pesquisas envolvendo seres humanos,** 2012. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf

CRESWELL, J. W. **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. 3rd Edition. Los Angeles: Sage Publications, 2009.

DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: Teorias e abordagens.** Porto Alegre: ARTMED, 2006.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre, Artmed, 2009.

HANNA, P, MWALE, P. "Não estou com você, mas estou..." Entrevistas face a face virtuais. Em: Braun, V; Clarke, V.; Gray. D. (org.) (2019) **Coleta de dados qualitativos : um guia prático para técnicas textuais, midiáticas e virtuais.** Petrópolis, RJ : Vozes, 2019.

JAPIASSÚ, H. E MARCONDES, D. **Dicionário básico de filosofia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.

KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Editora Perspectiva,1992.

LEITÃO, C. F. Métodos Qualitativos de Pesquisa Científica. In: **Computação Brasil: Interação Humano-Computador no Brasil**, Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2009, p. 22-23.

LEITÃO, C.; PRATES, R. O. A Aplicação de Métodos Qualitativos em Computação. In: DELICATO, F.; PIRES, P.; SILVEIRA, I. **Jornadas de Atualização em Informática 2017.** Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação – SBC, 2017. Disponível em: http://csbc2017.mackenzie.br/public/files/all/livro-jai.pdf

LEITAO, C. F.; ABREU, R.; NICOLACI-DA-COSTA, A. M. Profissionais à deriva: professores e psicoterapeutas na sociedade em rede. I**nterações**, São Paulo , v. 10, n. 19, p. 151-174, 2005 Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-29072005000100008&lng=pt&nrm=iso

MANZINI, E. J. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. In: **Seminário Internacional de Pesquisa e Estudos Qualitativos, 2, A pesquisa qualitativa em debate.** Anais... Bauru: SIPEQ, 2004. Disponível em: https://wp.ufpel.edu.br/consagro/2012/03/16/entevista-semi-estruturada-analise-de-objetivos-e-de-roteiros/

NICOLACI-DA-COSTA, A. M.; LEITÃO, C. F.; DIAS, D. R. Como conhecer usuários através do Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS). In VI **Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais**, IHC, Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação – SBC, 2017. 47-56, 2004.

TURATO, E. G. **Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2003.

SEIDMAN, I. **Interviewing as Qualitative Research: a guide for researchers in education and social sciences.** 4th Ed. New York, Teachers College Press, 2013.

VELHO, G. Observando o Familiar. Em: **Individualismo e cultura: notas para uma antropologia da sociedade contemporânea.** 8ª Ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2008.

VIEIRA, E.; GOMES, A. Design da experiência para processos ágeis. In **Companion Proceedings of the 11th Brazilian Symposium on Human Factors in Computing**

**Systems (IHC '12)**. Brazilian Computer Society, Porto Alegre, Brazil, Brazil, 9-12, 2012.

**Carla Leitão**

http://lattes.cnpq.br/7355544106943558

Professora Agregada do Departamento de Psicologia da PUC-Rio e pesquisadora senior do Semiotic Engineering Research Group (SERG), no Departamento de Informática da mesma instituição. Doutora em Psicologia (PUC-Rio), sua pesquisa concentra-se na área de Interação Humano-Computador (IHC), da qual foi uma das pioneiras na contribuição interdisciplinar da psicologia à área no Brasil. É coautora de artigos e livros internacionalmente publicados na área e em metodologias de pesquisa.