

JOÃO AMADO
[COORDENAÇÃO]

IMPRESSA DA
UNIVERSIDADE
DE COIMBRA
COMISSÃO
SUPLENTE
DE 2013

MANUAL DE INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA EM EDUCAÇÃO

Faculdade de Psicologia
Instituto de Educação
Universidade de Lisboa
BIBLIOTECA

João Amado & Sónia Ferreira
Universidade de Coimbra

III – 1. A ENTREVISTA NA INVESTIGAÇÃO EDUCACIONAL

A entrevista é um dos mais poderosos meios para se chegar ao entendimento dos seres humanos e para a obtenção de informações nos mais diversos campos. Em termos gerais, pode dizer-se que uma entrevista é:

- um meio potencial de transferência de uma pessoa (o informante), para outra (o entrevistador) de pura informação; é pois, um método, por excelência, de recolha de informação;
- uma transação que possui inevitáveis pressupostos que devem ser reconhecidos e controlados a partir de um bom plano de investigação. Nestes pressupostos contam-se: emoções, necessidades inconscientes, influências interpessoais;
- uma conversa intencional orientada por objetivos precisos. De entre esses objetivos sublinhe-se que a entrevista é o método adequado para "a análise do sentido que os atores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais se veem confrontados: os seus sistemas de valores, as suas referências normativas, as suas interpretações de situações conflituosas ou não, as leituras que fazem das próprias experiências, etc." (Quivy e Campenhoudt, 1998:193).

Na atualidade, a entrevista assume uma grande variedade de formas (*e.g.*, cara a cara, pelo telefone ou *e.mail*), ao mesmo tempo que se apresenta com os mais diversos fins e usos. Tendo em conta esses aspetos, as

entrevistas podem classificar-se de diferentes modos. Avançaremos aqui o que se refere à sua estrutura e às suas funções.

III - 1.1. Classificação da entrevista quanto à estrutura

A classificação das entrevistas, quanto à sua estrutura, percorre uma linha imaginária e continua desde a estruturação rígida até à sua completa ausência (Kvale, 1996; Bernard, 2000; Morse, 1991; Flick, 2002; Gray, 2004; Gillham, 2000; Fontana e Frey, 2005; Rubin e Rubin, 2005; Alasuutari, Bickman e Brennan, 2008; Noy, 2009). Começando por um dos extremos desta linha, temos:

– *A entrevista estruturada ou diretiva.* Centra-se, geralmente, num tema determinado e restrito (*focused interview*) – por exemplo, sobre o impacto de um acontecimento ou experiência precisa – acerca do qual o investigador, frequentemente, já possui um conhecimento prévio.

As perguntas colocadas devem ser programadas adequadamente e lançadas de um modo standardizado a todos os entrevistados – não há, portanto grande flexibilidade no processo. As respostas vão ao encontro de um pequeno número de categorias pré-estabelecidas, de modo a tornarem rápida e eficiente a sua análise. O envolvimento do entrevistador deve ser o mais possível neutral, impessoal, diretivo (cf. Grim, Harmon e Gromis, 2006; Freebody, 2003:133; Quivy e Campenhoudt, 1998:193; Merton, Fiske e Kendall, 1990).

– *A entrevista semiestruturada ou semidiretiva.* As questões derivam de um plano prévio, um *guião* onde se define e regista, numa ordem lógica para o entrevistador, o essencial do que se pretende obter, embora, na interação se venha a dar uma grande liberdade de resposta ao entrevistado.

A bibliografia (Gillham, 2000; Kvale, 1996; Bogdan e Biklen, 1994; Ghiglione e Matalon, 1992; Quivy e Campenhoudt, 1998; Ludke e André, 1986) aponta a entrevista semiestruturada (ou semidiretiva) como um dos

principais instrumentos da pesquisa de natureza qualitativa, sobretudo pelo facto de não haver uma imposição rígida de questões, o que permite ao entrevistado discorrer sobre o tema proposto 'respeitando os seus quadros de referência', salientando o que para ele for mais relevante, com as palavras e a ordem que mais lhe convier, e possibilitando a captação imediata e corrente das informações desejadas. Pais (2001), ao recomendar as entrevistas semiestruturadas nos estudos (auto)biográficos, nota que nas entrevistas de pendor mais diretivo os entrevistados têm tendência a responder "em termos de 'juízos de valor', de acordo com uma matriz ideológica muitas vezes inconsciente que produz (e que se traduz por) um conjunto de tomadas de posição, de qualificações, de descrições e de avaliações que não podem ser compreendidas fora do contexto em que são produzidas" (p. 108).

Os dados obtidos, geralmente audiogravados e posteriormente transcritos, serão sujeitos à análise de conteúdo (cf. cap. IV-1).

– *A entrevista não estruturada ou não-diretiva.* Ao contrário do tipo anterior, a entrevista não estruturada parte de uma noção de grande complexidade do comportamento humano, pelo que procura entendê-lo sem que para isso avance categorias prévias e delimitadoras da investigação (Patton, 2002; Minichiello et al., 1990). As perguntas derivam da interação, não existindo, portanto, qualquer grelha prévia de questões, respeitando-se, pelo contrário, a lógica do discurso do entrevistado — o que exige muita competência e sensibilidade por parte do investigador. Este tipo de entrevistas é muito utilizado em áreas pouco exploradas do conhecimento científico ou sobre as quais o investigador pretende centrar-se nas narrativas/perspetivas dos participantes, sem partir de enquadramento conceptual prévio.

– *A entrevista informal – conversação.* Este tipo de entrevista tem um papel relevante na investigação etnográfica. Na pesquisa de carácter etnográfico realizada por Amado (Amado, 2001a, 2001b), no final de cada aula observada procurava-se estar com os intervenientes – ou professor ou alunos – no sentido de captar a sua 'perspetiva' sobre as

ocorrências marcantes e traços gerais da aula. Deste modo, também se completava o registo, cruzando informações de ambos os lados e provocando alguns *insights* importantes para a compreensão dos dados. Normalmente, estas entrevistas não eram diretamente gravadas, exigindo que, após a 'conversa', se procedesse ao seu registo o mais fiel possível.

Não havia, portanto, um plano prévio (por isso as designamos por informais), tratando-se, em muitos casos, de verdadeiras 'conversas' ou 'troca de ideias' acerca do *vivido* (que podia não ser o imediato, nem simplesmente o observado), da educação e do papel do professor. Entrevistas deste tipo realizaram-se, praticamente, com todos os professores das turmas envolvidas no referido estudo. Tal como o notaram Hargreaves e colaboradores (1975), ao usarem um procedimento semelhante, não podemos ignorar que se trata de situações estimuladoras de processos interativos importantes e complexos, embora nem sempre versassem sobre os temas da pesquisa. Referem estes autores: "é claro, a partir dos comentários dos professores, que eles nos imputavam um largo espectro de questões implícitas. (...) Os comentários tinham sempre um elemento comum; tomavam todos a forma de tentativa de explicação ou justificação dos seus atos" (*ibid.*, 220). Esta tentativa de justificação, registada igualmente por Amado na pesquisa referida, revelava da parte dos professores uma conceção avaliativa das abordagens que lhes eram feitas, obrigando o investigador a reiterar, explícita ou implicitamente, intenções contrárias (cf. Vasquez e Martinez, 1996:86). As modalidades específicas da entrevista e os momentos da sua realização variaram, em função de objetivos e oportunidades.

III-1.2. Classificação das entrevistas quanto às suas funções

Quanto às respetivas funções podemos classificar as entrevistas do seguinte modo:

- Entrevistas de *investigação-controlo*: a sua função é a de avaliar a adequação de processos com perspetivas ou caracterizações elaboradas pelos sujeitos. A estrutura mais adequada a esta função é a da entrevista diretiva. Será essencialmente sobre este tipo de entrevista que iremos centrar a nossa atenção.
- Entrevistas de *diagnóstico-caracterização*: o seu objetivo é fornecer pistas para a caracterização do processo em estudo. A estrutura mais adequada a esta função é a da entrevista semidiretiva.
- Entrevistas *terapêuticas*: realizadas essencialmente com fins de ajuda e de aconselhamento.

Os investigadores qualitativos estão divididos também quanto à neutralidade da entrevista. Uns consideram que o investigador é neutral e invisível; outros, mais recentemente, reconhecem nela um instrumento pouco neutral, e que, constituindo ela própria um contexto social (entrevistado, entrevistador, espaço, tempo, etc.), não pode deixar de ser influenciada por esse contexto (Fontana e Frey, 2003; 2005; Gillham, 2000; Kvale, 1996).

Considerando este aspeto, o guião da entrevista (o que se questiona e a interpretação que dela se faz exige uma 'desconstrução', de modo a se poder ver, em tudo isso, os efeitos do contexto da entrevista.

III -1.3. A entrevista de investigação semidiretiva

Como técnica de investigação, a *entrevista de investigação semidiretiva* está ao serviço de três propósitos:

- Deve ser usada como principal meio de recolha de informação que tem o seu mais direto apoio nos objetivos da investigação.

É uma técnica que permite um acesso aos discursos dos indivíduos, tal como estes se expressam, ao não-observável: opiniões, atitudes, repre-

sentações, recordações, afetos, intenções, ideais e valores, que animam uma pessoa a comportar-se de determinado modo. No essencial consiste numa técnica capaz de provocar uma *espécie* de introspecção. Note-se, contudo, que a entrevista, como substituto de uma observação de acontecimentos ou comportamentos passados, não obtém senão representações atuais acerca desses acontecimentos. Uma vez que toda a reconstrução é sempre uma alteração, o acesso aos acontecimentos através da entrevista será sempre limitado, a não ser que se pretendam atingir, precisamente, essas representações atuais.

- *Deve ser usada para testar ou sugerir hipóteses, podendo ainda, servir para explorar ou identificar variáveis e relações.*

A este propósito, Matalon (1992) coloca a seguinte questão: "Porque é que queremos conhecer estes 'estados interiores', não observáveis? Interessam-nos por si mesmos, ou na medida em que eles determinam, ainda que parcialmente, os comportamentos?" (p.99).

- *Deve ser usada em conjugação com outros métodos.*

Cohen, Manion e Morrison (2006) sugerem que ela seja usada, por exemplo, para perseguir resultados inesperados, ou para validar outros métodos, ou para entrar nas motivações dos 'respondentes' e nas razões para responderem tal como o fazem. A conjugação de métodos de investigação permite ajuizar da coerência ou incoerência dos resultados e validar os dados obtidos pela entrevista.

Retomando a investigação acima dada como exemplo (Amado, 2001b), as entrevistas semidiretivas e as informais realizadas nesse contexto, serviram as três funções descritas e ofereceram o material central e de maior significado para os propósitos do autor: através delas, e privilegiando 'uma relação de escuta ativa e metódica' chegou ao pensamento 'pedagógico' dos atores (alunos e professores), isto é, ao sentido que eles atribuíam à escolarização em si mesma e às atividades curriculares, ao modo como entendiam os atos de indisciplina e seus fatores,

ao modo como valorizavam as relações que se estabeleciam na aula, ao modo como percebiam todo o conjunto de factos sociais objetivos que aí têm lugar constituindo os aspetos aparentes da 'vida na aula'; para além disso, através das entrevistas, completou-se o conhecimento dos factos e dos comportamentos objetivos a que se ia chegando através da observação 'participante'. Deste modo, todas as técnicas de recolha de informação se tornaram fundamentais, sem conceder o primado a qualquer uma delas.

Esta relação de escuta ativa não é fácil. Recorrendo ainda a Bourdieu (1993:906), "ela associa a disponibilidade total em relação à pessoa entrevistada, a submissão à singularidade da sua história particular, que pode conduzir, por uma espécie de mimerismo mais ou menos dominado, a adotar a sua linguagem e a entrar nos seus modos de ver, nos seus sentimentos, nos seus pensamentos, com a construção metódica, indispensável do conhecimento das condições objetivas, comuns a todas as categorias".

III -1.3.1. Preparação da entrevista de investigação semidiretiva

A condução deste tipo de entrevista implica a atenção a um número variado de aspetos, imprescindível, não só para se obter a informação requerida mas para se ter, também, a garantia de alguma validade. Antes de mais, a entrevista de investigação não se improvisa; pelo contrário, ela exige um elevado esforço de preparação. A propósito da entrevista biográfica diz Bertaux (1997:58) que "quanto mais tivermos ideias claras sobre o que procuramos compreender e sobre o melhor modo de o perguntar, mais podemos aprender seja qual for o informador".

- *A escolha das pessoas a entrevistar*

A questão tem, antes de mais, a ver com o desenho da investigação em causa. Portanto, deve ser resolvida na fase de desenho da investigação.

Acrescentemos apenas que, na maioria dos casos, convém que seja alguém com quem se possa "aprender o máximo" (Merriam, 2002:12), ou que possamos considerar como "testemunha privilegiada" (Quivy e Campenhoudt, 1998:71) das situações que se querem investigar. Isto é, deve tratar-se de pessoas que pela sua experiência de vida quotidiana, pelas suas responsabilidades, estatuto, etc., estejam envolvidas ou em contacto muito próximo com o problema que se quer estudar. Se consistir num grupo de pessoas, convém que elas tenham algo em comum, mas também algumas experiências próprias e diferenciadas (níveis de ensino, localizações, etc.).

• *Estrutura – o guião da entrevista*

A entrevista deve ser estruturada em termos de blocos temáticos e de objetivos, constituindo esse 'instrumento' o que passamos a designar por *guião de entrevista*. Este guião resulta de uma *preparação profunda para a entrevista*⁶⁶, além de ser um instrumento que, na hora da realização da entrevista, ajuda a gerir questões e relações. Por isso, nele constam a formulação do problema, os objetivos que se pretendem alcançar, as questões fundamentais (orientadoras) numa ordem lógica ou prática, e as perguntas de recurso a utilizar apenas quando o entrevistado não avançar no desenvolvimento do tema proposto ou não atingir o grau de explicitação que pretendemos. As questões são prefigurações do que se pretende alcançar na recolha de dados, ajudam o investigador a centrar-se no tema e permitem que avance de uma forma sistemática. Como estamos a falar de uma entrevista semidiretiva, a construção deste instrumento deve presidir a preocupação por não fazer dele um questionário, mas sim um referencial organizado de tal modo que permita obter o máximo de informação com o mínimo de perguntas.

⁶⁶ Realçamos este aspeto porque nem sempre as pessoas têm a noção da necessária preparação, que não se esgota no elenco de uma lista de perguntas ou questões a fazer.

Os objetivos da entrevista hierarquizam-se em gerais e específicos (podendo estes ser descritos por bloco). O primeiro bloco é de apresentação e legitima a situação de entrevista. Nele o entrevistador:

- explicita os seus objetivos e opõe-se à inércia e à resistência natural dos entrevistados (Quivy e Campenhoudt, 1998);
- coloca o entrevistado na situação de colaborador;
- garante o anonimato das informações (Estrela, 1984);
- explica o modo como a entrevista vai decorrer;
- coloca-se ao dispor do entrevistado para esclarecer eventuais dúvidas.

O bloco de apresentação, se tivermos em conta os ensinamentos do interacionismo simbólico, revela-se de enorme importância. A explicitação dos objetivos do investigador anula ou minimiza a tentativa de os adivinhar por parte do investigado e evita interpretações enviesantes das perguntas (Foddy, 2002:23).

Os restantes blocos servirão para guiar a entrevista em direção às temáticas que interessa explorar. A elaboração do guião deve basear-se em diversas fontes, tais como a experiência profissional e conhecimentos anteriores adquiridos na área, nas sondagens prévias resultantes de contactos informais com pessoas pertencentes ao universo que se quer explorar, numa possível entrevista exploratória e na revisão da literatura feita sobre as áreas de incidência do estudo.

Tratando-se de um instrumento fundamental para a correta e útil condução da entrevista, é conveniente fazer um teste-ensaio deste guião. Esse procedimento consiste em fazer algumas (pelo menos duas) entrevistas com base no guião a elementos do universo a estudar (mas que não fazem parte do grupo de sujeitos da investigação) e analisá-las de seguida no sentido de saber se os objetivos previstos foram ou não alcançados.

Damos de seguida um exemplo (quadro nº.1) forçosamente truncado mas suficientemente explícito para ilustrar o que vimos dizendo.

GUIÃO DE ENTREVISTA

Entrevistador: _____
 Entrevistado: _____ Data: ____/____/____ (____) Local: _____
 Recursos: _____

BLOCOS	Objetivo do bloco	Questões orientadoras	Perguntas de recurso e de aferição
BLOCO - 1 Legitimação de entrevista	Explicar a situação. Criar ambiente propício à entrevista	Agradecer a disponibilidade; informar sobre o uso do gravador; explicitar o problema, o objetivo e os benefícios do estudo; colocar o entrevistado na situação de colaborador; garantir confidencialidade dos dados; explicar o procedimento.	
BLOCO 2 História das experiências de formação docente na área de Educação Física antes do curso de especialização.	Obter dados sobre a formação docente na área de Educação Física na Educação Infantil antes do curso de especialização que compõe o objeto de estudo da pesquisa.	Fale sobre suas experiências de formação na área de Educação Física na Educação Infantil antes do curso.	Como foram as suas experiências na área de Educação Física para trabalhar numa escola infantil? Quais as limitações? Quais as contribuições? Citar exemplos, por favor.
BLOCO 3 Prática pedagógica em Educação Física na Educação Infantil antes do Curso de Especialização em Ensino de Artes e Educação Física na Infância.	Obter dados sobre a prática pedagógica na área de Educação Física na Educação Infantil antes do curso de especialização que compõe o objeto de estudo da pesquisa.	Conte como era a sua prática relacionada com as atividades da Educação Física antes do curso.	Como eram desenvolvidas em sala de aula as atividades relacionadas com a temática da Educação Física antes do curso (tempo, espaço, atividades)? Como aconteciam as atividades? Havia planeamento e discussão sobre os elementos didácticos pedagógicos da área (objetivos, conteúdo, atividades, avaliação)? Citar exemplos, por favor.
BLOCO ... 6 Síntese e meta-reflexão sobre a própria entrevista.	Captar o sentido que o entrevistado dá à própria situação da entrevista	O que pensa dos objetivos desta mesma investigação, e como vê o contributo que pôde dar à mesma.	Gostaria de acrescentar mais alguma coisa ao que foi dito?
Agradecimentos			

Quadro n.º 1 - Modelo de um guião de entrevista
 (exemplo adaptado de Caspistrano, 2010)

• Redação das questões e perguntas de recurso

A problemática em torno da 'pergunta' é fundamental, para uma entrevista, uma vez que a 'resposta' depende das condições da interrogação, isto é, natureza, ordem, contexto, reformulação, clareza, etc. (e.g., Kvale, 1996; Gillham, 2000; Gray, 2004; Rubin e Rubin, 2005). Na entrevista semidiretiva as questões a colocar devem ser:

- abertas: possibilitando respostas nos próprios termos dos entrevistados e minimizando a imposição de respostas. Neste sentido evitam-se perguntas dicotômicas que sugiram respostas de *sim* ou *não* e que poderiam criar uma atmosfera de interrogatório;
- singulares: quer dizer, que não contenham mais que uma ideia, deste modo evita-se a possível confusão ou tensão no interlocutor;
- claras: o que leva à utilização de uma linguagem inteligível e que parta, quanto possível, do quadro de referência da pessoa entrevistada;
- neutrais: não devem minar a neutralidade com respeito ao que diz o entrevistado. Isto implica um ambiente tranquilo, de confiança, sem interrogatórios nem julgamentos (Abeledo, 1989).

Contudo, pode dizer-se que, no respeitante à 'abertura', consoante os casos (tendo em conta o momento da entrevista, a própria questão, etc.), podem combinar-se questões mais fechadas e diretivas com questões mais abertas e flexíveis (Kvale, 1996; Gillham, 2000; Merriam, 2002). Por outro lado, a literatura recomenda que as questões não sejam demasiado precisas, mas que também não deixem uma abertura absoluta (Albarello et al., 1997:87; Quivy & Campenhoudt, 1998:72; Bell, 2002:122).

• Tipo das perguntas ou questões

As perguntas podem ser analisadas (ou estruturadas) segundo um conjunto diferenciado de tipos, em função dos temas que abordam:

- *perguntas de experiência/comportamento* – relacionam-se com o que uma pessoa faz ou fez e, portanto, com a descrição de experiências – e.g.: *que tipo de coisas faz nesta atividade?*
- *perguntas de opinião/valor* – pretendem entender os processos cognitivos e interpretativos do entrevistado – e.g.: *qual é a sua opinião sobre a regionalização?*
- *perguntas de sentimento* – com o objetivo de compreender as respostas emocionais do entrevistado face às suas experiências e pensamentos – e.g.: *que sentes quando te tratam por essa alcunha?*
- *perguntas de conhecimento* – permitem descobrir a informação factual do entrevistado; e.g.: *que fazer para conseguir uma boa entrevista?*
- *perguntas sensoriais* – permitem saber o que o entrevistado ouve, palpa, cheira, etc.
- *perguntas de ambiente/demográficas* – para a identificação do entrevistado (Patton, 1990; Maykut e Morehouse, 1994:90-91)

• *Sequência das perguntas ou questões*

Como se pretende uma grande flexibilidade por parte do entrevistado, a ordem das questões deve ser em função do desenvolvimento da entrevista. No entanto é aconselhável:

- começar por experiências atuais ou próximas, de modo a 'quebrar o gelo';
- avançar com questões mais factuais do que opinativas;
- deixar as questões mais específicas, de opinião, interpretação e sentimentos, para fases intermédias ou finais.

Matalon (1992) chama a atenção para o facto de as respostas do entrevistado não dependerem apenas de condições externas, mas do que se passa durante a própria entrevista, isto é, depende do próprio discurso que se vai construindo, através das diferentes etapas do processo, e da confiança que o entrevistado vai adquirindo em relação ao entrevistador (Fontana e Frey, 2003; Rubin e Rubin, 2005). Daí que seja expectável que a resposta inicial seja mais superficial, estereotipada e banal, do que a posterior – esta é mais pessoal e, por vezes, contraditória em relação à primeira. Mas,

por esse facto, surgem alguns problemas que põem em questão a validade da entrevista, como método de investigação. Com efeito, pergunta ainda Matalon (1992): "Não podemos pensar que o sujeito *produz* mais do que *descobre*, que ele constrói ao mesmo tempo o seu discurso e o seu objeto, em resposta à pergunta do investigador e em função dela?" (p.99).

• *Outros aspetos a ter em conta na preparação e transcrição*

Na preparação de uma entrevista há todo um conjunto de outros aspetos a considerar, como:

- a duração;
- o número de sessões;
- o lugar onde se vai realizar a entrevista;
- a identidade e o número de participantes na interação;
- a possibilidade ou não de usar o gravador;
- como tomar notas em especial dos comportamentos não verbais;
- como se vai fazer a transcrição.

Sobre a transcrição, uma das questões mais frequentes relaciona-se com a exigência de fidelidade ao discurso do entrevistado. Geralmente aponta-se para a necessidade absoluta dessa fidelidade. Para isso, há que ter muito cuidado não só na captação das palavras usadas, como em outros aspetos tais como a pontuação da fala (as pausas e o tom de voz). A fidelidade exige vírgulas, pontos, reticências, exclamações... O que não é nada fácil e pressupõe várias escutas – a que alguns investigadores (Crusoé et al., 2008; Crusoé, 2009; Silva, 2006) chamam 'escuta sensível' – que permitam aproximar-nos "não do acontecimento de falar, mas do que foi dito" (Geertz, 1989:14, cit. por Crusoé, 2009) pelos entrevistados. Mas não ter este cuidado deve considerar-se uma falta de respeito e de ética, ao mesmo tempo que pode dar azo a uma interpretação menos correta do discurso registado.

Coloca-se ainda, muitas vezes, uma pergunta sobre se é importante ou não transcrever tudo. Embora a resposta mais geral vá no sentido afirmativo, pensamos que isso poderá ser uma decisão a tomar na base do bom senso e que tenha em conta os objetivos do trabalho, o tempo, o orçamento, etc.

O facto é que a entrevista transcrita permite o manuseio indispensável na sua análise, além de permitir melhor conservação e melhor acesso aos dados.

Outro aspeto importante é saber quem deve fazer a transcrição. Claro que a decisão vai depender de vários fatores, desde o orçamento à urgência (uma vez que é um processo moroso). Contudo, ela de preferência será feita por quem conduziu a entrevista e por quem a vai analisar. A primeira condição permite uma maior fidelidade; a segunda oferece uma maior aproximação ao texto dando, logo à partida, uma segunda⁶⁷ ideia das temáticas mais ou menos exploradas. Como diz Queiroz (1991), neste caso "transcrever significa, assim, uma nova experiência da pesquisa, um novo passo em que todo o processamento dela é retomado, com seus envolvimento e emoções, o que leva a aprofundar o significado de certos termos utilizados pelo informante, de certas passagens, de certas histórias que em determinado momento foram contadas, de certas mudanças na entonação da voz" (p. 88). Também, por isso mesmo, diz Girardello (2008), que a transcrição feita pelo analista é 'um trabalho delicado' e que "costuma consistir em espaço de intensa produção teórica" (p. 294).

III - 1.3.2. *Condução da entrevista de investigação semidiretiva*

A realização e condução de uma entrevista, para além da preparação com base em objetivos e temas, exige um determinado estilo de interação, bem como todo um conjunto de preocupações no sentido da sua validade como instrumento científico. É sobre esses aspetos que passamos a deter-nos.

• *Estilo e gestão da interação*

A bibliografia (cf. Kvale, 1996; Bell, 2002; Fontana e Frey, 2003; Bogdan e Biklen, 1994) aponta para um conjunto de recomendações a propósito da gestão da entrevista, as quais sintetizamos nos tópicos que passamos a apresentar. Assim, o entrevistador deve:

- apresentar-se como alguém que pretende aprender;
- ganhar a confiança do entrevistado;
- evitar, na medida do possível, dirigir a entrevista;
- dar a palavra;
- evitar interrogatórios;
- não cortar nem interferir;
- não fazer perguntas que influenciem o entrevistado;
- utilizar frequentes sinais verbais e não verbais de reforço, estímulo;
- procurar, apesar dos estímulos, manter-se com alguma neutralidade;
- não restringir a temática abordada, possibilitando o alargamento dos temas propostos e a informação espontânea de temas previstos no guião, mas ainda não abordados;
- evitar compartimentações estanques dos temas;
- esclarecer os quadros de referência (conceitos e situações) utilizados pelo entrevistado;
- certificar-se que o entrevistado o entende e é entendido;
- tomar notas de modo discreto.

Silva (2002), a propósito do que, na esteira de Kaufman (1996), designa por 'entrevista compreensiva', considera que o entrevistador deve entrar no mundo do entrevistado sem se tornar um duplo dele. Segundo a autora, é necessário encontrar a boa questão no desenvolvimento da entrevista e a melhor questão não é encontrada no guião previamente preparado, mas a partir do que diz o entrevistador. De facto, todas estas exigências implicam, por parte do entrevistador, uma constante atenção aos processos de modo a corrigi-los, a melhorá-los e a colocar-se na posição de quem sabe que o que "interessa está na personagem a entrevistar" (Guerra, 2008:18).

• *Fenomenologia da interação e validade do método*

Vários são os problemas que se põem à entrevista e à validade do discurso que aí se produz (e.g., Kvale, 1996; Gillham, 2000; Patton, 2002; Alasuutari, Bickman e Brennan, 2008). Os resultados são, com efeito, muito dependentes das condições objetivas (muitas delas já referidas) e subjetivas

⁶⁷ A primeira foi no próprio momento da entrevista.

(derivadas das motivações e interpretações mútuas dos intervenientes) em que um tal discurso se produz. Vejamos algumas dessas condições subjetivas:

- há muitos fatores que diferem de uma entrevista para outra, tal como a mútua confiança, a distância social e o controle dos entrevistadores;
- o entrevistado pode não se sentir à vontade e adotar técnicas de evitamento, se as questões forem muito íntimas;
- quer o entrevistador, quer o entrevistado podem querer guardar segredo acerca do que está em seu poder declarar;
- muitas questões evidentes para uns podem ser relativamente obscuras para outros, mesmo quando há intenção de comunicação genuína (Cohen e Cohen, 1980);
- as próprias questões colocadas devem ser tomadas como 'parte dos dados' porque nunca serão neutras e 'desinteressadas' (Baker, 1997, cit. por Freebody, 2003:137);
- há que identificar quais as motivações do entrevistado ao aceitar a entrevista. Podem ser favoráveis, como o altruísmo (desejo de ajudar), a busca de satisfação emocional (oportunidade para exprimir as suas opiniões, ou de partilhar recordações e emoções associadas, por exemplo, a uma situação de luto, como observado em Granja, 2013), e a busca de satisfação intelectual (um tema que agrada). Mas também podem ser desfavoráveis, como o desejo de ser avaliado positivamente, o que provoca riscos quanto à validade da informação;
- no processo de interação pode dizer-se que o entrevistado procura construir sua identidade face ao entrevistador (Bourdieu, 1993; Silva, 2002). "Nesse sentido duas posturas são características do entrevistado: 1) Trabalhar a sua unidade (o que é mais frequente) concentrando-se em suas opiniões e em seus comportamentos. O entrevistado se bate contra o entrevistador quando ele revela as contradições. 2) Utilizar a situação da entrevista para se interrogar sobre suas escolhas, auto-analisar-se. Alguns entrevistados tanto podem ir muito longe nesta postura (como em um parêntese), como voltar a trabalhar e defender de novo sua integridade identitária" (Silva, 2002, s.p.).

- tendo em conta as alíneas anteriores, as respostas dos entrevistados "necessitam de ser tratadas mais como justificações do que como informação verdadeira" (Baker, 1997, cit. por Freebody, 2003:137).

Estas e outras questões, resultantes da consideração da entrevista como uma situação de interação determinada por diversos fatores, levam muitos dos seus críticos a concluir que ela, mais do que um método para recolher dados, é um método para os produzir (Baker, 1997, cit. por Freebody, 2003:137).

Face a esta variabilidade do discurso da entrevista, as grandes interrogações que se põem ao investigador que utiliza este método são, como refere Matalon (1992), a de saber como inferir, a partir do discurso particular obtido, a informação desejada e, ainda, a de como determinar quais são as condições em que será produzido o discurso mais adequado ao que se procura. Coloca-se, além de tudo isto, a questão da interpretação. Esta é uma questão séria tendo em conta, por um lado, o enorme manancial de dados; por outro, devido a muitos aspetos contraditórios que se oferecem nesses mesmos dados e, também, à inevitável influência do investigador.

Um dos aspetos críticos apontados é o facto de que, na maior parte da investigação, a preocupação analítica vai no sentido de procurar o que há de comum no pensamento dos entrevistados, pondo de parte o que os distingue. Ora, o que é tido como comum é determinado, muitas vezes, pelas premissas teóricas dos investigadores e pelo modo como essas premissas influenciaram a pergunta e o que se perguntou (Freebody, 2003).

III -1.4. Outras modalidades de entrevista

Para além da entrevista de investigação semidirectiva, e de todas as que classificámos quanto aos objetivos e quanto à função, outras modalidades têm surgido com maior ou menor distanciamento em relação ao que já dissemos. Os motivos para esta grande variedade prendem-se com questões diversas. Umam vão no sentido de responder a algumas objeções de carácter epistemológico como, por exemplo, a da influência do entrevistador na interação ou a possibilidade de obter informação que passa

pelo crivo de alguma intersubjetividade (por exemplo, o *grupo focal* ou a entrevista polifônica⁶⁸); outras surgem num sentido mais pragmático, como o da obtenção mais rápida e mais variada de informação (no caso, por exemplo, da entrevista de grupo).

III -1.4.1. A entrevista de grupo

Uma técnica de entrevista frequentemente utilizada na investigação educativa é a *entrevista de grupo*. É preciso ter em conta, como diz Mucchielli (1968), que a entrevista de grupo "só se pode praticar sobre um grupo existente como grupo social, ou como emanção de um grupo social mais vasto" (p. 6). O entrevistador tem, pois, que interessar-se pelo grupo e pelo que é vivido pelo grupo. Não é o universo privado que conta, mas o conjunto das significações específicas do grupo. Contudo, há uma série de dificuldades a ter em conta neste tipo de entrevista:

- o grupo vai ter reações de defesa - reage como uma entidade coletiva;
- o universo coletivo do grupo só existe para o próprio grupo. Quanto mais é um grupo 'coalescente', isto é, quanto mais tem uma alma, mais ele "tem a sua linguagem, seus modos de reação, seus sinais de convivência, suas alusões secretas, a sua memória comum..." (*ibid.*);
- os membros do grupo nunca refletem sobre o 'vivido' coletivamente; ele é, em primeiro lugar uma realidade não refletida.

Blanchet, (1993:222), referindo o trabalho pioneiro de Banks (1957), lembra três questões fundamentais a colocar sobre a validade de uma entrevista de grupo:

- "a discussão de grupo realizada junto de uma população determinada produz uma informação unívoca (*consensus information*) sobre o universo partilhado por esta população?
- os resultados obtidos depois da análise de conteúdo do material produzido no grupo são diferentes dos resultados obtidos tendo em conta as respostas das mesmas pessoas quando entrevistadas individualmente?
- os mesmos indivíduos respondem diferentemente às mesmas questões, segundo são entrevistados conjuntamente com colegas ou individualmente?".

No referido estudo chegou-se à conclusão de que a entrevista de grupo "frente aos participantes situa-se na modalidade do consenso, mais do que permite a expressão dos conflitos internos ao grupo" (Blanchet, 1993:223). O facto é explicado do seguinte modo: "as entrevistas de grupo fazem aparecer, sobretudo, as opiniões mais fortes, contrariamente àquelas em que os participantes são menos seguros; por outro lado, observa que as opiniões minoritárias correm o risco de não aparecer na discussão do grupo, se não forem opiniões de participantes muito motivados para as defender" (*ibid.*).

Há, portanto, o risco de, com metodologias diferentes, se chegar a resultados diferentes. Por outro lado, a entrevista de grupo faz emergir o consenso - reivindicações, contestação, ostracismo em relação aos que se colocam do lado da escola, do professor ou do patrão, por exemplo. Nota-se assim que cada palavra pronunciada se encontra carregada de consequências potenciais para quem a pronuncia, e é menos perigoso procurar o consenso do grupo do que expressar ideias que levem ao conflito.

III -1.4.2. Estudos com grupos de referência - grupo focal

A técnica do Grupo Focal (*Focus Group Studies*) consiste em envolver um grupo de representantes de uma determinada população na discussão de um tema previamente fixado, sob o controlo de um moderador que estimulará a interação e assegurará que a discussão não extravase do

⁶⁸ Na entrevista polifônica (*polyphonic interviewing*) "são reportadas as perspetivas múltiplas de vários entrevistados e discutidas as diferenças encontradas entre elas" (Fontana e Frey, 2003: 81). Esta discussão feita em grupo pode levar, aliás, a descobertas coletivas de grande impacto na vida pessoal de cada sujeito envolvido no processo.

tema em 'foco'. É no contexto da interação que se espera que surjam as informações pretendidas.

Trata-se, portanto, de um exame em profundidade de um tópico pouco conhecido (Fontana e Frey, 2003; Krueger e Casey, 2000; Greenbaum, 1998; Debus, 1990; Morgan, 1998; 2004; Krueger, 1988; 1998), mas relacionado com a vida quotidiana das pessoas e que produz um amplo corpo de dados expressos na própria linguagem dos respondentes e do seu contexto (possuem, pois, uma validade ecológica que não se encontra nos questionários). Procura-se, nessa auscultação, dar conta da experiência, das atitudes, dos sentimentos e das crenças dos participantes acerca do tema em causa (e.g., o consumo de um produto, o impacto de determinada legislação), tendo em linha de conta a interação e as reações que se geram no interior de um grupo e em virtude do tópico em discussão. Nesta perspetiva, concordamos que o "*grupo focal* capta uma multiplicidade de perspetivas e de processos emocionais no interior de um grupo" (Gibbs, 1997: s/p).

A interação que se gera no interior do grupo é, portanto, o principal meio e fonte de produção de dados e é a sua principal característica – o que distingue esta metodologia de outras estratégias de investigação, inclusive da simples entrevista de grupo. Parte-se do princípio de que "a interação será produtiva ao alargar o leque de respostas possíveis, ao reativar detalhes esquecidos da experiência, ao liberar os participantes de inibições relativamente à divulgação da informação" (Merton et al., 1956, cit. por Catterall e Maclaran, 1997, s/p.). A outra característica identificadora é o facto de o método se centrar num tópico (foco) particular e específico. Em síntese, nas investigações através de *grupo focal* podemos encontrar objetivos do género:

- identificar a informação que existe em determinado meio sobre um certo fenómeno ou tema. Ao passo que o questionário procura saber com que frequência, magnitude (e coocorrência) esses fenómenos se verificam;
- identificar as diferenças de pensamento e o leque de ideias existente acerca de determinada realidade num determinado contexto;
- dar conta do tom de voz, da comunicação gestual e do envolvimento emocional, comuns nas situações em que se discorre e se fala sobre determinado tópico;

- identificar a linguagem comum (argumentos, crenças e mitos) em torno de um tópico. O que é conhecido por todos e o que exige esclarecimentos por parte de outros participantes;
- realizar um estudo piloto sobre um determinado tópico (decorrente, por exemplo, da informação previamente recolhida por questionário). Em especial, este tipo de estratégia de investigação permite gerar hipóteses que virão depois a ser testadas através de métodos quantitativos (Powell e Single 1996, cit. por Gibbs, 1997, s/p.);
- estimular o aparecimento de novos conceitos e diagnosticar problemas;
- contribuir para a formulação de questões e categorias de resposta de questionário estruturado, em especial, descobrindo o modo como no universo dos futuros inquiridos se pensa e se fala acerca do tema a abordar pelo questionário (Hoppe et al., 1995 e Lankshear 1993, cit. por Gibbs, 1997, s/p.).

Entre os exemplos de temas abordados por esta técnica, destacamos vários retirados da literatura:

- como é que os pais conseguem gerir os necessários cuidados com seus filhos e as exigências colocadas pela carreira profissional?
- como reagem os pais a um conceito específico relacionado com o cuidado dos filhos?
- como levar por diante, junto de adolescentes, um projeto de educação de prevenção da sida?

Segundo Calder (1977, cit. por Catterall e Maclaran, 1997), tendo em conta os objetivos e a investigação realizada, pode dizer-se que as grandes linhas de trabalho com esta metodologia têm seguido três orientações principais: exploratória, clínica e fenomenológica.

• *Preparação da entrevista de grupo focal*

Existe alguma liberdade e variedade de formas de aplicação do *grupo focal*, dependendo dos seus objetivos (Fontana e Frey, 2003). Há aspetos

em grande parte comuns à entrevista de investigação semidiretiva e à entrevista de grupo. Contudo, também há algumas especificidades que convém ter em conta:

- definir e clarificar os conceitos ou questões que devem ser investigados. Esta é uma condição prioritária; ter questões à partida guiará a seleção dos respondentes, o tipo de questões a colocar durante as sessões e o tipo de análise a realizar posteriormente; fará, igualmente, jus à designação de 'grupo focal'. É necessário que os conceitos a clarificar sejam poucos, a fim de ser examinados com detalhe. Exige-se que as palavras de apresentação, iniciais, sejam bem preparadas, pois influenciam extraordinariamente o desenrolar da entrevista;
- elaborar um guião da entrevista, como nas outras modalidades. Neste caso, porém, é importante que as questões sejam abertas, de modo a que se dê conta do que pensam as pessoas sem as questionar de modo direto. Devem estimular-se linhas de pensamento que não estavam previstas antecipadamente no guião;
- tal como nas outras entrevistas, há que garantir, à partida, a confidencialidade. Dado tratar-se de um grupo, há que encorajar, também, os participantes a manterem confidencialidade acerca do que se disser na sessão;
- as questões devem ser formuladas numa linguagem acessível. Há que estimular os participantes a "partilhar a sua experiência pessoal voluntariamente e de modo a conferirem uma base às suas opiniões. Uma tal informação pessoal pode ser útil, ajuda a enraizar a discussão na realidade e serve como um referente concreto quando questionamos acerca do que é pessoal ou comum" (Knodel, 1993:37). É necessária, pois, uma atmosfera aberta, de modo a que os participantes se sintam à vontade para colaborar e partilhar ideias e sentimentos. Não se procuram consensos;
- devem ser preparadas condições que ofereçam alguma comodidade, causem pouca retração aos participantes e estimulem a comunicação (mesa redonda, refrescos, sossego, etc.). Este tipo de entrevista tem lugar em variadíssimas situações. Claro que o melhor seria evitar

situações perturbadoras, como a existência de equipamentos de gravação, etc.. Estes, porém, são fundamentais e, a sua presença, mais ou menos discreta, carece sempre de conhecimento e autorização dos participantes.

• *A escolha dos participantes nos grupos a entrevistar*

- Nem todos os tópicos são bons para qualquer pessoa; há que saber escolher as pessoas para os tópicos que se tem em vista. Os tópicos terão sempre alguma relação com a experiência dos entrevistados (Gatti, 2005). Os selecionados serão pessoas capazes de participar (a timidez, dificuldade de trabalhar em grupo, etc., podem ser obstáculos), e terão alguma capacidade reflexiva;
- dentro do possível, os participantes não devem conhecer-se uns aos outros;
- a escolha dos membros do grupo será feita ao acaso. A escolha por conveniência pode contribuir para a distorção dos dados;
- quanto à homogeneidade do grupo (a mesma idade, estatuto semelhante, etc.) ou à falta dela, quem a determina são os objetivos do investigador. A homogeneidade permite uma maior profundidade na recolha de dados, na medida em que os participantes se identificam mais facilmente com a experiência coletiva (idiossincrasia dos dados) e, também, se inibem menos do que com a presença de indivíduos com características muito diferentes, em termos de idade, de estatuto social, etc.. Por exemplo, a presença de pais num grupo de adolescentes seria certamente inibidora para estes, e vice-versa (suponha-se o caso em que se espera que os pais falem sobre a rebeldia dos mais novos). Pode ser inibidor misturar pessoas do sexo feminino e masculino, ou de proveniências culturais diferentes. Contudo, se se considera como objetivo estudar a interação entre pais e crianças então o grupo deveria ser composto por uns e outros (Stewart e Shamdasani, 1998); num grupo homogêneo não sobressaem as diferenças de opinião;

- quanto ao número de pessoas por sessão e à existência, ou não, de incentivos aos participantes, a bibliografia aponta para números muito variados de participantes: dos 4 aos 15! Esta decisão dependerá, por certo, dos objetivos, do tema e de outras condições. Quanto a possíveis incentivos, há estudos que podem contemplar estímulos financeiros aos participantes, o que deverá ser previsto no orçamento. Mas os mesmos podem ser meramente simbólicos ou morais: valorização da sua própria experiência, oportunidade de colaborar numa equipa de investigadores, etc;
- uma sessão apenas com cada grupo não permite saber se determinada característica tem a ver com a natureza do grupo ou com o modo como a sessão foi conduzida. Por isso, uma investigação através do *grupo focal* terá de contemplar vários grupos. Há estudos realizados com uma entrevista por cada grupo (por e.g. Burgess 1996, cit. por Gibbs, 1997, s/p.), outros que fazem várias entrevistas ao mesmo grupo.

• *Fenomenologia da interação*

O moderador deve ser um conhecedor da dinâmica de grupos e das técnicas da entrevista (em especial, saber ouvir, falar pouco e não avançar com os seus ponto de vista). Esta é uma exigência fundamental, porque pode ajudar o investigador a identificar as condições que promovem a interação e a discussão aberta dentro do grupo, e permite melhor distinguir, na análise dos dados, o que foi dito e feito no grupo precisamente devido às condições que foram criadas (Catterall e Maclaran, 1997).

É importante que o moderador esteja por dentro da cultura dos investigadores; isso dá-lhe grande sensibilidade para entender as questões postas, os ditos e os não ditos (e.g., através da análise do comportamento não-verbal dos participantes), tabus (que exigem muita prudência para serem esclarecidos). Suponha-se, por exemplo, uma investigação realizada em meios conservadores sobre planeamento familiar; ou quando essa investigação remete para aspetos muito particulares da vida privada das pessoas.

O moderador deve saber quando intervir, ser mais ou menos diretivo em função dos objetivos da pesquisa, colocar questões mais genéricas

(em ordem, por exemplo a identificar as representações gerais acerca do problema em estudo), ou mais específicas (em ordem, por exemplo, a saber se determinada informação foi assimilada pelos entrevistados).

A bibliografia geral apresenta um conjunto de recomendações ou regras básicas (*ground rules*) que sintetizam os aspetos acima referidos, como:

- tratar os participantes como seres humanos;
- atender ao seu conforto físico e segurança;
- assegurar a privacidade dos participantes;
- esclarecer os meios usados para gravar a sessão;
- manter o foco no tema em questão;
- manter as pessoas ativas exprimindo claramente a pergunta, dando tempo a que cada participante exprima (e grave) a sua resposta, facilitar a discussão das respostas (perguntas entre os participantes para esclarecimento mútuo, reconsideração do posicionamento de cada um sobre o tema, etc.);
- manter a discussão na linha pretendida (focando o tema);
- evitar a inibição dos respondentes;
- todos os respondentes devem contribuir sem que uma opinião domine as outras, ou seja preferida pelo moderador;
- fechar a discussão por cada resposta finalmente trabalhada, fazendo uma síntese antes de avançar (pode haver um anotador na sessão a quem caiba esta tarefa);
- completar os registos, após as sessões, com notas acerca do clima da reunião e de outros aspetos que se considerem relevantes.

• *A análise e a interpretação dos dados*

As sessões devem ser vídeo-gravadas ou áudio-gravadas com autorização das pessoas participantes e, depois, transcritas (claro que esta exigência depende dos objetivos das entrevistas). A seguir far-se-á a análise de conteúdo (dos dados que anteriormente se definiram como relevantes para a pesquisa), podendo partir-se dos tópicos do guião e tendo em conta os objetivos da pesquisa (Gatti, 2005; Rubin e Rubin, 2005).

Claro que a própria transcrição faz perder muitos dados, mormente os não verbais. Estes dados podem completar-se se houver notas tomadas (por um outro observador) ou se houver uma vídeo-gravação (a sua utilização, contudo, deve estar prevista no plano da análise). Os dados serão cuidadosamente analisados, quantitativa e qualitativamente, através dos processos geralmente usados na Análise de Conteúdo (cf. Parte IV deste manual).

No entanto, porque a interação é um fenómeno central no *grupo focal*, a dinâmica que se gerou no interior do grupo tem de ser considerada na análise. Devem ter-se em conta os períodos de desenvolvimento das interações no grupo (estágios iniciais de formação e de desenvolvimento) e a sequência das trocas, para se perceberem, de forma contextualizada, os conteúdos (Gatti, 2005; Morgan, 1998; 2004). É possível que numa fase inicial as ideias sejam contraditórias em relação ao que se afirma posteriormente. Anote-se a qualidade dos atos verbais em cuja análise se podem usar sistemas como o de Bales (1950): área sócio emocional positiva e negativa, área de tarefas, etc. (cf. Izquierdo, 1996:89). Há que atender ao facto de as pessoas estarem em grupo, o que uniformiza muitas das opiniões dos participantes, de modo que o que sobressai é um pensamento mais coletivo do que individual.

O *grupo focal* surge como uma boa metodologia para uns fins, menos boa para outros. Uma das vantagens é a de permitir uma certa rapidez na colheita da informação. Que isto seja bem entendido, uma vez que todos os requisitos prévios (preparação, guião, escolha dos participantes etc.), são consideravelmente consumidores de tempo para o entrevistador, para não falar já das transcrições e da análise subsequente. Mas a interação com os respondentes, possibilitando esclarecimentos das suas respostas e atenção a comportamentos não verbais, é a sua principal característica e uma grande vantagem. Isto exige que o moderador esteja familiarizado com a problemática em discussão e evidencie sensibilidade à cultura dos investigados (o que lhe permite maior e mais profunda compreensão das respostas e questões colocadas). Possibilita, portanto, um conjunto de informações que não seriam suscetíveis de ser colhidas por outro meio, mas que, também por isso mesmo, dificilmente serão passíveis de generalização. Por outro lado, há sempre o perigo de o grupo ser dominado por um dos seus membros (Fontana e Frey, 2003:73; Krueger e Casey, 2000; Morgan, 1998; 2004; Krueger, 1998).

EDIÇÃO

Imprensa da Universidade de Coimbra
Email: imprensauc@ci.uc.pt
URL: http://www.uc.pt/imprensa_uc
Vendas online: <http://livrariadaimprensa.uc.pt>

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Imprensa da Universidade de Coimbra

CONCEPÇÃO GRÁFICA

António Barros

INFOGRAFIA

Mickael Silva

EXECUÇÃO GRÁFICA

Gráfica de Coimbra

ISBN

978-989-26-0655-2

DEPÓSITO LEGAL

366011/13