

CONSIDERAÇÕES SOBRE A ELABORAÇÃO DE ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

Eduardo José Manzini
UNESP – Campus de Marília

MANZINI, Eduardo José. *Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada*. (In) Maria Cristina Marquezine, Maria Amélia Almeida, Sadao Omote (orgs.). Colóquios sobre pesquisa em educação especial. Londrina: Eduel, 2003. p 11-25.

A entrevista tem se configurado como um instrumento ou como método de coleta de informações amplamente utilizado em pesquisas em Educação, Psicologia e Sociologia.

Vários estudiosos da área têm apontado uma ampla gama de questões no que se refere ao uso da entrevistas, que podem ser divididas, didaticamente, em três grupos: (a) questões relacionadas ao planejamento da coleta de informações; (b) questões sobre variáveis que afetam os dados de coleta e futura análise; e, (c) questões que se referem ao tratamento e análise de informações advindas de entrevistas.

Dentre as questões que se referem ao planejamento da coleta de informações, podemos citar algumas, tais como, a necessidade de planejamento de questões que atinjam os objetivos pretendidos, a adequação da seqüência de perguntas, a elaboração de roteiros, a necessidade de adequação de roteiros por meio de juizes, a realização de projeto piloto para, dentre outros aspectos, adequar o roteiro e a linguagem (Goode e Hatt, 1979; Manzini, 1990, 1991; Rea e Parker, 2000).

Dentre as questões que enfocam variáveis que afetam a coleta de informações e os futuros dados, podemos citar a influência da intervenção do entrevistador na produção do discurso do entrevistado (Gilbert, 1980; Brenner, 1985; Blanchet, 1988; Dias, 1997), a influência da intervenção do entrevistador nos processos de raciocínio do entrevistado (Manzini, 1995; Manzini e Simão, 2001) e a influência da intervenção do entrevistador nos processos de memória do entrevistado (Discovery Channel, 2001).

Dentre as questões que se referem ao tratamento e análise das informações advindas de entrevistas, podemos observar a metodologia de análise empregada, tais como, análise de conteúdo (Bardin, 1977), análise de relato verbal (Engelmann, 1983, 1985; Tunes, 1984; Tunes e Simão, 1998), análise estatística, análise jornalística e análise interpretativa, esta última, geralmente baseada em uma teoria específica como, por exemplo, a Psicanálise.

A preocupação com aspectos metodológicos da entrevista parece ter levado os programas de pós-graduação a manterem, em sua grade curricular, disciplinas específicas que tratam desse assunto, como é o caso do Programa de Pós-Graduação em Educação da Unesp – Campus de Marília.

Apesar dos cuidados com a formação de novos pesquisadores é possível verificar, principalmente pelas participações em bancas de Exame Geral de Qualificação, vários deslizos metodológicos no que se refere à elaboração de roteiros, elaboração de perguntas a serem feitas no momento da entrevista, condução do processo de entrevista e, especialmente, dificuldades advindas do processo de análise e síntese de dados de natureza verbal.

Essas dificuldades, sobre o uso da entrevista como processo para coleta e análise de informações, têm sido discutidas nas disciplinas *Coleta de dados por meio de entrevistas e diálogos* e *Análise de dados em entrevistas e diálogos*, que fazem parte da grade curricular do Programa de Pós-Graduação em Educação, da Unesp – Campus de Marília. Ambas as disciplinas têm se constituído em um espaço para verificar as dificuldades de novos pesquisadores, bem como dos mais experientes (doutorandos), e para promover discussão e implementar diversas formas de coleta e de análise de dados advindos de entrevistas. Esse espaço acaba configurando-se em um laboratório para pesquisa sobre o processo de elaboração e utilização de roteiros e para análise de dados de natureza verbal provenientes de entrevistas e diálogos.

Nesse espaço, os pesquisadores colocam suas dúvidas e angústias que podem ser traduzidas, por exemplo, em questões como: (a) quantas entrevistas eu devo realizar para minha pesquisa? (b) quantas perguntas são necessárias num roteiro? (c) qual a melhor forma de se fazer perguntas? (d) o gravador não inibe o entrevistado? e, (e) qual a melhor forma para organizar e apresentar os dados advindos de entrevistas?

Algumas das questões apontadas nos levam ao presente texto, cujo objetivo é *apresentar algumas considerações sobre a coleta de dados por meio de entrevistas, mais especificamente, alguns cuidados que poderão ser tomados para a elaboração de roteiros para entrevistas, ou seja, apresentaremos e discutiremos questões relacionadas ao planejamento para a coleta de informações por meio de entrevista semi-estruturada*. As considerações aqui apresentadas serão ilustradas com exemplos da nossa prática em Educação e Educação Especial.

Para que Serve um Roteiro de Entrevista?

Antes de entrarmos diretamente na questão apresentada, cabe salientar que a entrevista é, essencialmente, uma forma de interação social. A título de definição, a

entrevista seria uma forma de buscar informações, face a face, com um entrevistado. Pode ser entendida como uma conversa orientada para um objetivo, sendo esse objetivo estabelecido pelo pesquisador. Dentre as várias formas de entrevista, nos remetemos à entrevista semi-estruturada, que traz como uma de suas características a elaboração prévia de um roteiro.

O roteiro terá como função principal auxiliar o pesquisador a conduzir a entrevista para o objetivo pretendido. Segundo nossa concepção, o roteiro poderá ter outras funções:

1. ser um elemento que auxilia o pesquisador a se organizar antes e no momento da entrevista;
2. ser um elemento que auxilia, indiretamente, o entrevistado a fornecer a informação de forma mais precisa e com maior facilidade.

Um bom roteiro deveria garantir ao pesquisador, pelo menos parcialmente e intencionalmente, coletar todas as informações desejadas. Sabemos que numa pesquisa certos conceitos serão investigados e que as perguntas corresponderão a itens que integram esses conceitos (Gunther, 1999), ou seja, os conceitos poderão ser investigados por uma questão única ou por um conjunto de questões que se relacionam. Dessa forma, o roteiro deveria garantir, por meio das perguntas a serem feitas na entrevista, a abrangência total dos conceitos a serem estudados.

Assim, se por um lado a organização dos conceitos poderá ser analisada previamente no roteiro, por outro, o roteiro poderá garantir o não esquecimento de algum item ou pergunta no momento em que a entrevista transcorre. Baseado nessa forma de conceber um roteiro para entrevista, podemos interpretar que o roteiro pode auxiliar, parcialmente, na organização da interação social no momento da entrevista.

Cuidados com a Linguagem

Os pesquisadores que trabalham com entrevista constantemente alertam que no processo de coleta de informações, o pesquisador deve estar atento para questões que envolvem a linguagem.

Intimidade com a população a ser entrevistada é um fator importante para adequar a linguagem, que deve estar presente nas perguntas exibidas no roteiro (Rea e Parker, 2000). A intimidade com a população a ser entrevistada auxilia a escolha do vocabulário a ser utilizado, além de auxiliar na compreensão das palavras faladas.

O vocabulário pode mudar significativamente dentro de uma mesma comunidade. Um exemplo claro se refere ao meio escolar. O vocabulário para uma entrevista com um

professor de uma escola poderá ser totalmente diferente do vocabulário para entrevistar alunos dessa mesma escola. Apesar de alunos e professores conviverem, interagirem e se entenderem dentro de um mesmo ambiente, o vocabulário para os mesmos itens a serem pesquisados pode modificar substancialmente. O professor pode dizer que o aluno "foi reprovado" e o aluno pode informar esse mesmo fato dizendo que "tomou pau". Nossa interpretação é que a adequação do vocabulário para a população a ser entrevistada possibilita um melhor enquadramento psicológico da entrevistada (Bleger, 1980) ao criar condições para que o entrevistado perceba que está sendo compreendido.

Um dos problemas freqüentemente constatado em roteiros para entrevista é que em algumas perguntas o pesquisador ou entrevistador faz uso de palavras que lhe são próprias, jargão técnico dele. O jargão técnico pode ser utilizado desde que a população a ser entrevistada conheça e utilize os termos técnicos. Dentro de uma escola os professores utilizam várias palavras ou termos técnicos como: *progressão continuada, plano gestor, avaliação processual, horário de HTPC*¹. Fora do meio escolar esses termos podem ser desconhecidos. Assim, devemos evitar palavras e frases que indicam uma conceituação técnica quando a população a ser entrevistada não faz uso dessas palavras.

Uma outra confusão que geralmente pode ser verificada em roteiros de entrevista se refere a fazer uma pergunta única para investigar um conceito complexo. Um exemplo disso ocorreu por parte de um pesquisador que investigava o processo de inclusão de alunos especiais nas classes do ensino comum. Ao elaborar seu roteiro, a ser utilizado com professores, apresentava a seguinte indagação: *Qual a sua concepção de inclusão?* Esse tipo de pergunta traz, pelo menos, quatro tipos de problemas. O primeiro é que o termo *concepção* eleva a pergunta para um nível de intelectualização que está na esfera do jargão técnico do entrevistador ou pesquisador. O segundo é que a resposta pode ser difícil de ser elaborada. O terceiro é que esse conceito é difícil de ser investigado por uma única pergunta. O quarto é que com essa pergunta o pesquisador estará investigando o entendimento acerca da percepção que o entrevistado tem de sua concepção de inclusão e isso, talvez, não seja o que o pesquisador realmente deseja. Na realidade é o pesquisador que deverá, a partir de um conjunto de perguntas, investigar e buscar compreender qual a concepção que o entrevistado tem sobre a inclusão. Não se trata de passar a responsabilidade para o entrevistado, mas de o pesquisador elaborar perguntas que investiguem o conceito desejado.

Investigar o conceito desejado pode ser uma tarefa difícil se o roteiro não estiver claro e preciso. O nosso entendimento é de que um roteiro deve ter perguntas redigidas

¹ HTPC significa Horário de Trabalho Pedagógico Complementar, próprio de escolas Estaduais de São Paulo. É um horário destinado aos professores, geralmente às segundas-feiras, para estudo e para planejamento pedagógico

de forma simples e direta. A redação da pergunta deve contemplar o contexto no qual a entrevista irá se desenvolver, quer dizer, a redação da pergunta, feita previamente, deve vislumbrar a possível pergunta a ser feita na interação com o entrevistado no momento da entrevista. Nesse sentido, temos observado que vários pesquisadores, ao elaborar roteiros, acabam listando itens a serem pesquisados. De posse desses itens, realizam as entrevistas. Porém, esses itens não garantem que as perguntas feitas no momento da entrevista sejam semelhantes para todos os entrevistados, ou seja, a forma de perguntar pode variar de entrevista para entrevista, não garantindo a precisão do conceito a ser investigado. A nossa avaliação é de que somente um entrevistador muito bem treinado e com larga experiência poderia dar conta do procedimento de entrevista por meio de itens, mesmo utilizando o que designamos de entrevista semi-estruturada.

Cuidados com a Forma das Perguntas

Afirmamos anteriormente que uma boa maneira de perguntar é ser direto e simples. A clareza do roteiro dependerá da forma como as perguntas estão redigidas. Mas o que isso significa?

Um cuidado nesse sentido é não utilizar, na redação das perguntas, palavras e frases não específicas ou vagas. Rea e Parker (2000), ao falar sobre elaboração de perguntas em questionários, trazem interessantes exemplos que ilustram esse cuidado. Vejamos algumas indagações relatadas por esses autores:

Quantas pessoas vivem em sua casa?

Com qual grupo étnico você se identifica?

Por favor, indique o número de organizações com as quais você está envolvido?

Uma melhor redação da primeira pergunta poderia ser: *Incluindo você, quantas pessoas vivem em sua casa?* Essa redação daria maior precisão sobre a informação que está sendo investigada, pois o entrevistado pode não saber se deve ou não incluir a si próprio na soma (Rea e Parker, 2000).

A segunda pergunta poderia ser diferentemente interpretada como: "Com que grupo me dou melhor?" ao invés de: "De que grupo étnico sou membro?" Para evitar dúvida, a pergunta poderia ser refeita da seguinte forma: *Você é membro de qual grupo étnico? Por favor, indique sua raça ou etnia* (Rea e Parker, 2000, p. 59).

Na terceira pergunta falta clareza em dois conceitos: *organizações* e *envolvido*, ou seja, de que tipo de organização está se falando e de que tipo de envolvimento está se falando? (Rea e Parker, 2000).

Outro cuidado a ser tomado se refere ao *tamanho* da pergunta. Perguntas muito longas também podem gerar problemas para quem responde. Um conceito usualmente utilizado em Psicologia se refere à *memória de trabalho*. A memória de trabalho pode ser entendida como a quantidade de informação que podemos reter no momento em que estamos executando uma determinada tarefa. Responder a uma pergunta pode ser encarada como uma tarefa de natureza verbal a ser realizada. Numa entrevista, quando temos uma pergunta muito longa, pode-se criar um impasse no momento da resposta, ou seja, a pergunta é tão longa que ao terminarmos de fazê-la o entrevistado se esquece de parte dela e acabará respondendo a determinados traços da pergunta que ele conseguiu memorizar ou entender. Elaborar perguntas simples e diretas pode dar conta de investigar o conceito desejado.

Além do tamanho da pergunta, o pesquisador deve ter o cuidado de analisar o quão difícil é, para o entrevistado, responder a uma dada pergunta. O entrevistador, ao fazer as perguntas e ao redigir o roteiro, deve fazer uma análise das dificuldades de elaboração mental a que o entrevistado está sujeito. A indagação: *qual é o seu nome?* exige uma elaboração mental diferente do que perguntar: *o que você acha do seu nome?* Na primeira indagação o acesso à memória é mais imediato; na segunda indagação, o entrevistador estará solicitando, de certa forma, uma avaliação. Essas questões são importantes porque numa entrevista o entrevistador sempre estará perguntando sobre algum conceito e a forma de perguntar pode influenciar a elaboração mental daquele que responde (Manzini, 1995; Manzini e Simão, 2001). Vejamos alguns exemplos para ilustrar a questão sobre as formas de se perguntar e o tipo de tarefa mental que elas exigem:

Defina o termo progressão continuada.

Descreva o que você faz no seu trabalho.

Gostaria que você avaliasse se a inclusão tem dado resultado.

Como você avalia esse seu novo serviço?

Essas mesmas solicitações poderiam, mudando a forma de se indagar, pesquisar os mesmos itens. Vejamos uma nova redação:

No seu entender, o que é a progressão continuada?

Você poderia me falar um pouco sobre o que você faz no seu trabalho?

Na sua opinião, a inclusão tem dado resultado? Por quê?

O que você está achando do seu novo serviço?

Analisando as perguntas anteriores, percebemos que o entrevistado estará: (a) conceituado ou definindo o termo progressão continuada (b) descrevendo ações no

trabalho (c) avaliando se a inclusão está ocorrendo e, (d) avaliando o seu novo serviço. Termos como *avaliação, concepção, definição e descrição* podem ser substituídos na redação das perguntas no roteiro por: *o que você acha, na sua opinião, o que é, como*. Essas simples mudanças na forma de se perguntar pode deixar o entrevistado mais à vontade para responder a indagação, sem demonstrar que estamos interessados em altas elucubrações conceituais.

O cuidado em selecionar as palavras e frases para indagar é também importante porque o entrevistador pode inibir a resposta do entrevistado ou indicar uma direção tendenciosa para a resposta. Um exemplo disso foi apresentado por um pesquisador que desejava informações sobre um novo método de ensino da medicina (PBL – aprendizagem baseada em problema). Uma das perguntas do roteiro, a ser realizada como os médicos administradores de uma escola-hospital, era: *A comunidade acadêmica foi consultada a respeito da mudança? Por que?* Esse tipo de indagação poderia trazer duas dificuldades para resposta. Para se abster de qualquer questionamento ou julgamento, o entrevistado poderia responder que sim, que a comunidade foi consultada. A palavra *consultada* traz um impacto emocional forte para quem responde. Se a resposta fosse não, o entrevistado ainda teria que se explicar e se justificar para o entrevistador. Assim, uma forma de chegar mais perto do conceito a ser informado poderia ser a mudança da redação da questão: *Ao se realizar as mudanças, quais segmentos acadêmicos se fizeram presentes?* Nessa nova redação a indagação ficaria no impessoal e o entrevistador retiraria a carga de responsabilidade do médico administrador, ou seja, o sujeito psicológico ficaria no impessoal ou sobre os *segmentos acadêmicos presentes*.

Um outro pesquisador, que desejava verificar a participação de alunos com deficiência em aulas de educação física, havia redigido a seguinte pergunta em seu roteiro: *Como o aluno foi introduzido na aula de Educação Física?* Analisando a pergunta podemos perceber que ela traz embutida em si a idéia de que o aluno com deficiência já fazia parte da aula de Educação Física, ou seja, poderia trazer um viés na resposta. Uma forma diferente de buscar a informação seria fazer uma pergunta anterior: *Como ocorreu o primeiro contato com esse aluno?* Assim, apesar de a palavra *contato* ter uma conotação *vaga* (como discutido anteriormente), aqui, era exatamente isso que o pesquisador buscava saber, ou seja, a partir dessa primeira indagação poderia fazer perguntas complementares, também uma das características da entrevista semi-estruturada: *Esse aluno chegou a participar das aulas de Educação Física? Na primeira participação houve necessidade de algum procedimento diferenciado?*

Os exemplos mencionados nos dois últimos parágrafos têm sido identificados e designados por outros pesquisadores da área como *palavras emocionais e frases*

manipulativas. A manipulação, no nosso entender, não se refere a uma deliberação proposital, mas um enviesamento inconsciente do pesquisador no anseio de buscar respostas para o seu problema de pesquisa. Deliberadamente ou não, esse tipo de viés na pergunta é apontado por Rea e Parker (2000), que apresentam o seguinte exemplo: “Um dos dez mandamentos diz ‘ não matarás ’. Você acredita que o estado tem o direito de exercer a pena capital?”

Um último ponto abordado nesse tópico se refere a perguntas que buscam identificar diferentes conceitos em uma mesma pergunta. Esse tipo de indagação é designado como *perguntas com múltiplas finalidades* (Rea e Parker, 2000). Um exemplo para ilustrar esse problema pode ser apresentado por uma pesquisadora que iria entrevistar professores da educação infantil. Em seu roteiro apresentava a seguinte indagação: *Descreva o seu conceito de criança e de infância*. Como discutido anteriormente, a palavra *descrever* e a palavra *conceito* intelectualizam a pergunta, porém o que fica evidente que é o conceito de criança pode ser definido independente do conceito de infância e vice-versa. Fica claro que, se a pesquisadora buscava saber o conceito de criança, deveria organizar um conjunto de perguntas para verificar qual o conceito de criança que os professores vislumbravam.

Cuidados com a Seqüência de Perguntas

Após a construção e redação das perguntas do roteiro, deveremos proceder a uma análise que indicará a seqüência mais coerente e lógica para que as perguntas sejam apresentadas ao entrevistado.

A primeira pergunta é importante porque ela iniciará a coleta de informações. Deverá criar uma situação em que o entrevistado sinta-se à vontade para responder; não deverá ser uma pergunta de difícil elaboração mental por parte do entrevistado, ou seja, deveremos ter certeza de que o entrevistado possa e saiba nos informar sobre o que perguntamos.

Em geral, a seqüência das perguntas deve obedecer a uma ordem de dificuldades de respostas: *das mais fáceis para as mais difíceis de serem respondidas*.

Ao seqüenciar as perguntas também é conveniente fazer blocos temáticos de perguntas de objetivam o mesmo assunto. Os blocos temáticos podem auxiliar o entrevistador na finalização da coleta para aquele conceito a ser pesquisado. Ao término da cada bloco o entrevistador pode inserir na entrevista frases como: “Agora nós vamos falar sobre um outro assunto.” ou “Gostaria de falar, agora, sobre outro assunto.” Essas frases, podem, então, servir como marcadores que indicam que aquele assunto se esgotou e que novo assunto entrará na pauta da conversa. Esses marcadores podem servir para

o entrevistador fazer um novo enquadramento psicológico de assuntos (Bleger, 1980) e servem para acessar outros campos semânticos (Luria, 1987).

Esses blocos ou temas devem ser agrupados também por ordem de dificuldade de respostas. Essas dificuldades podem ser tanto em nível cognitivo como emocional. Temas polêmicos podem trazer igualmente dificuldades cognitivas como emocionais. Na medida do possível, essas dificuldades devem ser analisadas no momento de seqüenciar as perguntas no roteiro.

Ao terminar a seqüenciação das perguntas, temos adotado como procedimento, ainda como parte da elaboração de um roteiro, escrever as explicações que serão fornecidas para os entrevistados antes de coletar as informações, ou seja, as primeiras palavras no início da entrevista. Esse procedimento visa a minimizar possíveis distorções ou vieses por parte do entrevistador no momento de apresentar o porquê de se fazer a entrevista. Seria, também, uma forma de uniformizar as informações para todos os entrevistados. O exemplo a seguir foi retirado de um roteiro para entrevista que foi utilizado com alunos universitários cegos e tinha como finalidade buscar informações sobre a acessibilidade dentro da universidade. Essa forma foi utilizada para iniciar a entrevista com todos os informantes, vejamos o exemplo:

Estamos realizando um estudo, aqui no Campus, sobre as barreiras arquitetônicas que impedem ou dificultam o acesso de pessoas com algum tipo de deficiência. Acreditamos que, pela sua experiência e vivência, aqui no campus, você muito poderia nos auxiliar. Você poderia nos dar uma entrevista sobre o assunto? Ok. Eu também necessitaria gravar essa entrevista como forma fidedigna das informações que você pode nos dar. Queria salientar que a sua pessoa será eticamente resguardada independente das informações dadas. Você, então, me permite gravar nossa conversar nestes termos?

Observando o exemplo anterior podemos verificar que algumas características estão presentes nas informações. A primeira característica é a informação sobre o porquê da realização da entrevista. A segunda característica é a informação do porquê da escolha do entrevistado. A terceira informação é a solicitação da gravação. A quarta informação se refere a resguardar eticamente a identidade do informante.

Duas Formas Comumente Utilizadas para Adequação de Roteiro para Entrevista

Terminada a primeira versão do roteiro, é necessário submetê-lo a apreciação externa. Essa apreciação tem sido por nós denominada como *adequação do roteiro*. Alguns pesquisadores têm utilizado o termo *validação do roteiro*. Entendemos que a palavra *validação* não se aplica aqui, porque a coleta de dados por meio de um roteiro, principalmente na entrevista semi-estruturada, não se configura como um instrumento de medida e que necessita ser validado. Trata-se de um instrumento que será utilizado durante a entrevista e que não será *aplicado*. Esse termo *aplicar o roteiro* também é comum de ser encontrado em relatos de pesquisa e em dissertações e teses. Um roteiro não pode ser *aplicado*, pois a interação social na entrevista não se configura em um *interrogatório policial*, o que descaracterizaria totalmente o que vem a ser uma entrevista para coletar dados. Pelo contrário, o interrogatório policial pode trazer falsas lembranças sobre o que foi vivenciado. Pesquisadores têm demonstrado que a forma como vítimas de assaltos e acidentes traumáticos são interrogadas pode levar a produção de informações totalmente diferentes daquelas vivenciadas (Discovery Channel, 2001). Como já salientado anteriormente, um roteiro terá como função principal auxiliar o pesquisador a conduzir a entrevista para o objetivo pretendido. Assim, por sua natureza, a entrevista é uma forma de interação social que pode ser parcialmente planejada com o auxílio de um roteiro preestabelecido.

Para, então, realizar a adequação dos roteiros, dois procedimentos têm sido comumente utilizados: (a) apreciação por juízes externos e, (b) entrevista piloto.

A escolha de juízes experientes é importante para uma boa apreciação de roteiros. Temos observado que, em algumas pesquisas, a escolha de juízes para apreciar os roteiros não tem garantido uma boa adequação dos roteiros. Isso se deve a falha na escolha do juiz, mais especificamente, ao perfil que se encaixe ao tipo de metodologia que está sendo utilizada. Os juízes devem ser pessoas que possuam experiência na arte de entrevistar e na elaboração de roteiros e, de preferência, que tenham afinidade com o tema que está sendo investigado. Os juízes devem receber, além do roteiro para entrevista, uma breve descrição da pesquisa, principalmente, o problema, os objetivos e a população a ser entrevistada. Com essas informações poderá verificar se as perguntas atendem aos objetivos e se a forma de perguntar está adequada.

Um segundo procedimento para adequação de roteiros é realizar uma entrevista piloto com uma amostra da população a ser entrevistada. Com certeza, a entrevista piloto pode não só auxiliar na adequação do roteiro, mas também servir a entrevistadores com pouca experiência se familiarizarem com a arte de entrevistar. Nossa experiência tem demonstrado que duas ou três entrevistas são suficientes para adequação do roteiro.

Após a entrevista, faz-se uma apreciação sobre a linguagem, a compreensão das perguntas feitas pelo entrevistador, a verificação da necessidade de alteração de perguntas, a verificação da necessidade de incorporação de perguntas ao roteiro original. A seguir, apresentaremos uma descrição mais pormenorizada sobre o que poderemos avaliar no roteiro e na entrevista piloto.

Sugestões para Análise do Roteiro para Entrevista

Pensando na necessidade de se realizar uma análise mais sistemática nos roteiros, elaboramos um conjunto de perguntas que poderão auxiliar os pesquisadores nessa análise. Este *roteiro-guia* consiste em perguntas que deverão ser analisadas mediante o roteiro de entrevista e mesmo após a realização da entrevista piloto. Consiste em analisar três pontos: (a) formas das perguntas; (b) seqüência das perguntas; e, (c) abrangência do fenômeno estudado.

Forma das perguntas

Ao fazer as perguntas usou jargão?

Usou expressões coloquiais?

Usou palavras técnicas que não são familiares à população da pesquisa?

Usou palavras e frases vagas?

Fez perguntas com múltipla finalidade?

Fez perguntas manipulativas?

Usou ênfase adequada ou inadequada no tom de voz?

Fez uso de palavras e frases emocionais?

A extensão das perguntas permitiu compreensão por parte do entrevistado?

Seqüência das perguntas

Seguiu estritamente a seqüência das perguntas que estava no roteiro?

A seqüência das perguntas obedeceu a uma ordem por agrupamentos e temas?

Indicou ao entrevistado as mudanças de temas?

Seguiu uma seqüência de perguntas por ordem de dificuldade de elaboração mental por parte do entrevistado?

Abrangência do fenômeno estudado

Todas as perguntas do roteiro foram feitas durante a coleta?

Fez perguntas complementares? Essas perguntas deveriam fazer parte do roteiro original?

As perguntas permitiram abranger o conceito estudado?

Desenvolvendo uma Nova Forma para Avaliar Roteiros

Uma terceira forma para adequar um roteiro para entrevista tem sido desenvolvida por nós e se refere a fazer uma análise das *ações verbais* que estão expressas nas perguntas do roteiro.

O termo ação verbal vem da psicologia da ação (Cranach et al., 1985) e, no Brasil, esta teoria tem sido utilizada por vários pesquisadores (Simão, 1982, 1986, 1988; Manzini, 1995; Manzini e Simão, 2001) como embasamento teórico para a construção de categorias de análise ou unidades de análise em pesquisas que lidam com interação verbal.

Segundo Cranach et al. (1985), uma ação é cognitivamente planejada, avaliada e orientada para uma meta por aquele que a executa. Esse planejamento é parcialmente consciente pela pessoa que executa a ação. Baseados nessas afirmações, podemos interpretar que, após formularmos e redigirmos uma pergunta do roteiro, podemos tentar buscar descobrir o que há de escondido por detrás dessa pergunta. Essa interpretação traz a idéia de que uma pergunta é uma ação dirigida a alguém, ou seja, pode ser considerada como uma ação verbal. Nesse sentido, podemos tentar inferir qual é a intenção que a pergunta apresenta, podemos tentar inferir qual a temática que a pergunta traz, podemos tentar inferir que tipo de ação verbal a pergunta enseja.

Para melhor entender esse ponto, vamos nos ater a um exemplo. Esse exemplo se refere à primeira pergunta de um roteiro para entrevista que foi utilizado com alunos universitários cegos e que tinha como finalidade buscar informações sobre a acessibilidade dentro da universidade. A primeira pergunta do roteiro era: *Quais são os locais que você mais utiliza no campus?*

Fazendo uma análise dessa pergunta, baseado na teoria da ação verbal, verificamos que o entrevistador *solicita a identificação* do local mais utilizado no Campus. Dessa forma, temos que a ação verbal, por detrás da pergunta, é *solicitar identificação* e, por sua vez, o entrevistado deverá executar *a ação verbal de identificar*. Porém, a pergunta traz outros elementos. Um deles é o elemento de *conteúdo*, ou seja, o entrevistador deseja que o entrevistado identifique *o local do campus que utiliza*. Além do elemento de conteúdo, o entrevistador não quer somente que o entrevistado identifique o local utilizado no campus, mas o local *mais utilizado*, ou seja, o entrevistado deverá fazer uma *avaliação da frequência dos locais* que utiliza, para então responder a pergunta. Vemos, então, que uma simples pergunta requer uma análise das ações verbais para que todos os elementos da pergunta estejam suficientemente esclarecidos. Fazendo isso, é possível identificar as intenções que estão por detrás da pergunta, sua ação verbal e seus elementos de conteúdo temático.

Ao desenvolvermos esse procedimento para roteiros, aplicando alguns dos princípios da teoria da ação, especificamente o conceito de ação verbal, conteúdo

expresso e intenção, podemos montar um quadro para verificar se as nossas intenções de pesquisa coincidem com as intenções inferidas nas perguntas. Um exemplo desse tipo de análise de roteiro foi gentilmente cedido por Oliveira (2001). O objetivo da pesquisadora era identificar as condições de acessibilidade e permanência do universitário com deficiência na universidade. O roteiro original continha 27 questões. Selecionamos 8 perguntas para demonstrar como a análise foi realizada.

Perguntas	Tema	Ação Verbal / Para que Quero Saber isto
1. Como foi para você a escolha do curso?	Escolha do curso	Identificar quais os fatores que levaram a escolher o curso / identificar possíveis relações entre o curso e a deficiência apresentada.
2. Quais os motivos que o levaram a optar pela UEL?	Escolha do curso	Identificar o motivo da escolha pela UEL / identificar possíveis relações entre o curso e a deficiência apresentada.
3. Você está satisfeito com o curso?	Satisfação com o curso	Identificar o nível de satisfação com o curso / identificar possíveis relações entre o curso e a deficiência apresentada.
4. Qual a sua perspectiva profissional?	Perspectiva profissional	Identificar perspectiva profissional / identificar as relações atribuídas entre o curso e a profissão.
5. Você prefere estudar sozinho ou em grupo?	Desenvolv acadêmico	Avaliar a preferência para aquisição do conhecimento / identificar a necessidade ou não de auxílio em atividades para estudo.
6. Quem são os apoios que você tem para desenvolver suas atividades acadêmicas?	Desenvolv. acadêmico	Identificar a cooperação ou não de colegas ou família para com o aluno / identificar a necessidade ou não de auxílio em atividades para estudo.
7. Você participa de eventos de extensão ou projetos de pesquisa?	Participação em atividades na universidade	Identificar a participação em atividades de pesquisa ou extensão / inferir sobre processos de exclusão ou integração em atividades de pesquisa e extensão.
8. Você participa das atividades culturais, esportivas e sociais oferecidas pela universidade?	Participação em atividades na universidade	Identificar a participação em atividades culturais, esportivas e sociais / inferir sobre processos de exclusão ou integração em atividades culturais, esportivas e sociais.

Figura 1. Exemplos de Análise de Roteiro para Entrevista para Identificar Temas, Ações Verbais e Intenções das Perguntas. (Fonte: Oliveira, 2001).

Este mesmo tipo de análise pode, ainda, ser realizado na entrevista piloto para verificar se as informações pretendidas foram realmente coletadas. Neste momento, não realizaremos esta análise, pois fugiria aos objetivos do presente texto.

Concluindo

Pelo exposto, fica evidente que a coleta de dados por meio de entrevista requer uma série de cuidados anteriores à coleta propriamente dita. Não se trata, portanto, de redigir algumas perguntas e iniciar uma entrevista. É necessário que se faça uma análise pormenorizada do roteiro prévio.

Apesar de parecer simples, coletar informações por meio de entrevista é uma tarefa complexa e que necessita ser rigorosamente planejada. Esse planejamento estará relacionado intimamente com a qualidade das informações coletadas, os vieses, as interpretações errôneas dos dados.

Finalizando, o planejamento da entrevista e a análise pormenorizada do roteiro podem ser valiosos para o momento da análise e interpretação dos dados advindos da entrevista. Os temas das perguntas, as ações verbais identificadas e as intenções subjacentes às perguntas do roteiro podem auxiliar na classificação das informações, na nomeação das classes de análise ou na nomeação dos temas e assuntos encontrados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70.
- Blanchet, A. (1988). Complementations et interpretations d'un interviewer dans l'entretien de recherche: leurs effets sur le discours de l'interviewé. *Paris*. 33 (4), 280-288.
- Bleger, J. (1980). *Temas de Psicologia: entrevista e grupos* (Trad. Rita Maria M. de Moraes). São Paulo, SP: Martins Fontes.
- Brenner, M. (1985). The analysis of situated social action: the case of the research interview. In: G. P. Ginsburg; M. Brenner; & M. Von Cranach (Orgs.) *Discovery strategies in the psychology of action*. London: Academic Press, 207-227.
- Cranach, M.V.; Mächler, E.; & Steiner, V. (1985). The organization of Goal-directed action: a research report. In: G. P. Ginsburg; M. Brenner; & M. Von Cranach (Orgs.) *Discovery strategies in the psychology of action*. London: Academic Pres, 19-61.
- Dias, T. R. S. (1997). A pessoa com deficiência mental em entrevista: estudo da interação entrevistador-entrevistado. *Temas sobre desenvolvimento*, 5(30), 04-14.
- Discovery Channel, (2001). *Falsa memória*. Produção Pamela Caragol. Série Fronteiras da Ciência.
- Engelmann, A. (1983). O significado como parte do diálogo. *Ciência e Cultura*, 35, 1452-1455.

- Engelmann, A. (1985). Comportamento verbal e relato verbal. *Psicologia*, 11(1), p. 1-6.
- Gilbert, G. N. (1980). Being interview: a role analysis. *Social Science Information*, London, Beverly Hills, 19(2), 227-236.
- Goode, W. J. & Hatt, P. K. (1979). *Métodos em pesquisa social*. São Paulo, SP: Ed. Nacional.
- Gunther, H. (1999). Como elaborar um questionário. In: L. Pasquali. *Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração* (p. 231-258). Brasília, DF: LabPAM; IBAPP.
- Luria, A. R. (1987). *Pensamento e linguagem: as últimas conferências de Luria* (Trad. Diana Myriam Lichtenstein e Mário Corso). Porto Alegre, RS: Artes Médicas.
- Manzini, E. J. (1990, 1991). A entrevista na pesquisa social. *Didática*, 26, 27 149-158.
- Manzini, E. J. (1995). *Formas de raciocínio apresentadas por adolescentes deficientes mentais: um estudo através de interações verbais*. Tese de Doutorado não publicada, Instituto de Psicologia da USP, São Paulo.
- Manzini, E. J.; & Simão, L. M. (2001). Formas de raciocínio apresentadas por adolescentes deficientes mentais: um estudo por meio de interações verbais. In: E. J. Manzini (Org.) *Linguagem, cognição e ensino do aluno com deficiência*. Marília, SP: Unesp.
- Oliveira, E. T. G. (2001). *Faces e interfaces do cotidiano do aluno com necessidades educacionais especiais no ensino superior*. Projeto de pesquisa de dissertação de Mestrado em Educação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Unesp, Marília.
- Rea, L. M.; & Parker, R. A. (2000). *Metodologia de pesquisa: do planejamento à execução*. (Trad. Nivaldo Montingelli Jr.). São Paulo, SP: Pioneira.
- Simão, L. M. (1982). Estudo descritivo de relações professor-aluno I: a questão do procedimento de coleta de dados. *Psicologia*, 8(2), 19-38.
- Simão, L. M. (1986). *Relações professor-aluno: estudo descritivo através de relatos verbais do professor*. São Paulo, SP: Ática
- Simão, L. M. (1988). *Interação verbal e construção de conhecimento*. Tese de Doutorado não publicada, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Tunes, E. (1984). Considerações a respeito dos relatos verbais. *Psicologia*, 10(1), 1-10.
- Tunes, E.; & Simão, L. M. S. (1998). Sobre a análise do relato verbal. *Psicologia*, 9(1), 303-324.