

Entrevista e Observação. Instrumentos Científicos em Investigação Qualitativa

Ângela Sofia Lopes Simões¹
Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal

Ana Paula Gonçalves Antunes Sapeta²
Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal

Resumo

O Ser Humano conhece e compreende através da observação e quando da observação resultam dúvidas, o Ser Humano questiona. A observação e a entrevista, como ato intelectual de questionar o fenómeno estudado, tornam-se uma técnica científica a partir do momento em que passam pela sistematização, planeamento e controlo da subjetividade. Não se trata apenas de ver, de questionar, mas de examinar. Não se trata somente de auscultar, mas de entender. Este artigo pretende apresentar uma revisão metodológica acerca da utilização da entrevista e observação como instrumentos de recolha de dados, elaborada durante a investigação apoiada na *Grounded Theory*, realizada no contexto do Doutoramento em Enfermagem da Universidade de Lisboa. A partir da exploração teórica e da vivência pessoal da utilização dos instrumentos apresenta-se as contribuições e riscos da aplicabilidade dos mesmos. Conclui-se que a entrevista e a observação constituem elemento fundamental na investigação qualitativa.

Palavras-chave: investigação qualitativa, entrevista, observação.

Entrevista y Observación. Instrumentos Científicos en Investigación cualitativa

Resumen

El Ser Humano conoce y comprende a través de la observación y cuando de la observación resultan dudas el Ser Humano pregunta. La observación y la entrevista, como acto intelectual de un cuestionar el fenómeno estudiado, que se convierte en una técnica científica a partir del momento en que pasan por la sistematización, planificación y control de la subjetividad. No se trata sólo de ver, de cuestionar, mas de examinar. No se trata sólo de auscultar, mas de entender.

Este artículo tiene intención de presentar una revisión metodológica sobre el uso de la entrevista y la observación como instrumentos de recopilación de datos, elaborada durante una investigación apoyada en la teoría fundamentada, realizada en el contexto del Doctorado en Enfermería de la Universidad de Lisboa. A partir de la explotación teórica y de la vivencia personal de la aplicación de los instrumentos se

¹ Doctoranda en Enfermería, Instituto Politécnico de Castelo Branco, angela.simoes@gmail.com

² PhD en Enfermería, Instituto Politécnico de Castelo Branco, paulasapeta@ipcb.pt



presentan las contribuciones y los riesgos de la aplicabilidad de los mismos. Se concluye que la entrevista y la observación constituyen elementos fundamentales en la investigación cualitativa.

Palabras clave: investigación cualitativa; entrevista; observación

Interview and observation. Scientific instruments in qualitative research

Abstract

The Human Being knows and understands through observation and when the observation gives rise to doubts, the Human Being questions. Observation and interview, as an intellectual act of questioning the studied phenomenon, become a scientific technique from the moment they go through the systematization, planning and control of subjectivity. It is not just about seeing, about questioning, but about examine. It is not just about listening, but about understanding. This article intends to present a methodological review about the use of interview and observation as instruments of data collection, elaborated during the research supported in the Grounded Theory, carried out in the context of the PhD in Nursing of the University of Lisbon. From the theoretical exploration and the personal experience using the instruments the contributions and risks of the applicability of the instruments are presented. It is concluded that the interview and the observation are fundamental element in the qualitative investigation.

Key words: qualitative research, interview, observation.

Introdução

Na *Grounded Theory (GT)*, com suas raízes na investigação de campo e baseando-se na interação entre as pessoas, os dados são normalmente recolhidos através de entrevistas e observação (Strauss & Corbin, 2008) que permitem uma proximidade continuada no tempo com os fenômenos em estudo (Goetz & LeCompte, 1984).

A maioria dos estudos de *GT* relatados na literatura utilizou entrevistas para uma significativa parte da recolha de dados, e elas foram descritas como formal ou informal, semiestruturada ou não estruturada (Morse & Richards, 2002). Como o investigador necessita ser sensível às circunstâncias de cada entrevista, Wimpenny e Gass (2000, p. 1488) sugerem a inexistência de “*entrevista típica de grounded theory*”. As entrevistas, normalmente, começam com uma pergunta geral, e continuam de forma interativa com “*perguntas não planeadas, inesperadas... [e] de esclarecimento*” (Morse & Richards, 2002, p. 91).

Para Maxwell (1996), citado por Lessard-Hébert, Goyette e Boutin (1994), a observação é útil para conhecer os acontecimentos e o comportamento dos intervenientes, permitindo fazer inferências difíceis de se obterem por meio de entrevista. Por outro lado, a entrevista é eficaz para obter a perspectiva dos participantes acerca da realidade em estudo, contribuindo para atenuar enviesamentos próprios da observação participante. Ela permite confrontar os



conhecimentos obtidos através da observação da situação real em estudo com os significados que os próprios intervenientes atribuem a essa realidade, além de mostrar como ambos se relacionam, de modo que o resultado pode ser a confirmação ou a deteção de desvios.

O investigador em *GT* deve articular as diferentes técnicas disponíveis, retirando de cada uma os seus benefícios. Se a entrevista permite apreender aspetos cognitivos que a observação participante não permite, a observação participante prolongada dá densidade analítica impossível de se conseguir com um contacto restrito de umas horas com os entrevistados. Podem também ser utilizados como fonte de dados documentos e outros registos, tais como diários e cartas (Morse & Richards, 2002).

Entrevista

Uma das técnicas mais comuns e importantes no estudo e na compreensão do ser humano, a entrevista é uma forma de interação social que valoriza o uso da palavra, do símbolo e do signo, aspectos privilegiados das relações humanas, através dos quais os atores sociais constroem e procuram dar sentido à realidade (Flick, 2002; Jovechlovitch & Bauer, 2002). Favorecendo o estudo de realidades sociais, cognitivas e simbólicas que atravessam as ancoragens locais, as entrevistas são fundamentais no mapeamento de práticas, crenças, valores de universos sociais específicos. Sendo bem realizadas, permitem ao investigador recolher indícios dos modos como cada um dos sujeitos percebe e significa sua realidade.

A entrevista face a face é fundamentalmente uma situação de interação humana, em que estão em jogo percepções do outro e de si, expectativas, sentimentos, preconceitos, interpretações e constituição de sentido para os protagonistas – entrevistador(es) e entrevistado(s): se, por um lado, quem entrevista busca informações, quem é entrevistado também processa um conjunto de conhecimentos e pré-conceitos sobre o interlocutor e organiza suas respostas para aquela situação. Com uma intencionalidade que vai além da mera busca de informações, quem investiga busca criar uma situação de confiança, passar uma imagem de credibilidade para que o entrevistado se torne mais recetivo e colabore, oferecendo dados relevantes para o estudo. A concordância em participar como informante já é indicador da intencionalidade por parte do entrevistado: ser ouvido, validado e considerado caracteriza o caráter ativo da sua participação, influenciando o/a interlocutor(a) (Szymanski, 2001).

Implicando sempre um processo de comunicação em que entrevistador e entrevistado, consciente ou inconscientemente, podem influenciar-se mutuamente, a entrevista, longe de constituir um intercâmbio social espontâneo, compreende um processo um tanto artificial e artificioso, através do qual o investigador cria uma situação concreta (a entrevista). Desse modo, ela compreende o desenvolvimento de uma interação criadora e captadora de significados em que as características pessoais dos atores influenciam decisivamente seu curso.

Charmaz argumenta que “*uma entrevista é contextual e negociada*” e que “*o resultado é uma construção – ou reconstrução*”, porque “*histórias de entrevista não produzem realidades anteriores*”, mas em vez disso “*oferecem opiniões particulares de particulares pontos de vista que servem propósitos particulares*” (2009, p. 47). Segundo Stronach e MacLure (1997), na utilização de dados para transformar pessoas em retratos, é possível construir mais do que uma versão da mesma pessoa, mesmo quando se utilizam suas palavras originais. Além disso, e de



forma paradoxal, a entrevista pode ter a grande vantagem de se basear num contacto de curta duração com o entrevistado. Este, sabendo que o entrevistador terá uma probabilidade mínima de vir a fazer parte do seu círculo de amizades e relações pessoais, poderá contar ou revelar aspetos inesperados. Segundo Collins (1998) a posição do entrevistador como um estranho benigno poderá induzir desabafos impossíveis de conseguir num contexto quotidiano de trabalho ou de vida.

De acordo com Patton (2002) uma entrevista qualitativa deve ser aberta, neutra, sensível e clara. São geralmente flexíveis e de natureza exploratória. O estilo da entrevista é desestruturado e de conversação, e as perguntas feitas são geralmente abertas e projetadas para provocar histórias detalhadas, concretas, sobre as experiências do sujeito (Whyte, 1982). Entrevistas não estruturadas são, de acordo com Burgess (1984) “*conversas com propósito*”, enquanto Rubin e Rubin (2011) define-as como “*conversas guiadas*”. Dessas “conversas” nascerão os resultados, podendo ser brilhantes ou desprovidos de interesse científico.

Em virtude desses aspectos, o ambiente deve ser planeado antecipadamente para que a entrevista decorra de forma a evitar erros posteriores ou novas entrevistas desnecessárias. Para Ghiglione & Matalon (1992, p. 76), “*não é indiferente que a entrevista tenha lugar num sítio calmo ou barulhento, no escritório ou na rua*”. Da mesma forma concebe Fortin (1999, p. 248): “*É importante escolher um local calmo, privado e agradável para a entrevista*”. Isso pressupõe também fixar um dia e uma hora acordada entre ambos, ser pontual e ter em atenção à apresentação pessoal, que pode ser decisiva na cooperação dos participantes.

Durante as entrevistas, deverão ser colocados em prática os conceitos de Glaser de *atmosphering* e *toning* (Scott, 2011) para criar um ambiente em que o participante se sinta confortável o suficiente, respeitado e não julgado, para partilhar as suas experiências na área substantiva do estudo. Deve estar claro que o entrevistador ou os participantes podem interromper a entrevista, sempre que o entrevistador deseje ou considere necessário devido a mal-estar, fadiga, ou angústia. O entrevistador deve adequar o nível de linguagem e reformular as questões até serem entendidas. Falar pausadamente, com um tom de voz agradável, uma expressão corporal que motive o entrevistado a continuar (nunca mostrar aborrecimento), não interromper bruscamente o participante e garantir a inexistência de interferências do próprio investigador, como ligação de celular, por exemplo.

Segundo Quivy & Campenhoutd (2003, p. 34-8), a pergunta inicial, bem formulada, obedece a três qualidades: clareza, exequibilidade e compreensão de fenômenos e não seu julgamento moral: “traduzir um projeto de investigação sob a forma de uma pergunta de partida será útil se essa pergunta for corretamente formulada. Isto não é necessariamente fácil (...) A confusão entre análise e o juízo de valor é muito usual e nem sempre fácil de detetar.”

Guba e Lincoln (1994) e Patton (2002) descrevem a entrevista não estruturada como uma forma menos arbitrária de entrevista, permitindo que um entrevistado possa contar sua história. Embora seguindo um guião e procurando abordar, com todos os entrevistados, os temas de base definidos, permitindo certa padronização, exige-se flexibilidade e atenção aos interesses e às perspetivas dos entrevistados. É preciso deixar-se surpreender, ser guiado e seguir o entrevistado nos seus percursos e justificações discursivas.



A entrevista em profundidade constitui uma técnica útil para a obtenção de informações de carácter pragmático, ou seja, para saber como os sujeitos atuam e reconstroem o sistema de representações sociais nas suas práticas individuais. Muito além de obter informações sobre o que o sujeito pensa, sobre o assunto investigado, as perguntas devem perscrutar a forma de atuação face ao assunto, referindo-se aos comportamentos passados, presentes e futuros, ao nível do realizado ou realizável. Não estando no campo do comportamento (fazer) nem no da linguística (dizer), esse tipo de entrevista situa-se num campo intermédio: o dizer do fazer (Alonso, 1995). Trata-se de uma conversação entre duas pessoas, dirigida e registada pelo entrevistador, com o propósito de favorecer a produção de um discurso (não-fragmentado, não-segmentado, sem pré-codificação através de questionário prévio) contínuo e com certa linha argumental do entrevistado sobre um tema definido no marco da investigação (idem).

Partindo de um conjunto de critérios operativos fundamentais que justificam sua validade como instrumento de captação e de transmissão de significado, a entrevista aberta não-diretiva ou em profundidade baseia-se numa conceção construtivista do comportamento humano: o ser humano como pessoa que constrói sentidos e significados a partir dos quais entende, interpreta e maneja a realidade. Desse modo, ela nasce da necessidade do investigador de conhecer o sentido que os sujeitos dão aos seus atos; o acesso a esse profundo e complexo conhecimento é proporcionado pelos discursos enunciados pelos sujeitos ao longo da entrevista (Olabuenaga, 1996).

A prática da entrevista enquadrada numa conceção dialógica (interna e externa) supõe a existência de uma relação dinâmica entre o “eu”, o “outro”, o “contexto” e o “tema da comunicação” (Bakhtin, 1995). Esse carácter social e intersubjetivo da entrevista implica formas específicas de uso dessa técnica que permitem integrar o “diálogo” e o “discurso íntimo”, de modo que, quando exposto ao entrevistador, o último deixa de ser íntimo. O uso de perguntas mais focadas, durante a entrevista, é consistente com a abordagem da *GT*, mas geralmente são utilizadas numa fase posterior no processo de recolha de dados. Como Wimpenny e Gass (2000) indicam, a análise em paralelo com a recolha de dados, própria da *GT*, influenciará as questões colocadas, tomando a entrevista o sentido de própria teoria emergente.

No meu estudo utilizei, como instrumento de coleta de dados, dois tipos de entrevistas: entrevistas de campo (*natural field interviews*) (Fontana & Frey, 2005) ou informais (Strauss & Corbin, 2008); entrevistas conversacionais (Murphy, 1999), não estruturadas (Denzin, 2001) ou formais (Strauss & Corbin, 2008).

As entrevistas de campo aproximaram-se das conversas de trabalho, com a diferença de se tratar de um diálogo exploratório, intencionalmente estabelecido para captar ideias. Como, enquanto observador participante, acompanhei as atividades diárias, as questões resultaram da interação normal com o grupo. Assim, estas conversas emergiram naturalmente a partir da observação: “*a observação participante e a entrevista de campo desenvolvem-se lado a lado*” (Fontana & Frey 2005 p. 697). Wilson e Hutchinson (1996) consideram que as perguntas espontâneas, que surgem naturalmente, são conduzidas de modo semelhante à conversa natural, sendo uma das características da observação participante.

As entrevistas conversacionais, não estruturadas e formais proporcionaram um conjunto mais alargado de dados. Nessas entrevistas, suscitados pela minha reflexão acerca do fenómeno e



a partir da observação, colocava-se questões acerca de temas sobre os quais pretendia-se obter informações, (McCracken, 1988; Gaskell, 2002; Fontana & Frey, 2005; Strauss & Corbin, 2008). Começaram geralmente por uma parte inicial, com uma introdução, com perguntas pertinentes sobre experiências de vida, transição e atividades diárias. A segunda parte envolveu uma abordagem mais focalizada com questões abertas sobre os assuntos centrais do estudo, para obter respostas o mais abrangentes possível. Foram utilizadas questões especificamente concebidas para explorar o tema em profundidade e para incorporar um amplo espectro de experiências, mas também suficientemente específicas para explorar mais particularmente a experiência de cada participante (Charmaz, 2009). Esta dupla finalidade é exemplificada por perguntas como: “Há quanto tempo está aqui?”; “Fale-me da sua vida desde que está aqui.” “Fale-me do seu dia-a-dia aqui?”.

Portanto, para as primeiras entrevistas, os participantes foram solicitados a descrever suas experiências, dando exemplos de coisas que aconteceram e fizeram. Este tipo de abordagem foi denominada de *grand tour* por Morse e Richards (2002), sugerindo que o participante pode responder livremente e conduzir a conversa. As perguntas seguintes surgiam em resposta ao que os participantes diziam e perguntas de esclarecimento foram usadas para perceber as estratégias e coletar informações sobre os resultados das suas ações ou decisões, tendo sempre em conta o guião de entrevista projetado. As informações e as histórias que os participantes compartilharam tornaram-se a base primária para quaisquer modificações das perguntas do guião de entrevista inicial. Conceitos emergentes foram adicionados pois as informações recebidas dos participantes determinavam a informação que iria procurar a seguir (Glaser, 1992).

Apesar de ser defendido por vários autores, a não existência de guião nas entrevistas não estruturadas com perguntas exclusivamente abertas, Olabuenaga (1996) considera que a entrevista em profundidade desenvolve-se sempre sob controlo e direção do entrevistador, embora tal não implique qualquer rigidez quanto ao conteúdo ou à forma de desenvolver a conversa-entrevista. A sua “*não-diretividade*” não significa que se recorra a perguntas exclusivamente abertas, dado que nada impede o entrevistador de formular perguntas totalmente fechadas quando as considerar necessárias. A não-diretividade não implica também a ausência total de um “*guião orientador*”, pelo contrário, “*uma entrevista sem guião não conduz, frequentemente, a lugar algum*” (1996, p.168).

Desde o primeiro momento e da primeira *conversa com propósito* que tive com os participantes, quando a pergunta era relacionada com a sua vida atual, a resposta alargava-se sempre para a sua vida anterior, como se no que é lembrado e relatado, embora seja, em muitas situações um lembrar sofrido, marcado por perdas e lutos sucessivos, esteja aquilo que se quer que permaneça e seja anotado e lembrado.

Na análise das entrevistas e para evitar a descontextualização das respostas, estas devem ser transcritas na sua totalidade, evitando-se a transcrição só de partes ou de segmentos significativos (Wetherell & Potter, 1995). O papel do entrevistador deve ser reconhecido no ato situado e único que é a entrevista, enquanto uma co construção social. É crucial colocar nas transcrições as perguntas do entrevistador. A citação de um extrato sem a pergunta do entrevistador é um ato descontextualizador e redutor (Quivy & Campenhoutd, 2003).



Atkinson e Heritage cit. por Silverman (2000) referem que a transcrição é, na sua essência, atividade de investigação. A repetida audição das entrevistas, necessária à sua transcrição, estimula a atenção e a reflexão e facilita o pensamento interpretativo e o emergir da compreensão que é fundamental para dar sentido aos dados (Davison, 2009). Trata-se de uma tarefa árdua e morosa, mas também muito frutífera.

Antes de iniciar a investigação, a transcrição, apesar de necessária, era para mim um procedimento principalmente técnico e enfadonho. Contudo, logo descobri sua dimensão analítica e interpretativa. A reflexão que aconteceu durante a transcrição conduziu-me a uma primeira estruturação conceptual dos dados. Considero-a, mesmo, o meu primeiro momento de análise. Silverman entende que “*a preparação de uma transcrição é uma atividade teoricamente saturada*” (2000, p. 830).

Por estar a trabalhar com a *GT*, existiu sempre um intervalo de tempo variável entre entrevistas, para poder progredir na análise dos dados. Antes de dar sequência em novas entrevistas, as transcrições das anteriores eram relidas para que os dados que emergiam da análise orientassem-me melhor. Esse processo implicou que a comparação e análise dos dados se desse episodicamente e ao longo do estudo, e os participantes potenciais fossem identificados de acordo com as conclusões emergentes, como pressupõe a amostragem teórica. Este procedimento foi realizado até cumprir os critérios de saturação teórica (Taylor & Bodgan, 1994; Strauss & Corbin, 2008).

Para garantir a confidencialidade e anonimato dos dados coletados foram adotadas todas as medidas necessárias a saber: a adoção de códigos para identificar cada participante, entrevistas e notas de campo, além da manutenção, em locais inacessíveis a pessoas não envolvidas no estudo, de todas as transcrições e outros arquivos de dados. Referente aos números de código, posteriormente estes foram ordenados aleatoriamente antes da apresentação e discussão dos resultados com o propósito de limitar possível identificação dos participantes pela ordem que foram entrevistados. Ainda sobre essa questão cabe destacar que foram usados pronomes masculinos quando se discutia e ilustravam os dados, objetivando limitar ainda mais a identificação potencial de participantes. Entende-se que algumas ideias fornecidas pelos participantes poderiam ser potencialmente reconhecíveis por outros ao ler este estudo. Por esse motivo elas foram modificadas sem todavia, alterar o significado da situação descrita. Por fim, ressalta-se que não foram transcritas informações que identificavam explicitamente pessoas. Na apresentação dos resultados devem ser transcritos extratos longos das entrevistas, permitindo uma melhor apreensão dos quadros interpretativos do entrevistador e do entrevistado (Briggs, 1986), não ocultando as hesitações e os erros gramaticais, os silêncios e pausas. Sempre que considerado necessário transcrevi, nos excertos apresentados, sinais não-verbais e mantive em todas as transcrições, os *jeitos de falar* dos entrevistados. Como refere Chase (1995), corrigir as entrevistas, retirando as hesitações, as respostas não lexicais, é ignorar que o sentido se comunica através de práticas discursivas complexas. O objetivo é representar as histórias tais como foram contadas e os seus múltiplos sentidos, removendo camadas (re) interpretativas desnecessárias. Segundo Denzin (1997) todos os textos são constituídos por uma multiplicidade de textos numa rede de relações intertextuais que incorporam narrativas, sendo que o essencial é apelar à leitura como uma atividade interpretativa flexível, aberta e, em parte, indeterminada.



Observação

Observar é aplicar os sentidos para obter uma determinada informação sobre algum aspecto da realidade. É mediante o ato intelectual de se observar o fenômeno estudado que se concebe uma noção real do ser ou ambiente natural, como fonte direta dos dados, tornando-se assim, uma técnica científica de coleta de dados a partir do momento em que passa pela sistematização, planejamento e controlo da subjetividade.

O investigador não deve simplesmente olhar para o fenômeno, mas observar com um olhar treinado em busca de acontecimentos específicos. Não se trata apenas de ver, mas de examinar, não se trata somente de entender, mas de auscultar. Lessard-Hébert, Goyette e Boutin (2008) referem que a interação observador-observado está a serviço da observação, ou seja, tem por objetivo recolher dados aos quais um observador exterior não teria acesso, de forma a compreender o mundo social do interior, pois partilha a condição humana dos indivíduos que observa.

A observação participante foi introduzida pela Escola de Chicago, em 1920, tendo sido duramente contestada pelos investigadores experimentais e abandonada durante décadas. A sua reutilização, na atualidade, deve-se ao contributo dado na descrição e interpretação de situações cada vez mais complexas. No entanto, após a sua recuperação, o método foi banalizado e utilizado de forma indiscriminada, sem o rigor metodológico que esse procedimento exige em relação à recolha, registo e interpretação pertinentes e coerentes com a realidade estudada. Em muitos casos, a observação participante passa a ser relacionada com interpretações meramente emotivas e deformações subjetivas e sem dados comprobatórios (Chizzotti, 1995).

A observação participante é adequada ao investigador que deseja compreender um meio social que, à partida, lhe é estranho ou exterior e que lhe permitirá integrar-se progressivamente nas atividades das pessoas que nele vivem, estabelecendo um relacionamento multilateral e de prazo relativamente longo com o propósito de desenvolver um entendimento científico daquele grupo (May, 2001). Está ancorada em aspetos de tempo, lugar e circunstâncias. Quanto maior for o período de contato do observador com o grupo em análise, gerando uma relação de maior intimidade e confiabilidade, maiores possibilidades de interpretações serão alcançadas. Um maior envolvimento pessoal permitirá que o investigador seja capaz de não apenas entender melhor os significados e as ações que o grupo realiza, como também aceder a um mundo mais privado ou “de bastidores”.

Quanto mais familiarizado estiver com a linguagem empregada na situação social vivenciada, mais próxima da realidade poderão ser as suas interpretações. Assim, inserindo-se nas diferentes atividades vivenciadas pelo grupo em estudo, o investigador terá maior domínio da linguagem no seu sentido mais amplo, incluindo-se não apenas as palavras e os significados que elas transmitem, mas também a comunicação imagética (Quivy & Campenhoutd, 2003).

Turner emprega as expressões “*exegese nativa dos símbolos*”, ou “*perspetiva de dentro*”, para se referir à compreensão dos símbolos rituais, na busca por se entender como os próprios membros do grupo os explicam e interpretam, destacando que “*não há incongruência com a realidade para os membros do grupo*” e que “*cada elemento simbólico se relaciona com algum*



elemento empírico de experiência” e para se conhecer mais profundamente “é preciso vencer qualquer tipo de preconceito e investigá-lo”. (1974, p. 60).

O observador deverá ser capaz de indicar como os significados são empregados na cultura e compartilhados entre as pessoas, ou seja, sob que condições e situações são transmitidos. Como observador, o investigador pode incluir entrevistas informais realizadas durante as observações de campo (Morse & Richards, 2002).

Em relação ao lugar, o investigador deve ter em conta a influência das condições físicas sobre as ações. Por isso cabe registrar não apenas as interações observadas, mas também o ambiente físico no qual elas acontecem, que lhe possibilitará maior aproximação aos elementos culturais do grupo em estudo (Quivy & Campenhout, 2003). Em relação às circunstâncias da investigação, inicialmente durante a coleta de dados, a multiplicidade das estruturas de significação pode parecer muito complexa, estranha, irregular e implícita ao investigador, mas, à medida que ocorrem as entrevistas, observação, dedução de termos específicos e escrita do diário de campo, naturalmente, tal universo torna-se mais acessível à interpretação (Geertz, 1998).

A observação é uma das técnicas mais antigas de coleta de dados. No caso dos estudos interpretativos, a observação assume uma natureza fundamentalmente naturalista (Adler & Adler, 2000). Por outras palavras, ocorre no contexto natural onde se desenrolam os fenômenos em estudo e acontece em interação com os participantes. A observação participante salienta a lógica de descoberta de conceitos e permite construir teorias enraizadas em realidades humanas concretas (Glaser & Strauss, 1967). O papel do investigador pode variar quanto ao grau de envolvimento, desde participante completo a observador completo (Adler & Adler, 2000; Atkinson & Hammersley, 2000).

O processo de observação participante segue algumas etapas essenciais. Na primeira surge a aproximação do investigador com o grupo social em estudo. Trata-se de um trabalho longo e difícil, pois o observador precisa trabalhar com as expectativas do grupo, além de se preocupar em destruir alguns bloqueios, como a desconfiança e a reticência do grupo (Richardson, 1999). A inserção é o processo pelo qual o investigador procura atenuar a distância que o separa do grupo social com quem pretende trabalhar. Essa aproximação, que exige paciência e honestidade, é a condição inicial necessária para que o percurso da investigação possa, de fato, ser realizada dentro do grupo com a participação dos seus membros enquanto protagonistas e não simples objetos (Milles & Huberman 1984).

Já na segunda etapa, há o esforço do investigador em possuir uma visão de conjunto. Essa etapa pode ser operacionalizada com o auxílio de alguns elementos como: o estudo de documentos oficiais, reconstituição da história do grupo e do local, observação da vida cotidiana e a realização de entrevistas não diretivas com as pessoas que possam ajudar na compreensão da realidade. Os dados devem ser registados imediatamente no diário de campo, para não haver perda de informações relevantes e detalhadas (Richardson, 1999).

A observação deverá passar por um processo de refinamento com a finalidade de se tornar cada vez mais concreta e concentrada nos aspetos essenciais das questões de investigação. Segundo Spradley (1980) a observação participante poderá ser realizada de três formas:



1. Observação descritiva; fornece ao observador uma linha de orientação para o campo em estudo, servindo também para se apreender a complexidade do campo, ao mesmo tempo que questões de investigação e linhas de visão mais concretas se desenvolvem;
2. Observação focal; limita progressivamente processos e problemas que sejam mais pertinentes para a investigação;
3. Observação seletiva: normalmente surge perto do final do processo de recolha de dados e tenta encontrar mais evidências e exemplos para os tipos de práticas e processos descobertos na observação focal.

Na investigação que realizei comecei por colaborar nas atividades, o que me permitiu ir conhecendo o ambiente natural do modo mais amplo possível e simultaneamente tornar-me familiar. Esta fase de observação não estruturada permitiu-me ir conhecendo as características específicas do contexto e descobrir maneiras de me integrar na dinâmica existente. Sem me afastar das atividades diárias, comecei a selecionar as situações que me interessavam e gradualmente fui focando a observação nos elementos que entretanto emergiram como essenciais, processo que continuou até à saturação teórica (Glaser & Strauss, 1967). Elaborei um guia de observação seguindo as orientações de Mariampolski (2006), que inclui os comportamentos a serem observados, tópicos e temas que surgem e questões que terão de ser colocadas.

Não há limite temporal e espacial para a observação participante. O consumo de tempo é inerente à necessidade de se apreender os significados dos fatos e comportamentos (Barros & Leheld, 1994). O tempo determinado para a saída do investigador do campo deve ser determinado pelo próprio objetivo do estudo, bem como pela saturação dos dados.

Dada a assumida extensão do trabalho de observação direta, as notas de campo afirmam-se como ferramentas privilegiadas de registo das observações e reflexões decorrentes do processo de investigação. São um instrumento complexo que permitem detalhar as informações, observações e reflexões sugeridas no decorrer da investigação ou momento observado (Agar, 1980; Lopes, 1993). É um “diário de bordo” onde anotam-se, dia após dia, com estilo telegráfico, os eventos da observação e a progressão da investigação (Beaud & Weber, 1998). É o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experiencia e pensa no decurso da coleta de dados (Bogdan & Biklen, 1994a).

Segundo Schatzman e Strauss (1973) a redação de notas de campo, normalmente é realizada sem grandes preocupações de compartimentação e um pouco ao sabor dos acontecimentos, permitindo compilar um conjunto amplo de “notas substantivas”, “notas metodológicas” e “notas analíticas” que desempenham uma tripla função de: Descrição dos atores, dos cenários físicos e simbólicos investigados; Controlo epistemológico e avaliação dos procedimentos técnicos mobilizados; Aprofundamento de reflexões teórico-metodológicas em torno do objeto de estudo (de forma muitas vezes pessoal e desestruturada, é certo, mas numa ótica de promoção da circularidade entre teoria e investigação). As “notas substantivas” ou “notas de observação”, visam precisamente reconstituir uma descrição da organização social, com o objetivo de caracterizar situações, atores e comportamentos.



A riqueza de detalhes das conversas informais e observação, durante o meu estudo, foram registados em diário de campo, onde, além dos acontecimentos e descrições, registei interpretações que julgava pertinentes, tanto do dia-a-dia dos informantes como dos seus discursos e práticas.

Bogdan e Biklen (1994b) e Polit, Beck e Hungler (2004) incluem uma dimensão mais interpretativa das anotações, considerando que durante a observação de um acontecimento, o investigador já poderia registar algumas análises sobre o acontecimento e ao construir um diário de campo teria partes mais descritivas e outras mais reflexivas. Sobre as descritivas pode-se dizer que existe a preocupação em captar imagens por palavras do local, pessoas, ações e conversas observadas, através do retrato dos sujeitos, reconstrução dos diálogos; descrição do espaço físico, relatos de acontecimentos particulares, descrição da atividade e comportamento do observador. Já nas dimensões reflexivas obseava-se que é onde se apreende mais o ponto de vista do observador, as suas ideias e preocupações. É a fase do registro mais subjetivo em que se registra sobretudo ideias sobre: a análise, o método, conflitos e dilemas éticos, o ponto de vista do observador, pontos de clarificação.

Encaradas como ferramentas de trabalho, as notas de campo acabaram por revelar-se igualmente um ótimo “arquivo de ideias” e um ponto de apoio precioso da redação do relatório final.

No meu estudo adotei o papel de “membro completo” (Adler & Adler, 2000) ou “observador participante” em que o investigador torna-se membro do grupo e imerge nas atividades para ganhar a profundidade da experiência vivida. Quando age como membro o investigador é por definição intrusivo, profundamente envolvido na vida e nas atividades do grupo que estuda (Angrosino, 2000) e, por isso exige-se que se adapte às condições que encontra e mantenha um bom relacionamento profissional e pessoal com o grupo. A qualidade deste relacionamento influencia o desenvolvimento da investigação e a capacidade para recolher informações verdadeiras e naturais (Jorgensen, 1989). Poderão surgir problemas na condução da observação participante, entendidos como viés. Flick (2004) apresenta nove dimensões que poderão ser *fontes de viés*:

1. Espaço: o local, ou os locais, físicos;
2. Ator: as pessoas envolvidas;
3. Atividade: um conjunto de atos relacionados e executados pelas pessoas;
4. Objeto: as coisas físicas que estão presentes;
5. Ato: ações individuais realizadas pelas pessoas;
6. Evento: um conjunto de atividades relacionadas e executados pelas pessoas;
7. Tempo: o sequenciamento que ocorre ao longo do tempo;
8. Meta: as coisas que as pessoas tentam alcançar;
9. Sentimento: as emoções sentidas e expressas

É de assinalar, também, que a observação envolve diversos riscos, como o de poder provocar alterações no comportamento dos participantes a observar, bem como promover distorção no fenómeno, dado o envolvimento emocional do investigador (Goetz & LeCompte, 1984; Lüdke & André, 1986). Adotei medidas para minimizar estes riscos: desenvolvi uma ação prolongada no tempo, confrontei as minhas expectativas com o que ia observando (Lüdke &



André, 1986), distanciei-me, quando necessário, durante alguns períodos de tempo (Goetz & LeCompte, 1984) e utilizei outros métodos de recolha de dados (Adler & Adler, 2000).

A solução não é encontrar uma pretensa neutralidade, nem procurar eliminar os vieses. Morin conclui que, da indagação regressiva do investigador-observador, que pergunta “quem sou eu?” e “onde estou eu?”, abre-se para o “eu” que surge, modesto, descobrindo ser o seu ponto de vista, necessariamente, parcial e relativo. *“Assim vemos que o próprio progresso do conhecimento científico exige que o observador se inclua na sua observação, o que concebe em sua conceção; em suma, que o sujeito se reintroduza de forma autocrítica e autoreflexiva no seu conhecimento dos objetos”* (2002, p. 29-30).

A questão, portanto, é como reintegrar a divisão apontada por Husserl cit. por Morin (2002), há décadas, realizada pela ciência clássica, entre o “ [...] sujeito observador, experimentador e criador da observação, da experimentação e da conceção [que] eliminou o ator real, o cientista, o homem, intelectual, universitário, espírito incluído numa cultura, numa sociedade, numa história” (p.20-21).

Conclusão

A partir da fundamentação teórica e da vivência pessoal quanto á aplicação dos instrumentos citados foi possível apresentar uma síntese quanto à sua aplicabilidade e os cuidados a ter em futuras incursões no campo. O investigador deve estabelecer cuidadosamente a delimitação do objeto a ser estudado, de acordo com a disponibilidade de tempo e acessibilidade aos participantes, de modo a conseguir um número suficiente de interações que permitam uma quantidade de dados densa.

A investigação, apesar de qualitativa, não deve ser realizada sem um planeamento minucioso, apesar do investigador manter-se aberto ao inesperado, inusitado e espontâneo, sobretudo por se estudar fenômenos que estão “vivos” no palco de uma história regida pela temporalidade do presente. Por isso terá que elaborar um roteiro de observação e um guião de entrevista com perguntas a serem respondidas sobre o objeto em estudo, mantendo o foco na delimitação do fenômeno estabelecido inicialmente. Nunca deve-se esquecer qual o objetivo (s) da sua investigação. E, por fim, saber que utilizar a observação participante como recurso metodológico para estudo de grupos de pessoas significa estar preparado para o novo e para o inusitado.

O investigador deve realizar um estudo exploratório profundo para conhecer a cultura, as relações, os espaços, os símbolos, linguagem e os códigos que orientam o comportamento coletivo e atribuem sentido e plausibilidade às experiências que são observadas e relatadas. Também deve ter consciência de que o campo pode ser um lugar de conflitos e tensões, pela disputa do capital simbólico, fazendo mecanismos de defesa, não apenas em relação a outros grupos, como também àqueles que desejam investigá-los, tornando-se indisponível ou resistindo à ideia de dar-se a conhecer.

Conclui-se que se é verdade que é preciso fazer perguntas à realidade para que esta nos responda, não é menos verdade que as respostas que a realidade nos fornece são frequentemente



mais ricas e complexas do que as perguntas inicialmente formuladas fariam antever, exigindo do investigador um esforço acrescido de problematização e racionalização do real concreto.

Referências

- Adler, P. & Adler. P. (2000). Observational Techniques. In N. Denzin & Y. Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2000.
- Alonso, L. (1995): Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. In J. Delgado & J. Gutierrez (Coords.), *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. (225-240). Madrid: Editorial Síntesis.
- Angrosino, M. (2000). The Culture Concept and Applied Anthropology. *Annals of Anthropology practice*, 18(1), 67-79.
- Atkinson, P. & Hammersley, M. (2000). *Ethnography: Principles in Practice*. Consulta en 24-05-201. Disponible en: <http://www.slideshare.net/asnaterancane/book-ethnography-atkinson-and-hammersley>.
- Bakhtin, M. (1995): *La estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI. Consulta en 5-12-2015. Disponible en: <https://circulosemiotico.files.wordpress.com/2012/10/estetica-de-la-creacion-3b3verbal.pdf>.
- Barros, A. & Leheld, N. (1994). *Projeto de pesquisa: propostas metodológicas*. Petrópolis: Vozes.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994a). Notas de campo. In: R. Bogdan & S. Biklen, *Investigação qualitativa em educação - uma introdução às teorias e aos métodos*. (150-175). Porto: Porto Editora.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994b). Dados Qualitativos. In R. Bogdan & S. Biklen, *Investigação qualitativa em educação - uma introdução às teorias e aos métodos*. (147-202). Porto: Porto Editora.
- Briggs, C. (1986). *Learning How to Ask: A Sociolinguistic Appraisal of the Role of the Interview in Social Science*. New York: Cambridge University Press.
- Burgess, R. (1984). *In the Field: An Introduction to Field Research*. London: Allen and Unwin.
- Charmaz, K. (2009). *A Construção da Teoria Fundamentada*. Porto Alegre: Artmed.
- Chase, S. (1995). Taking Narrative Seriously. Consequences for Method and Theory in Interview Studies. In J. Ruthellen, & A. Lieblich, (Eds.). *Interpreting Experience: The Narrative Study of Lives*. (273-293). London: Sage.
- Chizzotti A. (1995). *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez.
- Collins, P. (1998). Negotiating Selves: Reflections on “Unstructured Interviewing”. *Sociological Research Online*, 2 (2). Consulta en 2-02-2014. Disponible en: <http://www.socresonline.org.uk./socresonline/3/3/2.html>.
- Davison, C. (2009). Transcription: Imperatives for Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Method*, 8(2), 36-52
- Denzin, N. (1997). *Interpretive Ethnography: Ethnographic Practices for the 21st Century*. Consulta en 11-08-2015. Disponible en: https://www.academia.edu/1320627/Interpretive_ethnography_Ethnographic_practices_for_the_21st_century.
- Denzin, N. (2001). The reflexive interview and a performative social science. *Qualitative Research*, 1(1), 23-46
- Flick, U. (2002). Entrevista episódica. In M. Bauer & G. Gaskell (Orgs.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Um manual prático*. (114-126). Petrópolis: Vozes.



- Flick, U. (2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata S. L.
- Fontana, A. & Frey, J. (2005). The interview: From neutral stance to political involvement. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. 3ª ed. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fortin, M. (1999). *O Processo de Investigação*. Lusociência: Loures.
- Gaskell, G. (2002). Entrevistas individuais e de grupos. In M. Bauer & G. Gaskell (Orgs.), *Pesquisa qualitativa com texto, imagem, e som. Um manual prático*. (64-89). Petrópolis: Vozes.
- Geertz, C. (1998). *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora.
- Ghiglione, R. & Matalon, B. (1992). *O inquérito, teoria e prática*. Celta Editora: Oeiras.
- Glaser, B. (1992). *Basics of grounded theory analysis*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- Goetz, J. & LeCompte, M. (1984). *Ethnography and qualitative design in educational research*. Orlando: Academic Press.
- Guba, E. & Lincoln, Y. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.). *Handbook of qualitative research*. (105-117). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jorgensen, D. (1989). *Participant Observation. A Methodology for human studies*. London: Sage Publications.
- Jovchelovitch, S. & Bauer, M. (2002). Entrevista narrativa. In M. Bauer & G. Gaskell (Orgs.), *Pesquisa qualitativa com texto, imagem, e som. Um manual prático*. (90-113). Petrópolis: Vozes.
- Lessard-Hébert, M., Goyette, G. & Boutin, G. (2008). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas*. 3ª ed. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lüdke, M. & André, M. (1986). *Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: E.P.U.
- Mariampolski, H. (2006). *Ethnography for marketers: a guide to consumer immersion*. Thousand Oaks: Sage Pub.
- May, T. (2001). *Pesquisa social. Questões, métodos e processos*. Porto Alegre: Artemed.
- McCracken, G. (1988). *The long interview*. Newbury Park, California: SAGE Publications.
- Miles, M. & Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded source book*. (2ª ed.) London: Thousand Oaks SAGE.
- Morin, E. (2002). *Ciência com consciência*. (6ª ed.) Rio de Janeiro: Bertrand Brasil. (Original publicado em 1982).
- Morse, J. & Richards, L. (2002). *Readme first for a reader's guide to qualitative methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Murphy, P. (1999). Doing audience ethnography: A narrative account of establishing ethnographic identity and locating interpretive communities in fieldwork. *Qualitative Inquiry*, 5, 479–504.
- Olabuenaga R. (1996). *Metodologia de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. (3ª ed.) London: Sage.
- Polit, D., Beck, C. & Hungler, B. (2004). *Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem: métodos, avaliação e utilização*. (5ª ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (3ª ed.). Lisboa: Gradiva.
- Richardson, R. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.



- Rubin, H. & Rubin, I. (2011) *Qualitative Interviewing. The Art of Hearing Data*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Schatzman, L. & Strauss, A. (1973). *Field Research. Strategies for a natural sociology*. Englewoods, Prentice Hall.
- Scott, H. (2011). Conducting grounded theory interviews online. In V. Martin & A. Gynnild (Eds.). *Grounded theory: the philosophy, method and work of Barney Glaser*. (87-102). Boca Raton, Florida: Brown Walker Press. Consulta en 22-08-2013. Disponible en <http://www.bookpump.com/bwp/pdf-b/2335152b.pdf>.
- Silverman, D. (2000). *Doing qualitative research: A practical handbook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sprandley, J. (1980). *Participant Observation*. New York: Rinehart and Winston.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2008) *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (3ª ed.). London: Sage Publications.
- Stronach, I. & MacLure, M. (1997). *Educational Research Undone; The Postmodern Embrace*. Buckingham: Open University.
- Szymanski, H. (2001). A entrevista reflexiva. *Revista Psicologia da Educação*, 10(11),193-215.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. (2ª ed.) Buenos Aires. Ediciones PAIDOS.
- Turner, V. (1974). *O processo ritual. Estrutura e antiestrutura*. Petrópolis: Vozes.
- Wetherell, M. & Potter, J. (1995). *Discoursing About Discourse Analysis*. Consulta en 3-05-2013. Disponible en: <http://www.psyceru.psych.ucalgary.ca/cournotes/psyc503/discourse.html>.
- Whyte, W. (2005). *Sociedade de esquina: a estrutura social de uma área urbana pobre e degradada*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Wilson, H. & Hutchinson, S. (1996). Methodologic mistakes in grounded theory. *Research*. 45(2),122-124.
- Wimpenny, P. & Gass, J. (2000). Interviewing in phenomenology and grounded theory: is there a difference? *Journal of Advanced Nursing*, 31(6),1485-92.