

## Entrevistas em pesquisa qualitativa em cuidados de saúde

## Interviews in qualitative healthcare research

Aksh Chahal 

Department of Musculoskeletal Physiotherapy, Maharishi Markandeshwar Institute of Physiotherapy and Rehabilitation, Maharishi Markandeshwar (Deemed to be) University, Mullana, Ambala, Haryana, India. akshchahal13@gmail.com

**RESUMO | INTRODUÇÃO:** Entrevista é uma conversa para obter informações em que um entrevistador realiza a ação de questionar e um entrevistado responde às perguntas feitas. Os modos amplamente usados são a abordagem 'Entrevista cara a cara', 'Entrevista telefônica' e 'Entrevista por meio eletrônico / multimídia'. Aquisições de informações por meio de entrevistas provaram sua praticidade sob uma ampla gama de considerações e aspectos nos domínios da saúde, ciências sociais, gestão, etc. A seleção adequada do método desde o planejamento e estabelecimento fornece as informações necessárias para o entrevistador da melhor maneira possível, e de forma documentada para entregar os resultados que trazem o melhor após um treino planejado de uma entrevista. **OBJETIVO:** No presente artigo, o autor se concentraria na categorização da entrevista na pesquisa qualitativa em saúde. **MATERIAIS E MÉTODOS:** apenas as bases de dados PubMed e SCOPUS foram pesquisadas desde o início até setembro de 2020 para esta revisão narrativa. Apenas artigos em inglês foram pesquisados com palavras-chave, "Entrevista", "Face a Face", "Pesquisa qualitativa" e "Categoria de Entrevista" e vinculados a palavras booleanas como "E", "OU" e "NÃO". Resumos de conferências e artigos de anais foram excluídos. Esta revisão narrativa não segue a declaração PRISMA. **RESULTADOS:** A seleção das entrevistas a serem utilizadas na pesquisa qualitativa em saúde deve ser baseada na alocação de tempo, gênero, priorização da privacidade e exigência do conteúdo das informações. O entrevistador deve fazer uma pergunta de cada vez, apresentar normalidade na expressão facial e corporal após a resposta, mesmo após notar que as respostas são imprevisíveis e estimular a taxa de resposta ao máximo para otimizar os resultados obtidos. **CONCLUSÃO:** Vários aspectos importantes da entrevista na pesquisa qualitativa em saúde foram discutidos nesta revisão narrativa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estruturado. Semi-estruturado. Não estruturado. Entrevista. Pesquisa Qualitativa. Face a Face. Multimídia. Telefone.

**ABSTRACT | INTRODUCTION:** An interview is a conversation to procure information where an interviewer performs the action of questioning and an interviewee responds to the asked questions. The widely used modes are 'Face-to-Face Interview', 'Telephonic Interview', and 'Interview via Electronic/Multimedia' approach. Information acquisitions via interviews have proved their practicality under a wide range of considerations and aspects in the domains of healthcare, social sciences, management, etc. Proper selection of the method right from planning and establishment deliver the required information to the interviewer in the best expressible, and documented form to deliver results bringing the best after a whole planned workout of an interview. **OBJECTIVE:** In the present article, the author would be focused on the interview categorization in qualitative health care research. **MATERIALS AND METHODS:** Only PubMed and SCOPUS databases were searched from inception to September 2020 for this narrative review. Only English language articles were searched with keywords, "Interview", "Face-to-Face", "Qualitative research" and "Category of Interview" and linked with Boolean words such as "AND", "OR" and "NOT". Conference abstracts and proceedings articles were excluded. This narrative review did not follow the PRISMA statement. **RESULTS:** The selection of interviews to be used in qualitative health care research should be based on time allocation, gender, prioritization of privacy, and requirement of the content of information. The interviewer should ask one question at a time, present with normalcy in facial and body expression following response even after noting the answers to be unpredictable, and encourage the response rate to the highest for optimizing the results obtained. **CONCLUSION:** Various important aspects of the interview in qualitative health care research has been discussed in this narrative review.

**KEYWORDS:** Structured. Semi-Structured. Un-structured. Interview. Qualitative Research. Face-to-Face. Multimedia. Telephone.

## Introdução

No mundo de hoje, a 'entrevista' ou 'entrevistas'<sup>1</sup> representa uma posição significativa para a aquisição de informações em destaque 'simples para maduro' e 'único para múltiplo' de um único entrevistado ou grupo de entrevistados 'por um entrevistador. Em palavras simples, 'Entrevista é uma conversa para obter informações', em que um entrevistador realiza uma ação de questionamento e um entrevistado responde às perguntas feitas<sup>2-4</sup>. Esta obtenção de informações é estabelecida pela aplicação de vários modos. Os modos amplamente usados são 'Entrevista cara a cara'<sup>5</sup>, 'Entrevista telefônica'<sup>6-8</sup> e 'Entrevista via Multimídia'<sup>9-13</sup>. A aquisição de informações por meio de entrevistas provou sua praticidade sob uma ampla gama de considerações e aspectos nos domínios da saúde, ciências sociais, gestão e comércio, etc.<sup>14</sup>. Capacitar a humanidade a planejar, executar, modificar, ampliar e concluir uma entrevista<sup>15</sup>; requer planejamento ideal, modo, acessibilidades, armadilhas a serem trazidas sob a lente que, quando executado, oferece resultados da melhor maneira concebível para retribuir as inferências e aplicações, servindo à humanidade com implementação, modificações e regularização adequadas das melhores estratégias<sup>16-18</sup>. No presente artigo, o autor se concentraria em aspectos que desempenham um papel significativo na entrega e otimização de resultados denominados como 'categorização das entrevistas'. Esta seção tratará dos diferentes modos a serem utilizados para a condução de uma entrevista, considerando até mesmo o menor componente sem descuidar de uma coleta sistematizada de informações<sup>19</sup>.

## Categorização das Entrevistas

As entrevistas são categorizadas de acordo com a missão a ser abordada e a quantificação das informações a serem obtidas do entrevistado. As entrevistas são categorizadas em 3 títulos principais: 'Entrevista Estruturada' (SI), 'Entrevista Semi-Estruturada' (S-SI) e 'Entrevista Não Estruturada' (U-SI)<sup>2</sup>. Cada uma dessas entrevistas age em sua respectiva maneira, que depende diretamente do tipo e da extensão das informações que o entrevistador planeja extrair do entrevistado. Todos os três métodos podem ser aplicados por meio de abordagens Face-a-Face, Telefônica e multimídia<sup>9</sup>.

Uma Entrevista Estruturada (SI) é uma entrevista que consiste em um conjunto definido, padronizado e pré-determinado de perguntas a serem feitas de maneira já planejada, com a mesma sequência e composição de todos os entrevistados. Mesmo se um estudo for planejado para ser executado em várias alocações geográficas, um SI pode ser usado com eficiência para estudar o mesmo problema / doença / patologia, etc., produzindo um padrão uniforme e informações direcionais centradas no centro de todos os entrevistados. Respostas na forma de 'Sim / Não', 'Bom / Ruim' e 'Certo / Errado' são incorporadas ao conjunto que recebe informações em uma base conformacional que posteriormente é submetida a avaliações numéricas para análise estatística levando a resultados e posteriormente ser discutido sob o título de discussão. A explicação e o esclarecimento de qualquer questão são dirigidos de forma ativa e ao mesmo tempo pelo entrevistador. O SI é planejado e executado de acordo com a decisão tomada, ou seja, não apresenta aplicação aleatória de questões. O SI oferece um conjunto de informações focado, confirmativo e de face única. O entrevistador faz uma única pergunta por vez com uma expressão neutra ao longo do processo, mesmo para respostas inesperadas do entrevistado.

A Entrevista Semi-Estruturada (S-SI) é aplicada de maneira eficiente em pesquisas / projetos / estudos qualitativos para os domínios da saúde<sup>20,21</sup>. O S-SI funciona em uma grande diferença do SI, ou seja, no S-SI, o entrevistador usa um conjunto de perguntas padronizadas pré-projetadas a serem feitas a todos os entrevistados, mas no S-SI as respostas são feitas em suas próprias palavras. Essas respostas expressas são anotadas como notas curtas ou frases completas pelo entrevistador. A capacidade de obter informações na forma de 'Sim / Não', 'Certo / Errado' e 'Bom / Ruim' não é o objetivo do entrevistador. O objetivo aqui é obter informações detalhadas do entrevistado, que só podem ser obtidas se o entrevistado expressar sua expressão em seu idioma<sup>14</sup>. Isso torna o S-SI mais demorado do que o SI. S-SI, que pode ser realizado por um único entrevistador ou conjunto de entrevistadores bem treinados antes de entrar em contato com os entrevistados, mas o foco principal é pago na eficiência das respostas para as quais o S-SI é realizado apenas uma vez com cada entrevistado em uma única passagem para evitar a multiplicação de pontos de vista levando à criação de respostas tendenciosas confusão para ambos, entrevistado e entrevistador. O S-SI oferece benefícios adicionais aos entrevistadores em áreas de sondagem com base nas

respostas dos entrevistados, permitindo, assim, fazer perguntas complementares para esclarecimento no contexto do tópico em questão e áreas associadas. S-SI, da mesma forma, SI também é bem planejado antes de sua execução. S-SI é subdividido em; 'S-SI individual em profundidade' e 'Grupo S-SI'. O S-SI individual em profundidade se concentra na expressão em aspectos pessoais e sociais porque a entrevista está sendo realizada individualmente, enquanto no Grupo S-SI a concentração é feita na preocupação social em vez de pessoal por causa do obstáculo na privacidade. Entrevistas considerando ambos os gêneros como entrevistados em associação, consideram o S-SI individual em profundidade como seu modo de conduzir uma entrevista, enquanto as entrevistas com um único gênero preferem instalar o Grupo S-SI'S como seu método de escolha.

Entrevista não estruturada (U-SI) é trazida para a prática quando um entrevistador pretende realizar um trabalho de campo de longo prazo. Os pesquisadores consideram a U-SI mais uma conversa do que uma entrevista, pois a expressão do entrevistado governa o entrevistador que direciona e molda a conversa entre os dois<sup>21</sup>. Na U-SI, o entrevistador não tem um conjunto específico e padronizado de perguntas a serem feitas ao entrevistado, sem diretrizes, opções e restrições a serem implementadas enquanto ele expressa suas opiniões no contexto em discussão<sup>14</sup>. Em geral, segue como uma discussão em grupo com uma atitude aberta, espontânea e informal onde o entrevistador lança uma pergunta, permitindo que todos os entrevistados expressem suas opiniões / pensamentos a partir do mesmo<sup>21</sup>. Seguindo a expressão das opiniões / pensamentos dos entrevistados, o entrevistador planeja a pergunta consecutiva, qualificando assim as questões com base no direcionamento da conversa / ideias / visões expressas pelo entrevistador. Se o entrevistador sentir uma distração do tópico principal, a pergunta consecutiva é projetada para colocar os entrevistados de volta ao tópico de conversação simplificado principal para entrar em ação. Em outras palavras, as expressões dos entrevistados escolhem e direcionam o conjunto de questões a seguir. Todo o processo de U-SI permite ao entrevistador extrair o máximo e a mais ampla informação coletiva, o que torna este método de entrevistador seletivo em relação a SI e S-SI. As informações extraídas são escritas em notas curtas / solavancos enquanto observam e questionam o entrevistado em conjunto.

Os U-SI são subdivididos em: 'U-SI não diretivo', 'U-SI focado' e 'U-SI conversacional'. Os U-SI<sup>22</sup> não diretivos são implementados quando um entrevistador tem como objetivo reunir o máximo de informações detalhadas após a experiência sem um conjunto definido e padrão de perguntas. Focused U-SI's espera que um entrevistado se concentre na questão que está sendo colocada em discussão. Como nenhum conjunto de perguntas padrão é implementado no Focused USI's, ainda assim se espera que o entrevistado role em torno do tópico do conteúdo. Qualquer desvio do tópico principal prioriza o entrevistador para trazer de volta o entrevistado sobre o tópico de uma maneira suave, não destrutiva e bem conversa controlada. U-SI conversacionais são entrevistas nas quais o entrevistador lança perguntas instantâneas a um entrevistado que não necessariamente caem no mesmo ritmo e ordem para todos os entrevistados. O objetivo é fazer com que o entrevistado se concentre e converse para expressar informações que giram em torno da área de interesse.

Todas as categorias de U-SI não precisam necessariamente ser planejadas. A característica do planejamento é deixada extensivamente para SI e S-SI, enquanto U-SI são aleatórios, em que tanto o conjunto de perguntas do entrevistador quanto a possibilidade / desproporção de respostas dos entrevistados não são nem previstas<sup>14</sup>. Conseqüentemente, U-SI imparts uma informação ampla, diversificada, multifacetada e polar, enquanto SI dá uma expressão afirmativa e apenas focada de informação, tornando difícil extrair informações profundas que são amplamente obtidas pela implementação de métodos U-SI e S-SI simultaneamente<sup>2</sup>.

## Conclusão

SI, S-SI e U-SI apresentam suas respectivas atitudes, vantagens e contratempos. Sua seleção para uso em pesquisas qualitativas em saúde deve ser baseada na alocação de tempo, sensibilidade ao gênero, priorização da privacidade e exigência do conteúdo das informações. Todos os 3 tipos de métodos de entrevista podem ser colocados em prática trabalhando com comunicação Face-a-Face, Telefônica e de Mídia. O entrevistador deve fazer uma pergunta por vez, apresentando normalidade na expressão facial e corporal após a resposta, mesmo depois de anotar as

respostas ser imprevisível e estimular a taxa de resposta ao mais alto para otimizar os resultados obtidos. A seleção adequada do método desde o planejamento, estabelecimento e conclusão fornece as informações necessárias ao entrevistador da melhor forma expressável, concebível e documentada para entregar os resultados que trazem o melhor após todo um treino planejado de uma entrevista.

### Conflitos de interesses

Nenhum interesse financeiro, legal ou político de competição com terceiros (governo, comercial, fundação privada, etc.) foi divulgado para qualquer aspecto do trabalho submetido (incluindo, mas não se limitando a, doações, conselho de monitoramento de dados, projeto de estudo, preparação de manuscritos, estatísticas análise, etc.).

### Referências

1. Shachaf P. Bridging cultural diversity through E-mail. *J Glob Inf Technol Manag.* 2005;8(2):46–60. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2005.10856396>
2. Jamshed S. Qualitative research method-interviewing and observation. *J Basic Clin Pharm.* 2014;5(4):87-8. Citado em: PMID: [25316987](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25316987/)
3. Bolderston A. Conducting a research interview. *J Med Imaging Radiat Sci.* 2012;43(1):66–76. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jmir.2011.12.002>
4. Byrne M. Interviewing as a data collection method. *AORN J.* 2001;74(2):233–5. [https://doi.org/10.1016/s0001-2092\(06\)61533-0](https://doi.org/10.1016/s0001-2092(06)61533-0)
5. Opendakker R. Advantages and disadvantages of four interview techniques in qualitative research. *Forum Qual Sozialforsch.* 2006;7(4). <https://doi.org/10.17169/fqs-7.4.175>
6. Burke LA, Miller MK. Phone Interviewing as a Means of Data Collection: Lessons Learned and Practical Recommendations. *Forum Qual Sozialforsch / Forum Qual Soc Res.* 2001;2(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-2.2.959>
7. Smith EM. Telephone interviewing in healthcare research: a summary of the evidence. *Nurse Res.* 2005;12(3):32–41. <https://doi.org/10.7748/nr2005.01.12.3.32.c5946>
8. Musselwhite K, Cuff L, McGregor L, King KM. The telephone interview is an effective method of data collection in clinical nursing research: A discussion paper. *Int J Nurs Stud.* 2007;44(6):1064–70. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.05.014>

9. Morgan D. Mixed Methods Research. In: Korgen K, editor. *The Cambridge Handbook of Sociology: Core Areas in Sociology and the Development of the Discipline.* Cambridge: Cambridge University Press; 2017. <https://doi.org/10.1017/9781316418376.015>
10. Boucher G. Book Reviews: Book Reviews: An Interdisciplinary Theory of Activity. By Andy Blunden. *Crit Sociol.* 2011;37(4):493–504. <https://doi.org/10.1177%2F0261018311403863>
11. Ebersole P, McFall M, Brandt C. Imitation and prior classroom contact as determinants of reciprocal self-disclosure. *Psychol Rep.* 1977;41(1):87–91. <https://doi.org/10.2466%2Fpr0.1977.41.1.87>
12. Walther JB, D'Addario KP. The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Soc Sci Comput Rev.* 2001;19(3):324–47. <https://doi.org/10.1177%2F089443930101900307>
13. Liu X, Zhang J, Guo C. Full-Text Citation Analysis : A New Method to Enhance. *J Am Soc Inf Sci Technol.* 2013;64(9):1852–63. <https://doi.org/10.1002/asi.22883>
14. Reio Jr TG, Ghosh R. Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility. *Comput Complex.* 2009;20(3): 237-64. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20020>
15. Fowler FJ. *Survey research methods.* 3ª ed. Thousand Oaks (US): SAGE Publications, Inc; 2002.
16. Noor KBM. Case Study: A Strategic Research Methodology. *Am J Appl Sci [Internet].* 2008;5(11):1602–4. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/26517241\\_Case\\_Study\\_A\\_Strategic\\_Research\\_Methodology](https://www.researchgate.net/publication/26517241_Case_Study_A_Strategic_Research_Methodology)
17. Corbin J, Morse JM. Qualitative Inquiry The Unstructured Interactive Interview. *Qual Inq.* 2003;9(3):335–54. <https://doi.org/10.1177%2F1077800403009003001>
18. Corbin J, Strauss A. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory.* 2a ed. Thousand Oaks (US): SAGE Publications, Inc; 1998.
19. Bolderston A, Lewis D, Chai MJ. The concept of caring: Perceptions of radiation therapists. *Radiography.* 2010;16(3):198–208. <http://dx.doi.org/10.1016/j.radi.2010.03.006>
20. Ulmer JT, Wilson MS. The Potential Contributions of Quantitative Research to Symbolic Interactionism. *Symb Interact.* 2003;26(4):531–52. <https://doi.org/10.1525/si.2003.26.4.531>
21. DiCicco-Bloom B, Crabtree BF. The qualitative research interview. *Med Educ.* 2006;40(4):314–21. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2006.02418.x>
22. Duggleby W. What about focus group interaction data? *Qual Health Res.* 2005;15(6):832–40. <https://doi.org/10.1177/1049732304273916>