

Metasínteses Qualitativas e Revisões Integrativas

Entrevistas Telefônicas na Pesquisa Qualitativa em Saúde

Telephone Interviews in Qualitative Health Research

Camila da Silva Gonçalo¹

Nelson Filice de Barros²

¹Professora Adjunta, Departamento de Saúde Coletiva da Faculdade de Medicina de Jundiaí (FMJ), SP – Brasil

²Professor, Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), SP – Brasil

RESUMO - O objetivo do artigo é discutir características metodológicas de estudos qualitativos conduzidos por meio de Entrevistas Telefônicas (ET). Foi realizada revisão sistemática da literatura nas bases eletrônicas dos periódicos: "Qualitative Health Research", "Sociology of Health & Illness" e "Social Science & Medicine" (período de 2000 a 2010). O levantamento inicial resultou em 242 referências bibliográficas e após o refinamento das buscas seguido da aplicação dos critérios de inclusão/exclusão apenas 4 artigos foram selecionados, sendo 3 artigos publicados na "Qualitative Health Research" e 1 na "Social Science & Medicine". Os artigos analisados apresentaram superficialmente o modo como as ET foram planejadas e conduzidas. As justificativas para a sua utilização foram: o baixo custo e a necessidade de pequena infraestrutura. Conclui-se que há necessidade de debate deste tema na literatura, pois, embora apresentem vantagens, as ET impossibilitam o registro de dados oriundos da linguagem corporal e de expressões não ditas que constituem elementos importantes a serem captados especialmente na pesquisa qualitativa.

Palavras-chave: Entrevista por Telefone como Assunto – Pesquisa Qualitativa– Revisão.

ABSTRACT - The aim of this paper is to discuss methodological characteristics of qualitative studies conducted by Telephone Interviews (ET). A Systematic literature review was performed in the electronic databases of journals: "Qualitative Health Research", "Sociology of Health & Illness" and "Social Science & Medicine" (period 2000 to 2010). The initial survey resulted in 242 citations and after the refinement of searches followed by application of the criteria for inclusion/exclusion of only four articles were selected, three articles published in "Qualitative Health Research" and one in "Social Science & Medicine." The articles were analyzed superficially how the ET were planned and conducted. The justifications for their use are: the cost and the need for small infrastructure. It is concluded that there is need to debate this topic in the literature because, although having the advantages, the ET preclude the registration of data from the body language and unspoken expressions that are important elements to be taken especially in qualitative research.

Keywords: Interviews as Topic – Qualitative Research– Review.

1. INTRODUÇÃO

A entrevista por telefone, na investigação científica, é uma estratégia para a obtenção de dados que permite a comunicação interpessoal sem um encontro face-a-face¹. Estudos revelam que desde os anos 60 o emprego de Entrevistas Telefônicas (ET) vem aumentando, sobretudo na coleta de dados da área de saúde². Uma possível explicação para o crescimento da popularidade da ET como método de investigação científica seria o reflexo dos avanços tecnológicos e mudanças sociais que promoveram a aceitabilidade das telecomunicações no suporte aos serviços de saúde e demais serviços ofertados à sociedade¹.

Considerada alternativa razoável à entrevista face-a-face, a ET requer menor disponibilidade de recursos financeiros e infraestrutura, fato que amplia a possibilidade de abrangência principalmente nos estudos de larga escala^{3,4}. Para Burnard (1994)⁵ a entrevista telefônica apresenta vantagens, na medida em que oferece facilidade no acesso aos entrevistados

mais longínquos, bem como oferece relativa rapidez e economia na coleta dos dados, proporcionando até mesmo um sentimento de conforto apresentado pelos entrevistados frente ao relativo anonimato promovido nesta interação.

Sweet⁶ (2002) ressalta que embora tenha havido discussões na literatura sobre vantagens e desvantagens do uso de ET, há pouco debate sobre a compatibilidade deste tipo de entrevista com a pesquisa qualitativa em saúde.

Autor correspondente

Camila da Silva Gonçalo

Faculdade de Medicina de Jundiaí

Rua Francisco Telles, 250

CEP: 13.202-550

Telefone: (11) 4587-1095

Email: camilagoncalo@gmail.com

Artigo encaminhado 24/04/2013

Aceito para publicação em 22/05/2014

O telefone tem sido considerado um instrumento extremamente útil para investigações científicas e, ao consultar a produção bibliográfica sobre “entrevista(s) telefônica(s)” nota-se que este tema tem sido pouco explorado na literatura⁴. O presente estudo teve como objetivo apresentar os resultados de uma análise das características metodológicas de estudos conduzidos por meio de ET, publicados no período de 2000-2010 em três periódicos representativos no âmbito da pesquisa qualitativa em saúde.

2. PERCURSO METODOLÓGICO

Com a finalidade de conhecer o cenário do uso de ET na pesquisa qualitativa em saúde foi planejada e executada a presente Revisão Sistemática da Literatura. Neste contexto, três periódicos foram selecionados para a busca de referências bibliográficas: Social Science & Medicine, Sociology of Health & Illness e Qualitative Health Research.

A escolha destes periódicos se justifica na medida em que veiculam manuscritos específicos de pesquisa qualitativa e pelo alto impacto de suas publicações na comunidade científica em geral e no campo da saúde especificamente.

Dois pesquisadores realizaram buscas independentes nos sites dos periódicos analisados. O levantamento dos artigos foi realizado por meio das palavras chaves: “telefone interview”; “telefone interviews”. Após as buscas citadas, foi elaborada uma lista única das referências encontradas e em seguida estas foram submetidas à eliminação de duplicatas, leitura do texto completo, extração e tabulação dos dados. As fases da presente revisão sistemática da literatura podem ser observadas esquematicamente na Figura 1.

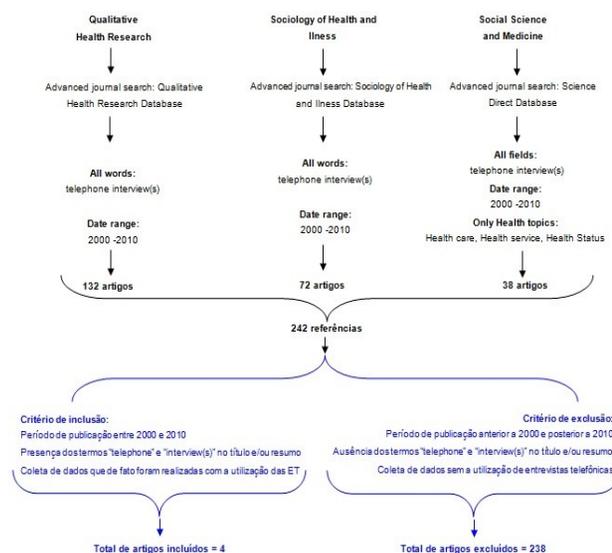
Destaca-se que os levantamentos conduzidos na Qualitative Health Research e na Sociology of Health & Illness foram realizados empregando os filtros “all words” e “date range”. Na base de dados da Social Science & Medicine, além dos filtros mencionados foi necessário incorporar o mecanismo de busca “only health topics”. Esta ação foi necessária para que fossem recuperadas as referências estritamente ligadas às ET desenvolvidas na área da saúde.

Os critérios de inclusão compreenderam: artigos publicados entre 2000 e 2010, cujo título e/ou resumo contivessem os termos: “telephone” e “interview(s)” e que relatassem coleta dos dados conduzida por meio de ET. Artigos publicados em períodos não especificados nos critérios de inclusão foram desconsiderados, bem como foram excluídos aqueles que não apresentaram as palavras “telephone” e

“interview(s)” no título e/ou resumo. O relato da coleta de dados sem a utilização de ET também foi admitido como critério de exclusão. Para facilitar a procura destes termos nos resumos e títulos dos artigos, foi utilizado o mecanismo “localizar” do navegador Firefox, desenvolvido pela Mozilla®. Os resultados foram analisados de modo descritivo.

As referências bibliográficas selecionadas foram classificadas de acordo com a autoria, ano de publicação, título do artigo e periódico.

Figura 1. Fases da busca sistemática



3. RESULTADO E DISCUSSÃO

No total, 242 referências foram identificadas, lidas e classificadas. Após a aplicação dos critérios de inclusão, exclusão e eliminação das duplicatas, apenas 4 artigos foram considerados, o que correspondeu a 2% do universo estudado (Tabela 1).

Tabela 1. Referências bibliográficas segundo autoria, ano de publicação, título do artigo e periódico

Autores	Ano	Título do artigo	Periódico
Baron-Epel & Kaplan ⁷	2001	General subjective health status or age-related subjective health status: does it make a difference?	Social Science & Medicine
Jacelon & Imperio ⁸	2005	Participant Diaries as a Source of Data in Research With Older Adults	Qualitative Health Research
Daffet al. ⁹	2006	Perspectives of Carers on the Move From a Hospital to a Transitional Care Unit	Qualitative Health Research
Wood et al. ¹⁰	2007	Negotiating Sexual Agency: Postmenopausal Women's Meaning and Experience of Sexual Desire	Qualitative Health Research

Os aspectos principais identificados nos artigos analisados referem-se à variação dos temas estudados, diferença no número de entrevistados e ao uso de roteiro semiestruturado para auxiliar a condução da ET. “Estado de saúde”; “uso de diários participantes na pesquisa com idosos”; “perspectivas de cuidadores” e “desejo sexual em mulheres na pós-menopausa”

foram os temas encontrados nos manuscritos averiguados.

Verificou-se que os artigos relataram superficialmente o modo como as entrevistas foram planejadas e conduzidas, característica constantemente presente em estudos sobre ET segundo Novik (2008)¹¹. Tal autora identificou em artigos e livros, diretamente relacionados ao tema da “entrevista telefônica como meio de coleta de dados qualitativos”, que há poucas discussões sobre o assunto. Ressalta que livros inteiros foram escritos comentando as vantagens e desvantagens das entrevistas, porém, o número de publicações sobre o emprego das ET como meio de coleta de dados na pesquisa qualitativa apresenta-se muito reduzido.

O número de sujeitos entrevistados nos estudos avaliados variou de 2210 a 7937. Os critérios de seleção destes sujeitos foram citados em todos os artigos incluídos e analisados. Alguns pesquisadores consideraram estudos prévios realizados com a população entrevistada para procederem a seleção dos participantes, como no estudo de Daff et al. (2006)⁹. Os autores selecionaram um subgrupo de profissionais a partir de um estudo controlado randomizado. Assim, os pesquisadores incluíram 16 cuidadores de pacientes do grupo de intervenção e 15 cuidadores de pacientes do grupo de controle. Tais pesquisadores justificaram que a intencionalidade na seleção dos participantes visou garantir a representatividade das diferentes relações que os cuidadores estabeleciam com os pacientes, dos conhecimentos e experiências do evento estudado, bem como da capacidade de partilhar sua experiência sobre o tema investigado. Wood et al. (2007)¹⁰ relataram que a seleção das 22 entrevistadas se deu a partir da amostra de um estudo longitudinal sobre saúde da mulher. Os pesquisadores selecionaram apenas mulheres que vivenciavam o período pós-menopausa, tema central da investigação. Embora a saturação seja uma ferramenta frequente para o estabelecimento do número de entrevistados^{12,13}, apenas um artigo considerou este critério¹⁰. No entanto, a seleção dos “sujeitos sociais que detém os atributos que se quer conhecer”¹⁴ é uma característica marcante do método qualitativo¹⁵ e ficou evidenciada nos artigos analisados, pois, em todos estes foi verificada a intencionalidade no recrutamento dos indivíduos que cederam tais entrevistas.

O roteiro semiestruturado foi citado em todos os artigos incluídos na RSL. No manuscrito de Jacelon & Imperio (2005)⁸ os participantes puderam se expressar em diários escritos, gravados ou por meio de ET. Daff et al. (2006)⁹ elegeram o instrumento

semiestruturado para garantir que fossem contemplados os temas específicos desenvolvidos em grupos focais prévios. Baron-Epel & Kaplan (2001)⁷ utilizaram ET conduzidas por meio de roteiro semiestruturado a fim de captar informações para posterior construção de um questionário sobre medidas subjetivas de saúde. Wood et al. (2007)¹⁰ utilizaram um instrumento semiestruturado para compreender a experiência pós menopausa das mulheres com relação ao seu desejo sexual e os significados associados a este desejo. Assim, observou-se que o instrumento semiestruturado foi utilizado de diferentes maneiras, ora como principal fonte de dados, ora como fonte complementar de dados, sendo aplicado posteriormente ao grupo focal e previamente à elaboração de um questionário.

Os artigos analisados exploraram a combinação das ET com diários participantes⁸; grupos focais⁹ e questionários⁷. Neste sentido, Flick (2007)¹⁶ ressalta que não há um método padronizado único na investigação qualitativa, e esta flexibilidade caracteriza o princípio de abertura que se manifesta nas variações metodológicas na medida em que se adaptam ao objeto estudado. Entretanto, Mayring (2002)¹⁷ salienta que embora a pesquisa qualitativa exija uma abertura, há também um controle contínuo, sendo necessária a explicitação das etapas da investigação, o registro dos dados e o seguimento de regras fundamentadas.

Com relação às questões éticas, o consentimento ou recusa dos participantes foi apresentado em apenas um artigo⁷. Além disso, somente um manuscrito revelou a aprovação da pesquisa pelo comitê de ética⁹. Goldim (2000)¹⁸ cita que o consentimento informado “é um elemento característico e essencial do exercício de todas as profissões da área da saúde”. Tem a intenção de resguardar o respeito às pessoas, pois, garante a participação voluntária e a preservação da sua privacidade, além de qualificar e quantificar os possíveis danos, desconfortos, riscos e benefícios envolvidos na participação, como sujeito de um estudo qualitativo ou quantitativo.

Com relação ao tempo de condução das ET, Daff et al. (2006)⁹ citaram que levaram em média 26 minutos, sendo 7 minutos o tempo mínimo e 45 minutos o tempo máximo. A concisão das respostas referentes às ET foi constatada em um dos estudos analisados na presente pesquisa. Jacelon e Imperio (2005)⁸ ressaltaram que as informações registradas nos diários escritos e gravados, foram mais intensas e reflexivas, quando comparadas ao material coletado via telefone. Por meio da contagem de páginas dos materiais transcritos os autores verificaram que os dados oriundos da ET consistiam de respostas mais sucintas.

Este achado é corroborado por alguns estudos, como uma revisão sistemática sobre entrevistas à distância que mostra a ET como uma das formas prediletas dos pesquisadores para captação de dados. Tal predileção é justificada pelo baixo custo, capacidade de abordar assuntos e pessoas de difícil acesso, e, economia de tempo na condução das entrevistas⁴. McCoyd e Kerson (2006)¹⁹ realizaram um estudo comparativo de entrevistas via e-mail, telefone e face-a-face, e relataram que o tempo empregado na ET foi inferior ao tempo empregado na entrevista face-a-face em função das respostas mais concisas emitidas na ET.

A gravação das entrevistas foi uma das formas de registro de dados utilizada nos manuscritos avaliados^{8,10}. Neste contexto, Gibbs (2009)²⁰ relata que a maior parte dos investigadores qualitativos transcreve tanto as gravações quanto as notas de campo para produzir uma “cópia digitada clara”. Porém, o mesmo autor revela que não há necessidade de transcrever todo o material coletado. A opção pela transcrição se justifica principalmente quando a técnica de análise dos dados requer material textual detalhado, como é o caso da análise temática, procedimento utilizado em dois artigos incluídos na presente pesquisa^{8,9}. A análise temática é uma das técnicas mais frequentemente utilizadas na pesquisa qualitativa²⁰ e consiste na busca de temas, emergentes do material analisado, que são importantes para a descrição do fenômeno estudado²¹. Um dos pontos fortes da análise temática consiste em poder lidar com diversos tipos de evidência, enquanto um dos problemas desta técnica relaciona-se principalmente com as contradições ocasionadas pelo não desenvolvimento da teoria em detrimento da grande atenção dedicada ao agrupamento dos dados²².

Ainda sobre a análise de dados, constatou-se o uso de software em um estudo da presente revisão, cujos autores optaram pelo “NVivo versão 2.0”¹⁰. A literatura revela algumas vantagens no emprego deste software para o tratamento de dados textuais, principalmente no que tange ao agrupamento e operacionalização dos mesmos, sendo o “NVivo versão 2.0” declarado como muito útil na organização e síntese das ideias do(s) pesquisador(es), permitindo intervenções no material de trabalho, tais como cruzamento de dados, modificações e registro de ideias²³.

Por fim, com a finalidade de enriquecer esta discussão sobre o uso das ET na pesquisa qualitativa em saúde, apresentam-se brevemente as três fases da realização de ET, segundo Burke & Miller (2001)²⁴. A primeira fase refere-se à etapa pré-entrevista e engloba o pré-teste do protocolo de pesquisa a ser aplicado; a

comunicação com os possíveis entrevistados; a determinação das técnicas de gravação; a logística da coleta de dados e pré-determinação das necessidades para análises dos mesmos; o agendamento das entrevistas; os mecanismos de codificação do material coletado; e a informação de confidencialidade junto aos entrevistados.

A segunda fase se dá durante a entrevista e compreende identificar o modo como o entrevistador se expressa neste ato (estilo do entrevistador); deixar o participante falar livremente; criar diferentes tipos de perguntas; dar feedback útil aos participantes, sem distorcer os dados.

A terceira fase está relacionada com o momento pós-entrevista, e engloba a revisitação dos dados para conferir a exatidão da coleta, a preparação do material coletado para análise e a atribuição de tempo suficiente para análise de dados.

4. LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Embora seja possível utilizar o presente trabalho como referência para pesquisas que pretendem incorporar a tecnologia de ET nas pesquisas qualitativas em saúde, o levantamento e a análise do material encontrado revelou que apesar das fontes pesquisadas serem consideradas de alto impacto no meio científico, constatou-se baixa qualidade na descrição das metodologias utilizadas na condução das ET e escassez de publicações sobre o assunto.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo cumpriu seu objetivo de analisar as características metodológicas de estudos conduzidos por meio de ET em três dos mais importantes periódicos que publicam pesquisas qualitativas no campo da saúde. Os artigos analisados apresentaram superficialmente o modo como as ET foram planejadas/conduzidas e as principais justificativas utilizadas para o emprego das ET foram o baixo custo e a necessidade de pequena infraestrutura.

Ressalta-se que este é um tema que necessita ser debatido na literatura, pois, embora apresentem as vantagens citadas, as ET impossibilitam o registro de dados oriundos da linguagem corporal e de expressões não ditas que constituem elementos importantes a serem captados, especialmente na pesquisa qualitativa.

6. CONFLITO DE INTERESSES

Nós, autores, declaramos que não há conflito de interesse envolvido em qualquer etapa da produção e divulgação do presente estudo.

7. AGRADECIMENTOS

À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) pelo apoio financeiro oferecido (processo no. 2010/05217-0).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carr E, Worth A. The use of the telephone interview for research. *NT Research*. 2001; 6(1): 511-524.
- 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 Aug; 44(6):1064-70. Epub 2006 Jul 17.
- Ward-King J, Cohen IL, Penning H, et al. Brief report: telephone administration of the autism diagnostic interview--revised: reliability and suitability for use in research. *J Autism Dev Disord*. 2010 Oct; 40(10):1285-90.
- Gonçalo CS, Barros NF. Entrevistas realizadas a distância no campo da pesquisa qualitativa em saúde. *Cad. Ter. Ocup*. 2013, 21(3): 635-644.
- Burnard P. The telephone interview as a data collection method. *Nurse Educ Today*. 1994; Feb;14(1):67-72.
- Sweet L. Telephone interviewing: Is it compatible with interpretive phenomenological research? *Contemporary Nurse*. 2002; 12(2): 58-63.
- Baron-Epel O, Kaplan G. General subjective health status or age-related subjective health status: does it make a difference? *Soc Sci Med*. 2001; Nov;53(10):1373-81.
- Jacelon CS, Imperio K. Participant diaries as a source of data in research with older adults. *Qual Health Res*. 2005; Sep; 15(7):991-7.
- Daff D, Stepien JM, Wundke R, et al. Perspectives of carers on the move from a hospital to a transitional care unit. *Qual Health Res*. 2006; Feb;16(2):189-205.
- Wood JM, Mansfield PK, Koch PB. Negotiating sexual agency: postmenopausal women's meaning and experience of sexual desire. *Qual Health Res*. 2007; Feb;17(2):189-200.
- Novik G. Is there a bias against telephone interviews in qualitative research? *Res Nurs Health*. 2008; Aug;31(4):391-8.
- Flick U. Introdução à coleção Pesquisa Qualitativa. In: Gibbs G. Análise de dados qualitativos. Porto Alegre: Artmed, 2009. p.1-14.
- Fontanella BJB, Ricas J, Turato ER. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cad. Saúde Pública*. 2008; 24(1):17-27.
- Minayo MCS. O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde. 8a. ed. São Paulo: Hucitec, 2004. p.269.
- Duarte R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. Cidade; 2002. <http://www.scielo.br/pdf/cp/n115/a05n115.pdf> <Acesso em 27.12.2012>
- Flick U. Introdução à pesquisa qualitativa. Porto Alegre: Artmed, 2007. p.405.
- Mayring P. Introdução à Pesquisa Social Qualitativa. Uma introdução para pensar qualitativamente. 5a ed. Weinheim: Beltz, 2002.
- Goldim JR. O consentimento informado e sua utilização em pesquisa. In: Víctora e cols. Pesquisa qualitativa em saúde. Uma introdução ao tema. Rio Grande do Sul: Tomo Editorial, 2000. p.136.
- McCoyd JLM, TS Kerson. Conducting Intensive Interviews Using Email: A Serendipitous Comparative Opportunity. *Qualitative Social Work*. 2006; 5: 389.
- Gibbs G. Análise de dados qualitativos. Porto Alegre: Artmed, 2009. p.198.
- Fereday J, Muir-Cochrane E. Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme. *International Journal of Qualitative Methods*. 2006;5 (1):80-92.
- Dixon-Woods M, Agarwal S, Young B, et al. Integrative approaches to qualitative and quantitative evidence. London; 2004. http://www.nice.org.uk/niceMedia/pdf/Integrative_approaches_evidence.pdf <Acesso em 27.12.2012>
- Guizzo BS, Krzimirski CO, Oliveira DLLC. O Software QSR NVIVO 2.0 na análise qualitativa de dados: ferramenta para a pesquisa em ciências humanas e da saúde. *Rev. Gaúcha Enferm*.2003; Abr; 24(1):56-60.
- Burke L, Miller MK. Phone Interviewing as a Means of Data Collection: Lessons Learned and Practical Recommendation. Berlin, 2001. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/959/2094When> <Acesso em 27.12.2012>