

Entrevistas *online*: potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19***Online interviews: potential and challenges for data collection in the context of the COVID-19 pandemic****Entrevistas online: posibilidades y desafíos para la recogida de datos en el contexto de la pandemia de COVID-19****Recebido: 21/08/2020****Aprovado: 02/10/2020****Publicado: 14/10/2020****Beatriz Schmidt¹****Ambra Palazzi²****Cesar Augusto Piccinini³**

O distanciamento social decorrente da pandemia de COVID-19 fortaleceu o processo já emergente das conexões virtuais entre as pessoas, trazendo implicações também para a condução de pesquisas. O objetivo deste estudo é apresentar as potencialidades e os desafios da realização de entrevistas online no contexto da pandemia de COVID-19. Trata-se de uma comunicação breve, fundamentada em revisão da literatura técnico-científica, que sumarizou as características gerais de entrevistas online, com destaque para as que ocorrem por meio de videoconferência. Foram consideradas plataformas que permitem a realização de entrevistas online (Google Meet, GoToMeeting, Skype, Webex, WhatsApp e Zoom), enfatizando aspectos que auxiliam na seleção de recursos alinhados às necessidades do estudo e ao perfil dos participantes. Considerações éticas e recomendações práticas também foram discutidas. Apesar dos desafios, as entrevistas online se mostram uma alternativa para a continuidade de pesquisas que já estavam em andamento, ou mesmo para a realização de novos estudos durante a pandemia de COVID-19.

Descritores: Entrevista; Tecnologia da informação; Pandemias; Pesquisa qualitativa; Metodologia.

The social distance resulting from the COVID-19 pandemic strengthened the already emergent process of virtual connections between people, bringing implications also for conducting research. The aim of this study is to present the potential and challenges of conducting online interviews in the context of the COVID-19 pandemic. This is a brief communication, based on a review of the technical-scientific literature, which summarized the general characteristics of online interviews, with emphasis on those that occur through videoconference. Platforms that allow online interviews were considered (Google Meet, GoToMeeting, Skype, Webex, WhatsApp and Zoom), emphasizing aspects that help in the selection of resources aligned with the needs of the study and the profile of the participants. Ethical considerations and practical recommendations were also discussed. Despite challenges, online interviews prove to be an alternative for continuing research that was already underway, or even for conducting further studies during the COVID-19 pandemic.

Descriptors: Interview; Information technology; Pandemics; Qualitative research; Methodology.

El distanciamiento social derivado de la pandemia de COVID-19 ha fortalecido el proceso ya emergente de conexiones virtuales entre las personas, también trayendo implicaciones para la realización de investigaciones. El objetivo de este estudio es presentar las potencialidades y los desafíos de la realización de entrevistas online en el contexto de la pandemia de COVID-19. Esta es una breve comunicación, basada en revisión de la literatura técnico-científica, que ha resumido las características generales de las entrevistas online, subrayando las que se realizan por videoconferencia. Se consideraron plataformas que permiten realizar entrevistas online (Google Meet, GoToMeeting, Skype, Webex, WhatsApp y Zoom), subrayando los aspectos que contribuyen a la selección de recursos alineados con las necesidades del estudio y el perfil de los participantes. También se discutieron consideraciones éticas y recomendaciones prácticas. A pesar de los desafíos, las entrevistas online muestran una alternativa para la continuidad de las investigaciones que ya estaban en marcha, o incluso para la realización de nuevos estudios durante la pandemia de COVID-19.

Descriptores: Entrevista; Tecnología de la información; Pandemias; Investigación cualitativa; Metodología.

*Agradecimento ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), pela bolsa de produtividade recebida pelo terceiro autor.

1. Psicóloga. Especialista em Saúde da Família. Mestre e Doutora em Psicologia, com Pós-Doutorado em Psicologia. Professora Adjunta do Curso de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Rio Grande, RS, Brasil. ORCID: 0000-0003-2907-2297 E-mail: psi.beatriz@gmail.com

2. Musicoterapeuta. Especialista em Neuropsicologia. Mestre e Doutora em Psicologia, Porto Alegre, RS, Brasil. ORCID: 0000-0001-6946-4661 E-mail: palazziambra@gmail.com

3. Psicólogo. Mestre, Doutor e Pós-Doutor em Psicologia. Professor Titular do Instituto de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, RS, Brasil. ORCID: 0000-0002-4313-3247 E-mail: piccicesar@gmail.com

INTRODUÇÃO

A pandemia causada pelo novo coronavírus (*Coronavirus Disease – COVID-19*) é a emergência de saúde pública mais grave que a comunidade internacional enfrenta nos últimos 100 anos¹. Afora os impactos econômicos e as repercussões para as interações sociais e familiares, milhares de vidas lamentavelmente têm sido perdidas em decorrência da COVID-19².

Para evitar a rápida escalada do número de infecções e o colapso dos serviços de saúde, faz-se necessária a adoção de medidas rígidas de distanciamento social³. Assim, ampliou-se o processo já emergente das conexões virtuais entre as pessoas, sendo que, para milhares delas, os contatos para além da família nuclear ocorrem quase exclusivamente por mídias sociais, através de trocas de mensagens, videoconferências e telefonemas, de modo que as distâncias geográficas se fazem menos relevantes para as relações interpessoais².

Essas mudanças também têm implicações para a realização de pesquisas, as quais precisam se adaptar a novas condições enquanto a pandemia perdurar¹. No atual cenário, os estudos qualitativos, por exemplo, podem contribuir para a compreensão de significados e sentidos que as pessoas atribuem às suas experiências, permitindo a investigação das razões pelas quais elas se expõem mais ou menos ao risco de contaminação pelo novo coronavírus, bem como o planejamento de ações de prevenção e intervenções alinhadas às demandas dos diferentes grupos sociais e populacionais⁴.

A entrevista presencial (face a face) é a estratégia mais tradicional de coleta de dados qualitativos^{5,6}. Nesse momento, em função da medida sanitária de distanciamento social, as entrevistas presenciais tendem a ficar inviabilizadas, o que afeta a realização de muitas pesquisas. Portanto, faz-se necessário ampliar as estratégias de coleta de dados para contemplar adaptações e novos recursos que permitam a continuidade das pesquisas, apesar da pandemia¹. Diante do exposto, o objetivo do presente estudo é apresentar as potencialidades e os desafios da realização de entrevistas *online* no contexto da pandemia de COVID-19.

MÉTODO

Esta é uma comunicação breve, fundamentada em revisão da literatura técnico-científica sobre entrevistas *online*, por meio de consultas a portais de pesquisa e bases de dados (PubMed, SAGE, SciELO, Springer, Wiley, Google Scholar), com periodicidade livre, realizada no mês de agosto de 2020. Nesse processo, foram utilizados descritores como “*online interviewing*”, “*video interviewing*”, “*virtual interviewing*”, “*online inquiry*”, “*qualitative inquiry*”, “*online research methods*” e “*qualitative research*”.

Esse levantamento relevou sobretudo artigos internacionais, os quais não contemplavam adequadamente as particularidades dos aspectos éticos para condução de pesquisas no Brasil, preconizados pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP). Portanto, o *website* da CONEP também foi consultado, no sentido de buscar atualizações para discussão de aspectos éticos relacionados à coleta de dados *online* durante a pandemia de COVID-19, no contexto nacional. A análise da literatura técnico-científica permitiu refletir sobre as potencialidades e os desafios da realização de entrevistas *online* no contexto da pandemia de COVID-19.

RESULTADOS

Dentre os pontos fortes das entrevistas online, é possível citar: (1) maior abrangência geográfica, com inclusão de pessoas de diferentes locais; (2) economia de recursos financeiros e redução de tempo na coleta de dados, pois não há necessidade de grandes deslocamentos; (3) maior segurança de participantes e pesquisadores, frente ao contexto de pandemia; (4) possibilidade de investigar tópicos sensíveis, pois os participantes não estão face a face com os

pesquisadores e nem em locais públicos, como universidades e hospitais; e (5) acesso a grupos socialmente marginalizados e estigmatizados, comumente mais reticentes à exposição^{5,7}.

Muitas pessoas podem se mostrar mais à vontade em participar de um estudo pela conveniência de estar em sua própria casa⁵, ou mesmo se sentir mais confortáveis para desistir da entrevista online, se assim desejarem, em comparação à entrevista presencial, o que muitas vezes é feito simplesmente ao desconectar o dispositivo¹. Além disso, no atual cenário, em função da COVID-19, a realização de coleta de dados online é uma das poucas possibilidades para a continuidade de pesquisas que utilizam entrevistas.

As entrevistas online podem ser conduzidas individualmente ou com um pequeno grupo de participantes (família, casal), como alternativa ou complemento à coleta de dados presencial⁶. Ademais, elas podem ser realizadas de forma síncrona, com interação simultânea (videoconferência, audioconferência ou troca de mensagens instantâneas) ou assíncrona, sem interação simultânea (e-mails e fóruns de discussão)⁶.

Ainda assim, evidências revelam que videoconferências geram um volume de dados expressivamente maior em comparação a entrevistas baseadas em texto (mensagens instantâneas, e-mails e fóruns de discussão)⁸. Além disso, o nível de conexão entre pesquisador e participante nas entrevistas online por videoconferência é similar às entrevistas presenciais⁵, potencialmente devido à utilização dos recursos de áudio e vídeo⁶. A Tabela 1 apresenta algumas das plataformas mais utilizadas no país e no exterior para realização de entrevistas online, por meio de videoconferências, com informações sobre: (1) características gerais; (2) tipo de gravação; e (3) tipo de acesso.

Tabela 1. Plataformas de videoconferência para realização de entrevistas *online*. Rio Grande do Sul, 2020.

	Características gerais ^a	Tipo de gravação	Tipo de acesso
Google Meet^b	Gratuito para entrevistas áudio/vídeo, tanto individuais quanto em grupo, por tempo ilimitado até 31 de março de 2021. Site: https://apps.google.com/intl/pt-BR/meet/how-it-works	Gravação em áudio/vídeo no Google Drive prevista para planos pagos. Permite legendas instantâneas durante as entrevistas.	Os participantes podem baixar a plataforma ou utilizá-la em navegador web. Entrevistador e participantes precisam criar uma conta no Google.
GoToMeeting	Plano pago para entrevistas áudio/vídeo, tanto individuais quanto em grupo, por tempo ilimitado. Site: https://www.gotomeeting.com/pt-br	Gravação em áudio/vídeo salva na nuvem da plataforma e enviada por e-mail ao entrevistador, depois da entrevista.	Os participantes precisam clicar no link de convite, para baixar a plataforma e entrar na entrevista, após se identificarem. Os participantes não precisam criar uma conta.
Skype	Gratuito para entrevistas áudio/vídeo, tanto individuais quanto em grupo, por tempo ilimitado. Site: https://www.skype.com/pt-br/	Gravação em áudio/vídeo disponibilizada durante 30 dias na nuvem. Antes de gravar, a plataforma alerta o entrevistador para obter o consentimento dos participantes.	Os participantes podem baixar a plataforma ou utilizá-la em navegador web. Entrevistador e participantes precisam criar uma conta antes de usar o programa.
Webex	Gratuito para entrevistas áudio/vídeo, tanto individuais quanto em grupo, por tempo ilimitado. Site: https://www.webex.com/	Gravação em áudio/vídeo disponibilizada apenas nas versões pagas; acesso restrito ao entrevistador.	Os participantes devem baixar a plataforma. Os participantes não precisam criar uma conta.
WhatsApp^c	Gratuito para entrevistas áudio/vídeo, para até oito participantes, por tempo ilimitado. Site: https://www.whatsapp.com	Gravação em áudio/vídeo não disponibilizada.	Os participantes devem baixar a plataforma no próprio celular. Pelo computador, o WhatsApp Web não permite fazer chamadas de vídeo,

			apenas troca de mensagens.
Zoom	Gratuito para entrevistas áudio/vídeo, por tempo ilimitado para até dois participantes (além do entrevistador), e para até 40 minutos com mais participantes. Site: https://zoom.us/	Gravação em áudio/vídeo, controlada e acessada pelo entrevistador, que pode ou não compartilhá-la com o participante. Versão paga permite transcrição simultânea da gravação.	Os participantes podem baixar a plataforma ou utilizá-la em navegador web. Só o entrevistador precisa baixar a plataforma, criar uma conta e enviar o link com um ID e senha para o participante entrar na entrevista.

Notas. Tabela baseada no artigo de Lobe et al.¹. Sugere-se consultar o site de cada plataforma para informações detalhadas sobre a funcionalidade e atualizações de cada plataforma. ^aTodas as plataformas possuem normas de privacidade e segurança e algumas (ex., Google Meet, GoToMeeting, Zoom) seguem normas internacionais como a *Health Insurance Portability and Accountability Act - HIPPA* (<https://www.govinfo.gov/app/details/CRPT-104hrpt736/CRPT-104hrpt736/context>, citado em 20 ago. 2020). ^b(<https://apps.google.com/intl/pt-BR/meet/how-it-works/>, citado em 11 ago. 2020). ^c(<https://www.whatsapp.com/>, citado em 11 ago. 2020).

DISCUSSÃO

Tendo em vista que as conexões virtuais, já em expansão nos últimos anos, foram potencializadas com a pandemia de COVID-19, as tecnologias da informação e da comunicação (TICs) passaram a integrar mais fortemente a vida cotidiana². Isso sugere que as pessoas vêm desenvolvendo novas habilidades digitais, o que facilita a participação nas diferentes modalidades de coleta de dados qualitativos *online*¹.

Entretanto, a coleta de dados *online* demanda adaptações. No caso das entrevistas, salienta-se a importância de não se estender a sua duração em demasia, visto que o uso das TICs pode causar mais fadiga aos participantes, em comparação à coleta de dados face a face⁵.

Adicionalmente, para garantir qualidade, efetividade e privacidade nas entrevistas *online*, são necessários alguns pré-requisitos, tais como: confiabilidade e segurança da rede de Internet e dos equipamentos (celular, computador, câmera, microfone e fone de ouvido), além de ambiente privativo e silencioso, em que seja possível assegurar o mínimo de interrupções, o que vale tanto para o pesquisador quanto para o participante¹.

No processo de escolha da plataforma, o pesquisador deve considerar as necessidades do estudo, a relação custo-benefício, a segurança do aplicativo, além do grau de dificuldade para acesso e familiarização com o aplicativo, pelo próprio pesquisador, mas sobretudo pelos participantes¹. No Brasil, em particular, podem ser mais convenientes as plataformas com acesso gratuito (especialmente nesse momento de pandemia, ante às restrições no financiamento de pesquisas), bem como com duração ilimitada para videoconferências (Google Meet, Skype), que independem da criação de uma conta ou do download de um aplicativo (Zoom), ou que já estejam bastante difundidas na comunicação virtual de grande parte da população (WhatsApp).

Apesar disto, muitas pessoas podem ter limitações de acesso à Internet e a equipamentos para participar de uma coleta de dados *online*, o que costuma ocorrer sobretudo em contextos de vulnerabilidade socioeconômica. Pesquisas com populações específicas, que eventualmente possuam dificuldades para utilizar as TICs, tais como os idosos³, também tendem a ser mais afetadas no atual cenário.

Recomenda-se que o pesquisador: (1) se familiarize e teste os equipamentos e a plataforma que será utilizada (Google Meet, Skype, Zoom, e outras), antes da realização da entrevista; (2) use conexão direta à Internet em vez de Wi-Fi; (3) tenha equipamentos de reserva para substituição imediata em caso de falhas tecnológicas; e (4) disponha de espaço suficiente no computador para arquivar a gravação dos arquivos gerados, por vezes grandes, como os de videoconferências⁵. Obviamente, nem sempre é possível seguir todas essas recomendações (muitos pesquisadores não contam com equipamentos de reserva), mas elas merecem ser lembradas para evitar problemas, como a perda do material coletado.

Também é fundamental que o pesquisador auxilie o participante a se familiarizar com a plataforma por meio da qual a coleta de dados será realizada e exponha as alternativas possíveis caso haja problemas técnicos, informando sobre o “plano B”⁵. No contato inicial, é importante ser flexível, inclusive para aceitar a possibilidade de utilizar uma plataforma com a qual o participante já esteja familiarizado ou tenha disponível, de forma que não seja preciso aprender a usar ou mesmo instalar o aplicativo de uma nova plataforma em seu computador ou celular.

Os contatos realizados previamente à coleta de dados auxiliam no estabelecimento do *rapport* com o participante⁵, sendo que o senso de segurança e conforto do participante para a realização da entrevista tende a ser maior quando ele pode ver ou ter acesso às credenciais e à foto do pesquisador previamente⁷. Nesse sentido, os pesquisadores podem desenvolver páginas sobre o estudo na Internet (*website* institucional, ou mesmo em redes sociais, tais como o Facebook), pelas quais, além das informações sobre a pesquisa que está sendo realizada, apresenta-se também a equipe integrante do projeto. Como o controle do pesquisador sobre o ambiente diminui na coleta de dados *online*, é importante solicitar ao participante que adote algumas medidas para garantir confidencialidade e privacidade, bem como minimizar perturbações no local onde estiver (utilizar fones de ouvido, silenciar telefone e evitar uso paralelo de aplicativos)¹.

Em linhas gerais, os aspectos éticos e cuidados referentes às entrevistas *online* são os mesmos das entrevistas face a face⁶. No Brasil, a CONEP, em 05 de junho de 2020, divulgou comunicado com orientações para a apreciação de pesquisas de Ciências Humanas e Sociais nos Comitês de Ética em Pesquisa (CEP), durante a pandemia do novo coronavírus⁹. Entre as indicações, recomenda-se que, nas pesquisas com coleta de dados *online*, a modalidade de registro de consentimento/assentimento deva destacar a importância de que uma cópia do documento, assinada pelo pesquisador, seja guardada pelo participante em seus arquivos; e, especificar como será preservada a integridade e a assistência aos envolvidos na investigação nesses casos⁹. Para pesquisadores que já tenham um protocolo previamente aprovado e precisem informar sobre a mudança na estratégia de coleta de dados (presencial para *online*), faz-se necessário apresentar uma emenda ao CEP¹ e aguardar sua aprovação, antes de iniciar as coletas.

CONCLUSÃO

Como todas as estratégias de coleta de dados, as entrevistas *online* possuem vantagens e desvantagens que devem ser cuidadosamente ponderadas para definir se elas atenderão ou não às necessidades do estudo. Apesar dos desafios, entende-se que as entrevistas *online* apresentam potencialidades, sobretudo no que diz respeito à realização de estudos qualitativos no contexto de distanciamento social imposto pela COVID-19, por se tratar de uma das poucas alternativas no atual cenário, além da possibilidade de se investigar diversos temas presentes na vida das pessoas e das famílias em distanciamento social.

Sem essas estratégias *online* de investigação, certamente haveria maior dificuldade para conhecer e refletir sobre as novas formas de convivência familiar, sejam as relações agradáveis e de companheirismo que possam estar ocorrendo, seja para desvelar o sofrimento psíquico, os conflitos e a violência que também estão tão presentes nas famílias no cenário da pandemia. É preciso analisar a violência e os seus desdobramentos por meio de pesquisas, tanto visando a ações de prevenção e intervenção junto às pessoas envolvidas, como também para denunciá-la, como mais uma das facetas trágicas desencadeadas e/ou exacerbadas no contexto da COVID-19.

Dentre as limitações da presente comunicação breve, destaca-se o número relativamente pequeno de estudos revisados, o que também reflete a escassez de publicações sobre entrevistas online. Entretanto, não se pretendeu esgotar a temática, mas apontar

alternativas tecnológicas para viabilizar entrevistas online, considerando a necessidade de dar continuidade às pesquisas durante a pandemia, inclusive sobre tópicos relativos à COVID-19.

REFERÊNCIAS

1. Lobe B, Morgan D, Hoffman KA. Qualitative data collection in an era of social distancing. *Int J Qual Methods* [Internet]. 2020 [citado em 11 ago 2020]; 19:1-8. DOI: <https://doi.org/10.1177/1609406920937875>
2. Lebow JL. Family in the age of COVID-19. *Fam Process* [Internet]. 2020 [citado em 20 ago 2020]; 59(2):309-12. DOI: <https://doi.org/10.1111/famp.12543>
3. Schmidt B, Crepaldi MA, Bolze SDA, Neiva-Silva L, Demenech LM. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estud Psicol.* [Internet]. 2020 [citado em 20 ago 2020]; 37:e200063. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>
4. Teti M, Schatz E, Liebenberg L. Methods in the time of COVID-19: the vital role of qualitative inquiries. *Int J Qual Methods* [Internet]. 2020 [citado em 10 ago 2020]; 19:1-5. DOI: <https://doi.org/10.1177/1609406920920962>
5. Gray LM, Wong-Wylie G, Rempel GR, Cook K. Expanding qualitative research interviewing strategies: zoom video communications. *Qual Rep.* [Internet]. 2020 [citado em 11 ago 2020]; 25(5):1292-301. Disponível em: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol25/iss5/9>
6. Janghorban R, Roudsari RL, Taghipour A. Skype interviewing: the new generation of online synchronous interview in qualitative research. *Int J Qual Stud Health Well-being* [Internet]. 2014 [citado em 11 ago 2020]; 9(1):24152. DOI: <https://doi:10.3402/qhw.v9.24152>
7. Upadhyay UD, Lipkovich H. Using online technologies to improve diversity and inclusion in cognitive interviews with young people. *BMC Med Res Methodol.* [Internet]. 2020 [citado em 10 ago 2020]; 20(159):1-10. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12874-020-01024-9>
8. Namey E, Guest G, O'Regan A, Godwin CL, Taylor J, Martinez A. How does mode of qualitative data collection affect data and cost? Findings from a quasi-experimental study. *Field Methods* [Internet]. 2020 [citado em 11 ago 2020]; 32(1):58-74. DOI: <https://doi.org/10.1177/1525822X19886839>
9. Ministério da Saúde (Br). Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde, Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Comunicado n. 0015188696 de 05 de junho de 2020. Retomada da tramitação regular no Sistema CEP/CONEP para os projetos de ciências humanas e sociais relacionados à saúde mental. Orientações [...] [Internet]. Brasília, DF: MS; 2020 [citado em 11 ago 2020]. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/images/comissoes/comissoes/conep/documentos/CARTAS/Comunicado05-06-2020SEI-MS0015188696CHS.pdf>

CONTRIBUIÇÕES

Beatriz Schmidt e **Ambra Palazzi** contribuíram na concepção, obtenção dos dados e análise, redação e revisão. **Cesar Augusto Piccinini** participou da concepção, redação e revisão.

Como citar este artigo (Vancouver)

Schmidt B, Palazzi A, Piccinini CA. Entrevistas online: potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19. REFACS [Internet]. 2020 [citado em *inserir dia, mês e ano de acesso*]; 8(4):960-966. Disponível em: *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

Como citar este artigo (ABNT)

SCHMIDT, B.; PALAZZI, A.; PICCININI, C. A. Entrevistas online: potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19. **REFACS**, Uberaba, MG, v. 8, n. 4, p. 960-966, 2020. Disponível em: *inserir link de acesso*. Acesso em: *inserir dia, mês e ano de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

Como citar este artigo (APA)

Schmidt, B., Palazzi, A., & Piccinini, C. A. (2020). Entrevistas online: Potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19. *REFACS*, 8(4), 960-966. Recuperado em *inserir dia, mês e ano de acesso* de *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.