# A Arte da Elicitação: Um Guia Prático para Entrevistas de Alta Densidade em Pequenos Passos

## Sumário Executivo

Este guia prático foi concebido para transformar a condução de entrevistas qualitativas, capacitando profissionais de diversas áreas — de UX Research e desenvolvimento de produto a jornalismo e análise de domínio — a extrair um volume e uma profundidade de informações significativamente maiores, com uma abordagem que valoriza a leveza e a estruturação em pequenos passos. A premissa central é a transição de um modelo de entrevista-questionário, focado na extração de respostas, para um modelo de entrevista-conversa-guiada, focado na construção conjunta de entendimento.

A metodologia aqui apresentada baseia-se em uma triangulação de evidências de pesquisa em Interação Humano-Computador (HCI), ciência cognitiva, jornalismo investigativo e práticas consolidadas de pesquisa qualitativa. O documento está estruturado em quatro partes principais:

1. **Fundamentos:** Estabelece a base teórica que sustenta a prática. Argumenta-se que a excelência em entrevistas emerge da aplicação consciente de três pilares: a criação de **segurança psicológica** através do rapport e de um contrato psicológico claro; o **gerenciamento ativo da carga cognitiva** do entrevistado para facilitar o acesso à memória de longo prazo; e a aplicação de uma **estrutura progressiva (scaffolding)**, que constrói o conhecimento em camadas, do geral ao específico, garantindo completude e reduzindo vieses.
2. **O Playbook da Entrevista por Fases:** Oferece um guia passo a passo, desde a preparação estratégica até o fechamento. Cada fase — Preparação, Abertura, Exploração, Aprofundamento, Clarificação e Fechamento — é detalhada com checklists, scripts prontos para uso e microtáticas de elicitação. Uma atenção especial é dada às técnicas de *probing* (aprofundamento), como a pausa intencional, o espelhamento, a sumarização, a técnica de *laddering* e o uso criterioso dos "5 Porquês".
3. **Caixa de Ferramentas para Situações Complexas:** Apresenta técnicas avançadas para lidar com conhecimento tácito ou desorganizado, como o uso de linhas do tempo (timeline interviews), mapas mentais colaborativos e *card sorting* leve. Adicionalmente, oferece um quadro de adaptação das estratégias para contextos específicos e desafiadores, incluindo B2B SaaS, saúde, governo e suporte técnico.
4. **Garantia de Qualidade e Mitigação de Riscos:** Foca no rigor metodológico, apresentando uma análise dos antipadrões mais comuns — como perguntas induzidas e viés de confirmação — e estratégias claras para evitá-los. Discute a importância da validação e triangulação dos dados e fornece um checklist de qualidade observável, baseado em frameworks como o COREQ, para autoavaliação e avaliação por pares.

Os apêndices complementam o guia com ferramentas de aplicação imediata: um Guia Rápido de 1 Página, um banco de scripts de perguntas por objetivo, exemplos situacionais detalhados para os diferentes contextos e uma lista de referências para aprofundamento. Ao final, o leitor estará equipado não apenas com o "o quê" e o "como" da entrevista de alta densidade, mas também com o "porquê" por trás de cada técnica, permitindo uma condução mais consciente, adaptativa e eficaz.

## Parte 1: Fundamentos da Entrevista de Elicitação Profunda

A maestria na arte de entrevistar não reside em um conjunto de truques ou perguntas secretas, mas na aplicação deliberada de princípios fundamentais sobre a interação humana e os processos cognitivos. Antes de mergulhar nas técnicas e fases, é essencial construir um alicerce teórico sólido. Esta seção explora os três pilares que sustentam uma entrevista de alta densidade: a criação de um ambiente de confiança, a gestão da memória e da carga cognitiva do entrevistado, e a estruturação da conversa para construir conhecimento de forma progressiva e lógica.

### 1.1. A Entrevista como Conversa Guiada: O Alicerce da Confiança

A premissa mais fundamental para extrair informações profundas é abandonar a mentalidade de um interrogatório e adotar a de uma "conversa guiada".1 A qualidade e a riqueza dos dados obtidos são diretamente proporcionais à qualidade do relacionamento estabelecido entre entrevistador e entrevistado. Sem uma base de confiança, as respostas tendem a ser superficiais, defensivas e ensaiadas.

Rapport e Contrato Psicológico

O rapport é definido como um relacionamento positivo, empático e livre de julgamento, que comprovadamente aumenta tanto a quantidade quanto a qualidade das informações coletadas.2 É a "ciência de ganhar a confiança, para depois ganhar a informação".1 A construção de rapport começa com técnicas simples, como a escuta ativa (demonstrar que se está prestando atenção), o espelhamento sutil da linguagem corporal e do tom de voz do entrevistado, e a busca por pontos em comum nos momentos iniciais da conversa.4

Essa conexão inicial é formalizada através de um "contrato psicológico" implícito ou explícito. Ao alinhar claramente as expectativas no início da conversa — explicando o propósito da entrevista, como os dados serão utilizados, garantindo a confidencialidade e o anonimato, e pedindo consentimento para a gravação — o entrevistador estabelece as regras do jogo e cria um ambiente previsível e seguro.7 Essa transparência é a pedra angular da confiança.

Muitos guias enfatizam a importância do rapport nos minutos iniciais, o que é crucial. Contudo, a verdadeira maestria reside em compreender que o rapport não é um evento único, mas um estado que deve ser continuamente monitorado e mantido ao longo de toda a entrevista. Uma pergunta mal formulada, uma interrupção brusca ou um sinal de desinteresse podem quebrar a confiança construída. Portanto, o entrevistador deve constantemente reforçar essa conexão através de micro-afirmações verbais ("entendo", "isso é muito útil") e não verbais (acenar com a cabeça, manter contato visual), demonstrando empatia e validando a contribuição do entrevistado.1

Segurança Psicológica

O objetivo final do rapport e do contrato psicológico é alcançar um estado de segurança psicológica. Este é o ponto em que o entrevistado se sente confortável o suficiente para ir além das respostas seguras, compartilhando detalhes vulneráveis, admitindo incertezas, e até mesmo corrigindo espontaneamente o entrevistador, sem qualquer receio de julgamento ou consequência negativa.12 É nesse ambiente que o conhecimento tácito, as motivações profundas e as histórias mais ricas emergem.

### 1.2. Princípios da Ciência Cognitiva Aplicada: Facilitando a Memória

Um entrevistador eficaz não apenas faz perguntas; ele atua como um facilitador dos processos cognitivos do entrevistado. Compreender como a memória humana funciona e como o cérebro processa informações é fundamental para formular perguntas que destravam conhecimento em vez de bloqueá-lo.

Recordação Episódica vs. Semântica

A memória humana não é um arquivo único. Para os propósitos da entrevista, é útil distinguir entre memória semântica e memória episódica. A memória semântica lida com fatos, conceitos e generalizações (o "o quê"). A memória episódica lida com eventos e experiências pessoais contextualizadas no tempo e no espaço (o "como" e o "onde"). Perguntas abstratas como "O que você acha do nosso software?" tendem a acessar a memória semântica, resultando em opiniões genéricas. Em contraste, perguntas que pedem a reconstrução de um evento específico, como "Conte-me sobre a última vez que você usou o software para gerar um relatório", ativam a memória episódica, que é inerentemente mais rica em detalhes concretos, emoções e nuances contextuais.15 A metodologia da

*Cognitive Interview* (CI), desenvolvida para obter testemunhos mais precisos, explora intensivamente este princípio.2

Técnicas de Reconstituição de Contexto

Para auxiliar na recordação episódica, a CI oferece técnicas poderosas. A principal é a reconstituição do contexto, na qual o entrevistador pede ao participante que se transporte mentalmente de volta à cena do evento, lembrando-se do ambiente físico, de seus sentimentos, dos sons e cheiros.2 Outras técnicas incluem pedir para

**relatar tudo**, mesmo detalhes que pareçam triviais, pois podem servir como gatilhos para memórias mais importantes, e **mudar a perspectiva** ("Se outra pessoa que estava lá fosse descrever a cena, o que ela diria de diferente?") para acessar novas facetas da memória.15

Gerenciamento de Carga Cognitiva

A teoria da carga cognitiva postula que nossa memória de trabalho (a capacidade de processar informações ativamente) é limitada.17 Existem três tipos de carga:

1. **Carga Intrínseca:** A dificuldade inerente à própria tarefa.
2. **Carga Relevante:** O esforço mental dedicado à aprendizagem e construção de esquemas mentais.
3. **Carga Estranha:** O esforço mental desnecessário imposto pela forma como a informação é apresentada.

Uma entrevista mal conduzida — com perguntas múltiplas, jargão confuso, falta de foco ou interrupções constantes — impõe uma alta carga cognitiva estranha ao entrevistado.18 Isso consome seus recursos mentais, que poderiam estar sendo usados para a tarefa principal: buscar e articular informações relevantes.

A condução de uma entrevista é, em si, uma tarefa de alta carga cognitiva para o entrevistado. Ele precisa, simultaneamente: compreender a pergunta, vasculhar sua memória de longo prazo, selecionar e organizar as informações relevantes, traduzir esses pensamentos em uma narrativa verbal coerente e, ao mesmo tempo, monitorar as reações do entrevistador. Reconhecer essa complexidade muda o papel do entrevistador. Ele não é apenas um inquiridor, mas um **gerenciador de carga cognitiva externo**. Técnicas como fazer pausas deliberadas, resumir periodicamente o que foi dito ("Deixe-me ver se entendi corretamente...") e validar o entendimento não servem apenas para o entrevistador. Elas funcionam como "checkpoints cognitivos" que oferecem ao entrevistado uma pausa mental, confirmam que seu esforço está sendo compreendido e liberam sua "memória de trabalho" para se concentrar na próxima questão. Um entrevistador habilidoso gerencia ativamente o ritmo e a estrutura da conversa para manter o participante em uma zona de esforço produtivo, maximizando a extração de informações sem causar sobrecarga e exaustão.18

### 1.3. A Estrutura Progressiva (Scaffolding): Construindo o Conhecimento em Camadas

A combinação de um ambiente de confiança com a facilitação cognitiva se materializa em uma estrutura de entrevista progressiva, conhecida como *scaffolding* (andaime). A ideia é construir o conhecimento em camadas, começando com uma base ampla e estável para depois adicionar, de forma segura e lógica, os detalhes e as complexidades.

O Modelo do Funil

A manifestação mais prática do scaffolding é a técnica do funil, que estrutura a entrevista (ou um tópico dentro dela) para ir de perguntas amplas e abertas para perguntas progressivamente mais específicas e focadas.12 Iniciar com uma pergunta abrangente como "Descreva um dia típico no seu trabalho" permite que o entrevistado desenhe o "mapa" geral do seu mundo em seus próprios termos. As perguntas subsequentes funcionam como um "zoom", aprofundando áreas de interesse que emergiram naturalmente dessa narrativa inicial.12

Evitando Indução e Viés

Essa abordagem do geral para o específico é uma poderosa ferramenta de mitigação de vieses. Ao permitir que o entrevistado estabeleça o contexto e os termos iniciais, o entrevistador evita introduzir prematuramente seus próprios conceitos, pressuposições ou hipóteses na conversa. Isso reduz drasticamente o risco de fazer perguntas direcionadoras (leading questions) ou de buscar seletivamente a confirmação de uma ideia pré-concebida (confirmation bias).10 A informação flui do entrevistado para o entrevistador, e não o contrário.

Uma entrevista complexa geralmente abrange vários tópicos. Em vez de aplicar um único e longo funil para toda a conversa, o que pode ser exaustivo e confuso, uma abordagem mais sofisticada é empregar "mini-funis" para cada tema principal. O entrevistador age como um guia, sinalizando claramente as transições ("Ótimo, isso foi muito esclarecedor. Agora, gostaria de mudar o foco e falar sobre [novo tópico]..."). Para cada novo tema, ele reinicia o processo: começa com uma pergunta ampla para estabelecer o contexto, aprofunda com perguntas de *probing* e, antes de passar para o próximo tema, faz uma breve sumarização para validar o entendimento. Essa estrutura modular torna a entrevista mais fácil de seguir para o entrevistado, gerencia melhor a carga cognitiva e cria blocos de informação coesos, o que simplifica enormemente a análise posterior dos dados.18

## Parte 2: O Playbook da Entrevista por Fases

Com os fundamentos estabelecidos, esta seção apresenta um playbook operacional para conduzir entrevistas de alta densidade. Cada fase é detalhada com objetivos, ações-chave, checklists e exemplos de scripts, fornecendo um roteiro prático do início ao fim do processo.

### 2.1. Fase 0: Preparação Estratégica

Uma entrevista excepcional raramente é fruto do acaso; ela é o resultado de uma preparação meticulosa. O trabalho realizado antes mesmo de encontrar o participante define o potencial de profundidade e relevância da conversa.

Definição de Objetivos e Perguntas de Pesquisa

O ponto de partida de qualquer entrevista é a clareza de propósito. Sem um objetivo bem definido, a conversa corre o risco de se tornar uma coleta de dados dispersa e irrelevante.1 É crucial traduzir os objetivos de negócio ou de projeto em perguntas de pesquisa específicas e acionáveis. Por exemplo, um objetivo de negócio como "Aumentar a retenção de novos usuários" deve ser desdobrado em perguntas de pesquisa como: "Quais são os principais pontos de atrito e confusão que os novos usuários enfrentam durante o processo de

*onboarding*?" ou "Quais 'momentos aha' levam os usuários a perceber o valor do produto?".23

Pesquisa Prévia sobre Domínio e Entrevistado

Investir tempo em pesquisa prévia sobre o contexto do entrevistado (sua empresa, seu cargo, artigos que publicou) e o domínio em questão demonstra respeito e profissionalismo. Esse conhecimento permite formular perguntas mais inteligentes e contextuais, o que acelera a construção de rapport e permite ir direto aos pontos mais relevantes, em vez de gastar tempo com perguntas básicas.1

Desenvolvimento do Guia de Entrevista (Semiestruturado)

O produto final da fase de preparação é um guia de entrevista, não um script rígido. A entrevista semiestruturada utiliza um roteiro de temas e perguntas-chave, mas permite flexibilidade para explorar tangentes interessantes que surgem organicamente.21 Este guia deve:

* **Seguir a estrutura de funil:** Organizar as perguntas do geral para o específico.
* **Priorizar perguntas abertas:** Focar em perguntas que começam com "Como", "Por quê", "O quê", "Conte-me sobre...", "Descreva...".
* **Conter mais perguntas do que o necessário:** Isso garante que o entrevistador não fique sem rumo caso a conversa seja mais rápida que o esperado.
* **Antecipar perguntas de acompanhamento (*follow-ups*):** Para cada pergunta principal, pensar em possíveis *probes* para aprofundar as respostas.21

### 2.2. Fase 1: Abertura e Contrato Psicológico

Os primeiros cinco a sete minutos de uma entrevista são os mais críticos para estabelecer o tom da conversa e construir a fundação de confiança necessária para a profundidade. O objetivo desta fase é estabelecer o contrato psicológico e criar um ambiente de segurança.

**Checklist de Abertura**

* **Apresentação e Personalização:** Apresente-se e use o nome do entrevistado. Faça uma breve conexão pessoal (quebra-gelo) para humanizar a interação.2
* **Declaração de Propósito:** Explique o objetivo da entrevista em linguagem simples e direta, focando no que se espera aprender com a perspectiva dele.9
* **Logística:** Confirme o tempo estimado para a entrevista e se comprometa a respeitá-lo.9
* **Consentimento Informado:** Peça permissão explícita para gravar a conversa. Explique claramente como a gravação e os dados serão usados, quem terá acesso a eles e como a confidencialidade e o anonimato serão garantidos. Assegure ao participante que ele pode parar a qualquer momento ou se recusar a responder a qualquer pergunta.9
* **Transferência de Controle:** Posicione o entrevistado como o especialista. Frases como "Você é o especialista aqui, estou apenas para aprender com sua experiência" ajudam a equilibrar a dinâmica de poder e encorajam o compartilhamento.2
* **Normalização:** Deixe claro que "não existem respostas erradas ou certas". Isso alivia a pressão de performance e incentiva a honestidade.30

Script de Abertura Modelo

"Olá, [Nome do Entrevistado]. Muito obrigado(a) por disponibilizar seu tempo hoje. Meu nome é e sou na.

*O objetivo da nossa conversa hoje é entender melhor a sua experiência com. Queremos aprender com a sua perspectiva sobre como você lida com. É importante dizer que não há respostas certas ou erradas aqui; estamos genuinamente interessados na sua visão e nas suas histórias.*

*A conversa deve levar cerca de minutos. Com a sua permissão, eu gostaria de gravar nosso áudio apenas para que eu possa me concentrar na conversa sem me preocupar em anotar cada detalhe. Essa gravação será confidencial e usada apenas para análise interna pela nossa equipe. Você se sente confortável com isso?*

*Você tem alguma pergunta para mim antes de começarmos?"*

### 2.3. Fase 2: Exploração Ampla e Reconstrução de Contexto

Após a abertura, a primeira pergunta substancial deve ser ampla e projetada para evocar uma narrativa rica, ativando a memória episódica do entrevistado. O objetivo é fazer com que ele conte uma história, não apenas responda a uma pergunta.

A Primeira Pergunta Ideal

A pergunta de abertura deve ser ancorada em um comportamento ou evento passado e concreto. Evite perguntas hipotéticas ("O que você faria se...") ou de opinião genérica ("O que você acha de...").

**Exemplos de Scripts para a Pergunta de Abertura:**

* **Para entender um processo:** *"Pode me guiar, passo a passo, pela última vez que você precisou [realizar a tarefa X]? Comece do momento em que a necessidade surgiu até a conclusão."* 12
* **Para entender um domínio ou rotina:** *"Para que eu possa entender melhor o seu mundo, pode me descrever um dia ou uma semana típica no seu papel?"*
* **Para explorar o uso de um produto:** *"Lembre-se da primeira vez que você usou. Pode me contar essa história, desde como você o descobriu até o que aconteceu?"*

Essa abordagem, central na metodologia de *Contextual Inquiry*, força o entrevistado a reconstruir um evento a partir de sua memória, o que naturalmente traz à tona detalhes contextuais, ferramentas utilizadas, pessoas envolvidas e emoções sentidas, combatendo a tendência natural da memória de generalizar e omitir informações.21

### 2.4. Fase 3: Aprofundamento Focado (Probing e Microtáticas)

Uma vez que o entrevistado tenha compartilhado uma narrativa inicial, a fase de aprofundamento começa. Aqui, o entrevistador utiliza um arsenal de microtáticas para "escavar" em áreas de interesse, clarificar ambiguidades e extrair camadas mais profundas de significado. Essas táticas não são usadas aleatoriamente, mas formam uma "cadeia de elicitação" fluida: uma pausa pode gerar uma reflexão, que é então espelhada pelo entrevistador, que por sua vez aprofunda com uma pergunta de elaboração.

**Tabela de Microtáticas de Entrevista**

| Tática | Descrição | Exemplo de Script | Quando Usar | Fonte de Evidência |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pausa Intencional (Silêncio Funcional)** | Ficar em silêncio por 3-5 segundos após uma resposta, mantendo contato visual de escuta. A natureza humana tende a preencher o vazio, muitas vezes com informações mais reflexivas ou que o entrevistado estava hesitando em compartilhar. | *(Silêncio e aceno de cabeça afirmativo)* | Após uma resposta importante, emocional ou aparentemente incompleta, para encorajar elaboração sem interromper o fluxo de pensamento do entrevistado. | 2 |
| **Espelhamento (Reflective Listening)** | Repetir as últimas palavras-chave do entrevistado com uma entonação de pergunta. Esta técnica demonstra escuta ativa, valida o que foi dito e convida à continuação de forma muito sutil. | Entrevistado: "...e no final, o processo todo foi muito frustrante." Entrevistador: "Frustrante?" | Para obter mais detalhes sobre uma emoção, um conceito específico ou uma palavra carregada de significado, sem introduzir novos termos na conversa. | 10 |
| **Parafraseamento / Sumarização** | Reformular o que foi entendido com suas próprias palavras e pedir confirmação. Serve como um *checkpoint* de entendimento, permitindo que o entrevistado corrija, refine ou adicione nuances à interpretação do entrevistador. | "Então, se eu entendi corretamente, o principal problema não é a ferramenta em si, mas a falta de comunicação entre as equipes antes da tarefa começar. É isso mesmo?" | A cada 5–10 minutos ou ao final de um tópico importante. Essencial para garantir alinhamento, gerenciar a carga cognitiva e validar os dados em tempo real. | 10 |
| **Probing de Elaboração** | Pedir explicitamente mais detalhes, exemplos ou clarificações sobre um ponto específico. É a forma mais direta de aprofundamento. | "Pode me contar um pouco mais sobre isso?" / "O que você quer dizer com 'burocrático' nesse contexto?" / "Pode me dar um exemplo concreto de uma situação em que isso aconteceu?" | Quando uma resposta é vaga, genérica, abstrata ou utiliza um jargão que precisa ser descompactado para garantir um entendimento preciso. | 10 |
| **Laddering / 5 Porquês** | Perguntar "Por quê?" ou "Por que isso é importante para você?" de forma iterativa para ascender de atributos concretos de um produto/serviço para as consequências funcionais e, finalmente, para os valores emocionais ou objetivos centrais do usuário. | "Por que você prefere a feature X?" -> "Porque economiza tempo." -> "E por que economizar tempo é importante para você nessa tarefa específica?" -> "Porque me permite focar na parte estratégica do meu trabalho, que é onde eu sinto que agrego mais valor." | Para descobrir as motivações e valores fundamentais por trás de uma preferência ou comportamento. Deve ser usado com moderação e variação na formulação para não soar repetitivo ou infantil.34 | 63-72-74 |

### 2.5. Fase 4: Clarificação e Validação Contínua

Esta não é uma fase estanque, mas uma prática contínua que permeia toda a entrevista. O entrevistador deve adotar uma postura de "ousar ser ignorante" 1, nunca assumindo que entende um termo técnico, um acrônimo ou um jargão específico do domínio do entrevistado.

**Ações-Chave:**

* **Pedir Definições:** *"Desculpe interromper, você usou a sigla 'SLA'. Pode me explicar rapidamente o que isso significa no seu contexto?"*
* **Validar com Sumarizações:** Como descrito na tabela de microtáticas, o uso regular de parafraseamento e sumarização é a principal ferramenta para validar o entendimento em tempo real, garantindo que os dados coletados sejam precisos e que a análise posterior não se baseie em interpretações equivocadas.10

### 2.6. Fase 5: Fechamento e Próximos Passos

O fechamento da entrevista é tão importante quanto a abertura. Ele deve reforçar o valor da contribuição do participante, garantir que nenhum ponto importante foi esquecido e deixar uma impressão final positiva e profissional.

**Passos para o Fechamento:**

1. **A "Pergunta Mágica":** Antes de encerrar, sempre pergunte: *"Nós cobrimos bastante coisa, mas há algo que eu não perguntei que você acha que seria importante eu saber sobre [tópico]?"* Esta pergunta frequentemente abre a porta para insights que não se encaixavam na estrutura do roteiro.
2. **Síntese Final Colaborativa:** Faça um resumo verbal dos 2-3 principais aprendizados da conversa e peça a validação do entrevistado. *"Para garantir que eu capturei o essencial, meus principais entendimentos foram [Ponto 1], [Ponto 2] e [Ponto 3]. Isso soa preciso para você?"*.35
3. **Abertura para Perguntas:** Dê ao entrevistado a oportunidade de fazer perguntas.
4. **Agradecimento e Próximos Passos:** Agradeça genuinamente pelo tempo e pela contribuição. Explique de forma transparente quais serão os próximos passos com as informações coletadas (ex: "Essas informações serão analisadas junto com outras entrevistas para nos ajudar a melhorar o produto") e gerencie as expectativas sobre futuros contatos.1

## Parte 3: Caixa de Ferramentas para Situações Complexas

Nem todo conhecimento pode ser acessado através de uma conversa linear. Muitas vezes, as informações mais valiosas são tácitas — coisas que as pessoas sabem fazer, mas têm dificuldade em explicar — ou estão desorganizadas na mente do entrevistado. Esta seção apresenta técnicas de externalização para tornar o invisível visível e estratégias para adaptar a abordagem a diferentes perfis e contextos.

### 3.1. Técnicas de Externalização para Conhecimento Tácito e Desorganizado

A externalização consiste em usar artefatos visuais e interativos para ajudar o entrevistado a estruturar seus pensamentos, descarregando a carga cognitiva da memória de trabalho para um meio externo e tangível. Isso não apenas facilita a articulação, mas também cria um registro compartilhado do entendimento que está sendo construído.

Uso da Linha do Tempo (Timeline Interview)

Esta técnica é extremamente eficaz para mapear processos, jornadas de usuário, ou reconstruir a história de um evento ao longo do tempo. O entrevistador desenha uma linha horizontal em uma folha de papel ou quadro branco e convida o entrevistado a marcar os eventos-chave em ordem cronológica. O ato visual de organizar os eventos na linha ajuda a ativar a memória, identificar relações de causa e efeito, e revelar etapas ou durações que poderiam ser esquecidas em um relato puramente verbal.36 É uma ferramenta poderosa para entender sequências e a evolução de percepções e comportamentos.

Mapas Mentais Colaborativos

Quando o tema é complexo e o conhecimento do entrevistado é vasto e não linear, um mapa mental pode ser a ferramenta ideal para a organização. Começando com um conceito central no meio de um quadro, o entrevistador e o entrevistado podem, juntos, ramificar ideias, conceitos e relações. Este processo colaborativo ajuda o entrevistado a estruturar seu próprio pensamento em tempo real, revelando a arquitetura de seu conhecimento de uma forma visual e fácil de analisar posteriormente.39

Card Sorting Leve

Para entender como um usuário agrupa e categoriza informações — seu "modelo mental" — uma versão simplificada do card sorting pode ser integrada à entrevista. O entrevistador prepara um conjunto de cartões (físicos ou digitais) com conceitos, funcionalidades ou tópicos relevantes. Na modalidade aberta, o participante é convidado a agrupar os cartões de uma forma que faça sentido para ele e, em seguida, a nomear cada grupo. Isso revela sua lógica de categorização intrínseca, sendo fundamental para o design de arquiteturas de informação intuitivas.42

Ancoragem em Artefatos e Demonstrações (Contextual Inquiry)

Muitas vezes, a maneira mais eficaz de entender um processo é vê-lo em ação. Em vez de pedir para o entrevistado descrever como ele realiza uma tarefa, o entrevistador pode pedir para ele mostrar. Frases como "Você poderia compartilhar sua tela e me mostrar como você faz isso?" ou "Poderíamos olhar juntos para esse relatório que você mencionou?" ancoram a conversa na realidade concreta do trabalho. Esta abordagem, central na Contextual Inquiry, revela o conhecimento tácito — os atalhos, as improvisações e as pequenas frustrações do dia a dia — que são praticamente impossíveis de serem verbalizados de forma abstrata.31

### 3.2. Adaptação a Diferentes Perfis e Contextos

A excelência em entrevistas não está na aplicação rígida de um método único, mas na capacidade de adaptar dinamicamente as técnicas ao contexto do domínio e ao perfil do entrevistado. Uma pergunta eficaz para um especialista técnico pode ser intimidadora para um usuário iniciante. A capacidade de "ler a sala" e ajustar o protocolo é o que diferencia um entrevistador bom de um excepcional.

**Quadro de Adaptação por Contexto**

| Contexto | Desafios Comuns | Estratégias e Técnicas Chave | Fontes |
| --- | --- | --- | --- |
| **B2B SaaS** | Múltiplos stakeholders no processo de decisão, fluxos de trabalho complexos, jargão técnico, forte orientação para o retorno sobre o investimento (ROI). | Mapear o processo de decisão e os diferentes papéis envolvidos. Utilizar a técnica de *Laddering* para conectar funcionalidades específicas (atributos) a resultados de negócio (consequências) e objetivos estratégicos (valores). Validar ativamente o entendimento de termos técnicos. Focar em exemplos concretos de problemas e soluções. | 73 |
| **Saúde** | Profissionais com tempo extremamente limitado, ambiente de alto estresse, temas sensíveis e de alta confidencialidade, hierarquias rígidas, jargão médico complexo. | Ser extremamente preparado, conciso e objetivo. Agendar entrevistas curtas e focadas. Utilizar *Contextual Inquiry* (observação no ambiente de trabalho) para entender fluxos de trabalho reais sem depender de longas explicações. Garantir confidencialidade de forma rigorosa (TCLE). Ser flexível com agendamentos. | 77 |
| **Governo** | Burocracia, potencial desconfiança em relação a instituições, grande diversidade de usuários (cidadãos com diferentes níveis de literacia digital e acesso), "fadiga de pesquisa" em servidores públicos. | Construir confiança de forma gradual e transparente, explicando claramente o propósito e o impacto da pesquisa. Focar em processos e resultados desejados pelos cidadãos, em vez de discutir soluções tecnológicas. Garantir uma amostragem que reflita a diversidade da população. Para servidores, focar na melhoria do serviço público. | 80 |
| **Suporte Técnico** | Usuário em estado de frustração ou estresse, foco no problema imediato e nos sintomas, dificuldade em articular a causa raiz do problema. | Começar com escuta ativa e validação empática da frustração ("Eu entendo como isso pode ser frustrante..."). Usar a técnica dos "5 Porquês" para investigar a causa raiz, indo além dos sintomas. Pedir para o usuário "mostrar" o problema através de compartilhamento de tela, transformando a entrevista em uma sessão de diagnóstico colaborativo. | 84 |

## Parte 4: Garantia de Qualidade e Mitigação de Riscos

A coleta de dados de alta qualidade exige não apenas a aplicação de boas práticas, mas também a vigilância constante contra armadilhas metodológicas que podem comprometer a validade e a confiabilidade dos resultados. Esta seção foca em como identificar e evitar os erros mais comuns, como validar as informações coletadas e como utilizar checklists para garantir o rigor em todo o processo.

### 4.1. Antipadrões Comuns e Como Evitá-los

Reconhecer e evitar os antipadrões — práticas que parecem corretas na superfície, mas que sabotam a qualidade da entrevista — é tão crucial quanto dominar as técnicas de aprofundamento.

**Tabela de Antipadrões e Estratégias de Mitigação**

| Antipadrão | Descrição | Exemplo Problemático | Estratégia de Mitigação | Fontes |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Perguntas Induzidas (Leading Questions)** | A formulação da pergunta sugere a resposta "correta" ou revela a expectativa do entrevistador, influenciando o participante. | "Você não acha que essa nova funcionalidade tornaria seu trabalho muito mais fácil?" | Formule perguntas neutras e abertas, focadas no comportamento passado, não em opiniões sobre futuros hipotéticos. Em vez do exemplo, pergunte: "Descreva para mim como você realiza essa tarefa hoje e quais são os maiores desafios." | 21 |
| **Viés de Confirmação** | Tendência do entrevistador de buscar, interpretar e lembrar informações que confirmam suas hipóteses pré-existentes, ignorando evidências contrárias. | Após o usuário mencionar um ponto positivo, o entrevistador foca apenas nisso: "Ótimo! Conte-me mais sobre como nosso produto resolveu esse problema para você", ignorando as dificuldades mencionadas antes. | Busque ativamente pela desconfirmação. Formule perguntas que procurem por exceções, frustrações e contraexemplos. "Houve alguma situação em que o produto não funcionou como você esperava?" ou "Qual foi a parte mais frustrante dessa experiência?" | 12 |
| **Perguntas Múltiplas** | Fazer duas ou mais perguntas de uma só vez. Isso sobrecarrega a memória de trabalho do entrevistado, que geralmente responde apenas à última parte da pergunta. | "Como você descobriu o nosso produto, o que achou do processo de *onboarding* e com que frequência você o utiliza?" | Faça uma pergunta de cada vez. Mantenha as perguntas curtas, claras e focadas em um único tópico. A simplicidade é chave para a profundidade. | 1 |
| **Perguntas Fechadas Prematuras** | Iniciar a exploração de um tópico com perguntas que podem ser respondidas com "sim" ou "não". Isso fecha a porta para narrativas ricas e detalhadas. | "Você gosta do nosso software?" | Comece sempre com perguntas abertas ("Como", "Por quê", "O quê", "Descreva"). Use perguntas fechadas apenas no final de um tópico para confirmar informações específicas. "Então, para confirmar, você usa essa funcionalidade diariamente?" | 1 |
| **Interrupções Não Funcionais** | Cortar o fluxo de pensamento do entrevistado para seguir rigidamente o roteiro ou por ansiedade para fazer a próxima pergunta. | Entrevistado: "Então, o problema realmente começou quando o sistema anterior foi atualizado..." Entrevistador: "Ok, entendi. E sobre a funcionalidade Y, o que você acha dela?" | Pratique a pausa intencional. Deixe o entrevistado terminar sua linha de raciocínio. Anote o ponto que você deseja abordar e retorne a ele mais tarde. Lembre-se que o roteiro é um guia, não uma camisa de força.21 | 2 |

### 4.2. Validação e Triangulação dos Dados Coletados

A validade em pesquisa qualitativa refere-se à honestidade e genuinidade dos dados, garantindo que as conclusões representem com precisão o fenômeno estudado.46

Validação Durante a Entrevista (Member Checking em Tempo Real)

As técnicas de sumarização e parafraseamento, descritas na Parte 2, são mais do que ferramentas de escuta; são mecanismos de validação em tempo real. Ao reformular o que foi dito e pedir confirmação ("Se eu entendi bem... é isso mesmo?"), o entrevistador está ativamente verificando sua interpretação com o participante. Este processo, conhecido como member checking ou validação pelo respondente, aumenta drasticamente a precisão dos dados coletados e reduz o risco de interpretações equivocadas na fase de análise.46

Triangulação de Fontes e Métodos

Nenhuma conclusão robusta deve ser baseada em uma única entrevista. A triangulação é o processo de cruzar informações de múltiplas fontes para aumentar a confiabilidade e a validade dos achados. Isso pode ser feito de várias maneiras 47:

* **Triangulação de Dados:** Comparar os dados de diferentes participantes para identificar padrões, convergências e divergências.
* **Triangulação de Métodos:** Combinar a entrevista com outros métodos de coleta de dados, como observação direta (*contextual inquiry*), análise de documentos (relatórios, e-mails, tickets de suporte) ou dados quantitativos (análise de uso do produto). Se o que um usuário *diz* em uma entrevista é confirmado pelo que ele *faz* durante uma observação, a validade do achado é muito maior.46

### 4.3. Checklist de Qualidade Observável da Entrevista

Para operacionalizar a avaliação da qualidade, este checklist, inspirado no framework COREQ (Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research) e em outras melhores práticas, pode ser usado para autoavaliação ou para avaliação por pares, fornecendo critérios concretos e observáveis.50

**Domínio 1: Preparação e Estrutura**

* [ ] Os objetivos da entrevista estão claramente definidos e diretamente ligados às perguntas de pesquisa do projeto.
* [ ] Existe um guia de entrevista semiestruturado que segue uma lógica de funil (amplo para específico).
* [ ] O processo de consentimento informado foi conduzido de forma transparente, cobrindo propósito, confidencialidade, uso dos dados e gravação.

**Domínio 2: Condução e Rapport**

* [ ] O entrevistador estabeleceu e manteve um bom rapport e um ambiente de segurança psicológica.
* **Sinais Observáveis de Bom Rapport:** O entrevistado fala significativamente mais do que o entrevistador; ele parece relaxado e engajado; compartilha histórias e detalhes espontaneamente; sente-se à vontade para corrigir o entrevistador ou dizer "não sei".55
* [ ] A proporção de perguntas abertas é alta (idealmente, superior a 70% das perguntas do entrevistador).
* [ ] As interrupções não funcionais são mínimas ou inexistentes.
* [ ] O entrevistador utiliza pausas intencionais de forma eficaz para encorajar a elaboração.

**Domínio 3: Profundidade e Clareza**

* [ ] Foram utilizadas técnicas de *probing* (ex: "conte-me mais", "pode dar um exemplo?") para aprofundar respostas vagas ou genéricas.
* [ ] Foram extraídos pelo menos 2-3 exemplos concretos ou reconstruções de episódios detalhados para cada tópico crítico abordado.
* [ ] Foram utilizadas sumarizações e parafraseamentos periódicos para validar o entendimento e garantir a clareza.

**Domínio 4: Neutralidade e Mitigação de Viés**

* [ ] A maioria das perguntas é formulada de maneira neutra, evitando induzir ou direcionar as respostas.
* [ ] O entrevistador demonstrou curiosidade genuína e uma postura de aprendizado, buscando ativamente entender a perspectiva do participante, incluindo a exploração de pontos de vista divergentes ou negativos.

## Conclusão

A transição de um entrevistador iniciante para um especialista não é marcada pela memorização de um roteiro, mas pela internalização de um conjunto de princípios e pela capacidade de aplicá-los de forma fluida e adaptativa. Este guia demonstrou que a condução de entrevistas de alta densidade é uma arte fundamentada na ciência, que combina a sensibilidade interpessoal com a aplicação rigorosa de técnicas derivadas da psicologia cognitiva e de metodologias de pesquisa consolidadas.

A essência desta abordagem reside em três movimentos estratégicos:

1. **Mudar o Foco da Extração para a Construção:** Em vez de "extrair" respostas, o objetivo é criar um espaço de segurança psicológica onde o entendimento é construído colaborativamente. O rapport, o contrato psicológico e a empatia não são formalidades, mas as condições essenciais para a profundidade.
2. **Tornar-se um Facilitador Cognitivo:** Reconhecer que recordar e articular experiências é uma tarefa mentalmente exigente. O entrevistador mestre gerencia ativamente a carga cognitiva do participante, usando perguntas que ativam a memória episódica, estruturando a conversa em pequenos passos lógicos (funis e mini-funis) e oferecendo "pausas cognitivas" através de sumarizações e validações.
3. **Dominar um Repertório de Microtáticas:** A profundidade é alcançada através do uso habilidoso e sequencial de microtáticas como a pausa intencional, o espelhamento, o *probing* e o *laddering*. Essas ferramentas, quando combinadas, permitem escavar suavemente abaixo da superfície das respostas iniciais para descobrir motivações, processos e valores fundamentais.

A aplicação consistente deste playbook — desde a preparação estratégica até o fechamento cuidadoso, passando pela adaptação a contextos complexos e pela vigilância contra antipadrões — resulta não apenas em um maior volume de dados, mas em informações de qualidade superior: mais detalhadas, contextuais, confiáveis e, em última análise, mais acionáveis. A prática deliberada, guiada pelos checklists de qualidade e pela autoavaliação contínua, é o caminho para transformar cada entrevista em uma oportunidade de descoberta genuína, extraindo o máximo de conhecimento com o mínimo de esforço aparente.

## Apêndice A: Guia Rápido de 1 Página (Checklist Antes/Durante/Depois)

**A Arte da Elicitação: Checklist Rápido**

**FASE 1: ANTES DA ENTREVISTA (PREPARAÇÃO)**

* **[ ] Definir Objetivos:** Quais são as 1-3 perguntas de pesquisa mais importantes que esta entrevista precisa responder? Que decisão esta informação ajudará a tomar? 21
* **[ ] Pesquisar o Contexto:** Pesquise brevemente sobre o participante e seu domínio de atuação para construir rapport e fazer perguntas mais inteligentes.25
* **[ ] Preparar o Guia (Não Script):**
  + Estruture os tópicos em formato de funil (amplo → específico).12
  + Formule perguntas abertas, focadas em comportamento passado ("Conte-me sobre a última vez que...").15
  + Prepare mais perguntas do que o necessário, incluindo possíveis *probes* ("Pode me dar um exemplo?").
* **[ ] Checar a Tecnologia:** Teste o software de gravação, a conexão de internet e o microfone. Tenha um plano B (ex: anotações manuais).9

**FASE 2: DURANTE A ENTREVISTA (CONDUÇÃO)**

* **[ ] Abertura (Os Primeiros 5 Minutos):**
  + Apresente-se e quebre o gelo.2
  + Estabeleça o **Contrato Psicológico**: explique o propósito, a duração, a confidencialidade e o uso dos dados.9
  + Peça **Consentimento Informado** explícito para gravar.27
  + Posicione o participante como o especialista ("Estou aqui para aprender com você").2
* **[ ] Exploração e Aprofundamento:**
  + **Comece Amplo:** Use sua primeira pergunta para gerar uma narrativa ("Guie-me pelo seu dia..." ou "Conte-me a história de...").12
  + **Escute Mais, Fale Menos:** A proporção ideal é 80% participante, 20% entrevistador.
  + **Use a Pausa Intencional:** Após uma resposta, conte até 3 em silêncio. Muitas vezes, a informação mais valiosa vem a seguir.2
  + **Aprofunde com Microtáticas:**
    - **Espelhamento:** "Frustrante?".57
    - **Probing:** "Pode me contar mais sobre isso?".58
    - **Exemplos Concretos:** "Pode me dar um exemplo específico?".1
  + **Valide o Entendimento:** A cada 10 minutos, sumarize: "Deixe-me ver se entendi... [sua interpretação]. Isso está correto?".10
  + **Seja Ignorante com Propósito:** Peça para explicar jargões e acrônimos.1
* **[ ] Fechamento:**
  + **A Pergunta Mágica:** "Há algo que eu não perguntei que você acha importante eu saber?"
  + **Sumário Final:** Resuma os 2-3 principais aprendizados e valide com o participante.35
  + **Agradeça e Informe:** Agradeça genuinamente e explique os próximos passos.1

**FASE 3: DEPOIS DA ENTREVISTA (ANÁLISE)**

* **[ ] Debriefing Imediato (5 Minutos):** Logo após a entrevista, anote suas principais impressões, surpresas e hipóteses iniciais. A memória é fresca.
* **[ ] Revisar e Analisar:** Ouça a gravação (ou leia a transcrição).
* **[ ] Sintetizar e Compartilhar:** Extraia os principais achados, use citações diretas para ilustrar os pontos e compartilhe com a equipe.
* **[ ] Autoavaliação:** Use o Checklist de Qualidade (Parte 4.3 do guia completo) para avaliar sua própria performance e identificar áreas para melhorar na próxima entrevista.

## Apêndice B: Banco de Scripts e Perguntas por Objetivo

Este banco oferece exemplos de perguntas estruturadas por objetivos comuns de pesquisa. Lembre-se que estas são um ponto de partida; as melhores perguntas de acompanhamento surgirão da escuta ativa das respostas do participante.

**Objetivo 1: Descoberta de Problemas e Necessidades (Discovery/Exploratório)**

* **Perguntas de Abertura (Funil Amplo):**
  + "Para começar, pode me descrever um dia/semana típico(a) no seu papel?"
  + "Quais são suas principais responsabilidades e os objetivos mais importantes que você precisa alcançar no seu trabalho?"
  + "Conte-me sobre as ferramentas (softwares, planilhas, documentos) que você mais usa no seu dia a dia para realizar [tipo de tarefa]."
* **Perguntas para Identificar Dores (Pain Points):**
  + "Qual é a parte mais desafiadora ou frustrante do seu dia?"
  + "Descreva o maior obstáculo que você enfrenta ao tentar [alcançar um objetivo]."
  + "Se você pudesse agitar uma varinha mágica e mudar uma coisa sobre o processo de [nome do processo], o que seria e por quê?"
  + "Conte-me sobre uma vez em que algo deu errado ou demorou muito mais do que o esperado ao realizar [tarefa]."
* **Perguntas sobre Soluções Atuais e *Workarounds*:**
  + "Como você lida com esse desafio hoje? Pode me guiar pelo seu processo atual?"
  + "Você criou alguma solução improvisada, planilha ou 'truque' para contornar esse problema?"
  + "Que outras ferramentas ou métodos você já tentou usar para resolver isso?"

**Objetivo 2: Mapeamento de Processos e Fluxos de Trabalho**

* **Perguntas de Reconstrução Cronológica:**
  + "Gostaria que você me guiasse, passo a passo, pela última vez que você [realizou o processo X], desde o início até o fim."
  + "Qual é a primeira coisa que você faz quando precisa [iniciar a tarefa]?"
  + "E o que acontece depois disso? Quem mais se envolve nesse ponto?"
  + "Como você sabe que uma etapa foi concluída com sucesso e que pode passar para a próxima?"
* **Perguntas sobre Ferramentas e Artefatos:**
  + "Quais informações ou documentos você precisa ter em mãos antes de começar?"
  + "Você poderia compartilhar sua tela e me mostrar como você usa nessa etapa?"
  + "Qual é o resultado final ou 'entregável' deste processo?"
* **Perguntas sobre Colaboração e Handoffs:**
  + "Em que momento deste processo você precisa interagir com outras pessoas ou equipes?"
  + "Como a informação é passada de você para a próxima pessoa no processo?"
  + "Onde costumam ocorrer os gargalos ou falhas de comunicação?"

**Objetivo 3: Entendimento de Motivações e Contexto de Decisão (Jobs-to-be-Done)**

* **Perguntas sobre o Gatilho da Mudança:**
  + "Volte no tempo para o momento em que você percebeu que precisava de uma solução para [problema]. O que estava acontecendo naquele dia?"
  + "Qual foi o evento ou a frustração que o fez pensar 'Chega, preciso de algo melhor para fazer isso'?"
* **Perguntas sobre a Jornada de Compra/Adoção:**
  + "Quais outras opções você considerou para resolver esse problema?"
  + "O que fez [nossa solução] se destacar das outras que você avaliou?"
  + "Havia alguma preocupação ou ansiedade que quase o impediu de escolher/usar [nossa solução]?"
* **Perguntas sobre o Valor Percebido (Laddering):**
  + "Qual é o principal benefício que [a solução] traz para você?" (Resposta: "Economiza tempo.")
  + *Follow-up:* "E o que essa economia de tempo permite que você faça que não conseguia antes? Por que isso é importante?" (Resposta: "Me permite focar em planejamento estratégico.")
  + *Follow-up:* "E qual é o impacto de poder focar mais em planejamento estratégico para você ou para a empresa?"

**Objetivo 4: Teste de Conceito ou Protótipo**

* **Perguntas de Contextualização (Antes de Mostrar):**
  + "Antes de eu te mostrar algo, pode me contar como você realiza [tarefa que o protótipo resolve] hoje?"
* **Perguntas de Reação Inicial (Ao Mostrar):**
  + "Dê uma olhada nesta tela. Sem clicar em nada ainda, o que você acha que pode fazer aqui? Qual é a sua primeira impressão?"
  + (Após uma breve pausa) "Fale em voz alta o que você está pensando enquanto explora esta interface." (*Think-aloud protocol*) 59
* **Perguntas de Avaliação de Valor:**
  + "Como isso se compara com a maneira como você faz isso hoje?"
  + "Até que ponto essa solução resolveria o problema que você descreveu anteriormente?"
  + "O que está faltando aqui, se é que algo está faltando?"
  + "O que é mais confuso ou menos claro nesta proposta?"

## Apêndice C: Exemplos Situacionais Detalhados

Esta seção ilustra como as técnicas do playbook podem ser aplicadas em quatro contextos distintos, com trechos de diálogo hipotéticos para demonstrar a condução na prática.

### Cenário 1: Entrevista de Descoberta com um Gestor de TI (Produto B2B SaaS)

* **Objetivo:** Entender o processo de gerenciamento de licenças de software em uma empresa de médio porte para informar o desenvolvimento de um novo produto de automação.
* **Entrevistador:** Ana, Pesquisadora de UX.
* **Entrevistado:** Carlos, Gerente de TI.

**Trecho da Entrevista:**

**Ana (Abertura e Pergunta Ampla):** "Carlos, muito obrigada pelo seu tempo. Para começarmos, gostaria que você me guiasse pelo processo da última vez que um novo funcionário precisou de acesso a um conjunto de softwares. Como tudo acontece, desde a solicitação até a pessoa estar pronta para trabalhar?"

**Carlos (Narrativa Inicial):** "Claro. Geralmente, o RH me envia um e-mail com o nome do novo contratado e o cargo. A partir daí, eu acesso nossa planilha mestre de licenças para ver o que temos disponível. Depois, eu entro em cada portal de fornecedor — Adobe, Microsoft, etc. — para provisionar as licenças. É um processo bem manual."

**Ana (Probing de Elaboração + Ancoragem em Artefato):** "Você mencionou uma 'planilha mestre'. Parece ser um documento central. O que exatamente você rastreia nela? Se não for confidencial, você se importaria de compartilhar sua tela para me mostrar a estrutura dela, sem revelar dados sensíveis?"

**Carlos:** "Sem problemas. Veja, aqui temos colunas para o nome do software, o número total de licenças que pagamos, quantas estão em uso, por quem, e a data de renovação. O maior problema é manter isso atualizado. É... burocrático."

**Ana (Espelhamento + Laddering):** "Burocrático?"

**Carlos:** "Sim. Porque cada vez que alguém sai da empresa, eu tenho que lembrar de vir aqui, marcar a licença como livre e depois desprovisionar o acesso em cada portal. Se eu esqueço, continuamos pagando por uma licença que ninguém está usando. É um desperdício."

**Ana (Laddering):** "E por que evitar esse desperdício é uma prioridade tão grande para você?"

**Carlos:** "Bem, além da economia óbvia, isso afeta meu orçamento. Se eu gasto demais com licenças não utilizadas, tenho menos verba para investir em projetos de infraestrutura que realmente agregam valor, como melhorar a segurança da nossa rede. No final, meu trabalho é avaliado pela eficiência com que eu gerencio os recursos de TI."

**Ana (Sumarização):** "Entendi. Então, se eu compreendi bem, o problema não é apenas o trabalho manual de provisionar e desprovisionar, mas o impacto direto que a falta de visibilidade e automação tem no seu orçamento e, consequentemente, na sua capacidade de investir em projetos mais estratégicos. Isso soa correto?"

**Carlos:** "Exatamente. Você resumiu perfeitamente."

### Cenário 2: Entrevista com um Profissional de Saúde (UX em Saúde)

* **Objetivo:** Entender o fluxo de trabalho de uma enfermeira na administração de medicamentos em um hospital, para identificar oportunidades de melhoria em um sistema de prontuário eletrônico.
* **Entrevistador:** Bruno, Designer de Produto.
* **Entrevistado:** Sofia, Enfermeira.
* **Contexto:** Bruno está fazendo uma *Contextual Inquiry*, observando Sofia em seu ambiente de trabalho.

**Trecho da Entrevista:**

**Bruno (Observação e Pergunta Contextual):** "Sofia, notei que antes de administrar o medicamento, você primeiro escaneou o código de barras na pulseira do paciente e depois o do medicamento. Mas em seguida, você digitou algo manualmente no computador. Pode me explicar o que você estava fazendo ali?"

**Sofia (Revelando Conhecimento Tácito):** "Ah, sim. O sistema requer que a gente confirme a dosagem. O código de barras do medicamento só identifica o tipo de droga, não a quantidade. Então, mesmo que a prescrição no sistema diga 500 mg e o frasco também, eu tenho que digitar '500' manualmente para confirmar. É uma etapa de segurança."

**Bruno (Probing para Desafios):** "Entendo. E como você se sente em relação a essa etapa de digitação manual?"

**Sofia (Expressando uma Dor):** "Honestamente? É um ponto de atrito. Quando estamos com pressa, e quase sempre estamos, é mais uma coisa para digitar. E se você digita errado, o sistema dá um alerta sonoro alto, o que pode assustar o paciente. Já vi colegas simplesmente digitarem '1' para passar mais rápido, o que anula o propósito da checagem."

**Bruno (Buscando a Causa Raiz - 5 Porquês):** "Interessante. E por que você acha que eles fazem isso, mesmo sabendo que anula a segurança?"

**Sofia:** "Porque o tempo é nosso recurso mais escasso. Cada segundo economizado em uma tarefa repetitiva como essa significa mais tempo para conversar com o paciente ou atender a outra chamada. A intenção do sistema é boa, mas na prática, ele às vezes atrapalha mais do que ajuda."

**Bruno (Sumarização e Validação):** "Então, a checagem de segurança manual, que foi projetada para reduzir erros, pode, sob pressão de tempo, levar a um *workaround* que a torna ineficaz, porque a prioridade imediata da equipe é a otimização do tempo para focar no cuidado direto ao paciente. Faz sentido?"

**Sofia:** "Exatamente. O sistema ideal entenderia o contexto e tornaria a segurança mais fluida, não mais um obstáculo."

### Cenário 3: Entrevista com um Servidor Público (Serviços Governamentais)

* **Objetivo:** Compreender as dificuldades enfrentadas por servidores na análise de processos de licitação para um projeto de modernização de sistemas internos.
* **Entrevistador:** Lúcia, Analista de Negócios.
* **Entrevistado:** Ricardo, Analista de Licitações.

**Trecho da Entrevista:**

**Lúcia (Construindo Confiança):** "Ricardo, agradeço sua disponibilidade. Sei que seu tempo é valioso. Quero reforçar que esta conversa é confidencial e nosso único objetivo é entender os desafios do seu trabalho para que possamos construir ferramentas que realmente ajudem, e não criem mais burocracia."

**Ricardo (Cético):** "Já ouvi isso antes. Vamos ver."

**Lúcia (Pergunta Ampla e Neutra):** "Para começar, pode me descrever as etapas que você segue quando um novo processo de licitação chega à sua mesa? Qual é a primeira coisa que você faz?"

**Ricardo (Narrativa):** "Bem, primeiro eu abro o processo no nosso sistema legado. Depois, abro uma pasta separada com todos os documentos em PDF que os fornecedores enviaram. Meu trabalho é cruzar as informações do sistema com cada um dos PDFs para garantir que tudo está em conformidade. Preciso de pelo menos duas telas para fazer isso de forma minimamente eficiente."

**Lúcia (Uso da Linha do Tempo Colaborativa):** "Parece um processo com muitas etapas e documentos. Para me ajudar a visualizar, podemos desenhar isso em um quadro branco? Vamos colocar uma linha do tempo, começando com 'Processo Recebido' e terminando com 'Parecer Emitido'. Quais seriam os marcos principais no meio do caminho?"

*(Lúcia e Ricardo passam 10 minutos mapeando o processo visualmente. Ricardo começa a se engajar mais, corrigindo o fluxo e adicionando detalhes sobre onde os atrasos ocorrem.)*

**Ricardo (Apontando para o quadro):** "Veja, é aqui que tudo trava. A 'verificação de certidões'. Eu tenho que entrar em cinco sites diferentes do governo para validar cada certidão de cada fornecedor. Se um site está fora do ar, o processo todo para."

**Lúcia (Aprofundando a Dor):** "Conte-me mais sobre o que acontece quando um desses sites está fora do ar. Qual é o impacto disso no seu dia?"

**Ricardo:** "É uma bola de neve. Eu tenho que parar a análise, documentar a indisponibilidade, e tentar de novo a cada hora. Enquanto isso, outros processos se acumulam na minha fila. A pressão dos prazos é enorme. Sinto que passo mais tempo lutando contra as ferramentas do que fazendo a análise inteligente que é o meu verdadeiro trabalho."

### Cenário 4: Entrevista com um Usuário Frustrado (Suporte Técnico)

* **Objetivo:** Entender a causa raiz da frustração de um usuário com a funcionalidade de exportação de relatórios de um software de marketing.
* **Entrevistador:** David, Especialista de Suporte.
* **Entrevistado:** Mariana, Analista de Marketing.

**Trecho da Entrevista:**

**David (Validação Empática Inicial):** "Mariana, li seu ticket de suporte e vejo que você está tendo problemas com a exportação de relatórios. Lamento muito pela frustração que isso está causando. Quero garantir que vamos entender o problema a fundo para resolvê-lo para você."

**Mariana (Frustrada):** "Sim, estou tentando exportar os dados da campanha da semana passada há dois dias e o sistema simplesmente trava! Eu tenho uma apresentação para a diretoria amanhã e não tenho os dados. É um desastre."

**David (Escuta Ativa e Foco no Problema):** "Entendo perfeitamente a urgência. Vamos resolver isso. Para que eu possa diagnosticar corretamente, você poderia compartilhar sua tela e me mostrar exatamente os passos que você está seguindo e em que momento o sistema trava?"

*(Mariana compartilha a tela e replica o processo. O sistema trava como descrito.)*

**David (Investigando a Causa Raiz - 5 Porquês):** "Ok, obrigado por me mostrar. Vejo o erro. Você mencionou que está tentando exportar os dados da 'semana passada'. Por que você precisa especificamente desse período?"

**Mariana:** "Porque preciso comparar o desempenho da campanha desta semana com a anterior para mostrar o crescimento."

**David:** "Entendi. E por que a comparação semanal é importante para essa apresentação?"

**Mariana:** "Porque nosso ciclo de planejamento de mídia é semanal. A diretoria quer ver se o investimento da semana passada gerou o retorno esperado para decidir o orçamento da próxima semana."

**David (Descobrindo o Contexto de Uso):** "Isso é muito claro. Então, o 'job' aqui não é apenas 'exportar dados', mas 'provar o ROI semanalmente para justificar o orçamento futuro'. Certo?"

**Mariana:** "Exato! E quando a exportação falha, eu não consigo fazer a parte mais importante do meu trabalho."

**David (Propondo Solução e Gerenciando Expectativas):** "Obrigado, Mariana. Essa informação é crucial. Identifiquei um problema com a exportação de grandes volumes de dados em períodos de 7 dias, nossa equipe de engenharia já está ciente. Enquanto eles trabalham em uma correção permanente, tenho um *workaround* para você: tente exportar os dados em dois blocos de 3 e 4 dias. Eu sei que não é o ideal, mas isso deve lhe dar os dados de que precisa para sua apresentação amanhã. Posso guiá-la nesse processo agora?"

## Apêndice D: Referências e Leituras Recomendadas

**Livros e Manuais Fundamentais**

* Bauer, M. W., & Gaskell, G. (Eds.). (2002). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes. 26
* Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Sage.
* Minayo, M. C. S. (2004). *O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde*. Hucitec. 26
* Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. Atlas. 26

**Guias e Melhores Práticas de UX Research e Design Thinking**

* Interaction Design Foundation. (n.d.). *How to Conduct User Interviews*. <https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-conduct-user-interviews> 21
* IDEO. (n.d.). *Design Kit: The Human-Centered Design Toolkit*. <https://www.designkit.org/methods.html> 62
* Nielsen Norman Group. (n.d.). *User Interviews: The Ultimate Guide*. <https://www.nngroup.com/articles/user-interviews/>
* User Interviews. (n.d.). *The UX Research Field Guide: User Interviews*. <https://www.userinterviews.com/ux-research-field-guide-chapter/user-interviews> 9

**Artigos e Recursos sobre Técnicas Específicas**

* **Cognitive Interviewing:**
  + CREST. (n.d.). *A Guide to the Cognitive Interview*. <https://crestresearch.ac.uk/download/2245/16-006-01.pdf> 2
  + Geiselman, R. E., Fisher, R. P., et al. (1985). Eyewitness memory enhancement in the police interview: Cognitive retrieval mnemonics versus hypnosis. *Journal of Applied Psychology*. 15
* **Contextual Inquiry:**
  + GOV.UK. (n.d.). *Contextual inquiry*. <https://www.gov.uk/guidance/contextual-inquiry> 32
  + Wikipedia. (n.d.). *Contextual inquiry*. <https://en.wikipedia.org/wiki/Contextual_inquiry> 33
* **Laddering:**
  + B2B International. (n.d.). *What is laddering in market research?* <https://www.b2binternational.com/research/methods/faq/laddering-in-market-research/> 34
  + Interaction Design Foundation. (n.d.). *Why-How Laddering*. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/why-how-laddering> 63
* **Jornalismo Investigativo:**
  + Observatório da Imprensa. (2014). *Um guia para aprimorar a arte da entrevista*. <https://www.observatoriodaimprensa.com.br/imprensa-em-questao/_ed755_um_guia_para_aprimorar_a_arte_da_entrevista/> 1
* **Rigor e Qualidade em Pesquisa Qualitativa:**
  + Tong, A., Sainsbury, P., & Craig, J. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 349-357. 52
  + Spencer, L., Ritchie, J., Lewis, J., & Dillon, L. (2003). *Quality in Qualitative Evaluation: A framework for assessing research evidence*. Government Chief Social Researcher’s Office. <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a8179c1ed915d74e33fe69e/Quality-in-qualitative-evaulation_tcm6-38739.pdf> 54
  + Mays, N., & Pope, C. (2000). Qualitative research in health care: Assessing quality in qualitative research. *BMJ*, 320(7226), 50-52. 46

#### Referências citadas

1. Um guia para aprimorar a arte da entrevista | Observatório da ..., acessado em setembro 4, 2025, <https://www.observatoriodaimprensa.com.br/imprensa-em-questao/_ed755_um_guia_para_aprimorar_a_arte_da_entrevista/>
2. AT A GLANCE: THE COGNITIVE INTERVIEW - CREST Research, acessado em setembro 4, 2025, <https://crestresearch.ac.uk/download/2245/16-006-01.pdf>
3. O Rapport como técnica para obtenção de informações em Entrevistas Investigativas, acessado em setembro 4, 2025, <https://revista.forumseguranca.org.br/rbsp/article/view/1584>
4. Técnica Rapport: como construir uma relação empática - Conexão PUC Minas, acessado em setembro 4, 2025, <https://conexao.pucminas.br/blog/dicas/tecnica-rapport/>
5. Como o RH pode estabelecer o Rapport com o Colaborador? - Empresa de RH, acessado em setembro 4, 2025, <https://conexaotalento.com.br/como-o-rh-pode-estabelecer-o-rapport-com-o-colaborador/>
6. Rapport: entenda a importância da técnica para o RH e como pode ajudar no processo de recrutamento e seleção - Pontotel, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.pontotel.com.br/rapport/>
7. CONTRATO PSICOLÓGICO E COMPROMETIMENTO DOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM EM ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR - PUC-Rio, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.puc-rio.br/pibic/relatorio_resumo2008/relatorios/ccs/adm/adm_camila_s_carmo.pdf>
8. O contrato psicológico como ferramenta para a gestão de pessoas - fgv eaesp, acessado em setembro 4, 2025, <https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u949/let_-_o_contrato_-_44393-texto_do_artigo-52907-1-10-20120921.pdf>
9. User Interviews for UX Research: What, Why & How, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.userinterviews.com/ux-research-field-guide-chapter/user-interviews>
10. How to Carry Out Great Interviews in Qualitative Research - Qualtrics, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.qualtrics.com/experience-management/research/qualitative-research-interview/>
11. Probe - Eval Academy, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.evalacademy.com/eval-terms/probe>
12. How to assess in depth interviewing skills when recruiting researchers - Reddit, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.reddit.com/r/UXResearch/comments/1dfv58s/how_to_assess_in_depth_interviewing_skills_when/>
13. Cognitive Interview - (Social Psychology) - Vocab, Definition, Explanations | Fiveable, acessado em setembro 4, 2025, <https://library.fiveable.me/key-terms/social-psychology/cognitive-interview>
14. O que é rapport e como usá-lo para melhorar suas relações profissionais - Geekhunter, acessado em setembro 4, 2025, <https://rhtech.geekhunter.com.br/o-que-e-rapport-e-como-usa-lo-para-melhorar-suas-relacoes-profissionais/>
15. Cognitive Interview Technique - Simply Psychology, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.simplypsychology.org/cognitive-interview.html>
16. Mastering cognitive interviews: Techniques for effective witness recall - Human Factors 101, acessado em setembro 4, 2025, <https://humanfactors101.com/tools/investigative-interviewing/>
17. Como a psicologia cognitiva melhora o UX design - Fernando Giannini, acessado em setembro 4, 2025, <https://fernandogiannini.com.br/como-a-psicologia-cognitiva-melhora-o-design-ux/>
18. Psicologia cognitiva no design UX: como minimizar a Carga Cognitiva na Experiência do Usuário - Psicologia aplicada ao UX Design | Vieses cognitivos no Design | Design Comportamental | Human Experience Design, acessado em setembro 4, 2025, <https://psicologia.design/psicologia-cognitiva-no-design-ux-como-minimizar-a-carga-cognitiva-na-experiencia-do-usuario/>
19. Carga Cognitiva em UX/UI: aplicações e o que você precisa saber | by João Crescioni, acessado em setembro 4, 2025, <https://brasil.uxdesign.cc/carga-cognitiva-em-ux-ui-aplica%C3%A7%C3%B5es-e-o-que-voc%C3%AA-precisa-saber-74ce3258285f>
20. Como construir perguntas relevantes para uma entrevista? - Pingback Talent Blog, acessado em setembro 4, 2025, <https://pingback.com/br/talent-blog/perguntas-relevantes-para-uma-entrevista/>
21. How to Conduct User Interviews | IxDF, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-conduct-user-interviews>
22. 8 dicas para evitar ao conduzir entrevistas de design - UX Collective, acessado em setembro 4, 2025, <https://brasil.uxdesign.cc/fa%C3%A7a-n%C3%A3o-fa%C3%A7a-em-entrevistas-com-usu%C3%A1rios-aprenda-r%C3%A1pido-d2f7edb5ec14>
23. The Ultimate UX Playbook Guide: Core Elements and Examples - PlaybookUX, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.playbookux.com/the-ultimate-ux-playbook-guide/>
24. The A-to-Z Guide on UX Research for Beginners, acessado em setembro 4, 2025, <https://uxplaybook.org/articles/a-to-z-guide-user-research-for-beginners>
25. O que fazer e o que não fazer em entrevistas jornalísticas | Rede de Jornalistas Internacionais - International Journalists' Network, acessado em setembro 4, 2025, <https://ijnet.org/pt-br/story/o-que-fazer-e-o-que-n%C3%A3o-fazer-em-entrevistas-jornal%C3%ADsticas>
26. Redalyc.Entrevista como técnica de pesquisa qualitativa, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.redalyc.org/pdf/3614/361453972028.pdf>
27. Boas práticas em pesquisa qualitativa: nosso compromiso ético - requalify, acessado em setembro 4, 2025, <https://requalify.ai/boas-praticas-em-pesquisa-qualitativa-nosso-compromiso-etico/>
28. Consentimento Informado: Guia Completo e Atualizado - requalify, acessado em setembro 4, 2025, <https://requalify.ai/consentimento-informado-guia-completo-e-atualizado/>
29. EXEMPLOS DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE): - Portal Gov.br, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hupes-ufba/ensino-e-pesquisa/pesquisa-e-inovacao-tecnologica/submissao-de-projetos-1/tcle.doc>
30. How to Conduct a Cognitive Interview - A Nutrition Education Example - USDA NIFA, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.nifa.usda.gov/sites/default/files/resource/how-to-conduct-a-cognitive-interview.pdf>
31. Contextual inquiry - Victorian Government, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.vic.gov.au/contextual-inquiry>
32. Contextual inquiry - GOV.UK, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.gov.uk/guidance/contextual-inquiry>
33. Contextual inquiry - Wikipedia, acessado em setembro 4, 2025, <https://en.wikipedia.org/wiki/Contextual_inquiry>
34. What is laddering in market research? - B2B International, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.b2binternational.com/research/methods/faq/laddering-in-market-research/>
35. Estrutura de uma entrevista: Do planeamento à execução - IADE, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.iade.europeia.pt/blog/estrutura-entrevista/>
36. Timeline interviews: A tool for conducting life history research - ResearchGate, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.researchgate.net/publication/263428255_Timeline_interviews_A_tool_for_conducting_life_history_research>
37. Participant-Generated Timelines: A Participatory Tool to Explore Young People With Chronic Pain and Parents' Narratives of Their Healthcare Experiences - PMC, acessado em setembro 4, 2025, <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10494482/>
38. Timeline interviews: A tool for conducting life history research - Tidsskrift.dk, acessado em setembro 4, 2025, <https://tidsskrift.dk/qual/article/download/6272/5433/21184>
39. Os Mapas Mentais como Suporte à Cartografia: um Estudo Com Futuros Pedagogos Mental Maps as Support to Cartogra - Dialnet, acessado em setembro 4, 2025, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8639568.pdf>
40. Vol. 3, n. 2, Maio-Agosto/2019 - Revistas UFMT, acessado em setembro 4, 2025, <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/repad/article/download/8553/6209/32012>
41. ENTREVISTA, acessado em setembro 4, 2025, <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/28244/2/Cards.pdf>
42. Card Sorting - User Interviews, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.userinterviews.com/ux-research-field-guide-chapter/card-sorting>
43. How Does Card Sorting Help in UX Design? A Complete Guide! - WowMakers, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.wowmakers.com/blog/ux-card-sorting/>
44. Card sorting: types, challenges, solutions | UserTesting Blog, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.usertesting.com/blog/card-sorting>
45. Contextual Inquiry Method in UX Design - Think Design, acessado em setembro 4, 2025, <https://think.design/user-design-research/contextual-inquiry/>
46. Presenting and Evaluating Qualitative Research - PMC, acessado em setembro 4, 2025, <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2987281/>
47. O que é triangulação em pesquisa: O caminho para descobertas confiáveis - Mind the Graph, acessado em setembro 4, 2025, <https://mindthegraph.com/blog/pt/o-que-e-triangulacao-na-pesquisa/>
48. Triangulação na pesquisa qualitativa - YouTube, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.youtube.com/watch?v=ZXrUkSQslg0>
49. SciELO Brasil - O uso de triangulação múltipla como estratégia de validação em um estudo qualitativo O uso de triangulação múltipla como estratégia de validação em um estudo qualitativo, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.scielo.br/j/csc/a/kvr3D7Q3vsYjrFGLNprpttS/?lang=pt>
50. Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa - SciELO, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.scielo.br/j/pe/a/BVGWD9hCCyJrSRKrsp6XfJm/>
51. Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa - Redalyc, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.redalyc.org/journal/2871/287162798041/html/>
52. COREQ Checklist | PDF | Focus Group | Qualitative Research - Scribd, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.scribd.com/document/636804404/COREQ-checklist>
53. APPENDIX 1 - COREQ checklist The Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Studies (COREQ), acessado em setembro 4, 2025, <https://emj.bmj.com/content/emermed/38/7/529/DC1/embed/inline-supplementary-material-1.pdf?download=true>
54. Quality in Qualitative Evaluation: A framework for ... - GOV.UK, acessado em setembro 4, 2025, <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a8179c1ed915d74e33fe69e/Quality-in-qualitative-evaulation_tcm6-38739.pdf>
55. Utilização de técnicas de rapport para criar conexão durante a entrevista, acessado em setembro 4, 2025, <https://blogs-pt.psico-smart.com/blog-utilizacao-de-tecnicas-de-rapport-para-criar-conexao-durante-a-entrevista-28698>
56. The Interview Balancing Act: How to Build Rapport with Participants ..., acessado em setembro 4, 2025, <https://www.dscout.com/people-nerds/interview-balancing>
57. Active Listening Skills to Help You Communicate More Effectively, acessado em setembro 4, 2025, <http://www.people-communicating.com/active-listening.html>
58. Probing Questions in Interviews - Extension, acessado em setembro 4, 2025, <https://fyi.extension.wisc.edu/programdevelopment/files/2016/04/Tipsheet34.pdf>
59. Cognitive Interviewing: A How-to Guide - UCLA RCMAR CHIME, acessado em setembro 4, 2025, <https://chime.ucla.edu/sites/default/files/media/documents/cognitive-interviewing-guide.pdf>
60. Fundamentos Teóricos das Técnicas de Investigação Qualitativa, acessado em setembro 4, 2025, <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/6439/3910>
61. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA QUALITATIVA - Sistemas, acessado em setembro 4, 2025, <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/pesquisas/documentos/relatorio/relatorio_276.pdf>
62. Methods - Design Kit, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.designkit.org/methods.html>
63. What is Why-How Laddering? — updated 2025 - The Interaction Design Foundation, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.interaction-design.org/literature/topics/why-how-laddering>
64. Appendix 1: COREQ (COnsolidated criteria for REporting Qualitative research) Checklist. - The New Zealand Medical Journal, acessado em setembro 4, 2025, <https://nzmj.org.nz/@/file/BcL0AEthvDBZiAgN>
65. (PDF) Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research (COREQ): A 32-Item Checklist for Interviews and Focus Groups - ResearchGate, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.researchgate.net/publication/5969804_Consolidated_Criteria_for_Reporting_Qualitative_Research_COREQ_A_32-Item_Checklist_for_Interviews_and_Focus_Groups>
66. O silêncio como mensagem jornalística - Escotilha, acessado em setembro 4, 2025, <https://escotilha.com.br/televisao/jornal-nacional-dia-nacional-da-liberdade-de-imprensa-o-silencio-como-mensagem-jornalistica/>
67. Reflecting and Paraphrasing - Counselling Tutor, acessado em setembro 4, 2025, <https://counsellingtutor.com/basic-counselling-skills/reflecting-and-paraphrasing/>
68. técnicas utilizadas nas entrevistas - fenix iseg, acessado em setembro 4, 2025, <https://fenix.iseg.ulisboa.pt/downloadFile/281608120713568/tecnicas%20utilizadas%20nas%20entrevistas.pdf>
69. What is Reflective Listening? | A Definitive Guide, acessado em setembro 4, 2025, <https://colinjamesmethod.com/what-is-reflective-listening/>
70. Core Interviewing Skills in MI: Reflective listening | UNC Center for AIDS Research, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.med.unc.edu/cfar/2016/04/core-interviewing-skills-in-mi-reflective-listening/>
71. Probing in qualitative research interviews: Theory and practice - Greenwich Academic Literature Archive (GALA), acessado em setembro 4, 2025, <https://gala.gre.ac.uk/id/eprint/44090/7/44090_ROBINSON_Probing_in_qualitative_research_interviews_Theory_and_practice.pdf>
72. Técnica de Entrevista dos 5 Porquês: Descubra a Dor do Seu Paciente - Meu Ortodontista, acessado em setembro 4, 2025, <https://meuortodontista.com.br/blog/tecnica-de-entrevista-dos-5-porques-descubra-a-dor-do-seu-paciente/>
73. How to Discover Customer Values with B2B Laddering Technique, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.b2binternational.com/publications/laddering-technique-find-what-people-value/>
74. Laddering: A Research Interview Technique for Uncovering Core Values - UXmatters, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2009/07/laddering-a-research-interview-technique-for-uncovering-core-values.php>
75. 53 preguntas de entrevista de marketing digital para evaluar a los solicitantes - Adaface, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.adaface.com/es/blog/preguntas-entrevista-marketing-digital/>
76. Entrevista a ChatGPT como experto en ventas B2B SaaS - ILoveVentas.com, acessado em setembro 4, 2025, <https://iloveventas.com/entrevista-chatgpt-ventas-b2b-saas/>
77. 5 dicas para você se preparar para entrevistas de emprego na área da saúde, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.escolatecnicaprosaude.com.br/5-dicas-para-voce-se-preparar-para-entrevistas-de-emprego-na-area-da-saude/>
78. Médico: saiba como se destacar em uma entrevista de emprego, acessado em setembro 4, 2025, <https://educacaomedica.afya.com.br/blog/medico-como-se-destacar-em-uma-entrevista-de-emprego>
79. Contextual Inquiry - The Decision Lab, acessado em setembro 4, 2025, <https://thedecisionlab.com/reference-guide/design/contextual-inquiry>
80. Guia de Entrevista: Oficial Administrativo da Função Pública - RoleCatcher, acessado em setembro 4, 2025, <https://rolecatcher.com/pt/carreiras/carreiras/profissionais/administradores-de-empresas/profissionais-administrativos/administradores-de-politicas/funcionario-publico-administrativo/>
81. Civil servants are user research participants too | by Jonathan ..., acessado em setembro 4, 2025, <https://medium.com/@jonathan_UK/civil-servants-are-user-research-participants-too-c5229d25105d>
82. User Experience in Government Services: The Need for a Unique Approach - Serco Institute, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.sercoinstitute.com/media/258/si-report-el-ux-gov-serv-july-22-uae-digital-en-lr-3.pdf>
83. Four Reasons Government Should Compensate User Research Participants - Coforma, acessado em setembro 4, 2025, <https://coforma.io/perspectives/four-reasons-government-should-compensate-user-research-participants>
84. Dicas para entrevistas com candidatos a Help Desk? : r/sysadmin - Reddit, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.reddit.com/r/sysadmin/comments/1h52mfw/tips_for_interviewing_help_desk_applicants/?tl=pt-br>
85. The 25 Most Common Technical Support Specialists Interview ..., acessado em setembro 4, 2025, <https://www.finalroundai.com/blog/technical-support-specialist-interview-questions>
86. Behavioral Interview Questions for Technical Support - Yardstick, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.yardstick.team/interview-questions/technical-support>
87. Top 50 Technical Support Interview Questions and Answers - HiPeople, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.hipeople.io/interview-questions/technical-support-interview-questions>
88. 10 Erros Comuns em Entrevistas de User Research e Service Design e Como Evitá-los | by Vânia Vargues | Medium, acessado em setembro 4, 2025, <https://medium.com/@vanette_/10-comuns-em-entrevistas-de-user-research-e-service-design-e-como-evit%C3%A1-los-491eab533076>
89. Viés de pesquisa: tipos comuns e como evitá-los - SurveyMonkey, acessado em setembro 4, 2025, <https://pt.surveymonkey.com/learn/survey-best-practices/how-to-avoid-common-types-survey-bias/>
90. Entrevista com Viés: O que é e Como Evitar? | Thomas.co, acessado em setembro 4, 2025, <https://www.thomas.co/pt-br/resources/type/hr-blog/entrevista-com-vies-o-que-e-e-como-evitar>
91. Viés de confirmação – Wikipédia, a enciclopédia livre, acessado em setembro 4, 2025, <https://pt.wikipedia.org/wiki/Vi%C3%A9s_de_confirma%C3%A7%C3%A3o>
92. Percepções e estratégias relacionadas ao “viés de confirmação” por pesquisadores no processo de busca e - Dialnet, acessado em setembro 4, 2025, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10102026.pdf>
93. Como o viés de confirmação atrapalha suas análises - TIOmarkets, acessado em setembro 4, 2025, <https://tiomarkets.com/pt/article/como-o-vi%C3%A9s-de-confirma%C3%A7%C3%A3o-atrapalha-suas-an%C3%A1lises>