

VIVÊNCIAS DE PÓS-GRADUANDOS NA UTILIZAÇÃO DA TÉCNICA DO INCIDENTE CRÍTICO EM ESTUDOS QUALITATIVOS

Pedro César Condeles¹, Jessica Fernanda Marcelina Fernandes Ferreira², Nakita Maria Komori², Bethania Ferreira Goulart²

¹ Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba-MG, Brasil
(pedrocondeles@gmail.com)

² Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba-MG, Brasil

Resumo: O presente estudo teve como objetivo relatar a vivência de pós-graduandos na utilização da Técnica do Incidente Crítico em estudos qualitativos. **Método:** Trata-se de um relato de experiência, de caráter descritivo. As vivências aqui relatadas decorrem de pesquisas realizadas no âmbito do curso de mestrado por três pós-graduandos/pesquisadores, vinculados à uma Universidade Federal, no interior de Minas Gerais. Os estudos ocorreram no contexto da atenção terciária à saúde, e atenção primária à saúde em município do Triângulo Mineiro. **Resultados:** Durante os estudos, os pós-graduandos vivenciaram aspectos facilitadores e dificultadores. Os dificultadores foram: à coleta dos incidentes, na qual os pesquisadores tiveram que atentar-se quanto aos relatos que emergiram durante as entrevistas, observando se os incidentes foram completos. Ressalta-se que os incidentes precisam contemplar: situações, comportamentos e consequências. Os pós-graduandos também vivenciaram dificuldades quanto à identificação dos incidentes, pois muitas vezes, os participantes emitiram opiniões e não relatos reais vividos. Um facilitador que objetivou elencar incidentes completos, consistiu em indagar sobre determinadas afirmações dos entrevistados, um “ato investigativo”, fazendo questionamentos, à procura de comportamentos que levaram a consequências perante uma situação vivenciada ou observada, com base na situação relatada pelo participante, sem inferir informações. Além disso, um facilitador na análise dos dados, visto o grande volume de informações, foi a utilização do software ATLAS.ti versão 23 para ajudar a organizar os dados. O Programa é feito por meio de uma interface gráfica do usuário contendo janelas, menus e ícones, uma vez que neste programa é dada ênfase especial à sua “prontidão-à-mão”. **Conclusão:** A Técnica do Incidente Crítico possibilitou que os pós-graduandos/pesquisadores se aproximassem dos participantes e estabelecessem uma relação de confiança, pois eles revelaram situações reais e não meramente opiniões. Houve uma relação de troca e confiança entre eles. Espera-se que esse relato possa contribuir na disseminação da Técnica do Incidente Crítico, bem como, auxiliar outros pesquisadores a desenvolverem suas pesquisas pautadas nesse método de coleta de dados, facilitando sobretudo na coleta e análise de dados.

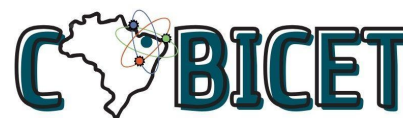
Palavras-chave: Ciência e Desenvolvimento; Ciências da Saúde; Pesquisa Qualitativa; Relatos de Casos; Técnica de Incidente Crítico.

INTRODUÇÃO

A Técnica do Incidente Crítico (TIC) surgiu na década de 1940, no contexto da Segunda Guerra Mundial, como ferramenta para a coleta de observações diretas do comportamento humano, amplamente utilizada em psicologia social/comportamental (Flanagan, 1973). Foi inicialmente formalizada por John Flanagan (1954) no programa de Psicologia da Aviação da Força Aérea dos Estados Unidos tendo como base trabalhos

publicados por Francis Galton sobre o comportamento humano.

O estudo realizado por Flanagan objetivava analisar as razões específicas do fracasso na aprendizagem de vôo, relatadas por mil candidatos a piloto eliminados das escolas de treino de pilotagem (Flanagan, 1973). Contudo, verificou-se que muitas das razões dadas eram clichês e estereótipos tais como “falta de habilidade inerente para voar”, ou generalizações tais como “temperamento inadequado”, e “progresso insuficiente”, ou seja, ponderações insuficientes para



determinar as raízes de determinados comportamentos frente às situações vivenciadas pelos pilotos.

Contrapondo a isso, a TIC possibilitou apreender de forma mais eficaz, comportamentos das pessoas frente a determinadas situações reais vividas, contribuindo para o levantamento de concepções, percepções e atitudes referentes ao objeto da investigação (Dela Coleta, J. A.; Dela Coleta, M. F., 2004), com potencial de intervenção prática sobre demandas de natureza psicológica no cenário investigado.

Neste contexto, os Incidentes Críticos (IC) devem contemplar, necessariamente, as situações, os comportamentos das pessoas frente a elas e as consequências decorrentes (Dela Coleta, J. A.; Dela Coleta, M. F., 2004). Dessa forma, evita-se coletar informações que expressem opiniões, palpites e impressões gerais, focando-se na coleta daquelas que se refiram ao comportamento e que possam trazer contribuições significativas para o objeto de estudo (Pereira et al., 1979).

Com efeito, essa técnica foi também empregada em outras áreas de conhecimento, como a Ciências da Saúde, considerando-se seu potencial na produção de resultados que possibilitem mudanças e qualifiquem as ações de saúde. As pesquisas, na referida ciência, utilizam a TIC, geralmente, para situações comportamentais que lidem com erros na assistência à saúde, avaliação de competência para determinada atividade, segurança do paciente e indicadores de qualidade na gestão (Cohen Et Al., 2026; Gustafsson; Fridlund; Ericsson, 2026).

Por tratar-se de uma técnica de coleta de dados mais complexa, em face da identificação dos IC em si, os pesquisadores tendem a ter dificuldades durante a coleta dos dados e até mesmo na análise dos incidentes. Diante do exposto, o presente estudo tem como objetivo relatar a experiência na utilização da Técnica do Incidente Crítico, por pós-graduandos/pesquisadores de um programa de pós-graduação, de uma Universidade Federal.

MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um relato de experiência, de caráter descritivo. O relato de experiência é definido como um meio da pesquisa descritiva, que retrata, geralmente, uma ação e/ou situação vivenciada no ambiente profissional, proporcionando à comunidade científica informações singulares acerca do tema pesquisado (Flick, 2013).

As vivências aqui relatadas decorrem de pesquisas realizadas no âmbito do curso de mestrado por três pós-graduandos/pesquisadores. Um dos estudos ocorreu no contexto da atenção terciária à saúde, mais especificamente, em um hospital público de

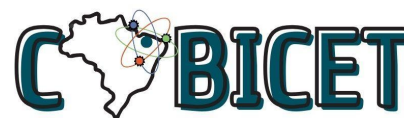
ensino vinculado à uma Universidade Federal, no interior de Minas Gerais. Para o estudo, foi selecionada a unidade de Onco-hematologia, pertencente ao referido hospital de ensino, e objetivou identificar, junto à equipe de saúde, os fatores facilitadores e dificultadores para o trabalho em equipe, na unidade supracitada.

Os dois outros estudos foram realizados no contexto da Atenção Primária à Saúde, em um município no interior de Minas Gerais. Os participantes de ambos os estudos foram enfermeiros que trabalharam na Estratégia Saúde da Família do referido município, contudo com objetivos distintos. O primeiro foi: identificar os aspectos facilitadores e dificultadores para o atendimento a crianças com Transtorno do Espectro Autista, à luz da humanização em saúde, na perspectiva de enfermeiros/enfermeiras da Atenção Primária à Saúde; e o segundo: conhecer as perspectivas de enfermeiros sobre a assistência à saúde a pessoas com doenças crônicas não transmissíveis na Atenção Primária à Saúde.

Em um primeiro momento os pós-graduandos/pesquisadores foram treinados pela orientadora quanto à coleta dos dados, sendo o teste piloto realizado com uma população similar à coleta definitiva. Após o referido teste, seguiu-se com a coleta definitiva dos dados, realizando-a assim com a população que compunha o objeto de estudo. Os IC foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, guiadas por um roteiro, o qual contemplava situações reais observadas ou vivenciadas, comportamentos e suas consequências geradas (positivos ou negativos) segundo a perspectiva de quem relatou o ocorrido.

Para a coleta de dados, foram percorridas as seguintes etapas da TIC, conforme preconizado por Dela Coleta (1974): Determinação dos objetivos da atividade a ser executada; Elaboração das perguntas a serem feitas às pessoas que forneceram os IC da atividade a ser analisada; Delimitação da população e amostra; Coleta dos IC; Análise de conteúdo dos incidentes coletados, bem como o destaque de comportamentos emitidos; Agrupamento e categorização dos comportamentos críticos; e Levantamento das frequências dos comportamentos críticos positivos e negativos. A coleta de dados foi realizada pelos pós-graduandos/pesquisadores, respeitando-se os princípios éticos.

Para análise de dados, os áudios das entrevistas foram integralmente transcritos pelos pós-graduandos/pesquisadores e organizados em arquivos de texto. Os relatos foram então agrupados segundo situações vivenciadas, comportamentos e consequências, com as devidas atribuições positivas ou negativas indicadas pelos participantes. Os dados foram depois reorganizados em novos quadros, com



base na afinidade de conteúdo, o que possibilitou categorizar os elementos conforme sua frequência, assegurando-se os fundamentos da TIC.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Destaca-se que como qualquer pesquisa com abordagem qualitativa, durante a coleta e análise dos dados podem ocorrer imprevistos. Durante os estudos, os pós-graduandos vivenciaram aspectos facilitadores e dificultadores. Um dos aspectos dificultadores vivenciados por eles foi quanto à coleta dos IC, na qual os pesquisadores tiveram que atentar-se quanto aos relatos que emergiram durante as entrevistas, observando se os IC foram completos. Ressalta-se que IC precisam contemplar: situações, comportamentos e consequências (Dela Coleta, 1974).

Deste modo, a dificuldade emergiu exatamente quando o entrevistado relatou determinada situação que gerou comportamentos, contudo, não houve nenhum relato de consequências. Houve também, circunstâncias que o entrevistado discorreu sobre determinada situação com consequências, mas não detalhou quais foram os comportamentos envolvidos nessa situação.

Importante frisar que essas dificuldades, ou seja, os IC incompletos, impedem que o pesquisador conclua uma análise coerente sobre o objeto de estudo. Dela Coleta (1974), em suas publicações, pondera a relevância dessa coerência, destacando que os incidentes sejam suficientemente completos em si mesmo para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato.

Um facilitador experienciado pelos pós-graduandos/pesquisadores, e que objetivou elencar IC completos, consistiu em indagar sobre determinadas afirmações dos entrevistados, um “ato investigativo”, fazendo questionamentos, à procura de comportamentos que levaram a consequências perante uma situação vivenciada ou observada, com base na situação relatada pelo participante, sem inferir informações.

A TIC não precisa ser empregada isoladamente e nada impede que seja utilizada ao lado de perguntas que buscam determinar opiniões dos informantes. Pode-se utilizar diários, entrevistas estruturadas ou semiestruturadas e em questionários autoadministrados (Kremer, 1980), ferramentas fundamentais no “ato investigativo”.

Com efeito, a literatura também preconiza no “ato investigativo”, a relevância de incidentes recentes, visto que as pessoas irão lembrar mais nitidamente do último acontecimento de um determinado tipo. Este será então o IC que será descrito e analisado (Kremer, 1980).

Ademais, os pós-graduandos/pesquisadores também vivenciaram dificuldades quanto à identificação de IC, pois muitas vezes, os participantes emitiram opiniões e não relatos reais vividos. Ressalta-se que isso demanda habilidade de quem entrevista, principalmente se for durante a entrevista face a face, pois tais aspectos podem passar despercebidos e serem identificadas apenas na etapa de análise de dados.

Deste modo, os pós-graduandos/pesquisadores focaram na coleta daquelas situações que continham comportamentos e consequências, e que tivessem conexão com o objeto de estudo. Isso vai ao encontro da literatura (Pereira Et al., 1979), a qual afirma ser isso um facilitador vivenciado pelos pesquisadores. Isso pode ser feito tanto na coleta dos dados, quanto na análise. Contudo, se for realizada na etapa de análise, poderá ter perdas de dados se os dados não tiverem sido descritos de maneira completa pelos participantes.

Na análise dos dados, mais precisamente na etapa de exploração do material, os pós-graduandos/pesquisadores atentaram-se pelo volume considerável de informações (*corpus textual*), tornando-se uma tarefa árdua para a análise. Um facilitador quanto a isso, foi a utilização do software ATLAS.ti versão 23 para ajudar a organizar os dados.

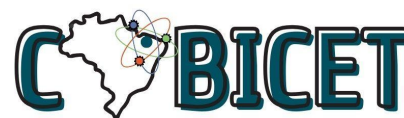
Desenvolvido por Thomas Muhr, na Universidade Técnica de Berlim, como parte do projeto ATLAS (1989–1992), ATLAS.ti é uma ferramenta que oferece suporte à localização, codificação/marcação e anotação de recursos em corpos de dados não estruturados (Muhr, 1991), facilitando a organização e a análise dos dados, principalmente, em se tratando de grandes volumes de informações.

Toda a interação com o Programa é feita por meio de uma interface gráfica do usuário contendo janelas, menus e ícones, uma vez que neste Programa é dada ênfase especial à sua “prontidão-à-mão” (*readiness-at-hand*).

Os três estudos, realizados pelos pós-graduandos/pesquisadores, utilizaram a TIC como método de coleta de dados e a análise dos dados seguiu orientação metodológica da Análise de Conteúdo, modalidade temática, seguindo-se as três etapas propostas (Minayo, 2016).

CONCLUSÃO

A TIC é uma técnica de coleta de dados para pesquisas que permite apreender comportamentos das pessoas frente a determinadas situações, os incidentes da “vida real”. Contudo, ela traz em seu bojo uma complexidade para aplicação, o que levou os pós-graduandos/pesquisadores a experienciar em dificuldades.



Dentre as dificuldades destaca-se a necessidade de muita atenção para a coleta e a identificação de IC que sejam completos. Outra dificuldade diz respeito ao risco de emergirem dos dados opiniões, palpites e impressões gerais, e não IC como preconizado pela TIC.

Outro aspecto facilitador vivenciado pelos pós-graduandos/pesquisadores foi a possibilidade de indagarem os participantes quanto às situações descritas, solicitando que esclarecessem, detalhassem mais o relato. Isso possibilitou que o participante discorresse sobre a situação vivida de maneira mais completa.

A TIC possibilitou que os pós-graduandos/pesquisadores se aproximassem dos participantes e estabelecessem uma relação de confiança, pois eles revelaram situações reais e não meramente opiniões. Houve uma relação de troca e confiança entre eles. Espera-se que esse relato possa contribuir na disseminação da TIC, bem como, auxiliar outros pesquisadores a desenvolverem suas pesquisas pautadas nesse método de coleta de dados, facilitando sobretudo na coleta e análise de dados.

AGRADECIMENTOS

À Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo fomento da pesquisa, e à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG).

REFERÊNCIAS

- Cohen M, Massalha Y, Drach-Zahavy A, Srulovici E. Emotions in Nursing Care Prioritisation Decisions: A Critical Incident Debriefing Study of Missed Nursing Care. *J Adv Nurs*. 2026 Jun;82(6):6430-6443. doi: 10.1111/jan.70239. Epub 2025 Sep 29. PMID: 41017779; PMCID: PMC13176675.
- Dela Coleta, J. A. A técnica dos incidentes críticos: aplicações e resultados. *Arq. Bras. Psicol. Apl.*, Rio de Janeiro, v. 26, n. 2. p. 35-58, 1974. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abpa/article/viewFile/17076/15875>.
- Dela Coleta, J. A.; Dela Coleta, M. F. A técnica dos incidentes críticos: 30 anos de utilização no Brasil na psicologia, administração, saúde e educação. Taubaté, SP: Cabral, 2004.
- Flanagan, J. C. A técnica do incidente crítico. *Arq. Bras. Psicol. Apl.*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 2. p. 99-141, 1973. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abpa/article/view/16975/15786>.

Flick, U. Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes. Tradução: M. Lopes. 1. Ed. Penso, 2013. 256 p.

Gustafsson J, Fridlund B, Ericsson E. Working Well in a Dynamic Nursing Career: A Critical Incident Technique Study of Nurses' Actions for a Sustainable Working Life. *J Nurs Manag*. 2026;2026(1):e1162387. doi: 10.1155/jonm/1162387. PMID: 42299506; PMCID: PMC13270219.

Kremer, J. M. A técnica do incidente crítico: Analisa as vantagens do uso da técnica do incidente crítico em estudos de usuários. Apresenta sugestões e exemplos. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte*, 9(2):165-76, set. 1980. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36364>.

Minayo MCS, Deslandes SF, Gomes R. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Editora Vozes; 2016.

Muhr, T. ATLAS/ti: a prototype for the support of text interpretation. *Qual. Sociol.*, Evanston, v. 14, n. 4. p. 349–371, 1991. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF00989645>.

Pereira, M. N. F; Gomes, H. R.; Pinheiro, L. V. R.; Oliveira, R. M. S. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica; uma abordagem comparativa. *Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte*, v. 8, n. 1. p. 25- 47, 1979. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36251>.