

Antonio

Carlos

Gil

**MÉTODOS**

**E TÉCNICAS**

**DE PESQUISA**

**SOCIAL**

7ª Edição

atlas

## ENTREVISTA

A entrevista é uma das mais importantes dentre as técnicas disponíveis para a coleta de dados em pesquisas sociais. É também uma das mais curiosas, pois caracteriza-se por uma relação social muito atípica: duas pessoas que não se conhecem falam por um tempo relativamente longo e depois se separam para provavelmente não se reverem. Mas é exatamente essa estranheza que torna a entrevista uma técnica tão produtiva. O fato de o pesquisador estar fora da vida social do pesquisado é que o torna uma pessoa preparada para ouvir o que ele tem a dizer, até mesmo algumas de suas confidências (KVALE; BRINKMANN, 2014).

Pode-se considerar a entrevista como a técnica por excelência na investigação social, com valor muito semelhante ao tubo de ensaio na Química e ao microscópio na Microbiologia. Por sua flexibilidade, é adotada como técnica fundamental de investigação nos mais diversos campos e pode-se afirmar que parte importante do desenvolvimento das ciências sociais nas últimas décadas foi obtida graças à sua aplicação.

**O presente capítulo é dedicado à técnica da entrevista. Após estudá-lo cuidadosamente, você será capaz de:**

- Conceituar entrevista.
- Reconhecer vantagens e limitações da entrevista.
- Descrever as principais modalidades de entrevista.
- Identificar cuidados a serem tomados na condução de entrevistas.

### 12.1 Conceituação

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que

interessam à pesquisa. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizadas no âmbito das ciências sociais. Psicólogos, sociólogos, pedagogos, jornalistas, assistentes sociais e praticamente todos os outros profissionais que tratam de problemas humanos valem-se dessa técnica. Sua utilização, no entanto, não se restringe à coleta de dados para fins de pesquisa, já que pode ser utilizada com muitos outros propósitos, como diagnóstico psicossocial, acompanhamento da aderência a tratamentos de saúde, aconselhamento profissional e terapêutico, orientação educacional etc.

Enquanto técnica de coleta de dados, a entrevista é adequada para a obtenção de uma multiplicidade de informações, como características demográficas, conhecimentos, comportamentos, opiniões, sentimentos, valores, expectativas e reações sensoriais dos participantes. Presta-se tanto para obtenção de dados qualitativos como quantitativos. Representa uma das formas mais tradicionais de coleta de dados, mas constitui também estratégia básica de algumas das mais recentes abordagens de pesquisa, como grupos focais e levantamentos baseados na Web.

## **12.2 Vantagens da entrevista**

A ampla utilização da entrevista na pesquisa social deve-se principalmente às suas vantagens, que são em grande número.

### **12.2.1 Obtenção de dados em profundidade**

Diferentemente do questionário, que geralmente é elaborado de forma a conter um pequeno número de perguntas que podem ser respondidas com facilidade, a entrevista, desde que conduzida por entrevistador habilidoso, possibilita a obtenção de dados mais profundos referentes ao comportamento humano.

### **12.2.2 Elevados níveis de adesão**

As entrevistas proporcionam níveis de adesão mais elevados dos respondentes do que os questionários. Isso porque graças à presença do entrevistador, os respondentes tendem a ser menos relutantes em fornecer as respostas solicitadas. É mais fácil deixar de responder a um questionário do que negar-se a ser entrevistado.

### **12.2.3 Possibilidade de auxílio ao entrevistado**

Pode ocorrer que algumas perguntas pareçam confusas para os respondentes. Assim, o entrevistador pode contribuir para torná-las mais claras e, conseqüentemente, obter respostas mais relevantes. Embora seja necessário que o entrevistado se mostre suficientemente competente para não influenciar o entrevistado no fornecimento das respostas.

### 12.2.4 Observação das características do entrevistado

Possibilita captar a expressão corporal do entrevistado, bem como a tonalidade de voz e ênfase nas respostas. Possibilita também, mediante observação, a obtenção de outras informações, como o gênero do entrevistado, sua idade, vestimentas e qualidade da habitação, quando a entrevista é realizada em sua casa.

### 12.2.5 Aplicação a múltiplos segmentos de população

Diferentemente do questionário, a entrevista pode ser aplicada a pessoas que não sabem ler e escrever. Também é mais adequada para a obtenção de informações de crianças e de pessoas que não se expressam bem em nossa língua.

### 12.2.6 Flexibilidade

A entrevista pode assumir os mais diversos formatos. Pode ser totalmente estruturada, com a definição de todas as alternativas ou rigorosamente não diretiva, a ponto de confundir-se com uma simples conversação. Assim, pode ajustar-se aos mais diversos objetivos e adaptar-se aos mais diversos segmentos populacionais. Pode também ser desenvolvida em mais de uma sessão e em diferentes ambientes, como residência, escola ou local de trabalho.

## 12.3 Limitações da entrevista

Embora considerada uma das mais importantes técnicas para coleta de dados em ciências sociais, a entrevista apresenta várias limitações, que precisam ser consideradas por quem planeja a realização das pesquisas que se valem dessa técnica de coleta de dados.

### 12.3.1 Dispêndio de tempo e de recursos financeiros

A utilização de entrevistas em pesquisas pode demandar considerável dispêndio de tempo e de recursos financeiros. As pessoas que integram a amostra da pesquisa podem estar geograficamente distantes, mas precisam ser entrevistadas. As entrevistas também poderão ser extensas e complexas, requerendo entrevistadores especialmente treinados atuando durante longos períodos de tempo. Também é preciso considerar que nem sempre a pessoa selecionada para uma entrevista é localizada no primeiro contato, exigindo novos contatos, o que contribui para elevar os custos da pesquisa.

### 12.3.2 Motivação do entrevistado

A entrevista deve ser reconhecida como uma relação social bastante assimétrica, pois o entrevistador tem muito interesse na obtenção de respostas às questões propostas. É pouco provável, no entanto, que o entrevistado se sinta muito motivado para fornecê-las, porque de modo geral ele nada recebe pela participação na entrevista.

### 12.3.3 Influência do entrevistador

As características pessoais do entrevistador podem influenciar na obtenção de respostas. Há evidências de que o gênero, a idade, a etnia, a ideologia e o estilo do entrevistador afetam a qualidade das respostas obtidas na entrevista (DIJKSTRA, 1983). Daí a rigorosa necessidade de seleção, treinamento e controle dos entrevistadores.

### 12.3.4 A questão do significado

Uma importante questão apresentada por autores vinculados à perspectiva do interacionismo simbólico é a de que quando as pessoas que se comunicam não estão apenas compartilhando significados. Mas estão simultaneamente criando novos significados. Assim, não há como garantir que entrevistador e entrevistado atribuam o mesmo significado aos termos que são utilizados na entrevista (BRIGGS, 1986).

## 12.4 Modalidades de entrevista

Como a entrevista é uma técnica bastante flexível, pode ser utilizada para coleta de dados nos mais variados tipos de pesquisa. Assim, podem ser definidos diferentes tipos de entrevista.

### 12.4.1 Entrevista estruturada

A entrevista estruturada desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas em que não apenas o enunciado e a ordem das perguntas, mas também as alternativas de resposta são definidas previamente. É a modalidade mais adequada para utilização em levantamentos de campo (*surveys*). Uma de suas principais vantagens é a de garantir que as respostas fornecidas pelos entrevistados tenham sido decorrentes do mesmo estímulo (as perguntas), mesmo que tenham sido formuladas por diferentes entrevistadores. Outra importante vantagem é a de possibilitar a utilização de rigorosos procedimentos de análise estatística, pois as respostas obtidas são padronizadas. Não se recomenda, no entanto, a utilização desta modalidade de entrevista quando se deseja a obtenção de dados em profundidade, notadamente nas denominadas pesquisas qualitativas.

Quando a técnica da entrevista se apoia em um roteiro rígido de perguntas com alternativas previamente definidas, é totalmente estruturada, com alternativas de resposta previamente estabelecidas que aproxima-se do questionário. Assim, é comum designar esta técnica como questionário aplicado com entrevista ou como formulário.

### 12.4.2 Entrevista semiestruturada

Este termo abrange vários tipos de entrevista. Tipicamente refere-se às entrevistas abertas, em que as perguntas são previamente estabelecidas, mas não são oferecidas alternativas de resposta. Os entrevistadores podem respondê-las livremente. Mas há muitas variações entre elas. Há entrevistas em que são formuladas poucas questões

bastante gerais, servindo principalmente para estudos de caráter exploratório. Também há entrevistas em que as questões são em maior número, bem mais específicas e apresentadas aos entrevistados em uma sequência predeterminada, mostrando-se adequadas para estudos prévios em que se objetiva identificar alternativas para questões a serem incluídas em questionários ou entrevistas estruturadas. Mas a situação mais frequente é a da entrevista em que as questões são predeterminadas, mas o pesquisador define a sequência de formulação no curso da entrevista. Se percebe, por exemplo, com base nas respostas obtidas no início da entrevista, que determinadas questões poderão comprometer seu desenvolvimento, o pesquisador então poderá tomar a decisão de formulá-la em um momento que lhe parecer mais oportuno.

Esta modalidade de entrevista tem como principal vantagem sua adequação às características do entrevistado. Mas apresenta algumas limitações, tais como a possibilidade de tópicos importantes não serem considerados e o não aproveitamento do potencial de informações dos entrevistados.

### 12.4.3 Entrevista com pauta

Esta modalidade de entrevista também pode, de certa forma, ser considerada semiestruturada. Mas distingue-se das consideradas anteriormente porque nelas não se define previamente as questões a serem formuladas. O entrevistador dispõe apenas de uma pauta, ou seja, uma enumeração de assuntos a serem abordados. Ele dispõe de ampla liberdade para formular as questões, procurando apenas garantir que as respostas sejam significativas em relação aos propósitos da pesquisa. Para que a entrevista tenha eficácia, a pauta deve ser ordenada e constituída por itens que guardam certa relação entre si. O entrevistador faz poucas perguntas diretas e deixa o entrevistado falar livremente à medida que refere às pautas assinaladas. Quando este se afasta delas, o entrevistador intervém, embora de maneira suficientemente sutil, para preservar a espontaneidade do processo. Fica claro, portanto, que esta modalidade de entrevista requer não apenas mais habilidades do entrevistador como também maior conhecimento dos assuntos abordados na entrevista.

### 12.4.4 Entrevista focalizada

Esta modalidade de entrevista é bem menos estruturada que as anteriores, pois o entrevistador não estabelece nem mesmo uma pauta, mas apenas formula questões bastante abertas a respeito de uma situação ou evento específico que se mostra relevante para a compreensão do fato ou fenômeno que está sendo pesquisado.

Esse tipo de entrevista é empregado em situações experimentais, com o objetivo de explorar a fundo alguma experiência vivida em condições precisas. Também é utilizada com grupos de pessoas que passaram por uma experiência específica, como assistir a um filme, presenciar um acidente etc. Nesses casos, o entrevistador confere ao entrevistado ampla liberdade para expressar-se sobre o assunto. Constitui, portanto, modalidade de pesquisa que requer grande habilidade do pesquisador, que precisa se esforçar para manter o foco da entrevista.

### 12.4.5 Entrevista informal

Esta é a modalidade menos estruturada de entrevista, pois só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados. É adequada para estudos exploratórios, em que se busca investigar fatos e situações pouco conhecidas pelo pesquisador ou para proporcionar uma nova compreensão do problema a que se refere a pesquisa. Também é utilizada em pesquisas qualitativas, notadamente em estudos de caso e estudos etnográficos. Mostra-se especialmente útil em estudos em que interessa que o entrevistado expresse livremente suas opiniões e crenças sobre determinado assunto ou esclareça acerca de seu comportamento em determinada situação.

### 12.5 Entrevistas face a face e por telefone

As entrevistas tradicionalmente têm sido realizadas face a face. Essa tem sido a característica mais considerada para distingui-la do questionário, cujos itens são apresentados por escrito aos respondentes. Boa parte das considerações feitas nos manuais de pesquisa acerca da elaboração da entrevista referem-se à situação face a face. No entanto, nas últimas décadas vem se tornando cada vez mais frequente a entrevista por telefone.

Até meados da década de 1960, essa modalidade de entrevista foi encarada com ceticismo e mesmo desaconselhada pelos estudiosos de metodologia de pesquisa. A principal razão para essa relutância era a alta probabilidade de vieses na amostragem, posto que parcela significativa da população não tinha acesso ao telefone. Todavia, em decorrência da ampliação do número de residências com telefone fixo e, principalmente, da difusão dos aparelhos celulares, as entrevistas por telefone passaram a ser mais aceitas como procedimento adequado para pesquisa em ciências sociais. Basta considerar que no Brasil, em 2015, mais de 77% da população de dez anos ou mais tinham celular para uso pessoal (IBGE, 2016).

A maior das vantagens da realização de entrevistas por telefone está provavelmente na economia de tempo e de dinheiro. Para realização de uma entrevista face a face o entrevistador precisa se deslocar para o local de residência ou de trabalho do entrevistado. Não é raro, por sua vez, não encontrar a pessoa no local, situação que passa a requerer o retorno do entrevistador. Fica, pois, mais rápido e barato realizar a entrevista por telefone.

Quando a entrevista é realizada por telefone o risco de ser o entrevistado influenciado pela aparência física do entrevistador é diminuto. Apenas sua voz pode exercer alguma influência. Pode até mesmo ocorrer que o entrevistado se sinta mais à vontade para fornecer respostas desaprovadas socialmente por não se sentir frente a frente com o entrevistador. Assim, diversas vantagens podem ser identificadas na entrevista por telefone em relação à entrevista pessoal:

- a) Custos mais baixos.
- b) Maior facilidade na seleção da amostra.
- c) Maior rapidez.

## Entrevista

- d) Maior aceitação por parte de pessoas que temem abrir a porta de suas casas para estranhos.
  - e) Possibilidade de agendar o momento mais apropriado para a realização da entrevista.
  - f) Facilidade de supervisão do trabalho dos entrevistadores.
- A despeito, porém, dessas vantagens, a entrevista por telefone apresenta limitações:
- a) Possibilidade de interrupção da entrevista pelo entrevistado.
  - b) Menor quantidade de informações.
  - c) Impossibilidade de descrever as características físicas do entrevistado e as circunstâncias em que a entrevista foi realizada.
  - d) Exclusão da população que não dispõe de telefone ou não tem seu nome na lista.

## 12.6 Entrevistas individuais e em grupo

As recomendações para preparação e condução de entrevistas referem-se geralmente a entrevistas realizadas individualmente. Mas entrevistas também podem ser realizadas em grupo, caracterizando a técnica conhecida como grupo focal (*focus group*). Sua origem encontra-se nos trabalhos desenvolvidos pelo sociólogo Robert K. Merton durante a Segunda Guerra Mundial com a finalidade de estudar o moral dos militares (MERTON; KENDALL, 1946). Seu uso só se disseminou, no entanto, a partir da década de 1980, quando passou a ser utilizado em pesquisas mercadológicas e passou a afirmar-se como procedimento dos mais adequados para fundamentar pesquisas qualitativas em diversos campos das ciências sociais (MORGAN, 1988).

Essas entrevistas são muito utilizadas em estudos exploratórios, com o propósito de proporcionar melhor compreensão do problema, gerar hipóteses e fornecer elementos para a construção de instrumentos de coleta de dados. Mas também podem ser utilizadas para investigar um tema em profundidade, como ocorre nas pesquisas designadas como qualitativas.

Os grupos focais são conduzidos pelo pesquisador, que atua como moderador, ou por uma equipe, que inclui, além do pesquisador, um ou mais moderadores e um assistente de pesquisa. O número de participantes varia entre 6 e 12 pessoas. A duração das reuniões, por sua vez, varia entre 2 e 3 horas.

De modo geral, o moderador inicia a reunião com a apresentação dos objetivos da pesquisa e das regras para participação. O assunto é introduzido como uma questão genérica, que vai sendo detalhada até que o moderador perceba que os dados necessários foram obtidos. Pode ocorrer também que o moderador decida encerrar a reunião ao perceber que está se tornando cansativa para os participantes.

## 12.7 Condução da entrevista

A condução da entrevista depende de muitos fatores: de seus objetivos, do conteúdo das perguntas, de seu nível de estruturação, das características dos entrevistados etc



Alguns aspectos, no entanto, devem ser considerados na maioria das entrevistas, antes mesmo do recrutamento de seus participantes.

### 12.7.1 Preparação da entrevista

Primeiramente, é preciso definir seus objetivos. Nem sempre os objetivos da entrevista são os mesmos da pesquisa, visto que esta pode implicar a utilização de outras técnicas, como a observação e a análise de documentos. A definição de objetivos é fundamental para a determinação da modalidade de entrevista, pois ela deverá ser mais ou menos estruturada em função da maior ou menor especificidade de seus objetivos. Tendo sido, pois, definida a modalidade de entrevista, cabe determinar qual será o seu roteiro, caso a entrevista seja mais estruturada, ou sua pauta ou foco, caso seja menos estruturada.

Quando se decide pela elaboração do roteiro, é preciso garantir que seu nível de estruturação não prejudique a obtenção de respostas espontâneas. Também é preciso cuidar para que as questões sejam ordenadas de forma a favorecer o rápido engajamento do respondente, bem como a manutenção do seu interesse. Cuidado especial deve ser tomado em relação a questões potencialmente ameaçadoras, que podem inibir o fornecimento de respostas.

Convém que o entrevistador obtenha informações prévias acerca das pessoas a serem entrevistadas. Isto é interessante porque dispondo de conhecimentos prévios acerca de algumas características dos participantes, o entrevistador poderá definir uma estratégia geral para abordagem, bem como táticas específicas para estimular o fornecimento de respostas.

A maioria das entrevistas conduzidas atualmente para fins de pesquisa é gravada em áudio. É preciso, portanto, precaver-se para que a entrevista seja conduzida em local livre de ruídos que possam dificultar sua transcrição. Mas mesmo com gravação, é necessário preparar-se para a tomada de notas durante a entrevista.

Como a pesquisa social é realizada com seres humanos, pode se tornar necessário, de acordo com a Resolução nº 510/2016, do Ministério da Saúde, preparar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que é feito em duas vias, uma das quais ficará em seu poder e a outra em poder do entrevistado.

### 12.7.2 Estabelecimento do contato inicial

Para que a entrevista seja adequadamente desenvolvida, é necessário, antes de mais nada, que o entrevistador seja bem recebido. Algumas vezes o grupo de pessoas a ser entrevistado é preparado antecipadamente, mediante comunicação escrita ou contato pessoal prévio. Outras vezes, todavia, os informantes são tomados de surpresa, o que passa a exigir do pesquisador muito mais habilidade na condução da entrevista.

Para iniciar a conversação, o mais aconselhável é falar amistosamente sobre qualquer tema do momento que possa interessar ao entrevistado. A seguir, o entrevistador deve explicar a finalidade de sua visita, o objetivo da pesquisa, o nome da entidade

ou das pessoas que a patrocinam, sua importância para a comunidade ou grupo pesquisado e, particularmente, a importância da colaboração pessoal do entrevistado. O entrevistador precisa, também, nas situações em que for requerido, colher a assinatura do entrevistado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que é feito em duas vias, uma das quais ficará em seu poder.

É de fundamental importância que desde o primeiro momento se crie uma atmosfera de cordialidade e simpatia. O entrevistado deve sentir-se absolutamente livre de qualquer coerção, intimidação ou pressão. Desta forma, torna-se possível estabelecer o *rappport* (quebra de gelo) entre entrevistador e entrevistado.

À medida que essas questões preliminares tenham sido suficientes para a criação de uma atmosfera favorável, o entrevistador passará a abordar o tema central da entrevista. Como essa atmosfera deve ser mantida até o fim, convém que o entrevistador considere que na situação de pesquisa os únicos elementos motivadores do informante são o conteúdo da entrevista e o próprio entrevistador.

### 12.7.3 Escolha e formulação das perguntas

A formulação das perguntas depende da modalidade de entrevista. Quando é estruturada, a formulação das perguntas assume um caráter metódico, não requerendo maiores esforços do entrevistador. Quando, porém, o entrevistador dispõe apenas de uma pauta ou da definição de um tópico, o processo de formulação torna-se mais complexo. Não existem, naturalmente, regras fixas a serem observadas para a formulação das perguntas na entrevista. Todavia, a experiência de muitos pesquisadores possibilita a formulação de algumas recomendações que são válidas para a maioria das entrevistas. As mais importantes são:

- a) Só devem ser feitas perguntas diretamente quando o entrevistado estiver pronto para dar a informação desejada e na forma precisa.
- b) Deve ser feita uma pergunta de cada vez.
- c) Devem ser feitas em primeiro lugar perguntas que não conduzam à recusa em responder ou que possam provocar algum negativismo.
- d) O entrevistador deve se manter o mais neutro possível, evitando reações emocionais às respostas.
- e) As perguntas não devem deixar implícitas as respostas.
- f) É importante garantir uma transição adequada entre os tópicos.
- g) Convém manter na mente as questões mais importantes até que se tenha a informação adequada sobre elas; assim que uma questão tenha sido respondida, deve ser abandonada em favor da seguinte.

Respostas incompletas ou obscuras são frequentes nas entrevistas. O que significa que o entrevistador precisa estimular o entrevistado a fornecer uma resposta mais satisfatória. Isso vai depender, naturalmente, da argúcia do entrevistador. Mas existem alguns formatos de questões que são apropriados para essas situações;

**PARA SOLICITAR DESCRIÇÕES:**

*“Poderia me falar a respeito de...?”*

*“Como você descreveria...?”*

*“O que vem à sua mente quando...?”*

**PARA OBTER OPINIÕES:**

*“O que você acha de...?”*

*“Em sua opinião...?”*

*“Você acredita que...?”*

**PARA SOLICITAR CONFIRMAÇÃO:**

*“Você quer dizer que...?”*

*“Isso significa que...?”*

*“Seria correto afirmar que...?”*

**PARA BUSCAR APROFUNDAMENTO:**

*“Você poderia dizer mais sobre...?”*

*“Você poderia dar um exemplo de...?”*

*“Você poderia dar mais detalhes...?”*

**PARA VERIFICAR POSSÍVEIS CONTRADIÇÕES**

*“Mas você não disse que...?”*

*“Como pode ser isso, se...?”*

*“Por que não...?”*

**PARA BUSCAR COMPARAÇÕES**

*“O que isto tem a ver com...?”*

*“Qual a relação disto com...?”*

*“Como isto se relaciona com...?”*

**12.7.4 Manutenção do foco**

São frequentes as situações em que o entrevistado se desvia do assunto, abordando assuntos estranhos ao objetivo da pesquisa ou até mesmo que passe a fazer perguntas ao entrevistador. Isso ocorre porque para muitos entrevistados a entrevista pode representar um momento privilegiado para a expressão não apenas de suas opiniões, mas também de suas insatisfações e angústias. Evidentemente, situações como estas são indesejáveis, mas o entrevistador precisa agir com cautela para evitar que o entrevistado

deixe de cooperar e que a entrevista perca seu foco. O entrevistador precisa, então, demonstrar respeito pelo entrevistado e um polido interesse pelo assunto abordado, mas cuidar para que o tópico seja encerrado e passar para o próximo.

### 12.7.5 Atitude perante questões delicadas

Alguns tópicos, como comportamento sexual, desemprego, uso de drogas, problemas financeiros, a morte de parentes e amigos ou comportamento criminoso podem ser constrangedores para muitos respondentes. Devem, portanto, ser introduzidos somente após o entrevistado mostrar-se adaptado ao estilo e aos modos do entrevistador. Convém, nesses casos, que o entrevistador se mostre empaticamente interessado e compreensivo, já que essas posturas contribuem para que o entrevistado se sinta mais confortado para falar sobre assuntos traumáticos. Mas o entrevistador deve evitar qualquer postura que possa dar a ideia de que pode solucionar os problemas do entrevistado. Neste momento, o entrevistador não pode atuar como conselheiro ou terapeuta, mas exclusivamente como pesquisador.

### 12.7.6 Registro das respostas

O modo mais confiável de reproduzir com precisão as respostas é registrá-las durante a entrevista, mediante anotações ou com o uso do gravador. A anotação posterior à entrevista apresenta dois inconvenientes: os limites da memória humanos que não possibilitam a retenção da totalidade da informação e a distorção decorrente dos elementos subjetivos que se projetam na reprodução da entrevista.

A gravação eletrônica é o melhor modo de preservar o conteúdo da entrevista. Mas é importante considerar que o uso do gravador só poderá ser feito com o consentimento do entrevistado. O uso disfarçado do gravador constitui infração ética injustificável. Se a pessoa, por qualquer razão, não autorizar a gravação, cabe, então, solicitar autorização para a tomada de anotações.

Muitas pessoas não fazem objeção à tomada de notas. Mas o registro das informações só deve ocorrer após os entrevistados terem tido oportunidade de responder completamente às indagações e de eventualmente corrigirem alguma informação que tenha sido dada durante a resposta. Mesmo autorizando a tomada de notas, algumas pessoas demonstram irritação quando o entrevistador deixa de prestar atenção no relato para tomar notas. Outras ficam relutantes em falar quando sabem ou percebem que estão sendo tomadas notas. Quando isso ocorrer, o melhor é deixar para tomar notas logo após a conclusão da entrevista.

### 12.7.7 Conclusão da entrevista

Tanto por questões de ordem ética quanto técnica, a entrevista deve encerrar-se num clima de cordialidade. Como, de modo geral, nas entrevistas de pesquisa o entrevistado fornece as informações sem receber nenhum tipo de vantagem, convém que seja tratado de maneira respeitosa pelo entrevistador, sobretudo no encerramento da entrevista, quando sua missão já estiver cumprida. Por outro lado, como é frequente

a necessidade de entrevistas posteriores, convém que o pesquisador deixe “a porta aberta” para os próximos encontros.

### Exercícios e trabalhos práticos

1. Formule problemas de pesquisa que requeiram a entrevista como técnica de coleta de dados.
2. Analise as vantagens e desvantagens do uso do gravador na entrevista.
3. Que cuidados você tomaria para estabelecer o *rapport* numa entrevista que tenha por objetivo a obtenção de dados acerca de hábitos alimentares?
4. Elabore um roteiro de entrevista para obtenção de dados acerca da ideologia política de um grupo de universitários.
5. Identifique habilidades requeridas para que uma pessoa possa conduzir entrevistas adequadamente.
6. Elabore um roteiro de entrevista que tenha como objetivo verificar em que medida a influência dos pais interfere na escolha do curso universitário.
7. Imagine que você esteja elaborando uma pesquisa que tem como objetivo verificar a opinião da população acerca de seus governantes. Redija algumas questões de maneira que possam, de alguma forma, prejudicar a qualidade das respostas.