

# 10 QUESTIONÁRIOS E ENTREVISTAS – ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

ANA MARIA  
MARQUES CAMARGO  
MARANGONI

**N**o século XX, em especial em sua segunda metade, a Geografia brasileira caracterizou-se por posições que mais marcavam oposição a maneiras tradicionais de sua prática, que a novas proposições objetivas de como praticá-la. Um exemplo foi a classificação da então dita *Geografia tradicional* como *descritiva*, como se isso, por si só, fosse um imperdoável defeito. Outro exemplo: em muitas ocasiões e durante algum tempo, foi usada a designação de *determinista*, com entonação por vezes claramente pejorativa para referir-se a trabalhos que tentassem qualquer associação de fatos sociais a elementos da natureza, criando ou reforçando uma *dicotomia* entre Geografia Física e Geografia Humana.

Em especial nas últimas três décadas do século XX, uma outra posição, por vezes com conotação mais ideológica do que fundamentada em estudos de disciplinas como Filosofia da Ciência e História da Ciência, fez-se presente a oposição, em alguns casos feroz, ao uso dos *métodos quantitativos*, talvez impropriamente assim chamados. Principalmente nas décadas de 1970 e 1980, o simples uso de equipamentos de informática podia render ao pesquisador o epíteto de *quantativista*, e até de *reacionário*.

Não cabe, aqui, discutir em maior profundidade as origens possíveis de tais posições em relação à produção de conhecimento em Geografia. Hoje, manifestações dessas soam, no mínimo, estranhas. Com a crescente preocupação com questões ambientais e a expansão do mercado de trabalho nos ramos educacional, editorial e de consultoria, parece estar em curso uma curiosa revisão de posições quanto à integração entre Geografia Humana e Geografia Física. Saber utilizar recursos de descrição da realidade observada para divulgação de resultados de pesquisa, ou utilizar programas e equipamentos de informática, faz parte de uma realidade que não se pode descartar por razões simplesmente ideológicas ou político-partidárias. A utilização da tecnologia, mesmo quando configure retomadas de procedimentos tidos como *tradicionais*, resulta em situações curiosas, pela falta de maior capacitação de estudiosos, como a procura de explicações sociais para certos fenômenos naturais. Por exemplo, nem todo escorregamento de terra em encostas tem causa antrópica; pode haver escorregamentos cuja principal explicação esteja ligada simplesmente à ação de elementos químicos e mecânicos e à própria

ação da gravidade e de elementos climáticos. Ou achar que, para o resultado de uma pesquisa merecer respeito, é obrigatório usar recursos da informática.

Essas circunstâncias, acrescidas ao persistente desconhecimento quase geral dos princípios fundamentais da Ciência (estudados pela Filosofia da Ciência), e da ausência de melhor conhecimento das disciplinas científicas afins à Geografia, constituem uma das explicações para o abandono de recursos de eficácia possível e bastante comprovada em estudos que levem ao melhor conhecimento da realidade. Entre tais recursos estão os que permitem obter dados e informações relativos às pessoas, aos grupos sociais, às relações sociais e econômicas interpessoais e intergrupais, e às inter-relações individuais e grupais com o meio ambiente. Há uma grande diversidade de instrumentos que melhor viabilizam a utilização de várias técnicas de obtenção de dados e informações. Alguns deles são objeto de atenção em outros capítulos desta obra. Neste capítulo, serão abordadas duas das técnicas mais comumente utilizadas em pesquisas que envolvam *pessoas* como fontes de dados e informações necessários à análise da realidade estudada: a aplicação de questionários e a realização de entrevistas. Com relação a ambos, seu uso repetido em uma grande diversidade de situações (pesquisas de interesse científico, pesquisas de opinião e pesquisas de mercado, pesquisas de interesse didático) levou a uma certa banalização, que trouxe o descuido de aspectos fundamentais para a obtenção de resultados que respondam aos objetivos do estudo. Não se pretende, com este texto, esgotar o assunto, mas apenas abordar alguns aspectos interessantes, alguns problemas potenciais e algumas medidas que ajudem a evitá-los.

### 10.1 QUESTIONÁRIOS

Não há unanimidade de aceitação quanto ao uso do termo *questionário* para qualquer listagem de perguntas ou quesitos a responder; assim mesmo, usar-se-á aqui o termo para determinar uma listagem de questões que devem ser respondidas, mas não uma listagem qualquer. Questionários para uma pesquisa científica deverão obedecer a requisitos como serem estruturados a partir de hipóteses claras e a redação ter objetividade, clareza, organização lógica e agrupamento de questões, quando cabível e necessário, boa apresentação gráfica e concisão.

O questionário é um bom e, por vezes, insubstituível instrumento para a obtenção de dados *quantitativos*, embora nada impeça que sirva ao propósito de obter informações *qualitativas*. O uso de dados quantitativos independe da corrente filosófica a que pretenda filiar-se o pesquisador; tal uso será necessário ou não dependendo do propósito do estudo e das características do objeto em análise. Essa afirmação serve para tranquilizar quem ainda tem medo de receber o rótulo de *quantitativista* (como se fosse um insulto), pelo simples fato de usar uma tabela ou uma listagem numérica, receio recorrentemente mostrado por alunos às voltas com seus primeiros trabalhos de pesquisa, segundo experiência da autora.

O processo de uso de questionários compreende diferentes etapas sucessivas e encadeadas: preparação prévia, elaboração do questionário, aplicação-teste e respectiva avaliação, aplicação ao universo em pauta, tratamento dos dados e

informações (tabulação, elaboração de tabelas, gráficos e cartogramas), análise dos resultados e correlações com dados e informações obtidas por meio de outros procedimentos.

Para obter resultados proveitosos com a aplicação de questionários, é preciso considerar:

- *Os objetivos da pesquisa.* Embora esta recomendação pareça elementar, sua observação pode evitar muito dispêndio inútil de tempo e trabalho. Para cada pesquisa, há necessidade de elaborar questionário apropriado. Nem sempre o questionário que apresentou bom resultado em uma pesquisa conduzirá a bom aproveitamento em outra. Cada quesito a abordar deve ser cuidadosamente analisado quanto à sua utilidade para os resultados buscados. Há certo número de perguntas que, devido a sua repetição, parecem inerentes a todo e qualquer questionário, como a especificação de rendimentos: por vezes tal informação não tem a menor relevância para o estudo, mas constitui técnica de classificação socioeconômica do indivíduo. A pesquisa, como atividade científica, deve ser usada para obter dados de forma objetiva, não para provar pontos de vista ou produzir, por si e de imediato, modificações na realidade estudada. Se os objetivos e as dúvidas relacionadas não estiverem suficientemente claros, os resultados quase sempre deixarão a desejar.
- *O universo a explorar e as amostragens possíveis.* Como os objetivos, o universo em estudo deverá estar bem caracterizado e delimitado, para que se possa determinar a amostragem de unidades a explorar com a aplicação de questionários (pessoas, domicílios, estabelecimentos diversos, grupos sociais, unidades econômicas). São relativamente poucos os casos em que se trabalha com o conjunto do universo escolhido (unidades em uma cidade, um município, um país); normalmente se lança mão de critérios já bem estabelecidos pela Estatística para a escolha de amostras proporcionalmente representativas do conjunto de unidades. Há copiosa bibliografia a respeito, no terreno disciplinar da Estatística, além de um ou outro trabalho voltado mais especialmente à distribuição espacial, territorial, de amostras, no âmbito da Geografia.
- *O segmento ou subpopulação.* É de fundamental importância que o pesquisador tenha prévio conhecimento das pessoas que serão alvo das questões formuladas. Dele deverão decorrer características essenciais do questionário e de sua aplicação. A principal delas é a que se refere à linguagem a utilizar: nem sempre a linguagem corrente no ambiente do pesquisador será entendida pelo segmento; nem sempre a linguagem utilizada será adequadamente compreendida pelo público. Por exemplo, o termo *campo* refere-se a zonas rurais ou áreas de cultivo agrário, no ambiente acadêmico brasileiro; em algumas regiões do País, campo é sinônimo de pastagem (neste caso, atividades no campo referem-se quase exclusivamente à pecuária, o que pode resultar em falsos resultados e interpretações); em pesquisa, campo refere-se à área de aplicação de questionários.

- *Quem preencherá os espaços devidos.* Os questionários podem ser preenchidos pelo próprio indivíduo pesquisado, pelo autor da pesquisa ou por pessoas contratadas ou voluntárias. Em cada um dos casos, o conhecimento prévio sobre isso determinará a formatação do questionário, o tipo de apresentação das perguntas, a linguagem utilizada. Convém lembrar que, principalmente no caso de pesquisadores iniciantes, é de grande interesse a participação no processo de aplicação de questionários, mesmo que conte com ajuda de outras pessoas: é inestimável o valor do contato direto com uma população estudada. Um questionário, por mais cuidadosamente elaborado que seja, jamais esgotará todos os aspectos de dada realidade, principalmente em uma pesquisa exploratória.
- *Recursos técnicos para o tratamento dos dados.* Embora se possa contar com o tratamento informatizado dos dados obtidos com a aplicação de questionários, nem sempre esse é o melhor caminho. Conforme o número de questionários, sua complexidade e os objetivos da pesquisa, pode-se proceder ao tratamento manual dos dados. Porém, quando se conta com equipamento e programas adequados, quase sempre se faz uso dele, com notável economia de tempo, precisão de resultados de operações aritméticas e estatísticas e de representações gráficas. Excetua-se qualquer questão aberta de caráter qualitativo. Cabe aqui uma advertência: por vezes, a facilidade de se proceder a cruzamentos de dados os mais diversos faz com que se produza uma tal quantidade de tabelas, quadros, gráficos, que a análise de resultados fica prejudicada, podendo desencadear situações em que o pesquisador escolha apenas os elementos que subsidiem sua opinião pessoal, sem que corresponda efetivamente à realidade estudada.

De acordo com a experiência do pesquisador, a elaboração do questionário será mais ou menos rápida e objetiva. Com o tempo, automatizam-se certos procedimentos, *atropelam-se* alguns passos. Por isso, apresentamos o detalhamento dos principais passos para a elaboração do questionário propriamente dito. Uma vez estabelecidos da maneira mais clara possível os objetivos da pesquisa, é interessante:

- a) *Elaborar uma lista de perguntas:* listagem de toda e qualquer pergunta que possa ser feita, cuja resposta interesse direta ou indiretamente às intenções do pesquisador. É momento de *dar asas à imaginação*, sem medo de cometer excessos ou de sair do assunto: haverá uma seleção posterior, para escolha das perguntas que de fato interessem ao melhor conhecimento do objeto de estudo e à hipótese de trabalho.
- b) *Confeccionar uma lista de cruzamentos possíveis*, como atividade ocupacional e salário, ou escolaridade e idade, ou ainda sexo, estado civil e renda. Este exercício de raciocínio pode ser bastante proveitoso para elaborar quesitos não lembrados, ou para mostrar a inutilidade de dados que se havia tido por interessantes.

- c) *Descartar perguntas* cuja utilidade não se confirme. É importante lembrar aquilo que se pode chamar de *questionário já que*, decorrente do raciocínio: *já que vou aplicar um questionário, não custa perguntar mais isto ou aquilo*. Cada pergunta que não se refira ao tema específico do trabalho resulta em perda de tempo e pode prejudicar o andamento dos trabalhos e a análise dos resultados.
- d) *Estabelecer uma ordem lógica*, de encadeamento possível entre as perguntas. A sucessão de perguntas muito desconexas entre si pode confundir o indivíduo que responde, e aumentar o tempo necessário ao preenchimento de cada questionário.
- e) *Determinar, se for o caso, blocos de questões*, em especial as referentes a objetos específicos, como questões referentes ao domicílio, ao conjunto da família, aos indivíduos, à vida de relações espaciais, aos bens de consumo, num questionário destinado a análises socioeconômicas.
- f) *Escolher, para cada quesito, o melhor formato da resposta*, como o número de categorias possíveis e facilidade de aplicar o questionário e sua tabulação. Normalmente, cada pergunta corresponde a uma variável, e as respostas possíveis, a categorias da variável. Se a questão refere-se a *material de construção do domicílio*, e as respostas encontradas são *alvenaria, madeira, taipa*, aquela é a variável e estas as categorias. As perguntas podem prever respostas *abertas*, quando não se preveem as categorias possíveis, ou *fechadas*, quando se predeterminam as categorias que devem ser indicadas. Exemplo do primeiro caso é a pergunta sobre *aspirações pessoais* sem condução da resposta; exemplo do segundo caso é a determinação no quesito relativo a *estado civil*, em que o algarismo 1 refere-se a solteiro, 2 a casado, 3 a divorciado, 4 a viúvo, 5 a outros. Embora o formato *fechado* facilite o preenchimento do questionário e a tabulação dos dados, não se deve ceder à tentação de usá-lo exageradamente. Informações preciosas podem ser perdidas, como no caso de querer reduzir o número de categorias possíveis, estabelecendo *classes*. Como exemplo, podemos usar valores de rendimentos: menos de um salário mínimo, de um a dois salários mínimos e assim por diante. O preestabelecimento de classes de ocorrências pode mascarar a concentração de respostas próximas a um ou outro limite de classe, o que levaria a interpretações distorcidas da realidade. O ideal é estabelecer as classes *a posteriori*, segundo a realidade encontrada.
- g) *Decidir a forma de apresentação dos quesitos*: o questionário pode se constituir de perguntas formuladas, como *Qual é sua idade? Quantas pessoas moram na casa? Onde faz suas compras de alimentos? Qual é a importância da preservação do meio ambiente?* Pode apresentar apenas a determinação da variável, com espaço para preenchimento (como em *Número de residentes no domicílio: \_\_\_\_\_; Local de compra de alimentos \_\_\_\_\_*); pode, ainda, apresentar a determinação da variável, seguida de espaço – de preferência reduzido –, a ser marcado com um X ou sinal equivalente

(como em *Escolaridade* – 1 sem escolaridade; 2 *Ensino Fundamental incompleto*; 3 *Ensino Fundamental completo* etc. Normalmente, questionários utilizados para obter uma grande variedade de dados apresentam mais de uma maneira de formular questões.

- h) *Proceder à distribuição das perguntas ou quesitos na(s) página(s)*: o desenho do questionário deve observar critérios estéticos de distribuição, observando a legibilidade (letras muito pequenas podem dificultar a leitura; letras muito grandes levam ao uso desnecessário de espaço e papel), a ordem das perguntas, a facilidade de transcrição de dados e, sobretudo, a adequação dos espaços reservados às respostas. No caso de preenchimento manual dos espaços, convém levar em consideração a escrita de quem vai preencher.
- i) *Fazer teste (ou testes) de aplicação e tabulação*, e corrigir eventuais problemas.
- j) *Providenciar cópia ou impressão dos questionários*.

Uma vez impressos os questionários e determinada a amostragem, se for necessário deve-se proceder ao *treinamento do pessoal* que os aplicará. Merecem especial cuidado a determinação das unidades de aplicação na proporção da amostra, os procedimentos de abordagem, a terminologia a empregar. Nunca se deve descuidar dos cuidados para não orientar as respostas, seja por sugestões de respostas, seja por entonação de voz ou reforço de expressões verbais.

Concluída a fase de aplicação, deve-se proceder à tabulação dos dados, o mais cedo possível, para que não se percam detalhes do procedimento e se possam corrigir eventuais falhas de informação. Em relação à tabulação, é interessante, sempre que possível, que o próprio pesquisador proceda à escolha dos programas de computador a utilizar, bem como à determinação dos cruzamentos de dados entre categorias e variáveis de interesse, contando, sempre que necessário, com a assessoria ou o aconselhamento de profissionais ligados às áreas de Estatística e da Cartografia, para melhor análise e representação dos resultados obtidos.

## 10.2 ENTREVISTAS

Se os questionários são voltados predominantemente à obtenção de dados quantitativos necessários à descrição de uma situação estudada, as entrevistas são indispensáveis à obtenção direta de informações essencialmente *qualitativas*, embora possam fornecer também informações de caráter quantitativo. Muitas vezes é indispensável realizar uma etapa qualitativa antes mesmo de iniciar a construção de questionários para saber a linguagem, tema etc.

No caso dos questionários, deve-se produzir um instrumento de pesquisa que permita a quantificação e a comparação de situações pela repetição invariável das mesmas perguntas a diferentes indivíduos ou unidades de aplicação. No caso das entrevistas, o instrumento básico é o *roteiro* que, embora possa ter questões básicas que se repetem em diferentes situações, deve ter a necessária flexibilidade e adaptabilidade, dependendo do potencial de informações, da experiência e mesmo do comportamento do entrevistado e do entrevistador.

Para a elaboração de um roteiro de entrevista, é necessário o claro estabelecimento dos objetivos que se quer atingir e a determinação de quem vai proceder ao trabalho. É importante que o próprio pesquisador o realize; caso delegue a tarefa, que proceda ao devido treinamento e troca de informações com quem o auxiliar.

Na realização de entrevistas, mais que na aplicação de questionários, a forma de abordagem e a linguagem utilizada, a habilidade do entrevistador, o conhecimento prévio sobre o assunto em pauta, o conjunto de informações sobre o entrevistado, podem significar desde o mais desejável sucesso ao mais completo fracasso na obtenção das informações desejadas. É maior o risco de direcionamento de respostas ou de assuntos e maior é a dose de paciência necessária para retomar o curso da entrevista, quando o entrevistado deriva por recordações e considerações não diretamente ligadas ao interesse do pesquisador. Até mesmo o modo de vestir-se e comportar-se pode comprometer o resultado potencial de uma entrevista. Nunca é demais certa cautela no início de uma abordagem.

A técnica de entrevistas tem como necessidade básica o registro das informações obtidas, que poderá ser feito principalmente por meio de anotações, gravação de voz, e/ou gravação de imagem e voz. Qualquer desses meios pressupõe cuidadoso comportamento do entrevistador. No caso de registro escrito, por exemplo, nem sempre ele consegue manter o ritmo da entrevista. Por outro lado, o entrevistado (e o entrevistador) pode sentir certa inibição diante do gravador de voz ou da filmadora, o que também pode prejudicar a fluência e o teor do depoimento pessoal. De qualquer forma, o entrevistado deve ser sempre informado do uso de um ou outro meio – é uma questão ética a ser observada sob pena de perda de credibilidade não apenas em relação ao pesquisador que cometa tal deslize, mas quanto aos pesquisadores em geral.

Outro problema ético que ocorre mais frequentemente por inexperiência do que por falha moral do pesquisador refere-se a paternalismo, certo infantilismo e alguma demagogia (também pode ocorrer no uso de questionários). Manifesta-se, por exemplo, quando da promessa de melhorias ou de envio de fotografias (que se sabe que nunca ocorrerá, causando frustração ao entrevistado), ou quando do uso de atitudes e linguagem condescendente ou infantilizada, como se estivesse tratando com alguém menos capaz ou com pouca capacidade de entendimento.

Numa análise superficial da bibliografia disponível sobre o uso de entrevistas em pesquisa científica, pode-se concluir que, mais que os geógrafos, os sociólogos, os antropólogos e os assistentes sociais dedicam-se ao assunto. Boa parte da produção sobre o tema pode ser consultada em pesquisas de caráter geográfico e em trabalhos dessas áreas. A leitura de trabalhos de outras áreas pode resultar em proveitosas abordagens geográficas, desde que se procedam às necessárias adaptações, para evitar o trabalho de obter informações que o geógrafo não está habilitado a interpretar e, portanto, aproveitar adequadamente, ou que não sejam de valia para alcançar seus objetivos.

A principal finalidade deste capítulo foi de tecer considerações sobre questionários e entrevistas, baseadas em algumas décadas de experiência e de contato com pesquisadores, de orientação e coorientação de pesquisas. Espera-se que possibilite ao leitor tirar melhor proveito do uso de questionários e entrevistas, principalmente no caso daqueles que se iniciam nos caminhos da pesquisa científica.