

ORACY NOGUEIRA

(Chefe do Setor de Pesquisas Sociais do Instituto de Administração da Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas da Universidade de São Paulo e Professor de Sociologia do Desenvolvimento da Faculdade Municipal de Ciências Econômicas e Administrativas de Osasco)

PESQUISA SOCIAL

INTRODUÇÃO ÀS SUAS TÉCNICAS

terceira edição

aula (5)

negativa

BIBLIOTECA DE FILOSOFIA
E CIÊNCIAS SOCIAIS-USP

~~9765~~

COMPANHIA EDITORA NACIONAL
SÃO PAULO

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRI

Série 2.ª (Ciências Sociais)

Volume 26

Direção:

DR. FLORESTAN FERNANDES
(da Universidade de São Paulo)

A primeira edição deste livro
foi publicada em colaboração com a
Editora da Universidade de São Paulo

II

A ENTREVISTA *

A ENTREVISTA consiste num interrogatório direto do informante ou pesquisado pelo pesquisador, durante uma conversa face a face (1).

É uma conversa orientada para um objetivo definido que não a mera satisfação que a própria conversa pode produzir (2).

A situação em que se desenvolve a entrevista é, em si mesma, uma situação social em que o entrevistador e o entrevistado interagem, isto é, se influenciam um ao outro, não apenas através das palavras que pronunciam mas também pela inflexão da voz, gestos, expressão fisionômica, modo de olhar, aparência e demais traços pessoais e manifestações de comportamento.

Pode-se dizer que a entrevista é o instrumento por excelência e o mais constantemente usado pelos pesquisadores, quer no campo da Sociologia, quer no da Antropologia social, quer no da Etnologia ou no do Folclore. Além disso, a entrevista é usada, cotidianamente, como instrumento de trabalho, tanto pelos psiquiatras como pelos clínicos, pelos assistentes sociais, pelos agentes de venda, pelos selecionadores de candidatos a empregos, etc.

Não obstante ser praticada cotidianamente, para os mais diferentes fins, e não obstante o fato de ser quase unanimemente admitido que grande parte do sucesso na entrevista depende do bom senso do entrevistador, uma série de críticas

(*) Aula proferida em 1951.

(1) Cf. Beatrice WEBB, *apud* Pauline V. YOUNG, *Scientific Social Surveys and Research*, cap. VIII, "The Role Interview in Social Surveys and Research", Prentice-Hall, Inc., Nova York, 1939, pág. 174.

(2) Cf. Walter van Dyke BINGHAM e Bruce Victor MOORE, *How to Interview*, Harper and Brothers Publishers, Nova York, 3.ª ed., 1941, pág. 1.

têm sido feitas a este instrumento de pesquisa, tanto com o fim de determinar o grau de fidedignidade dos dados obtidos como com o de sistematizar a experiência que diferentes pesquisadores têm acumulado, a este respeito, colocando-a ao alcance daqueles que se estão iniciando, como investigadores, no campo das ciências sociais.

Um dos motivos de dúvida quanto à validade científica de dados obtidos através da entrevista resulta da possibilidade de serem os entrevistados influenciados, em suas respostas, consciente ou inconscientemente, pelo entrevistador. Assim, em 1914, em Nova York, num trabalho feito para a Municipalidade, doze homens especializados em serviço social foram encarregados de entrevistar cerca de 2.000 candidatos a pernoite num albergue noturno (The Municipal Lodging House). Durante várias semanas os investigadores se ocuparam, por diversas horas, diariamente, com o trabalho de entrevista. Os candidatos eram encaminhados a cada entrevistador, ao acaso, de modo que cada um destes recebia um grupo não selecionado, para o seu trabalho. Durante a entrevista, que durava de 20 a 30 minutos, o entrevistador fazia ao entrevistado uma série de perguntas relativas à sua história social e profissional. Estudando-se, mais tarde, as entrevistas, verificou-se que certos tipos de respostas eram dados com certa freqüência pelos indivíduos entrevistados por determinados investigadores. Verificou-se, enfim, que não obstante o seu treino e a sua preocupação em obter resultados objetivos, os diferentes entrevistadores haviam influenciado as respostas de seus entrevistados (3).

Em outros trabalhos feitos através de entrevistas, por pesquisadores com formação sistemática, também se verificou ser freqüente esta transmissão inconsciente, do entrevistador ao entrevistado, através da inflexão da voz, da expressão fisionômica, etc., da tendência a uma determinada resposta.

Outra fonte de erro, nos dados provenientes de entrevistas, é a incompreensão, por parte do entrevistado, do objetivo visado pelo entrevistador e das perguntas que este faz. Segundo Walter van Dyke Bingham e Bruce Victor Moore, "a dificuldade do entrevistador em se fazer compreender claramente pelo entrevistado é um empecilho mais freqüente ao

(3) Caso relatado por Stuart A. RICE, *apud* BINGHAM e MOORE, *op. cit.*, págs. 2-3.

sucesso da entrevista do que a relutância por parte do entrevistado em dar, tanto quanto esteja ao seu alcance, a informação procurada" (4).

Não obstante tôdas as críticas que se possam fazer à entrevista, esta é indispensável, como instrumento de trabalho, quer no campo das pesquisas sociais, quer para fins de diagnóstico clínico, quer em investigações judiciais, no jornalismo, no trabalho de orientação vocacional e em diversos outros setores de atividades. Não se pode, portanto, pensar em abolir a entrevista. O que se pode e se deve fazer é tomar todas as precauções possíveis com o fim de evitar as falhas apontadas e aumentar a validade dos dados obtidos por este expediente.

Segundo Bingham e Moore, a entrevista pode ter um dos três seguintes objetivos: obter informação do entrevistado, instruir e influenciar ou motivar o entrevistado (5).

Do ponto de vista da pesquisa sociológica, antropológica ou folclórica, é a entrevista com o objetivo de obter informação que interessa; e é, portanto, a este tipo que dedicamos a presente aula.

Deve-se recorrer à entrevista, sempre que se tem necessidade de dados que não podem ser encontrados em registros ou fontes documentárias e que se espera que alguém esteja em condições de prover. Assim, se se trata de conhecer a atitude, preferência ou opinião de um indivíduo a respeito de determinado assunto, ninguém está mais em condições do que ele para dar tais informações. Somente em casos excepcionais tais dados podem ser fornecidos por terceiros ou encontrados em fontes documentárias.

A entrevista também é útil como meio auxiliar para se fazer um arrolamento e obter acesso a fontes mais seguras de dados objetivos. Assim, se se tem necessidade de reunir dados históricos ou informações bibliográficas sobre um determinado assunto, sempre é útil entrevistar quer outros especialistas interessados, quer pessoas que por qualquer circunstância tenham familiaridade com o assunto.

Segundo, ainda, Bingham e Moore, as dúvidas quanto à validade dos dados resultantes duma entrevista podem decorrer de condições próprias do entrevistador, do entrevistado ou das relações que se estabelecem entre ambos (6).

(4) BINGHAM e MOORE, *op. cit.*, pág. 4.

(5) BINGHAM e MOORE, *op. cit.*, pág. 5.

(6) BINGHAM e MOORE, *op. cit.*, pág. 6.

O entrevistador pode concorrer para o fracasso da entrevista, quer por falta de planejamento, quer por imprecisão das perguntas, quer por falta de habilidade.

O entrevistador deve esforçar-se a fim de obter a cooperação do entrevistado, sem, contudo, procurar ser astuto, pois tal atitude mais freqüentemente leva ao fracasso do que ao sucesso (7). Uma vez que o entrevistado, geralmente, é colocado nesse papel pelo fato de saber mais do que o entrevistador sobre o assunto da entrevista, é mais fácil ele enganar o entrevistador do que ser enganado por este. A impressão de que o entrevistador está procurando ser astuto, pode levar o entrevistado à suspeita e má vontade, ou induzi-lo a tentar lograr o entrevistador, como revide. Assim, a atitude mais adequada, por parte do entrevistador, é a de franqueza e sinceridade, a fim de estabelecer com o entrevistado o devido *rapport*, isto é, uma relação de mútua confiança, propícia ao desenvolvimento da entrevista e à eliminação das reservas iniciais.

Depois de despertar no entrevistado o desejo de falar, o entrevistador deve deixar que ele fale livremente, sem interrompê-lo para fazer perguntas específicas a respeito de minúcias. Em geral, os dados obtidos através de narrativas livres têm mais valor, embora sejam menos completos, do que as informações obtidas através de interrogatório. Assim, será conveniente deixar que o entrevistado esgote o assunto espontaneamente, para depois fazer perguntas que o levem a completar o relato feito, adicionando detalhes consciente ou inconscientemente omitidos.

Se, de um lado, o entrevistador não deve assumir, em relação ao entrevistado, uma atitude professoral, como quem já está suficientemente informado sobre o campo a que se refere a entrevista, de outro, quanto maior sua familiaridade ou domínio desse campo, mais estará em condições de compreender as declarações do entrevistado, de memorizá-las e de registrá-las. Se o entrevistador não tiver um mínimo de familiaridade ou domínio sobre o assunto, a entrevista poderá fracassar completamente, pois, mesmo que o entrevistado queira, não conseguirá fazer-se compreender pelo entrevistador.

Os erros, nos dados resultantes de entrevistas, introduzidos pelo entrevistado podem ser voluntários ou involuntários.

(7) Cf. a *op. cit.*, págs. 7-8.

Deixando de lado os primeiros, por serem óbvios os seus efeitos, trataremos dos erros involuntários ou inconscientes, os quais podem ser variáveis ou constantes.

Os erros variáveis podem ser facilmente constatados, quer pela comparação de declarações de diferentes entrevistados, a respeito do mesmo fato, quer pela comparação de diferentes declarações feitas pelo mesmo entrevistado, em diferentes ocasiões.

Mais difíceis de serem apreendidos são os erros constantes. Assim, já se verificou que, sob certas condições, existe uma tendência generalizada a superavaliar as pequenas distâncias e os pequenos períodos de tempo e a subestimar as grandes distâncias e os grandes períodos de tempo. Como o erro de diferentes informantes ou entrevistados tem a mesma direção, torna-se difícil percebê-lo, devido à tendência a se pensar que uma afirmação é verdadeira simplesmente porque todos ou quase todos os informantes concordam a seu respeito.

O erro constante pode resultar não apenas de condições próprias da percepção como ainda de crenças, prenoções e estereótipos de que os informantes sejam portadores. No caso da entrevista, acontece, ainda, que o erro constante pode resultar da sugestão produzida por pergunta inadequadamente formulada. Assim, como regra geral, tanto na entrevista como no questionário, devem ser evitadas perguntas que sugiram ou impliquem a própria resposta. O entrevistador não deve deixar perceber, através da pergunta, qual a resposta que espera ou considera adequada. A simples mudança de uma palavra na pergunta pode aumentar ou diminuir o seu poder de sugestão. Assim, perguntar a uma testemunha: "Você viu o automóvel?" — não é o mesmo que perguntar: "Você viu *um* automóvel?" — pois a primeira forma implica que existia, realmente, um automóvel, podendo, portanto, suggestionar o inquirido a este respeito.

Conforme foi indicado, segundo Bingham e Moore, a entrevista pode ter um dos seguintes objetivos predominantes: obter informação, instruir e motivar. Usualmente, um desses objetivos predomina, na entrevista, embora os outros dois também possam estar presentes. Assim, para obter informações, o entrevistador tem necessidade de motivar o entrevistado a com ele cooperar. A fim de motivar uma pessoa a comprar a sua mercadoria, o vendedor tem necessidade de transmitir alguma informação sobre a mesma.

Em seu trabalho sobre a entrevista, Bingham e Moore apresentam 55 princípios ou sugestões sobre como preparar a

entrevista, sobre os critérios para se decidir quanto à conveniência do uso desta técnica, e sobre o modo de conduzir a entrevista. Os autores separam, ainda, as sugestões de caráter geral, isto é, aplicáveis a todos os setores em que a entrevista é usada, e as que se referem especificamente à entrevista destinada à obtenção de informações. Segundo a mesma classificação das sugestões destinadas ao preparo, à decisão de entrevistar e ao desenvolvimento da entrevista, apresentaremos somente aquelas que nos parecem mais importantes, sem nos preocupar com o enunciado dado pelos referidos autores e sem agrupá-las em gerais e específicas como procederam (8).

Preparo da Entrevista

1. O entrevistador deve planejar a entrevista, delineando cuidadosamente o objetivo a ser alcançado.

2. Obter, sempre que possível, algum conhecimento prévio a respeito do entrevistado.

3. Sempre que possível marcar a entrevista com antecedência, para hora e local do entrevistado, pois os transtornos que a entrevista ocasionar a este provavelmente se refletirão nos resultados.

4. Criar uma situação discreta para a entrevista, pois será mais fácil obter informações espontâneas e confidenciais de uma pessoa isolada do que de uma pessoa acompanhada ou em grupo.

5. Escolher o entrevistado de acordo com a sua familiaridade ou autoridade em relação aos fatos que se está investigando, não importando a familiaridade ou autoridade que ele tenha ou deixe de ter a outros respeito.

6. Preparar um esquema ou lista de questões que, devido à sua importância, não devem ser omitidas.

7. Assegurar um número suficiente de entrevistados, o que dependerá da variabilidade da informação a ser obtida.

(8) Cf. a *op. cit.*, cap. II, "Learning how to Interview", págs. 27-44.

Desenvolvimento da Entrevista

1. Obter e manter a confiança do entrevistado.
2. Procurar situações favoráveis para a entrevista, evitando ocasiões inoportunas para o entrevistado, que o obriguem a interromper outras atividades de seu interesse, ou ocasiões em que este esteja irritado, fatigado ou impaciente.
3. Pôr o entrevistado à vontade, preservando-lhe e facilitando-lhe a espontaneidade.
4. Dispos-se a ouvir mais do que a falar, pois o que interessa é o que o informante vai dizer.
5. Dar tempo bastante a que o entrevistado discorra satisfatoriamente sobre o assunto, pois se o tempo concedido for demasiadamente curto, poderá acontecer que as evocações mais interessantes ocorram depois, quando o entrevistador já estiver ausente.
6. Manter o controle da entrevista, sem se mostrar impertinente, mas reconduzindo sempre, com tato, o entrevistado ao objeto da entrevista.
7. Não fazer perguntas diretas enquanto não julgar o entrevistado pronto para dar a informação desejada e disposto a fazê-lo cuidadosamente.
8. Deixar o entrevistado falar e depois ajudá-lo, com perguntas a respeito de detalhes, a completar o que disse.
9. Apresentar primeiro as perguntas que tenham menos probabilidade de provocar recusa ou produzir qualquer forma de negativismo.
10. Fazer apenas uma pergunta de cada vez, a fim de não confundir o entrevistado.
11. Evitar pergunta que implique ou sugira a própria resposta.

12. Dar ao entrevistado oportunidade para restringir ou delimitar suas próprias declarações ou respostas.

13. Conferir as respostas, sempre que possível, transformando, por exemplo, as percentagens dadas pelo entrevistado nos números a que correspondem para que ele próprio indique se era essa a proporção que tinha em mente.

14. Manter-se alerta em relação aos erros constantes.

15. Registrar os dados imediatamente ou na primeira oportunidade que se apresentar.

16. Ao encerrar a entrevista, ficar alerta para informações adicionais que o entrevistado estava inclinado a oferecer mas não apresentou durante a entrevista quer por considerá-las sem importância quer por considerá-las demasiadamente triviais.

Quando decidir-se pelo uso da entrevista

1. Verificar, antes de tudo, se não há outras fontes mais seguras para a informação desejada.

2. Usar a entrevista como meio auxiliar para o arrolamento de outras fontes e obtenção de acesso às mesmas.

3. Usar a entrevista como meio de obter oportunidade para observação, pois no decorrer da entrevista pode-se observar a aparência, o comportamento e atitudes do entrevistado.

4. Usar a entrevista para constatar fatos que variam de pessoa para pessoa e de circunstância para circunstância, como salário, aluguel, despesas diversas, etc.

5. Usar a entrevista para conhecer opiniões, atitudes e crenças.

6. Evitar o uso da entrevista para a obtenção de dados de valor incerto, pois uma combinação de erros não forma uma verdade.

7. Evitar o uso da entrevista para a obtenção de informações gerais ou dados comuns cuja validade dependeria de pesquisa ou observação sistemática como datas, relações numéricas, etc.

Uma condição essencial para o sucesso da entrevista é que o motivo que a determina seja plausível aos olhos do próprio entrevistado. É portanto, sempre conveniente e útil que o entrevistador indique ao entrevistado por que o escolheu para informante.

Quando o entrevistador não é o próprio planejador ou orientador da pesquisa, é preciso que ele seja posto a par do objetivo da investigação, pois somente assim poderá conduzir a entrevista adequadamente, tirando proveito de informações não previstas e tomando consciência da importância de detalhes que seriam negligenciados, não tivesse ele em mente o objetivo visado. Aliás, em toda pesquisa social, os pesquisadores ou auxiliares de pesquisa devem ser instruídos e informados a respeito do plano geral da investigação bem como das hipóteses orientadoras da pesquisa e da importância que terão os dados que irão colher (9).

(9) Além da obra de BINGHAM e MOORE, ver Pauline V. YOUNG, *op. cit.*, cap. VIII, "The Role of the Interview in Social Surveys and Research", págs. 174-204.