

e/ou incompreensíveis e que provocam grandes esforços na categorização. Por outro lado cada um pode estar respondendo em termos muito diferentes — morais e legais e assim por diante — bem como com diferentes graus de conhecimento, adesão e intensidade. Já uma questão fechada, embora de baixo custo, apenas funciona bem se aqueles que elaboram as alternativas sabem, de início, quais são as possíveis atitudes na população. Isto é importante, pois se uma alternativa importante é deixada de fora, os informantes não a sugerirão espontaneamente para que o erro seja identificado. Em vez dela, eles escolherão entre outras alternativas dadas, mesmo que se incluam categorias do tipo "outras", "mistura de todas".

Utiliza-se frequentemente a forma de questão aberta para questões que solicitem *razões e explicações*. Contudo, com o objetivo de obter respostas explicativas completas, normalmente se faz mais de uma questão aberta. Por exemplo, a resposta à questão "Por que você se sente assim em relação ao aborto?" pode elicitar, dentre outras, respostas sobre experiências educacionais, ou pessoas, restrições legais, dilemas morais, ou crenças acerca da origem da vida humana. Respostas deveriam ser idealmente coletadas com cada pessoa sobre cada aspecto. Como infelizmente isto requer tempo extra na entrevista e na tabulação, relativamente poucas variáveis podem ser exploradas com esta profundidade. Uma boa regra geral é fazer o máximo de questões necessárias para o entendimento das variáveis-chaves, mesmo que isto signifique algumas informações de outra variáveis.

Uma média de respostas em relação a um certo número de itens é melhor amostra das verdadeiras atitudes do informante do que a resposta a uma única questão. Haveria maior fidelidade e consistência no decorrer do tempo para a combinação de respostas do que para uma única resposta. A *validade do conteúdo* também será maior

porque o número maior de itens permite maior cobertura de diferentes aspectos do tópico em estudo. Além disso, a *validade estatística* poderá também ser maior porque uma maior fidelidade de teste-reteste permite, embora não garanta, maior validade.

*Questões com o objetivo de abarcar o comportamento presente e passado*

O comportamento presente ou passado é frequentemente objeto de entrevistas, porque, em primeiro lugar, os informantes estão em uma posição favorável para observar seu próprio comportamento. Além disso, a maneira pela qual uma pessoa se comportou no passado em um certo tipo de situação é, na ausência de uma evidência em contrário, um indicador do comportamento futuro em situações semelhantes.

Ao se perguntar sobre o comportamento passado ou presente, a experiência tem demonstrado que as questões mais válidas são aquelas obtidas a partir de questões específicas, ao invés de questões gerais. Por exemplo, em um estudo sobre comportamento do consumidor, é preferível perguntar: "Que marca ou marcas de café você tem em casa no momento? Posso vê-la? Você normalmente compra esta marca?", "em vez de perguntar: "Que marca de café você normalmente usa?". Do mesmo modo, em um estudo sobre preconceito, questões sobre o comportamento passado em situações específicas são mais prováveis de elicitar respostas precisas do que questões gerais sobre o comportamento já ocorrido. Assim, é preferível perguntar: "Em quem você votou na última eleição para prefeito?", "O que fez você votar nele ou nela?", "Você conhecia a religião dos candidatos?", "Você foi influenciado a favor ou contra qualquer candidato por conhecer sua religião?", "Você normalmente leva em conta a religião de um candidato ao decidir em quem votar?", ao em vez de perguntar apenas de uma maneira geral: "Você geralmente tende a considerar a re-

ligião do candidato para se decidir em quem votar?".

A formulação de questões sobre comportamento anti-social ou ilegal pode requerer delicadeza ou mesmo eufemismos (Bradbur e Sudman, 1979). Outras técnicas de uso comum podem ser longas conversas para introduzir as questões, auto-administração de itens-chaves, esforços para criar um *rappori* extra-entrevista e assim por diante. De qualquer forma, o uso de pré-testes ou estudos-pilotos para estabelecer a maneira apropriada de formular questões sobre o comportamento é aconselhável em qualquer estudo que se realizar.

**Esquema de procedimentos na construção de questionários**

Já no início do plano de sua pesquisa, os investigadores ponderam as vantagens de várias técnicas de coleta de dados e decidem se utilizarão o questionário\* ou algum outro método. Em escolhendo um outro método, poderão ainda desejar complementá-lo com questionário. Ao decidir qual parte do trabalho de pesquisa poderá ser melhor conduzida por um questionário, os pesquisadores deverão primeiramente conhecer o quanto os dados desejados já estão disponíveis em arquivos do censo, em relatórios publicados ou não, ou em coleções de cartas, diários ou outras fontes. A partir desse conhecimento, dever-se-á decidir se parte de ou todos os dados poderão ser melhor obtidos através de um questionário formal, ou através de entrevistas "profundas", longos estudos de caso, testes padronizados, observações refinadas e/ou experimento.

Uma alternativa que deve ser considerada é o uso de escalas ou questionários que foram previamente desenvolvidos por outros pesquisadores. Se tais instrumentos tiverem sido desenvolvidos por outros pesquisadores e utilizados, deverá ser possível encontrar informações sobre a qualidade e validade dos mesmos. Mesmo sem estes dados, as considerações feitas por outras questões e desenvolvidas por outros pesquisadores podem ajudar a esclarecer as idéias de alguém sobre possíveis questões de levantamento. Se for decidido o uso das questões, novamente, a pesquisa atual terá a vantagem de poder ser comparada com o trabalho anterior.

Várias e úteis coleções de escalas têm sido compiladas, notadamente na área de mensuração de atitudes. Veja, por exemplo, o trabalho de Robinson e Shaver (1969), Shaw e Wright (1967) e Miller (1964).

Suponhamos agora que o coordenador do estudo decidiu empregar um questionário. O processo completo de sua construção pode ser dividido nos seis passos seguintes: decidir quais informações serão necessárias, decidir que tipo de questionário deverá ser empregado, escrever um primeiro esboço, reexaminar e revisar questões, realizar pré-teste, editar o questionário e especificar procedimentos para o seu uso.

*Guia para construção de questionário*

O primeiro passo no procedimento de pesquisa — formular o exato problema a ser respondido — fornece o ponto de partida para o desenvolvimento do questionário. Suponhamos que o propósito de um estudo seja determinar as atitudes do público em relação à instalação de um reator atômico. Uma consideração preliminar do problema poderá indicar a necessidade de se pesquisar sobre as crenças e opiniões sobre guerra, relações com a União Soviética, o otimismo e pessimismo dos informantes, seu realismo, fatalismo, bem como sobre energia nuclear. Os pesquisadores deverão decidir que aspectos do problema deverão ser abordados no estudo.

A forma apropriada do questionário depende da maneira pela qual poder-se-á aplicá-lo, do tema em estudo, da amostra de pessoas a ser atingida (nível educacional e social, e assim por diante), e do tipo de análise e interpretação pretendida.

Cada tipo de conteúdo de questionário pode sugerir duas espécies de itens — aqueles que solicitam *explicitamente* a informação desejada e aqueles onde a informação desejada é inferida de respostas dadas a outras questões. Por exemplo, em vez de perguntar aos informantes diretamente sobre sua adaptação social, pode-se perguntar a eles por que a maioria das pessoas são difíceis de lidar. Provavelmente o melhor modo de começar um questionário é esboçar ou listar os tópicos, cuja seqüência deve ser cuidadosamente considerada (não a seqüência lógica, mas a melhor seqüência *psicológica* do ponto de vista do informante) e, então, escrever as questões.

Além disso, para as questões consideradas essenciais é prudente incluir algumas questões extras, com o objetivo de checar a fidelidade das respostas ou medir a influência da mudança na formulação da pergunta. Por exemplo, podem-se fazer duas ou mais questões equivalentes ou proximamente relacionadas, mas colocadas distantes entre si na construção do questionário com o intuito de medir a consistência de respostas. O efeito de diferentes formulações pode ser determinado através da construção de duas formas paralelas de questionário para serem utilizadas com duas amostras equivalentes de população. As duas formas possuem algumas questões em comum, mas certas questões são formuladas de maneiras diferentes, de tal forma que os efeitos dessas diferenças possam ser medidos.

Pré-testar o questionário é importante. O *pré-teste* é uma prova para verificar como ele funciona e se mudanças são necessárias antes do início do estudo com todo o instrumento. O pré-teste fornece um meio de captar e resolver problemas não

previstos na aplicação do questionário, tais como a formulação, seqüência ou tamanho das questões. Pode também indicar a necessidade de questões adicionais ou a eliminação de outras.

Em geral, o pré-teste é feito sob a forma de entrevistas pessoais, após a aplicação segundo a técnica que realmente será utilizada. Esta aplicação-teste poderá indicar outros problemas peculiares ao procedimento, tal como a ausência de instruções adequadas para o preenchimento das respostas. Normalmente poucas entrevistas serão suficientes para o pré-teste. Contudo, às vezes é necessário realizar muitas entrevistas para se ter certeza que pessoas de diferentes níveis educacionais, temperamento e opinião irão entender as questões de dar respostas completas e pertinentes. As pessoas entrevistadas no pré-teste deverão ser semelhantes àquelas que serão entrevistadas no estudo final.

Uma parte valiosa da entrevista do pré-teste é a discussão de questões dos informantes depois de as terem respondido. Pode-se perguntar ao informante sobre o sentido da questão para ele, que dificuldades sentiu ao responder, que outras idéias ele tinha e que não foram cobertas pelas questões, como o *informante* faria a questão, e o que ele sentiu ao responder: "Não sei".

Também é importante ter as observações, críticas e sugestões próprias do entrevistador. Que dificuldades eles tiveram em localizar os informantes, em entrevistá-los? Que pontos pareceram causar embaraço ou resistência? Tiveram problemas em manter o *rapport*? O entrevistado tornou-se impaciente ou aborrecido? Em quais questões o informante solicitou explicação adicional? Havia espaço suficiente para o registro das questões? E assim por diante.

Se mudanças substanciais forem necessárias, tal como acrescentar questões complementares novas, dever-se-ia realizar um segundo pré-teste. Na realidade, algumas vezes necessita-se de uma série de três ou quatro pré-testes e revisões.

Depois disto o questionário estará pronto para ser aplicado. Tudo o que resta é uma redação final pela equipe de pesquisadores, para se assegurar que todos os elementos foram checados: o conteúdo, forma e seqüência de questões, espaços, arranjos e aparência do material, bem como a análise detalhada dos procedimentos para o uso do questionário.

O questionário deverá conter instruções simples e claras informando ao entrevistador quais as questões que devem ser respondidas apenas por certas classes de informantes, quais o entrevistador deverá explicar, quais completa e em que termos a resposta deve ser registrada, onde se deve mostrar uma lista ao informante e assim por diante.

Segue uma lista de pontos a serem considerados na formulação de questões\*.

#### *Decisões sobre o conteúdo das questões*

##### *Esta questão é necessária?*

##### *De que maneira ela será útil?*

O tema em estudo requer uma questão separada, ou ela pode ser integrada em outras questões?

O tema já está suficientemente coberto por outras questões?

A questão está desnecessariamente detalhada e específica para os propósitos do estudo?

*Exemplos:* Em vez de perguntar a idade de cada criança da família, às vezes, é suficiente perguntar a idade daquelas abaixo de 16 anos.

*Necessita-se de muitas questões para o tema desta questão?*

##### *A questão deveria ser dividida?*

*Exemplo:* Tentativas de simplificação através da combinação de dois temas em uma questão devem ser evitadas — por exemplo, pedir uma única resposta sobre

sentimentos em relação aos brancos e judeus; perguntar sobre pontos de vista em relação às mudanças de salário e tempo de trabalho em vez de separar os temas; sobre a nacionalidade dos pais, em vez de pai e mãe separadamente, e assim por diante.

A questão cobre adequadamente a área?

*Exemplos:* Se o pesquisador deseja a informação sobre a renda total da família, uma questão sobre os "ganhos" do informante poderá ser inadequada, uma vez que ela provavelmente não permitirá ao informante mencionar outras rendas ou os ganhos de outros membros da família.

É necessário material adicional relacionado ao tema para interpretar as respostas?

*Exemplo:* Uma questão que solicite as opiniões do informante sobre as características de um grupo racial determinado requer questões paralelas sobre outros grupos com o objetivo de determinar se suas opiniões são específicas àquele grupo, ou se refletem uma visão mais geral sobre grupos estranhos ou mesmo sobre pessoas em geral.

Nas questões de opiniões, são necessárias maiores informações sobre a intensidade da convicção ou sentimento dos informantes?

*Exemplo:* Em relação a questões sobre estereótipos, pode ser importante não apenas saber se o informante tem alguns estereótipos, como também que tipo de sentimento está a eles relacionado. Uma pessoa pode achar que os membros de um certo grupo são "intimamente ligados", mas pode achar que este traço é reconhecível ou admirável, ou ser indiferente em relação a isso. Ele pode considerar este traço admirável em um grupo e repreensível em outro.

É necessário maiores informações sobre o tema ou as condições sobre as quais foi questionado.

*Exemplo:* Questões abertas podem ajudar a determinar o quanto significativo é o ponto em questão para o informante, o

\* Para maiores detalhes e para discussão, vide Payne (1951).

quanto ele enfatiza as conseqüências pessoais, que interesse ele manifesta sobre os efeitos sociais e assim por diante. Por exemplo: o que ocorreria se houvesse outra guerra mundial? Que diferença faz se a política ou empregados de hospital *tiverem* (ou não *tiverem*) direito a greve?

*Os informantes possuem a informação necessária para responderem à questão?*

É uma questão sobre a qual eles podem falar adequadamente?

A questão pede respostas que o informante não pode dar completamente ou não pode dá-la fidedignamente?

O tema faz parte da experiência do informante?

É muito remoto, ou não vivenciado, ou difícil de ser recordado?

É relativo a uma experiência não analisada ou verbalizada?

É sujeito a sérios erros de observação e/ou lembranças?

A questão solicita opiniões em questões tão pouco familiares ao informante que a opinião não significa aquilo que parece?

Pode-se dar a informação anterior necessária ao entrevistado, no decorrer do questionário ou entrevista, ou não se deveria fazer questão para aqueles que não possuíssem a informação?

Se a questão tenta fornecer complemento à informação anterior necessária, ela o faz de maneira adequada e não preconceituosa?

*Exemplo:* Uma questão de opinião pública perguntando sobre quem culpava de uma lista específica de greves descobriu que metade dos informantes não conhecia o suficiente sobre essas greves para opinar a respeito. Em questões semelhantes que não perguntavam diretamente se as pessoas possuíam a informação, quase todos os informantes expressavam suas opiniões independentemente de sua provável falta de conhecimento do assunto.

O tema da questão é tal que uma questão específica pode elicitar respostas imprecisas e errôneas?

*Exemplo:* Em questão de tempo, exemplos recentes e específicos podem ser não representativos. Como muitas atividades variam razoavelmente, questões sobre o que o informante fez hoje ou na semana passada poderão elicitar uma resposta menos precisa sobre suas atividades gerais, do que uma questão sobre o comportamento usual ou típico durante os últimos meses (por exemplo, quanto viu de televisão, quilômetros que dirigiu, ou tipo de café da manhã que tomou).

As respostas expressam atitudes gerais e apenas aparentam ser tão específicas quanto parecem?

*Exemplo:* Esta falha ocorre muito frequentemente em questões de atitudes. Suponha que um pesquisador sobre opiniões acerca de programas raciais em um sistema escolar pergunte: "Você acha que professores negros qualificados têm a mesma chance que professores brancos qualificados de serem contratados nas escolas desta cidade?" "Muitas pessoas respondem tal questão baseadas na suposição de que, em geral, os pretos são (ou não são) tratados justamente, em vez de se basearem em qualquer conhecimento específico ou opinião sobre a prática dentro de um sistema escolar. Assim, embora as respostas pareçam referir-se a uma questão particular, isto pode ser enganoso. Para ter certeza, os pesquisadores devem fazer também um número de questões referentes a diferentes situações específicas ou numa questão geral que complementem aquela referente à situação específica na qual ele está interessado.

*O conteúdo da questão contém um viés ou tende muito para uma direção, sem haver questões que equilibrem a ênfase?*

A questão está enviesada de alguma maneira? A questão seria aceita como equilibrada por pessoas informadas que possuam pontos de vista opostos àquele que está sendo investigado?

A questão introduz suposições não justificadas sobre o tema em questão?

*Exemplo:* Questões sobre opinião pública podem indagar sobre aspectos negativos e vulneráveis de famílias operárias sem incluir questões sobre aspectos positivos e sem mencionar aspectos negativos paralelos da vida da classe média. Ao se insistir sobre o que está *errado* com o estilo de vida da classe trabalhadora, o pensamento é direcionado inadvertidamente para os aspectos julgados não favoráveis e obtêm-se um quadro distorcido.

*Os informantes darão a informação pedida?*

O material é de natureza muito privada ou embarçosa ou propicia resistência, evasão ou decepção?

Que objeção a pessoa faria para responder?

A questão coloca a pessoa na "berlinda" ou faz a pessoa se sentir analisada?

Poder-se-á obter a informação de uma maneira que não ofenda, ou a questão deveria ser omitida?

Existem condições especiais na época e local do levantamento que aumentem a suspeita ou resistência?

*Exemplo:* Para se assegurar se as pessoas tinham certos tipos de revistas o entrevistador se oferecia para comprar qualquer revista velha que pudesse estar jogada pela casa. Isso resultava em um relato de um número muito maior de revistas de baixo prestígio do que aquele obtido pelo questionamento direto.

Tipos especiais de questões de entrevistas que sejam indiretas ou projetivas também são usadas eventualmente. Em vez de perguntar quanto alguém doou para uma instituição de caridade, por que ele doou e por que ele não doou mais, tais questões poderiam se referir a "pessoas que você conhece" ou "pessoas como você". Este tipo de questão supõe que aquilo que um homem diz sobre outros é como se fosse uma projeção do que é verdadeiro para ele mesmo — algumas vezes útil — mas nem sem-

pre segura para a interpretação. Algumas vezes uma questão pessoal será respondida mais francamente se vier após uma questão indireta sobre a "maioria das pessoas": "E como você se sente em relação a isto?"

A questão apresenta influências emocionais e desejos que suscitarão a falsificação de respostas?

*Exemplo:* Muitas pessoas respondem, mesmo a questões fáticas, de uma maneira que tende a exagerar questões como renda própria, educação, *status* social, e, ainda, redução de sua idade real e valorização de seus atos e motivos.

*Decisões sobre a formulação das questões*

A questão poderá ser mal-entendida? Contém expressões difíceis ou obscuras?

As palavras são simples o suficiente para que o informante de menor nível educacional entenda?

Há termos usados de uma maneira especializada? Se há, o significado é esclarecido através de figuras ou outros recursos?

A estrutura da sentença é curta e simples? Há alguma confusão ou ambigüidade? Que outro sentido a questão *poderia* ter para o informante?

O significado da questão está claramente distinto de outras idéias que o informante julgue estejam sendo abarcadas pela questão — idéias que pareçam ser mais naturais e importantes para ele?

Uma determinada ênfase não pretendida numa palavra ou frase pode mudar o sentido da questão?

*Exemplos:* Questões sobre "nacionalidade", "ocupação", "estado civil" e muitos outros itens de dados pessoais, frequentemente causam problemas, a menos que explicados em detalhes.

Palavras familiares simples são frequentemente empregadas de uma maneira vaga, ambígua. Por exemplo, a simples questão como: "Que tipo de remédio para dor de cabeça você usa normalmente?" susci-

ta respostas ambíguas; para alguns informantes, "tipo" significa "marca", enquanto para outros significa em pastilhas *versus em pó*. Ou o que significa a questão: "Você usa sombras de olhos normalmente?" Todos os dias? Normalmente Significa o uso de qualquer maquiagem?

Se permanecer qualquer dúvida ou indicação de mal-entendido depois que as questões forem formuladas tão claras quanto possível, a entrevistadora pode questões *follow-up* ao entrevistador para se determinar o que o informante quis dizer. O entrevistador é instruído para fazer questões adicionais como: "O que você quis dizer?" "Você poderia me dizer um pouco mais sobre o que você pensa a respeito?" ou "Você poderia me dar um exemplo do que você quer dizer?"

#### *A questão exprime adequadamente as alternativas em relação ao tema?*

Payne (1951) dá um exemplo contendo o efeito de não explicitar as alternativas claramente. "Você acha que a maioria das companhias de manufaturados que despedem empregados durante períodos de menor atividade deveriam arranjar meios de evitar a dispensa e fornecer o direito de trabalho estável durante o ano?" Sessenta e três por cento responderam que a companhia deveria evitar as dispensas, 22% responderam que ela não deveria, e 15% não expressaram opinião. Uma cuidadosa divisão da amostra de informantes recebeu a questão com uma alternativa explicitamente colocada: "Você acha que a maioria das companhias de manufaturados que dispensam funcionários durante os períodos de menor atividade deveriam evitar dispensar empregados e promover direito ao trabalho estável durante o ano, ou você acha que a dispensa é inevitável? Quando a questão foi formulada desta maneira, 35% responderam que a companhia deveria evitar a dispensa, 41% disseram que a dispensa era inevitável e 24% não expressaram opinião.

#### *A questão pode provocar enganos em função de suposições não expressas ou de implicações não previstas?*

O quadro de referências está claro e padronizado para todos os respondentes?

A questão fornece as bases para a resposta do informante — o quadro de referências no qual ele está respondendo?

*Exemplo:* "A qual desses grupos você acha que pertence? — À classe dos colarinhos brancos, à classe trabalhadora ou a alguma outra classe?" Esta questão pressupõe que a pessoa acredita-se pertencer a uma classe baseada na ocupação. Dever-se-ia determinar se a pessoa sente-se identificada com alguma classe e, se o sente, o que ela pensa ser uma "classe".

A formulação está enviesada? Está emocionalmente carregada ou se inclina para um determinado tipo de resposta?

Ela emprega estereótipos? Contém nomes carregados de prestígio? Emprega superlativos que direcionam a resposta para um lado ou outro? (Se tais elementos vieses estão presentes, elas estão lá intencionalmente? Os propósitos da pesquisa justificam sua inclusão?)

A questão tende a aliciar respostas que são mais enviesadas do que aquelas que o informante daria se tivesse a oportunidade de responder livre e completamente?

A formulação está aceitável para pessoas com pontos de vista opostos em relação ao tema?

*Exemplo:* Duas questões paralelas, de opinião, feitas em 1939, perguntaram se os Estados Unidos se envolveriam na guerra. Os resultados indicaram o quanto uma diferença de formulação pode afetar as respostas quando a opinião é confusa e indecisa. Uma das formas da questão perguntou: "Você acredita que os Estados Unidos entrarão na guerra antes que ela acabe?" As respostas foram: "Sim", 41%; "Não", 33%; "Não sei", 26%. A outra forma perguntou: "Você acha que os Estados Unidos serão bem-sucedidos em ficar fora da

guerra?" As respostas foram: "Sim", 44%; "Não", 30%; "Não sei", 26%.

#### *A formulação da pergunta poderá ser objetada pelo informante de alguma maneira?*

*Exemplo:* Em vez de perguntar diretamente quanto o informante tem de renda, fazer uma questão como a seguinte, facilitaria a obtenção da informação:

Para os propósitos do nosso levantamento, necessitamos ter uma indicação, a grosso modo, da renda total de sua família, considerando os impostos. Você poderia me dizer em qual dessas categorias você se encaixa?  
Abaixo de 4.000 por ano,  
Entre 4.000 e 7.500,  
De 7.500 a 10.000,  
De 10.000 a 12.500,  
Acima de 20.000 por ano.

O mesmo recurso da lista de classificação pode ser utilizado em questões sobre idade, religião e afins.

Uma mudança na formulação pode tornar a questão mais agradável. Em vez de "Você terminou o segundo grau?", a questão poderia ser: "Em que grau você estava quando saiu da escola?" Uma boa regra geral é evitar colocar o informante numa posição defensiva; sempre deixar o informante à vontade.

#### *Uma formulação mais personalizada ou meios formalizados da questão produziria melhores resultados?*

O pesquisador deve julgar em cada caso se uma questão mais ou menos pessoal produzirá melhores resultados para os propósitos do levantamento em particular. Assim, uma questão pode ser formulada de diferentes formas, como esta a seguir:

As condições de trabalho são satisfatórias ou insatisfatórias no estabelecimento onde você trabalha?  
Você está pessoalmente satisfeito ou insatisfeito com as condições de trabalho onde você trabalha?

A formulação mais pessoal provavelmente elicia expressões de sentimentos mais individuais; a mais impessoal pode suscitar um julgamento mais moderado acerca daquilo que o informante acredita que outras pessoas pensam, ou o que ele pensa a respeito da realidade objetiva. Por outro lado, a forma impessoal pode, algumas vezes, prevenir embaraços e permitir respostas mais francas.

#### *A questão deveria ter uma formulação mais direta ou indireta?*

*Exemplo:* Utilizando o procedimento "indireto", questões perguntam sobre, por exemplo, quão radical ou conservadora são certas revistas ou pessoas de vida pública. O informante, que os considera todos conservadores, indiretamente revela seu próprio radicalismo e inversamente para aqueles que os consideram todos radicais.

#### *Decisões sobre a forma das respostas às questões*

*A questão poderá ser melhor respondida se se solicitar que sejam assinaladas respostas através de alternativas fixas ou resposta curta de uma palavra ou número, ou através de resposta livre, ou ainda que se assinale a resposta com alternativas fixas seguida de questões follow-up?*

*Exemplo:* Para a maioria dos itens, itens de alternativa fixas são válidos porque fornecem um quadro de referência e ajudam a clarificar o significado da questão.

Por exemplo, aqui está uma questão aberta.

Qual é seu estado civil?  
Respostas a esta questão poderão ser dadas em termos de categorias legais, problemas conjugais, opiniões sobre o casamento, sentimentos sobre a adequação pessoal ao casamento, e assim por diante. Contudo, o que provavelmente se queria eram as seguintes alternativas fixas:

Atualmente você é: \_\_\_\_\_  
 casado \_\_\_\_\_  
 divorçado \_\_\_\_\_  
 viúvo \_\_\_\_\_  
 separado ou \_\_\_\_\_  
 você nunca se casou? \_\_\_\_\_

Os melhores resultados são frequentemente alcançados através da combinação de métodos de questão aberta e fechada ou por acordos entre eles. Assim, questões simples podem ser formuladas através do método de alternativas fechadas, seguidas de questões abertas que indagam sobre o significado das respostas às questões fechadas e obter exemplos, afirmações sobre as suposições do informante, a força de seus sentimentos sobre a questão e assim por diante. Por exemplo:

As pessoas na cúpula de sua companhia são interessadas em seus empregados ou eles não ligam?  
 Interessados \_\_\_\_\_  
 Não se importam \_\_\_\_\_  
 Outra resposta \_\_\_\_\_  
 De que maneira eles \_\_\_\_\_  
 demonstram isso? \_\_\_\_\_

Se um sistema de questão fechada é utilizado, qual é o melhor tipo para esta questão — dicotômica, múltipla escolha ou escala?

**Exemplos:** As respostas simples do tipo sim e não (e escolhas dicotômicas similares, tais como concordo-discordo), faço (não faço) são apropriadas para questões que se referem a fatos ou pontos claramente divisíveis e sobre os quais há visões cristalizadas a respeito. Contudo, mesmo em questões diretas de sim e não e similares, é normalmente aceitável incluir respostas intermediárias do tipo "em dúvida", "indeciso", "o mesmo", "sem diferença", "ambos", e outros do gênero. A inclusão de tais alternativas é, às vezes, considerada desaconselhável porque ela fornece uma saída atraente e fácil para aqueles que estão pouco propensos a expressarem uma posição definida. Por outro lado, forçar uma resposta entre dois extremos (particularmente para o entrevistador que não está munido de uma alternativa intermediária)

ria) é causar, provavelmente, muitas dificuldades para muitos informantes, e obter resultados que são menos realistas e mais enganosos do que verdadeiros, ao contrário do que se obtém quando se fornecem alternativas intermediárias.

Séries graduadas de possibilidades de respostas fornecem frequentemente ao investigador informações adicionais ou mais precisas do que uma resposta dicotômica e apresentam a questão como mais adequada e aceitável para o informante. Além disso, a série "graduada" não ocupa um tempo e espaço maiores. As respostas de múltipla escolha mais comuns utilizam três, quatro, ou cinco graduações, mas números maiores são apropriados algumas vezes. Uma forma especial de respostas de múltipla escolha muito utilizada solicita ao informante que escolha dentre uma lista de várias palavras ou afirmações aquelas que melhor representam seu ponto de vista. Os itens poderão ou não estar arranjados em ordem, do maior para o menor, do bom para o ruim, do favorável para o desfavorável, constituindo-se numa escala, a grosso modo. Seguem-se vários exemplos dessas escalas.

Suponha que uma pessoa seja solicitada a fazer algo que requiera sacrifício pessoal para um amigo chegado. Em seu país, o quanto obrigada uma pessoa de sua idade se sentiria em ajudar este amigo?

\_\_\_\_\_ Não se sentiria obrigada  
 \_\_\_\_\_ Não se sentiria muito obrigada  
 \_\_\_\_\_ Muito obrigada  
 \_\_\_\_\_ Extremamente obrigada

Coloque o número 1 em frente da alternativa que representar a coisa mais importante a fazer ou ter para se progredir na vida. Coloque o número 2 antes do próximo mais importante e assim por diante.

\_\_\_\_\_ esforço \_\_\_\_\_ boa sorte  
 \_\_\_\_\_ inteligência \_\_\_\_\_ trabalho duro  
 É claro que você deseja todas essas coisas — mas qual delas influenciará mais você ao escolher seu próximo carro? Escolha três itens.

\_\_\_\_\_ Aparência \_\_\_\_\_ Segurança  
 \_\_\_\_\_ Economia \_\_\_\_\_ Fácil manuseio  
 \_\_\_\_\_ de gasolina \_\_\_\_\_ Suavidade  
 \_\_\_\_\_ Conforto \_\_\_\_\_ Custo  
 \_\_\_\_\_ Confiança \_\_\_\_\_ Velocidade

Se for utilizada uma lista de alternativas, ela cobre adequadamente todas as alternativas significativas sem sobreposição estando numa ordem justificável? Tem um tamanho razoável? A formulação dos itens está imparcial ou balanceada?

**Exemplos:** Listas de alternativas pobres constituem-se nas falhas mais comuns na construção de questionários. A questão do tipo múltipla escolha parece oferecer uma especial tentação para uma descuidada listagem de alternativas confusas.

Muitas listagens constituem-se de termos qualitativos negligentes e ambíguos — *normalmente, algumas vezes, raramente, frequentemente, ocasionalmente, bom, justo, pobre*. A dificuldade é que os informantes possuem diferentes padrões em mente, de tal forma que duas pessoas podem reatar os mesmo fatos sob duas categorias diferentes. Quando possível, é melhor usar termos concretos e objetivos para os diferentes itens.

Outra falha frequente das listagens de alternativas é que elas são incompletas. Muitos estudos têm demonstrado que as respostas podem ser sensivelmente modificadas pela omissão de uma ou mais alternativas significativas na lista. Muitas listagens são falhas porque contêm alternativas que parecem igualmente verdadeiras: os que não são mutuamente exclusivas; itens que não e encaixam no *continuum* formado pelos outros itens (a lista não se mantém em apenas uma dimensão); itens que são envidados na formulação, que são ambíguos ou muito extremos; itens que contêm mais de uma idéia; itens que influenciam respostas por serem muito específicos; itens que "super-representam" ou "sub-representam" um lado da questão.

A sequência de itens em uma listagem também requer atenção. O primeiro e último itens tendem a ser favorecidos quando a lista é lida para o informante, em vez de ser mostrada a ele; o último item tende a ter, desproporcionalmente, um número

maior de respostas. É boa prática fazer com que os entrevistadores façam um rodízio na ordem em que os itens são apresentados, ou ter formas alternativas de questionário, contendo diferentes ordens de itens.

A forma de responder está fácil, definida, uniforme e adequada aos propósitos da pesquisa?

Sempre que um esquema de questionário contiver uma longa série de espaços a serem preenchidos pelas respostas, ou muitas colunas numéricas, é desejável que se tenham colunas claramente indicadas e que se utilizem instruções ou espaços extras para reduzir os chamados erros na localização das respostas.

Um dos métodos que torna a tabulação fácil é a codificação prévia. As respostas são antecipadas, o código é estabelecido e incluído no questionário, e o entrevistador ou informante simplesmente circunda a resposta codificada. Por exemplo:

	n.º	Sim	Não
a) Você tem um aparelho de TV que funciona?	5	1	2
b) Você normalmente lê jornal diariamente?	6	1	2
c) Você normalmente lê jornal a cada semana?	7	1	2
d) Você lê alguma revista regularmente?	8	1	2

Este método pode ser usado para todo ou parte do questionário.

Sua vantagem é que uma operação futura de codificação é desnecessária. A desvantagem desse método é que pode haver tendência a forçar a inclusão de uma determinada resposta num código. Algumas questões ficarão melhores como questões abertas; a pré-codificação significaria então, imprecisão e sacrificar a resposta.

**Decisões sobre a sequência das questões**  
 A resposta à questão poderá ser influenciada pelo conteúdo das questões precedentes?

As questões anteriores criam uma tendência ou expectativa que poderiam influenciar as respostas a esta questão?

As questões precedentes relembram idéias que são colocadas nesta questão?

Essa questão torna-se imprópria se certas respostas forem dadas anteriormente?

**Exemplos:** Tratando-se de questões tanto gerais como específicas sobre um tópico, é desejável que as questões gerais venham antes. Assim, se as pessoas forem solicitadas a dizer que melhorias elas desejam em suas relações de trabalho e também o quanto gostam de seus supervisores, deve-se fazer a primeira questão antes da segunda; caso contrário, uma melhor supervisão será desproporcionalmente lembrada como uma melhoria desejada, simplesmente porque foi recentemente trazida à tona.

Questões podem também criar uma tendência geral favorável ou desfavorável em relação ao tópico considerado — como quando questões sobre greves e problemas trabalhistas precedem questões sobre atitudes em relação aos sindicatos e sua regulamentação.

*A questão é conduzida de uma maneira natural? Está em ordem psicologicamente correta?*

**Exemplos:** As pessoas preferem freqüentemente responder a questões objetivas sobre situações do que sobre atitudes, preferências e razões. Além disso, consideram mais fácil formular suas atitudes ou razões depois que situações ou comportamentos tiverem sido claramente especificados. Assim, é preferível começar com questões objetivas simples. Uma vez a entrevista em andamento o respondente provavelmente estará mais à vontade para responder sobre sentimentos pessoais, razões e assim por diante. Deste modo, uma entrevista que foi delineada para verificar como as pessoas se sentem em viverem num *camping* de *trailer* começou perguntando quando o informante se mudou para esse *camping*, on-

de ele morava anteriormente, como ele veio parar nesse lugar e, então, se ele gosta do *camping*.

Fazer questões numa determinada ordem cronológica pode ser útil. O informante pode lembrar mais facilmente fatos objetivos e relatar razões e atitudes se ele for ajudado a lembrá-los em sua seqüência original. Por exemplo, em um estudo sobre o desenvolvimento de interesses ocupacionais, em vez de se perguntar simplesmente "Quando você decidiu que você queria ser um \_\_\_\_\_?" e "Por que você escolheu essa ocupação?", poder-se-ia começar perguntando se o informante, quando era criança, possuía idéia acerca do que ele gostaria de ser quando crescer, qual (quais) as ocupações pensadas naquela época, por que elas pareciam atraentes ao informante e assim por diante, especificando os vários períodos de sua vida.

#### A arte de entrevistar

Esta seção, assim como a anterior, é referente a *entrevistas estruturadas*, contendo tanto questões abertas como fechadas. Alguns aspectos também se aplicam a *entrevistas não estruturadas* e *parcialmente estruturadas*, mas na maioria dos aspectos tais entrevistas requerem maior habilidade e um procedimento de entrevista bastante diferente.

A qualidade da entrevista depende, principalmente, de um planejamento adequado. Dentro dos limites do levantamento, contudo, há um amplo espaço para que a "arte de entrevistar" entre em cena. A arte do entrevistador consiste em criar uma situação onde as respostas do informante sejam fidedignas e válidas. A situação ideal usualmente procurada é aquela permissiva, onde os informantes são encorajados a emitirem opiniões francas, a não temerem que suas atitudes sejam reveladas a outras pessoas, e na qual o entrevistador não usa de expressões de surpresa ou julgamentos de valor. A partir disso, a arte do entrevis-

tador consiste em elaborar questões de maneira apropriada e inteligível, em obter uma resposta válida e significativa, e em registrar a resposta precisamente e de forma completa.

#### Criando uma atmosfera amigável

A introdução do entrevistador deve ser breve, informal e positiva. O interesse do estudo está nas questões de fato, e o entrevistador deveria chegar a elas o mais rápido possível. Apresentações e explicações demoradas apenas aumentam a curiosidade do informante ou sua suspeita. A melhor maneira de abordar é: "Bom-dia. Estou trabalhando em um levantamento da opinião pública local e gostaria de conhecer algumas de suas idéias. Por exemplo: "... — e lê a primeira questão. Frequentemente o informante responderá àquela questão e prosseguirá toda a entrevista, apenas com interesse superficial nos objetivos do levantamento.

O objetivo do entrevistador deveria ser entrevistar todos os que foram incluídos na amostra. Uma pequena proporção de informantes ficará desconfiada ou hostil, e um grande número poderá requerer um pouco incentivo ou persuasão; mas o bom entrevistador encontrará no máximo uma, entre vinte pessoas, que o desapontará. Muitas pessoas ficam lisonjeadas em terem sido escolhidas para uma entrevista. O entrevistador deverá responder a qualquer questão autêntica que o informante faça e deverar adquirir a sua confiança e explicar que os nomes não serão registrados, que a entrevista não é um teste (não há respostas "certas" e "erradas"), e que é importante descobrir como as pessoas se sentem em relação a importantes questões — e o único modo de sabê-lo é perguntando.

A atuação do entrevistador deve ser amigável, cortês, sociável e não envidada. Ele não deve ser nem muito austero nem muito efusivo, nem muito falante, nem muito tímido. A idéia deveria ser a de *deixar o*

*informante à vontade*, de modo que ele possa falar livre e completamente. Um comentário breve sobre o tempo, os bichinhos de estimação da família, flores ou crianças servem freqüentemente para quebrar o gelo. Uma entrevista informal, sociável, depende sobretudo do domínio do entrevistador sobre as questões previstas no roteiro. Deverá estar suficientemente familiarizado com elas para fazê-las em tom de conversa em vez de lê-las laconicamente, e deverá saber a seqüência das questões, pois assim não haverá pausas desagradáveis enquanto o entrevistador estuda o questionário.

O papel principal do entrevistador é o de um repórter, e não o de um evangelista, um curioso ou um debatedor. Deve coletar todas as opiniões sem hesitação e nunca demonstrar surpresa ou reprovação a uma resposta do informante. Deve demonstrar interesse nas opiniões dos informantes e nunca manifestar a sua própria opinião. Se for solicitado a dar suas opiniões pessoais deve contornar a questão.

O entrevistador deve conduzir a entrevista, desencorajando conversas irrelevantes e procurando manter o informante dentro do assunto. Frequentemente verificará que os informantes falantes, dispersivos, são exatamente aqueles que, na verdade, mostram firme interesse no assunto da entrevista.

#### Fazendo as questões

A menos que a entrevista seja parcialmente ou totalmente não estruturada, os entrevistadores devem estar cientes da importância de *fazer cada questão exatamente como ela está escrita*. Entrevistadores devem compreender que mesmo uma leve re- laboração da pergunta pode tanto mudar o estímulo, como provocar as respostas em diferentes quadros de referência ou ainda enviesar a resposta.

Qualquer explicação de improviso para as questões é do mesmo modo proibida. Se

qualquer informante der evidência de não compreensão de uma dada questão, o entrevistador pode apenas repeti-la mais lentamente, com ênfase adequada, oferecendo uma explicação se for especificamente autorizado em suas instruções e, se a não compreensão permanecer, ele deve anotar o fato em seu roteiro.

Por razões similares, as questões devem ser formuladas na mesma *ordem* em que aparecem no questionário, fazer uma questão antecipadamente, mesmo que o entrevistador tenha razões para fazê-lo, destruírá a comparabilidade entre as entrevistas. Finalmente, o entrevistador deve fazer *todas* as questões, a menos que haja orientações no questionário para que, conforme a direção das respostas, se pulem algumas questões. Às vezes parece que o informante já deu a resposta à questão subsequente ao responder a questão anterior, mas o entrevistador pode, contudo, fazer a questão subsequente para certificar-se, por exemplo, introduzindo a questão com uma frase do tipo "você já deve ter tocado neste ponto, mas...".

### Obtendo respostas

Talvez se pense que seja uma questão simples fazer as perguntas exigidas e registrar as respostas, mas os entrevistadores verificarão logo que obter uma resposta *específica, completa* é, talvez, a parte mais difícil de seu trabalho. As pessoas freqüentemente limitam suas respostas; respondem "não sei" para evitar pensarem sobre a questão, ou interpretam mal o seu significado; iniciam discussões irrelevantes; se contradizem e, em todos os casos, o entrevistador normalmente tem que incentivar. Uma desatenção a respostas incompletas e não específicas é, talvez, o teste crítico de um bom entrevistador. Como ninguém pode prever as possíveis respostas que poderão requerer incentivo, cada entrevistador deve compreender de maneira completa os objetivos de cada questão e o

que exatamente ela pretende medir. Tanto as instruções escritas bem como o treino oral deveriam enfatizar os objetivos das questões e devem ser dados exemplos de respostas inadequadas que são comumente encontradas durante o pré-teste. No momento em que eles estiverem realmente entrevistando, o entrevistador deveria ter formado o hábito de se perguntar, a cada resposta do informante, o seguinte: "a questão que acabei de fazer foi completamente respondida?"

Quando a resposta for insuficiente ou inadequada, uma simples repetição da questão, com ênfase apropriada, será normalmente suficiente para se obter uma resposta satisfatória. Isto é muito eficaz quando o informante não entendeu a questão, ou deu respostas irrelevantes, ou apenas respondeu uma parte. Se a resposta do informante for vaga ou muito geral ou incompleta, um incentivo poderá ser dado assim: "Interessante. Você poderia explicar um pouco mais?" ou "Deixe ver, você disse que... O que você quis dizer com isto?"

A resposta "não sei" é um outro problema para o entrevistador. Às vezes ela significa uma genuína falta de opinião; outras vezes, significa uma série de outras atitudes: medo de expressar a que se pensa, relutância em se ater à questão, opiniões vagas nunca expressas anteriormente, ganho de tempo enquanto os pensamentos estão sendo elaborados, falta de compreensão da questão, e assim por diante. É função do entrevistador distinguir todos esses tipos de "não sei" e, quando for adequado, repetir a questão. Em um determinado caso, por exemplo, poder-se-ia dizer: "Talvez eu não tenha sido muito claro. Deixe-me lê-la novamente"; em outro, poder-se-ia dizer: "Bem, muitas pessoas nunca haviam pensado sobre isto anteriormente, mas eu gostaria de que você expressasse suas idéias sobre o assunto exatamente da maneira como elas parecem a você". Ou, novamente, o entrevistador poderia assinalar: "Bem, eu apenas gostaria de sa-

ber sua opinião a respeito. De fato, ninguém sabe as respostas de muitas dessas questões".

### Registrando a resposta

Há dois significados principais no registro de opiniões durante a entrevista. Se a questão é codificada *a priori*, o entrevistador necessita apenas assinalar um espaço ou circundar um código ou, ainda, indicar qual código se *aproxima* mais da opinião do informante. Se a questão não tiver sido pré-codificada, espera-se que o entrevistador registre a resposta literalmente.

Em questionários pré-codificados, erros e omissões no registro são uma freqüente fonte de erro do entrevistador. No ato de manter o informante dentro do assunto, atentar para os floreios, lembrar qual questão vem em seguida, entre muitos outros problemas, não é de surpreender que o entrevistador possa negligenciar na indicação da resposta do informante a um dos itens, marque o código errado em uma outra questão, ou formule uma questão que deveria ser pulada.

Quanto melhor for o entrevistador, menos será o número de erros cometidos. Uma falha imperdoável é considerar a entrevista completa quando ela contém tais erros e omissões. O único meio correto de evitar tal falha é adquirir um hábito automático de *checar cada entrevista* imediatamente após seu término, para se assegurar que ela foi preenchida de maneira completa e adequada. Se faltar alguma informação, o entrevistador pode voltar a ela e fazê-la ao informante; se o questionário contiver erros e omissões, ele poderá corrigi-los no momento; se os manuscritos do entrevistador estiverem ilegíveis nos momentos onde ele registrou as respostas literalmente e de forma resumida, ele poderá corrigir a falha ali mesmo. Se o entrevistador deixar para mais tarde, ou para quando ele chegar em casa, à noite, terá esquecido muitas das circunstâncias da en-

trevista, ou, talvez, a perspectiva de lembrar todo o dia de trabalho lhe parecerá tão aversiva que ele fugirá completamente do assunto.

Ao registrar respostas a questões abertas, os entrevistadores deveriam estar cientes da importância de um registro *completo e literal*. Será freqüentemente difícil registrar tudo o que o informante disser, mas agora as irrelevantâncias e repetições óbvias, este deveria ser o objetivo. Os entrevistadores deveria ter algum conhecimento sobre o processo de codificação, pois assim eles poderiam conhecer os perigos de resumir, abreviar ou parafrasear respostas. A menos que aquele que abrevia tenha uma visão de toda a resposta, tal como o informante a deu, ele provavelmente a classificará imprópriamente ou perderá algumas distinções importantes que deveriam ter sido feitas. Além disso, as respostas literais dos informantes são úteis no relatório final, como ilustrações de nuances de atitudes, e elas não deveriam ser abreviadas ou distorcidas.

Embora gravadores sejam utilizados para registrar literalmente as respostas, sua presença poderá, algumas vezes, inibir respostas. Se o entrevistador preferir registrar as respostas a mão, algumas técnicas simples poderão aumentar sensivelmente a velocidade com que escreve e o sucesso no registro literal de respostas. É perfeitamente admissível pedir ao informante que espere até que o entrevistador registre "a última idéia (que é muito interessante)", mas para que a entrevista não caminhe muito devagar, será útil alguns conselhos para aumentar a velocidade da escrita. Em primeiro lugar, o entrevistador deveria estar preparado para escrever assim que a questão é feita, e enquanto o informante fala, e não esperar até que toda a resposta seja dada. Em segundo lugar, o entrevistador deveria utilizar abreviações comuns. Em terceiro, ele não deveria apagar, mas sim riscar. Em quarto lugar, o entrevistador deveria desistir do registro literal ideal e se utilizar de

um registro telegráfico; omissão de "um", "a", "o", e expressões secundárias, tais como "bem", "você sabe", "deixe ver", não trarão normalmente nenhuma perda ou distorção do significado. Mas o entrevistador não deveria aumentar sua velocidade a custo de deixar de lado palavras-chaves aqui e ali. As palavras e frases de ligação são facilmente esquecidas, e a resposta registrada, mesmo que signifique algo para o entrevistador, pode se mostrar incompreensível para aquele que tabula a resposta.

### Amostragem

A *amostragem* é uma parte essencial do trabalho do entrevistador. Independentemente de quão preciso e detalhado foi o planejamento original de amostragem, sua execução dependerá do treino e competência dos entrevistadores\*, padronizada ou não no questionário, e independentemente de quão rigidamente o entrevistador esteja instruído, ele terá muitas oportunidades de exercer liberdade de escolha durante a entrevista, e é freqüente que a percepção do entrevistador determine a maneira pela qual ele faz a questão, dá sua ajuda, classifica respostas a questões pré-codificadas, determine, enfim, a maneira pela qual registra as respostas literalmente.

Os entrevistadores, em geral, não se relacionam com cada novo informante de uma maneira totalmente estruturada: de fato, eles possuem, freqüentemente, fortes expectativas e estereótipos, que têm forte probabilidade de entrarem em cena à medida que realizam a entrevista. Com base em julgamentos anteriores poderão, por exemplo, quase inconscientemente, associar falta de informação com aspectos étnicos ou preconceito religioso; ou poderão anteciper uma grande número de respostas "sem opinião", vindas das donas-de-casa

que entrevistam. Tais expectativas afetarão, indubitavelmente, seus desempenhos. Uma mesma resposta do tipo "sem opinião", vinda de um saudável homem de negócios e de uma dona-de-casa, poderá provocar comportamentos diferentes por parte do entrevistador: poderá ajudar o primeiro, na crença de que a resposta *deva* estar escondida em algum lugar, enquanto para a dona-de-casa ele simplesmente aceitará a resposta, sem ajuda, e passará para a questão seguinte.

Uma última fonte de vies surge da percepção da *situação* pelo entrevistador. Se ele achar que os resultados do levantamento são uma possível ameaça aos seus interesses pessoais ou crenças, por exemplo, ele provavelmente introduzirá vieses. Ou ainda se o entrevistador considerar a codificação como impossível, ele se verá compelido a introduzi-los. Tais dificuldades poderão ser evitadas com motivação e supervisão adequadas.

Contudo, dever-se-ia acentuar que para evitar as distorções que ocorreriam se cada entrevistador formulasse as questões diferentemente, devem ser limitadas as oportunidades para o uso efetivo de seus *insights*. De maneira inversa.

Se a amostragem é pré-designada por nomes, por exemplo, dever-se-ia adverter o entrevistador sobre a melhor maneira de estabelecer contacto com os indivíduos escolhidos, e sobre como superar qualquer hostilidade que possa ser encontrada. Se houver um sistema de substituição para casos onde o informante originalmente designado não puder ser entrevistado, dever-se-ia descrever cuidadosamente as circunstâncias nas quais tais substituições são permitidas, para que a amostra não seja enviesada por um exercício livre desta providência.

Se a amostra é por área — isto é, se ela envolve seleção de moradas dentro de uma dada área, segundo um plano prefixado — os entrevistadores deveriam ser extensivamente treinados em sua execução. Verifica-se, por exemplo, que erros de enviesamen-

to podem ser facilmente cometidos na sub-tituição de unidades e na suposta seleção probabilística de domicílios e dos informantes individuais dentro desses domicílios.

### Fatores de enviesamento introduzidos pelo entrevistador

"Vieses" do entrevistador — isto é, diferenças sistemáticas de entrevistador para entrevistador, ou, ocasionalmente, erros sistemáticos cometidos por muitos ou por todos os pesquisadores — podem ocorrer não apenas na seleção da amostra, mas também na elaboração de questões e no registro de respostas. Vies do entrevistador não é simplesmente uma questão de preconceito ou destreino que exerce influência sobre os informantes e deliberadamente ou descuidadamente distorce suas respostas. Os perigos de vieses não são evitados simplesmente encontrando-se entrevistadores "imparciais". O fato de um entrevistador possuir fortes opiniões sobre o assunto em estudo, não significa, necessariamente, que seu trabalho será enviesado, assim como o fato de não possuir nenhuma opinião formada não significa que seu trabalho está livre de vieses.

Vieses na situação de entrevista podem surgir a partir da 1) percepção do informante sobre o entrevistador e 2) percepção do entrevistador sobre o informante. Utilizamos o termo *percepção* em seu sentido amplo, o qual enfatiza a maneira pela qual a relação entre o entrevistador e o informante é influenciada e modificada por seus valores, expectativas e estrutura de personalidade.

Há ampla evidência experimental provando que vieses podem ocorrer, em certas condições, independentemente de qualquer coisa que o entrevistador faça para eliminá-los. Em um estudo, 50% de uma amostra de informantes não judeus disseram a entrevistadores não judeus que os judeus exerciam muita influência no mundo dos negócios, enquanto apenas 22% de

uma amostra equivalente expressaram aquela opinião a entrevistadores judeus. Experimentos semelhantes têm demonstrado que negros responderão freqüentemente de maneira diversa quando entrevistados por brancos; que informantes de classe trabalhadora ficam menos à vontade para falar a entrevistadores de classe média. Tais efeitos podem ocorrer independentemente de quão conscientemente seja a tentativa do entrevistador em não enviesar.

A magnitude desses efeitos naturalmente varia em função da maneira pela qual o informante percebe a situação. Nesse sentido, um estudo demonstrou que os negros em Nova York falavam mais francamente com entrevistadores brancos do que aqueles em Memphis, Tennessee. A situação de entrevista foi "objetivamente" a mesma em ambas as cidades, mas os informantes a perceberam diferentemente. Alterando a percepção do informante sobre a situação (assegurando, por exemplo, que o nome não será registrado), esses efeitos de vieses poderão ser freqüentemente reduzidos, mas raramente poderão ser eliminados.

Contudo, nem todos os efeitos do entrevistador operam através da percepção do informante. Uma fonte igualmente importante de vies é a percepção que o entrevistador tem do entrevistado. Independentemente de quão quanto maior liberdade se dá ao entrevistador para fornecimento de ajuda e avaliação das respostas dos entrevistados, maior o número de vieses introduzidos. Um compromisso deve ser feito. Em um estudo cujos resultados serão analisados quantitativamente e em termos estatísticos, e onde há um grande número de entrevistadores inexperientes e rapidamente treinados, é prudente reduzir tanto quanto possível a liberdade de escolha do entrevistador, para se obter um mínimo de padronização, para cada aspecto da situação da entrevista.

Uma vez que os vieses nunca podem ser completamente eliminados, as principais responsabilidades dos coordenadores do es-

\* Diferentes tipos de amostras são discutidas no apêndice.