

estudo de mestrado das percepções dos estudantes de enfermagem sobre o ensino na área. Vale a pena consultar a ambos, como exemplos da maneira como dois alunos bem diferentes abordaram a tarefa de planejar e criar questionários.

Blaxter, L., Hughes, C. & Tight, M. (2001). *How to Research*, 2nd edn. Buckingham: Open University Press. As pp. 161-166 apresentam conselhos úteis sobre amostragem.

Bowling, A. (2002). *Research methods in health: investigating health and health services*, 2nd edn. Maidenhead: Open University Press. O Capítulo 7 concentra-se nos métodos de amostragem. Os Capítulos 11 e 12 consideram aspectos de criação de questionários, tais como planejamento, questionário-piloto, apresentação do questionário, carta de acompanhamento, estilo e verificação da precisão das respostas. O Capítulo 14 introduz questões relacionadas à preparação de dados quantitativos para codificação e análise, todos eles úteis.

Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2000). *Research methods in education*, 5th edn. London and New York: Routledge Falmer. Vale a pena consultar os Capítulos 4 (Amostragem) e 5 (Validade e confiabilidade).

Laws, S., Harper, C. & Marcus, R. (2003). *Research for development: a practical guide*. London: Sage. Este livro lida com amostragem (pp. 356-75) e questionários (p. 306-310).

Moser, C.A. & Kalton, G. (1971) *Survey methods in social investigation*, 2nd edn. London: Heinemann. Veja, em particular, os Capítulos 4 ("Basic ideas of sampling"), 11 ("Mail questionnaires") e 13 ("Questionnaires"), que tratam dos princípios gerais da criação, conteúdo e, formulação de perguntas, perguntas abertas e pré-codificadas e ordem das perguntas. Este livro tem agora mais de 30 anos, mas ainda o considero um dos melhores deste tipo. Se sua biblioteca ainda tiver uma cópia, não deixe de consultá-lo.

Oppenheim, A.N. (1992) *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement* (nova edição). London: Cassell. Os Capítulos 1, 2 e 3 proporcionam orientação sobre o projeto de pesquisa e os Capítulos 7, 8 e 9 cobrem o planejamento do questionário, a formulação de perguntas, teoria de aferição básica – e muito mais. Um livro excelente para se ter como referência.

Rose, D. & Sullivan, O. (1996). *Introducing data analysis for social scientists*, 2nd edn. Buckingham: Open University Press. O Capítulo 3 ("Preparing the data") considera a operacionalização, a preparação dos dados, a codificação para análise, o uso de perguntas "abertas" e "fechadas" e os princípios da entrada de dados numéricos em um computador. Outro livro muito útil para se ter à mão como referência.

Youngman, M.B. (1994). "Designing and using questionnaires", em N. Bennett, R. Glatter & R. Levačić (eds) (1994) *Improving educational management through research and consultancy*. London: Paul Chapman Publishing, em associação com The Open University. Esta é uma versão revisada de M.B. Youngman (1982), *Analysing questionnaires*, Rediguides 12, Guides in Educational Research, University of Nottingham, Rediguides. O autor aborda a importância do planejamento, e da especificação de perguntas, da criação, distribuição e devolução de questionários. Este é um excelente capítulo e vale a pena mantê-lo como registro e *checklist* permanentes. Durante sua carreira na Universidade de Nottingham, Michael Youngman deu apoio generoso ao esforço de pós-graduandos em pesquisa, entre eles, eu. Acho que poucos de nós teríamos sobrevivido sem ele.

Planejando e conduzindo entrevistas

A ÉTICA NA CONDUÇÃO DE ENTREVISTAS

No Capítulo 3, falei sobre códigos de prática profissional, contratos e protocolos, exigindo dos pesquisadores que garantam a plena consciência dos propósitos da pesquisa e dos direitos dos participantes. Seria conveniente você dirigir-se à seção de "diretrizes éticas e protocolos", neste capítulo, antes de avançar muito no planejamento das suas entrevistas, porque você não deve prosseguir sem o consentimento dos informantes em participar. Se você está pesquisando em um hospital ou em qualquer área relacionada à saúde, ficaria muito surpresa se não lhe fosse solicitado apresentar um protocolo escrito. As condições variam, por isso é essencial que você descubra quais são as exigências, com antecedência.

Obter o "consentimento informado" pode não ser tão fácil como parece, e se você está trabalhando em um projeto de 100 horas, terá pouco tempo para preparar e testar o tipo de protocolo exigido em um estudo maior (ver Cohen et al., 2000, p. 50-56). No entanto, em qualquer extensão de projeto, ainda será sua a responsabilidade de explicar aos informantes, o mais detalhadamente possível, sobre o que trata a pesquisa, porque você quer entrevistá-los, o que estará envolvido e o que você fará com as informações que obtiver. Pessoalmente, acho que isto não deve ser apresentado verbalmente, no início da entrevista mas enviado de antemão para que os informantes tenham oportunidade de examinar o significado e as implicações de quaisquer declarações – e até de se retirar nesse estágio. É melhor os participantes retirarem-se no início do que na metade do caminho ou depois da entrevista.

No caso de você estar concluindo que este é apenas mais um procedimento burocrático e desnecessário, gostaria de lembrá-lo que não se trata apenas de garantir que os informantes conheçam seus direitos e as responsabilidades do pesquisador, mas, também, de proteger sua posição.

VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ENTREVISTA

Uma das principais vantagens da entrevista é a sua adaptabilidade. Uma entrevista hábil pode acompanhar idéias, aprofundar respostas e investigar motivos e sentimentos – coisas que o questionário nunca pode fazer. A maneira como uma resposta é dada (o tom de voz, a expressão facial, a hesitação, etc.) pode proporcionar informações que uma resposta escrita talvez dissimulasse. As respostas dos questionários têm de ser tomadas ao pé da letra, mas, nas entrevistas, elas podem ser desenvolvidas e esclarecidas.

Há problemas, é claro. As entrevistas consomem tempo e, em um projeto de 100 horas, você só conseguirá entrevistar um número pequeno de pessoas. É uma técnica extremamente subjetiva, por isso, sempre há o risco de viés. A análise das respostas pode apresentar problemas, e a formulação das perguntas para as entrevistas é quase tão exigente quanto para os questionários. Mesmo assim, a entrevista pode produzir um rico material e muitas vezes incrementar as respostas do questionário.

Moser e Kalton (1971, p. 271) descrevem a entrevista de pesquisa como “uma conversa entre entrevistador e informante, cujo propósito é extrair algumas informações do segundo”. Isto, continuam eles, pode parecer uma questão simples, mas uma entrevista bem-sucedida é algo muito mais complexo do que esta afirmação sugere.

Wiseman e Aron (1972) comparam a entrevista a uma pescaria e, seguindo esta analogia, Cohen (1976, p. 82) acrescenta que “como a pesca, a entrevista é uma atividade que requer preparação cuidadosa, muita paciência e prática considerável, para eventualmente ser recompensado por uma fígada que valha a pena”.

A preparação para as entrevistas segue mais ou menos os mesmos procedimentos que os questionários. É preciso selecionar temas, formular as perguntas, considerar os métodos de análise, preparar e direcionar um cronograma de trabalho.

FORMULAÇÃO DE PERGUNTAS

Embora a formulação de perguntas seja importante, nas entrevistas, pode não ser tão importante a precisão no uso de alguns termos, quanto é nos questionários. Contudo, a linguagem que você usa evidentemente deve ser compreensível para os informantes. No capítulo sobre criação de questionários, usei o exemplo dos alunos aos quais foi perguntado quanto tempo passavam estudando, e sugeri que “muito”, “um pouco”, “não muito” significariam coisas diferentes para pessoas diferentes. Em uma entrevista seria possível perguntar “Quanto tempo você passa estudando?” e depois seguir com uma sugestão na linha de “Por exemplo ...”

Siga as regras estabelecidas para a criação do questionário (não faça perguntas indutoras, presuntivas ou ofensivas, etc.). Prepare os temas e depois as perguntas, em cartões ou em folhas de papel separadas, para poder decidir a ordem das perguntas apenas quando todos os tópicos tiverem sido cobertos.

Considere qual é provavelmente a melhor ordem a ser seguida, para formular as perguntas. A ordem pode ser importante, para estabelecer um relacionamento com o entrevistado. E a maneira pela qual você formula as perguntas, certamente será. Pratique, entrevistando e administrando o seu plano de trabalho, para certificar-se que a sua maneira de questionar é clara, não antagoniza com o informante e permitirá o registro das respostas, de forma que você possa entender, quando a entrevista estiver acabada.

O ROTEIRO DA ENTREVISTA

Entrevistas estruturadas e semi-estruturadas

Se você está usando um formato estruturado ou semi-estruturado, que lhe permite marcar ou fazer um círculo em torno das respostas, em uma planilha previamente preparada, deve conseguir terminar a entrevista com um conjunto de respostas que possam ser muito facilmente registradas, resumidas e analisadas. Não será tão fácil, se você tiver optado por um formato não-estruturado, mas, ainda assim, precisará preparar uma lista dos itens que deseja discutir e alguns lembretes ou sondagens para lembrar-lhe de determinadas questões que quer tratar. Digamos que você está realizando uma pesquisa sobre a participação dos funcionários no programa interno de uma companhia, em língua francesa. A sede da companhia é em Paris, por isso considerou-se que o programa em língua francesa seria uma boa idéia. No entanto, o engajamento foi decepcionante, possivelmente porque, embora meia hora do tempo fosse concedida pela empresa, a outra metade os participantes tinham de dar do seu próprio tempo. Você acha que talvez seja útil saber se havia alguma diferença entre os participantes homens e mulheres; a jornada de trabalho que os funcionários cumpriam na companhia; se eles já haviam passado algum tempo na sede de Paris; sua antiguidade na empresa (uma questão que inesperadamente surgiu nas entrevistas-piloto); se a frequência às aulas trouxe algum aumento de salário ou mesmo promoção e, é claro, a extensão da participação dos funcionários no programa de língua francesa.

É bem fácil circular os números em seu *checklist*, mas não é tão fácil escrever o que as pessoas dizem. A última coisa que você quer fazer é escrever furiosamente, durante toda a entrevista, de modo que quanto mais itens você puder sub-repticiamente circular, melhor. Você precisa registrar se o seu informante é homem ou mulher, mas não precisa perguntar. Você pode ver; portanto, circule M ou F no início da sua planilha.

Você pode preparar um esboço da planilha, nas linhas que se seguem. Experimente-o com seus voluntários do estudo-piloto e, se não funcionar, reestruture-o até você estar convencido que ele serve a seus propósitos.

É possível que, então, você queira investigar mais.

Depois da entrevista, todos os números circulados devem ser anotados em sua folha de resumo, dando início o processo de análise das respostas. Algumas

Título: Pesquisa de participação dos funcionários no programa de língua francesa

Data da entrevista: _____ Local: _____

Nome/número do entrevistado: _____ M ou F: _____

P 1: Por quanto tempo você participou do programa de língua francesa?

Sugestão:	programa básico de 6 semanas	1	2	3
	programa de aperfeiçoamento de 12 semanas	1	2	3
	programa avançado de 1 ano	1	2	3
	programa oral bilíngüe de 2 anos	1	2	3

1 = não participou (alguma razão particular?)

2 = até certo ponto (peça exemplos)

3 = muito (peça exemplos)

peças acrescentam uma coluna de resumo na margem direita do roteiro; outras preferem trabalhar em uma folha separada.

As perguntas e a codificação podem ser desenvolvidas durante o decorrer das entrevistas-piloto. Talvez haja mudanças enquanto você segue o processo. O que parecia ser uma boa idéia no início, talvez não seja adequado, à medida que você progride. Não há razão para que os números codificados devam ser indicados no roteiro. A menos que o seu plano seja digitar os números diretamente no computador, não há razão pela qual deva trabalhar com números. Você pode usar letras, que imediatamente fornecem a chave para o assunto da questão. Se a maior parte da sua coleta de dados for por meio de entrevistas, é improvável que você acumule números muito grandes, e se a codificação é feita à mão, as letras têm vantagens consideráveis sobre os números. Portanto, na sua folha de resumo você teria os títulos M e F e os números de participantes homens ou mulheres seriam listados sob o título apropriado. Fácil.

Entrevistas não-estruturadas

As entrevistas não-estruturadas, concentradas em torno de um tema, podem e – em mãos habilidosas – produzem uma riqueza de dados valiosos, mas elas também requerem muita perícia para controlá-las e muito tempo para analisá-las. Conversar sobre um tema pode ser interessante e gerar idéias úteis sobre um problema, mas é preciso lembrar que uma entrevista é mais do que apenas uma conversa interessante. São necessárias algumas informações e, se possível, alguns métodos devem ser criados para obtê-las.

É provável que as entrevistas preliminares possam ser localizadas na extremidade “completamente não-estruturadas” do *continuum* da formalidade. Neste estágio, você está tentando descobrir que áreas ou temas são importantes, e quando as pessoas diretamente ligadas à área são encorajadas a falar sobre o

que é de fundamental importância para elas. Você busca indícios, para descobrir que áreas devem ser exploradas e quais devem ser deixadas de fora. As entrevistas deste tipo exigem apenas o mínimo de anotações e, se estas notas forem suficientemente claras, para permitir-lhe chegar a pontos de interesse e temas para inclusão no estudo, elas bastarão.

A maioria das entrevistas realizadas na fase principal de coleta de dados da pesquisa ocorrem em algum lugar entre o ponto completamente estruturado e o ponto completamente não-estruturado do *continuum*.^{*} A liberdade para os informantes falarem sobre o que é de importância fundamental para eles – e não para o entrevistador – é evidentemente crucial, mas, soltar estruturas apenas o suficiente para garantir que todos os tópicos considerados cruciais para o estudo sejam cobertos, elimina alguns dos problemas das entrevistas inteiramente não-estruturadas. A **entrevista guiada ou focalizada** preenche estes requisitos. Nenhum questionário ou *checklist* é usado, mas uma estrutura é estabelecida, a partir da seleção dos tópicos nos quais a entrevista será guiada. É permitido ao informante uma considerável margem de mobilidade, dentro da estrutura. Algumas perguntas são feitas, mas os informantes têm liberdade de falar sobre o assunto e opinar, no seu ritmo. O entrevistador precisa ter a habilidade de formular perguntas e, se necessário, aprofundar-se no momento certo, mas se o entrevistado move-se livremente, de um tópico para outro, a conversa pode fluir sem interrupções.

A vantagem da entrevista focalizada é que uma estrutura é antecipadamente estabelecida e, desse modo, o registro e a análise ficam bastante simplificados. Isto é importante para qualquer pesquisa, mas particularmente para estudos com tempo limitado.

ENTREVISTAS EM GRUPO E GRUPOS FOCADOS

A entrevista individual não é a única maneira de abordar os informantes e, em alguns casos, talvez você sinta que seria mais eficaz considerar a opção da entrevista em grupo. Não há nada de novo na entrevista em grupo, embora os grupos focados, em particular, recentemente venham tornando-se muito mais populares, em especial nas ciências sociais e na pesquisa em saúde. Como o nome indica, os grupos focados objetivam focar a discussão em uma determinada questão. Eles podem ser estruturados com perguntas e *checklists* previamente preparados, ou completamente não-estruturados, quando a intervenção do pesquisador é mínima. Tudo depende do propósito da entrevista. Às vezes, constituem-se em reuniões informais de um grupo variado de pessoas, que talvez sequer conheçam umas às outras, mas que se pode considerar partilhando interesses ou preocupa-

^{*}N. de R.T. A palavra latina *continuum* define-se por: linha seqüencial (de continuidade) que dispõe sobre a intensidade de alguma coisa.

ções com questões como policiamento na comunidade ou taxas municipais. A intenção (e a esperança) é que os participantes interajam uns com os outros, estejam dispostos a ouvir todas as opiniões, talvez para atingir consenso em alguns aspectos do tema ou discordarem de outros, e que dêem uma boa arejada em questões que lhes pareçam interessantes ou importantes. O pesquisador torna-se menos um entrevistador e mais um moderador ou facilitador.

Na minha experiência, que pode ser muito diferente da sua, os grupos focados têm maior probabilidade de incluir membros cujas características ou experiências sejam similares (por exemplo, eles podem ter contraído o mesmo tipo de doença) ou que sejam conhecidos por terem preocupações profissionais e conhecimento das questões envolvidas.

Os grupos focados são, sem dúvida, valiosos quando são necessárias informações mais profundas “sobre o modo de pensar das pessoas acerca de uma questão – seu raciocínio sobre o *por quê* as coisas ser como são, *por que* eles têm as opiniões que têm” (Laws, 2003, p. 299). No entanto, às vezes pode haver problemas.

Hayes (2000, p. 395) adverte-nos que:

Os grupos têm de ser cuidadosamente equilibrados em relação à idade, ao sexo e à condição étnica dos informantes: por exemplo, se pessoas jovens, mulheres, ou pessoas de grupos de minoria étnica estão em número desproporcionalmente menor no grupo, podem sentir-se socialmente constrangidos e não contribuir livremente para a discussão. Às vezes é necessário ter grupos do mesmo sexo, em faixas etárias similares, para que a atmosfera seja permissiva e relaxada.

Um par de personalidades fortes também pode influenciar e, em alguns casos, realmente tomar conta de um grupo e dificultar que os membros menos assertivos se expressem. Denscombe (1998, p. 115) adverte-nos que “há homens que tendem a dominar o centro do palco, nas discussões em grupo”, deixando as mulheres (ou pelo menos algumas delas) em silêncio – embora essa possa não ser sua experiência! Ele chama a nossa atenção para outra questão: se “os membros do grupo encaram suas opiniões como contrárias às opiniões prevalentes dentro do grupo, talvez tenham a tendência de manterem-se quietos, ou moderar um pouco suas opiniões”. O autor ainda acrescenta que “a privacidade da entrevista individual não cria esta dificuldade”. É claro que ele está certo, embora as entrevistas individuais possam apresentar sua própria carga de dificuldades.

Com a experiência, os pesquisadores passam a criar suas próprias técnicas de manter as personalidades fortes devidamente controladas e de atrair os membros silenciosos para a participação no grupo. Para tanto, Laws (2003, p. 300) sugere que uma maneira pode ser realizar uma verificação periódica, para descobrir se todos os membros do grupo estão de acordo com as declarações que estão sendo feitas, algo na linha “é isso que todos pensam?” ou “todos concordam com xyz?” – e essa parece ser uma abordagem razoável.

Parece haver muitas opiniões sobre a maneira “certa” e a “errada” de lidar com grupos e, particularmente, de focalizar as entrevistas em grupo. Algumas pessoas consideram essencial um *checklist*, um guia de tópicos e perguntas preparadas; outros discordam e pensam que essa estrutura seria diretiva demais para conseguir a necessária exploração das crenças, interpretações e entendimentos das questões, por parte dos informantes. Tudo o que posso dizer, como sempre digo, é que todos temos nossas próprias maneiras de fazer as coisas; portanto, siga a sua intuição, escolha a abordagem correta para o seu objetivo, chame-a do que você quiser. Desde que lembre que a ética da pesquisa sempre deverá ser honrada, que os consentimentos precisam ser conseguidos, que devem ser fornecidas todas as informações sobre o propósito da pesquisa e dadas todas as garantias sobre a sua definição de anonimato e confiabilidade, tudo estará bem.

ENTREVISTAS GRAVADAS

É sempre difícil decifrar quem disse o quê nas entrevistas em grupo, mas nas entrevistas individuais a gravação pode ser útil, para verificar a formulação de qualquer declaração que você possa querer citar, para permitir que você mantenha o contato visual com seu entrevistado, para ajudá-lo a parecer interessado – e para certificar-se da precisão do que você escreve. Pode ser particularmente útil, se você estiver tentando qualquer forma de análise de conteúdo e precise ouvir várias vezes, para identificar categorias, mas talvez possa ser mais útil por permitir-lhe codificar, resumir e anotar comentários específicos que sejam de particular interesse, sem ter de tentar escrevê-los durante a entrevista (ver Capítulo 7 para a discussão de Brendan Duffy da análise de conteúdo).

No entanto, você não pode supor que todos os seus informantes estarão dispostos a ter seus comentários gravados; e o conhecimento de que a fita está correndo pode às vezes inibir respostas honestas. Os entrevistados, com razão, vão querer saber o que você pretende fazer com a fita, quem terá acesso a ela e quanto tempo ela será conservada. Você precisa estar preparado para uma recusa. Mesmo que os informantes tenham anteriormente concordado com uma gravação em fita, podem ainda se recusar quando chegar o momento, e por isso você terá que fazer toda a preparação preliminar necessária das perguntas, induções e sondagens, para garantir, ou tentar garantir, que todas as questões principais que você quer explorar foram cobertas – e vai precisar também de um *checklist* ou roteiro e de uma folha de resumo.

Suas dificuldades não estão encerradas, mesmo que os informantes concordem em ser gravados. Muitos pesquisadores e orientadores experientes opinam enfaticamente (na verdade, afirmam categoricamente) que todas as fitas devem ser transcritas. Eles insistem que se a transcrição não for feita e disponibilizada em caso de necessidade, os entrevistadores podem dizer o que quiserem. Melhor nem pensar, mas eles podem até fazer “citações” que se ajustem ao

seu propósito. No entanto, se você mesmo for fazer a transcrição, pode contar com pelo menos quatro horas de trabalho para cada hora de entrevista, mesmo que você seja um digitador habilidoso e rápido, mas significativamente mais, se não for. Se o *software* de transcrição de voz tornar-se mais sofisticado e mais barato, poderá ser possível transferir as entrevistas gravadas diretamente para um programa de texto, economizando todas essas horas de transcrição, além da possibilidade de também vir a ser de grande ajuda na análise de conteúdo. No entanto, por enquanto, você provavelmente dependerá da digitação ou do processamento do texto de seu próprio registro em áudio. Em um projeto curto, é questionável se haverá tempo para a transcrição, mas para o caso de alguém querer verificar algum determinado ponto, certifique-se de manter a fita até o relatório ter sido avaliado – e até você ter certeza de que não serão necessárias mais correções ou reescrita.

Se os informantes não concordarem que a entrevista seja gravada, certamente nem tudo está perdido. Todos aprendemos a criar nosso próprio sistema taquigráfico, mas, assim que a entrevista terminar, faça o máximo para escrever tudo o que puder lembrar. Se seu guia ou roteiro de entrevista tiver sido bem planejado e *direcionado*, suas perguntas, itens e títulos irão ajudá-lo não somente a registrar as respostas, mas a lembrar do que foi dito sobre cada tópico. As sugestões listadas no roteiro talvez nunca precisem ser usadas como sugestões, mas, ainda assim, servirão como subtítulos e proporcionarão o início de uma estrutura para o seu relatório. Sempre que possível, as declarações que serão citadas no relatório devem ser verificadas com o informante. A última coisa que você quer é que uma declaração seja confrontada na fase do relatório.

Outra coisa. Às vezes, e particularmente se os informantes gostaram da entrevista, eles podem perguntar-lhe se você os deixaria saber como está indo a pesquisa. Neste caso, pode haver custos de tempo e dinheiro; portanto, tome cuidado para não prometer demais. (Lembre-se dos problemas que Stephen Waters enfrentou, no Capítulo 3?) No entanto, seus entrevistados terão cedido seu tempo livre, por isso, se conseguir contornar as coisas, seria uma cortesia concordar em deixá-los ter conhecimento de um breve sumário das conclusões – desde que elas não sejam confidenciais. Quando o sumário for concluído, ele poderá ser apresentado, se for o caso, em reuniões de comitês de pesquisa, de comitês de ética, de departamento, de órgãos governamentais e para aqueles que estiveram envolvidos na condução de seus instrumentos de coleta de dados.

VIÉS – O VELHO INIMIGO

Há sempre o perigo do viés introduzir-se nas entrevistas, em grande parte porque, como dizem Selltiz e colaboradores (1962, p. 583), “os entrevistadores são seres humanos e não máquinas, e seu jeito de ser pode ter algum efeito sobre os informantes”. Quando é empregada uma equipe de entrevistadores, poderá surgir alguma grave distorção na análise dos dados, mas se um pesquisa-

dor conduz sozinho um conjunto de entrevistas, o viés pode ser consistente e, por isso, passar despercebido. As definições de “viés” encontradas nos dicionários, em geral, concentram-se na idéia de distorção do julgamento, perspectiva preconceituosa, influência injusta. Isso soa bastante óbvio, mas pode haver problemas com respeito à interpretação, porque “o ponto de vista justo e não tendencioso” de uma pessoa, pode ser considerado “preconceito” por outra (Bell e Opie, 2002, p. 233).

Muitos fatores podem resultar em viés e sempre há riscos na pesquisa conduzida individualmente, particularmente por aqueles que têm opiniões fortes sobre o tema que estão pesquisando. O viés pode ocorrer de várias maneiras: deliberada ou inadvertidamente. É muito fácil cair na armadilha do viés – por exemplo, na revisão teórica, selecionar apenas aqueles itens que corroboram seu ponto de vista; usar linguagem inadequada, que pode indicar força de sentimento em uma direção, e permitir que julgamentos de valor influenciem a maneira como são interpretados os resultados de pesquisa. Gray (2000), em sua pesquisa de doutorado, sobre a cábula nas escolas da Austrália Ocidental, tinha consciência de estar estudando um tema ao qual dedicava um grande interesse e sobre o qual tinha fortes opiniões. Ela lembra que foram seu constante questionamento da prática e sua atitude crítica perante a interpretação dos dados que a ajudaram a reconhecer sinais de viés – e este é o tipo de disciplina necessária.

Miles e Huberman (1994, p. 253-254) advertem que:

Nós temos momentos de iluminação. As coisas “se encaixam”. O problema é que podemos estar errados. Há quase uma biblioteca inteira de evidências de pesquisa mostra que as pessoas (os pesquisadores incluídos) habitualmente tendem a *supervalorizar* fatos nos quais acreditam ou confiam, e ignorar ou esquecer muito mais facilmente de exemplos que os negam do que de daqueles que os confirmam (Nisbet e Ross, 1980). Fazemos isso pensando de formas distintas as informações, e observando apenas parte dos dados, não todos.

Jan Gray chamava seus “momentos de iluminação”, quando as coisas “se encaixavam”, de “processo de esclarecimento”. Ela ainda precisava perguntar a si mesma se havia “supervalorizado” alguns fatos, devido a crenças pessoais. Talvez um de seus principais pontos fortes fosse saber quais eram os riscos. Jan estava constantemente em busca de sinais de viés e enfatizava a reflexão sobre prática profissional e triangulação (ver Bell e Opie, 2002, p. 129-170 para uma discussão da pesquisa de Jan).

Portanto, devemos ser atentos e vigilantes, críticos da própria interpretação dos dados, questionar regularmente a nossa prática profissional e, sempre que possível, triangular. Um orientador familiarizado com a bibliografia relacionada ao seu tema, prontamente chamará sua atenção, se você enfatizou demais x ou y ou ignorou a ou b, e é sempre sábio escutar o que os orientadores têm a dizer. Se você não concordar, é problema seu e, desde que se mantenha

firmemente baseado nas evidências disponíveis, e não apenas em suas opiniões, estará seguro.

LEMBRE-SE!

As pessoas que concordam em ser entrevistadas merecem consideração, por isso você precisará ajustar-se aos planos delas, por mais inconvenientes que eles sejam. Tente acordar o encontro para uma data em que você não esteja muito atrapalhado. Tentar realizar uma entrevista, com telefone tocando o tempo todo e pessoas batendo na porta, acaba com qualquer chance de continuidade.

Antes de marcar o encontro, certifique-se de que os canais oficiais – se houver algum – estão liberados. Uma carta do seu orientador, chefe de departamento, diretor ou chefe de pesquisa, dizendo o que você está fazendo e por quê, sempre ajuda. E, é claro, o documento declarando as garantias que você oferece, como anonimato e confiabilidade, deve ter sido enviado antes de a entrevista ocorrer.

É difícil estabelecer regras de conduta para uma entrevista. Bom senso e boas maneiras, como sempre, levam longe. Você deve apresentar-se e perguntar se o informante tem alguma dúvida. Quando você marcar o encontro, diga quanto tempo você imagina que a entrevista deva durar. Pergunte se é aceitável, e se o informante achar o tempo muito longo, você simplesmente terá de fazer o máximo que puder, para discutir as questões principais primeiro. Você não está ocupado: os informantes estão, você precisa mais deles do que eles de você. As entrevistas consomem muito tempo. Se você reserva, no máximo, uma hora para a entrevista em si, considere também o tempo de locomoção e o tempo perdido em algum dos muitos percalços (o informante se atrasa, crises repentinas com os filhos que causam atrasos, um visitante inesperado que interrompe a entrevista, etc.). Depois, há o tempo necessário para examinar o que foi dito durante a entrevista, para fazer anotações e desenvolver e esclarecer pontos que podem ter sido anotados apressadamente. Se você está trabalhando em tempo integral, é improvável que consiga realizar mais de uma entrevista em uma tarde e, mesmo que consiga se dedicar totalmente à tarefa, é difícil enfrentar mais de três ou quatro entrevistas num só dia. Seu plano original deve levar em conta o tempo necessário para planejar e conduzir as entrevistas, para enfrentar compromissos cancelados, segundas visitas e para encontrar substitutos para pessoas que desistiram.

Entrevistar não é fácil e muitos pesquisadores têm considerado difícil encontrar o equilíbrio entre a completa objetividade e a tentativa de colocar o entrevistado à vontade. É complicado saber como estas dificuldades podem ser superadas, embora a honestidade sobre o propósito da pesquisa e a integridade na conduta do entrevistador possam ajudar. Daphne Johnson, pesquisadora ex-

periente e orientadora habilidosa, insiste que é responsabilidade do entrevistador, não do entrevistado, finalizar uma entrevista. Johnson (1984, p. 14-15) escreve:

De início, pode ter sido difícil negociar o acesso e entrar, mas o entrevistador que, uma vez dentro, ali permanece até ser expulso, está trabalhando mais no estilo do jornalismo investigativo do que da pesquisa social ... Se uma entrevista demora duas ou três vezes mais do que o entrevistador disse que ela demoraria, o entrevistado, cujas atividades profissionais ou sociais foram também atrasadas, ficará certamente irritado, por mais agradável que possa ter sido a experiência. Este tipo de prática infringe um dos postulados éticos da pesquisa social profissional, segundo o qual não se deve tornar o campo mais difícil para exploração dos próximos pesquisadores, desiludindo os entrevistados com a noção geral de participação em pesquisa.

Checklist de planejamento e condução das entrevistas

- | | |
|---|---|
| 1. Decida o que você precisa saber. | Liste todos os itens sobre os quais são necessárias informações. |
| 2. Pergunte a si mesmo por que você precisa desta informação. | Examine sua lista e remova qualquer item que não esteja diretamente associado à tarefa. |
| 3. A entrevista é a melhor maneira de obter a informação? | Considere alternativas. |
| 4. Se é, comece a criar esboços de perguntas. | A forma final das perguntas dependerá do tipo de entrevista. |
| 5. Decida sobre o tipo de entrevista. | Uma entrevista estruturada produz respostas estruturadas. É isto que você quer, ou é necessário uma abordagem mais aberta? |
| 6. Aprimore as perguntas. | Escreva as perguntas em cartões. Verifique a sua formulação (ver <i>checklist</i> do questionário). |
| 7. Considere como as perguntas serão analisadas. | Consulte o Capítulo 12, antes de tomar uma decisão final sobre o tipo de pergunta e a formulação das perguntas. |
| 8. Prepare um roteiro ou guia da entrevista e rascunhe um resumo. | Considere a ordem das perguntas. Prepare induções, para o caso do informante não fornecer informações essenciais espontaneamente. |
| 9. Teste seu roteiro e sua folha de resumo. | Ambos precisam ser testados, e você precisa praticar a formulação das perguntas e registro das respostas. |

(Continua)

Checklist de planejamento e condução das entrevistas (continuação)

- | | |
|---|--|
| 10. Revise o roteiro, se necessário. | Leve em consideração os comentários dos informantes-piloto. |
| 11. Fique atento ao viés. | Se você tem opiniões firmes sobre algum aspecto do tema, fique particularmente atento. Se outra pessoa formulasse a mesma pergunta, obteria a mesma resposta? |
| 12. Selecione quem vai entrevistar. | As entrevistas requerem tempo. Tente selecionar uma amostra representativa. Decida o que fazer se as pessoas selecionadas não estiverem dispostas ou não conseguirem dar uma entrevista. Seja realista sobre o número de entrevistas que podem ser realizadas no tempo disponível. |
| 13. Tente fixar um horário e local onde você não será perturbado. | |
| 14. Certifique-se se os canais oficiais estão liberados e deixe os entrevistados ver antecipadamente quaisquer documentos de protocolo. | Uma carta do seu orientador, chefe ou diretor, explicando o propósito da pesquisa pode ser útil. |
| 15. Apresente-se e dê aos informantes a oportunidade de esclarecer qualquer dúvida. Você, evidentemente, já terá lhes enviado uma carta e uma declaração, delineando o propósito da pesquisa. | Diga o que vai acontecer com as informações fornecidas pelo entrevistado. Esclareça o significado de anonimato, no contexto do estudo. |
| 16. Combine com o entrevistado quanto tempo vai durar a entrevista. | Faça o possível para não exceder o limite de tempo. |
| 17. Tente verificar a precisão de suas anotações com os entrevistados, particularmente se alguns itens puderem ser citados no relatório. | Mas não prometa checagem com os informantes, depois da entrevista, se isto for difícil. |
| 18. Se você quiser gravar a entrevista, deve obter a permissão do entrevistado. | Lembre-se que demora um longo tempo para transcrever uma entrevista gravada, se é isto que você pretende fazer. Escreva durante o desenrolar da pesquisa. Não espere até que todas as entrevistas estejam concluídas. |
| 19. Honestidade e integridade são importantes. | Não faça promessas que não pode cumprir. Respeite as opiniões dos informantes sobre anonimato. Se você perceber que um deles foi indiscreto, revelando uma informação confidencial, nunca tire proveito disso. |

(Continua)

Checklist de planejamento e condução das entrevistas (continuação)

- | | |
|--|--|
| 20. O bom senso e as boas maneiras vão levá-lo longe. | As pessoas que concordam em ser entrevistadas estão fazendo-lhe um favor. Elas merecem consideração. |
| 21. Não dificulte o campo para os próximos investigadores, desiludindo os informantes com a noção geral de participação em pesquisa. | Há muitas maneiras de os participantes desiludirem-se. Encontros não cumpridos ou o entrevistador chegar atrasado; demorar mais tempo que o combinado; prometer (e não cumprir) a checagem da precisão; prometer um resumo dos resultados da pesquisa mas não entregá-lo; conduzir a entrevista de maneira hostil; não agradecer ao informante por ter-lhe concedido a entrevista. |

LEITURAS ADICIONAIS

Bowling, A. (2002). *Research methods in health: investigating health and health services*, 2nd edn. Maidenhead: Open University Press. Os Capítulos 11 e 13, da Seção IV, discutem as entrevistas e seus índices de resposta na pesquisa quantitativa, incluindo técnicas de entrevista de levantamento. O Capítulo 16, da Seção V, trata de entrevistas não-estruturadas e grupos focados na pesquisa qualitativa.

Darlington, Y. & Scott, D. (2002). *Qualitative research in practice: stories from the field*. Buckingham: Open University Press (originalmente publicado por Allen and Unwin Australia, 2002). O Capítulo 3 considera os vários estágios na entrevista elaborada. Talvez seja improvável você ter tempo para envolver-se nessas entrevistas, mas o tempo não é a única pré-condição. Como esclarecem Darlington e Scott, são necessárias uma considerável habilidade, experiência e treinamento. Se você possui estes atributos e acha que estaria interessado em considerar esta abordagem, seria aconselhável consultar seu orientador e ler este capítulo, antes de tomar uma decisão.

Denscombe, M. (1998). *The good research guide for small-scale social research projects*. Buckingham: Open University Press. O Capítulo 7, "Interview's", é excelente, incluindo quando é apropriado usar as entrevistas para pesquisa, tipos de entrevista de pesquisa, entrevistas em grupo e focadas, efeito do entrevistador, planejamento e registro da entrevista – e muito mais. São apresentados *checklists* úteis. Se você tem tempo limitado, este é o capítulo que eu sugeriria-lhe consultar.

Hayes, N. (2000). *Doing psychological research: gathering and analysing data*. Maidenhead: Open University Press. O Capítulo 7 trata dos efeitos do entrevistador, condução de entrevistas, estágios da pesquisa com entrevista e questões éticas na pesquisa com entrevista.

Keats, D.M. (2000). *Interviewing: a practical guide for students and professionals*. Buckingham: Open University Press. Keats considera o uso das entrevistas na pesquisa e, em particular, questões envolvidas na entrevista de crianças pequenas, pessoas idosas e pessoas de comunidades étnicas.

Kitzinger, J. & Barbour, R.S. (1999). "Introduction to the challenge and promise of focus groups", em R.S. Barbour & J. Kitzinger (eds), *Developing focus group research: politics, theory and practice*. London: Sage.

May, T. (2001). *Social research: issues, methods and process*, 3rd edn. Buckingham: Open University Press. Este livro é útil de várias maneiras, particularmente o Capítulo 6, "Interviewing: methods and process", que apresenta uma revisão de diferentes tipos de entrevistas na pesquisa social, problemas nas entrevistas e análise das entrevistas. A seção sobre entrevistas em grupo e entrevistas focadas também é útil.

Oliver, P. (2003). *The student's guide to research ethics*. Maidenhead: Open University Press. As p. 12-16 discutem o consentimento informado e situações em que o envolvimento na pesquisa pode ser eticamente indesejável. O Capítulo 3, "Research and the respondent: ethical issues during the research" considera a ética das entrevistas gravadas e o direito dos informantes de encerrar seu envolvimento na pesquisa. Vale a pena consultar estes trechos (e muitos mais).

Wellington, J.J. (1996). *Methods and Issues in Educational Research*. University of Sheffield Division of Education: USDE papers in Education. As p. 59-63 lidam com os grupos focados, consideram o que os tornam tão diferentes das entrevistas em grupo e apresentam três exemplos breves dos vários usos dos grupos focados.

Diários, registros e incidentes críticos

De modo geral, os diários são uma forma atrativa de reunir informações sobre a maneira como as pessoas passam seu tempo. Em pesquisa, os diários não são registros pessoais de envolvimento ou anotações diárias de reflexões e acontecimentos, mas registros de atividades profissionais. Eles podem proporcionar informações valiosas sobre padrões e atividades de trabalho, desde que as pessoas que mantêm diários sejam claras a respeito do que está sendo solicitado que façam, e por quê.

Eles quase sempre cobrem um período de tempo estabelecido – um dia, uma semana, um mês ou, ocasionalmente, um período maior – dependendo das informações necessárias. Em algumas ocasiões determinadas, "no ato" ou retrospectivamente, é solicitado aos informantes dizer o que fizeram e, em alguns casos, por que o fizeram. As instruções precisam ser explícitas. Você realmente quer saber que alguém tomou uma xícara de chá, pagou o leiteiro ou tomou banho, ou está interessado apenas em atividades especificamente ligadas ao trabalho?

Realizar anotações diárias pode ser uma atividade desgastante (tempo) e irritante, para uma pessoa ocupada que precisa interromper o trabalho para fazer os registros. Se os informantes não tiverem uma simpatia especial pela tarefa ou foram pressionados para preencher os diários, eles provavelmente não farão anotações completas, se as fizerem.

Como em todas as atividades de pesquisa, é essencial entrar em contato e, de preferência, encontrar pessoalmente aqueles que, afinal, estão doando-lhe tempo, para que você possa explicar-lhes integralmente o propósito do exercício, discutir quaisquer possíveis dificuldades e, se possível, resolvê-las. Pessoas relutantes em manter diários raramente proporcionarão dados úteis, por isso a consulta preliminar é da maior importância. Como acontece com qualquer outra maneira de coleta de dados, alguma forma de checagem com os indivíduos que mantêm diários é com frequência desejável e às vezes essencial para manter o interesse.

Em qualquer exercício diário pode haver problemas com relação à representatividade. Este dia da semana era típico ou segunda-feira é sempre o