

## **O que é entrevista?**

### **11.1 Conceituação**

Segundo Gil (2008) pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizada no âmbito das ciências sociais. Psicólogos, sociólogos, pedagogos, assistentes sociais e praticamente todos os outros profissionais que tratam de problemas humanos valem-se dessa técnica, não apenas para coleta de dados, mas também com objetivos voltados para diagnóstico e orientação.

Enquanto técnica de coleta de dados, a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes (SELLTIZ et al., 1967, p. 273, apud GIL, 2008).

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

### **11.2 Vantagens e limitações da entrevista**

A intensa utilização da entrevista na pesquisa social deve-se a uma série de razões, entre as quais cabe considerar:

- a) a entrevista possibilita a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social;
- b) a entrevista é uma técnica muito eficiente para a obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano;

c) os dados obtidos são suscetíveis de classificação e de quantificação.

Se comparada com o questionário, que é outra técnica de largo emprego nas ciências sociais (e será explicado no próximo capítulo), apresenta outras vantagens:

- a) não exige que a pessoa entrevistada saiba ler e escrever;
- b) possibilita a obtenção de maior número de respostas, posto que é mais fácil deixar de responder a um questionário do que negar-se a ser entrevistado;
- c) oferece flexibilidade muito maior, posto que o entrevistador pode esclarecer o significado das perguntas e adaptar-se mais facilmente às pessoas e às circunstâncias em que se desenvolve a entrevista;
- d) possibilita captar a expressão corporal do entrevistado, bem como a tonalidade de voz e ênfase nas respostas.

A entrevista apresenta, no entanto, uma série de desvantagens, o que a torna, em certas circunstâncias, menos recomendável que outras técnicas. As principais limitações da entrevista são:

- a) a falta de motivação do entrevistado para responder as perguntas que lhe são feitas;
- b) a inadequada compreensão do significado das perguntas;
- c) o fornecimento de respostas falsas, determinadas por razões conscientes ou inconscientes;
- d) inabilidade ou mesmo incapacidade do entrevistado para responder adequadamente, em decorrência de insuficiência vocabular ou de problemas psicológicos;
- e) a influência exercida pelo aspecto pessoal do entrevistador sobre o entrevistado;
- f) a influência das opiniões pessoais do entrevistador sobre as respostas do entrevistado;
- g) os custos com o treinamento de pessoal e a aplicação das entrevistas.

Todas essas limitações, de alguma forma, intervêm na qualidade das entrevistas. Todavia, em função da flexibilidade própria da entrevista, muitas dessas dificuldades podem ser contornadas. Para tanto, o responsável pelo planejamento da pesquisa deverá dedicar atenção especial ao processo de seleção e treinamento dos entrevistadores, já que o sucesso desta técnica depende fundamentalmente do nível da relação pessoal estabelecido entre entrevistador e entrevistado.

### **11.3 Níveis de estruturação das entrevistas**

A entrevista é seguramente a mais flexível de todas as técnicas de coleta de dados de que dispõem as ciências sociais. Daí porque podem ser definidos diferentes

tipos de entrevista, em função de seu nível de estruturação. As entrevistas mais estruturadas são aquelas que predeterminam em maior grau as respostas a serem obtidas, ao passo que as menos estruturadas são desenvolvidas de forma mais espontânea, sem que estejam sujeitas a um modelo preestabelecido de interrogação.

A partir desse princípio, as entrevistas podem ser classificadas em: informais, focalizadas, por pautas e formalizadas.

### ***11.3.1 Entrevista informal***

Este tipo de entrevista é o menos estruturado possível e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados. O que se pretende com entrevistas deste tipo é a obtenção de uma visão geral do problema pesquisado, bem como a identificação de alguns aspectos da personalidade do entrevistado.

A entrevista informal é recomendada nos estudos exploratórios, que visam abordar realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou então oferecer visão aproximativa do problema pesquisado. Nos estudos desse tipo, com frequência, recorre-se a entrevistas informais com informantes-chaves, que podem ser especialistas no tema em estudo, líderes formais ou informais, personalidades destacadas etc.

Também se recorre a entrevistas informais na investigação de certos problemas psicológicos, onde é importante que o pesquisado expresse livre e completamente suas opiniões e atitudes em relação ao objeto de pesquisa, bem como os fatos e motivações que constituem o seu contexto. Nestes casos, a entrevista informal é denominada entrevista clínica ou profunda e, em algumas circunstâncias, não dirigida.

A entrevista clínica exige grande habilidade do pesquisador. Piaget (s/d.,p. 11 apud GIL, 2008) que a utilizou exaustivamente no estudo das crianças, lembra que:

"O bom entrevistador deve, efetivamente, reunir duas qualidades muitas vezes incompatíveis: saber observar, ou seja, deixar a criança falar, não desviar nada, não esgotar nada e, ao mesmo tempo, saber buscar algo de preciso, ter a cada instante uma hipótese de trabalho, uma teoria, verdadeira ou falsa, para controlar."

### ***11.3.2 Entrevista focalizada***

A entrevista focalizada é tão livre quanto a anterior; todavia, enfoca um tema bem específico. O entrevistador permite ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas, quando este se desvia do tema original, esforça-se para a sua retomada.

Este tipo de entrevista é bastante empregado em situações experimentais, com o objetivo de explorar a fundo alguma experiência vivida em condições precisas. Também é bastante utilizada com grupos de pessoas que passaram por uma experiência

específica, como assistir a um filme, presenciar um acidente etc. Nestes casos, o entrevistador confere ao entrevistado ampla liberdade para expressar-se sobre o assunto.

A entrevista focalizada requer grande habilidade do pesquisador, que deve respeitar o foco de interesse temático sem que isso implique conferir-lhe maior estruturação.

### ***11.3.3 Entrevista por pautas***

A entrevista por pautas apresenta certo grau de estruturação, já que se guia por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso. As pautas devem ser ordenadas e guardar certa relação entre si. O entrevistador faz poucas perguntas diretas e deixa o entrevistado falar livremente à medida que refere às pautas assinaladas. Quando este se afasta delas, o entrevistador intervém, embora de maneira suficientemente sutil, para preservar a espontaneidade do processo.

As entrevistas por pautas são recomendadas, sobretudo nas situações em que os respondentes não se sintam à vontade para responder a indagações formula das com maior rigidez. Esta preferência por um desenvolvimento mais flexível da entrevista pode ser determinada pelas atitudes culturais dos respondentes ou pela própria natureza do tema investigado ou por outras razões. À medida que o pesquisador conduza com habilidade a entrevista por pautas e seja dotado de boa memória, poderá, após seu término, reconstruí-la de forma mais estruturada, tornando possível a sua análise objetiva.

### ***11.3.4 Entrevista estruturada***

A entrevista estruturada desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanece invariável para todos os entrevistados, que geralmente são em grande número. Por possibilitar o tratamento quantitativo dos dados, este tipo de entrevista torna-se o mais adequado para o desenvolvimento de levantamentos sociais.

Entre as principais vantagens das entrevistas estruturadas estão a sua rapidez e o fato de não exigirem exaustiva preparação dos pesquisadores, o que implica custos relativamente baixos. Outra vantagem é possibilitar a análise estatística dos dados, já que as respostas obtidas são padronizadas. Em contrapartida, estas entrevistas não possibilitam a análise dos fatos com maior profundidade, posto que as informações são obtidas a partir de uma lista prefixada de perguntas.

Esta lista de perguntas é freqüentemente chamada de questionário ou de formulário. Este último título é preferível, visto que questionário expressa melhor o

procedimento auto-administrado, em que o pesquisado responde por escrito as perguntas que lhe são feitas.

Quando a entrevista é totalmente estruturada, com alternativas de resposta previamente estabelecidas, aproxima-se do questionário. Alguns autores preferem designar este procedimento como questionário por contato direto. Outros autores (Goode e Hatt, 1969; Nogueira, 1968; Trujillo Ferrari, 1970, apud GIL, 2008), por sua vez, vêem neste procedimento uma técnica distinta do questionário e da entrevista, e o designam como formulário.

#### **11.4 Entrevistas face a face e por telefone**

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

Até meados da década de 60, tanto nos Estados Unidos quanto na Europa, essa modalidade de entrevista foi encarada com ceticismo e *mesmo* desaconselhada pelos estudiosos de metodologia de pesquisa. A principal razão para essa relutância era a alta probabilidade de vieses na amostragem, posto que parcela, significativa da população não tinha acesso ao telefone. Mais recentemente, porém, as entrevistas por telefone passaram a ser mais aceitas como procedimento adequado para pesquisa em ciências sociais. Sobretudo nos Estados Unidos, onde já para cada grupo de 100 pessoas há mais de 60 telefones.

Dentre as principais vantagens da entrevista por telefone, em relação à entrevista pessoal, estão:

- a) custos muito mais baixos;
- b) facilidade na seleção da amostra;
- c) rapidez;
- d) maior aceitação dos moradores das grandes cidades, que temem abrir suas portas para estranhos;
- e) possibilidade de agendar o momento mais apropriado para a realização da entrevista;
- f) facilidade de supervisão do trabalho dos entrevistadores.

A despeito, porém, dessas vantagens, a entrevista por telefone apresenta limitações:

- a) interrupção da entrevista pelo entrevistado;
- b) menor quantidade de informações;
- c) impossibilidade de descrever as características do entrevistado ou as circunstâncias em que se realizou a entrevista;
- d) parcela significativa da população que não dispõe de telefone ou não tem seu nome na lista.

### **11.5 Entrevistas individuais e em grupo**

As recomendações para preparação e condução de entrevistas referem-se geralmente a entrevistas realizadas individualmente. Mas entrevistas também podem ser realizadas em grupo, caracterizando a técnica conhecida como *focus group*.

Sua origem encontra-se nos trabalhos desenvolvidos pelo sociólogo Robert K. Merton durante a Segunda Guerra Mundial com a finalidade de estudar o moral dos militares (MERTON; KENDALL, 1946, apud GIL, 2008). Seu uso só se disseminou, no entanto, a partir da década de 1980, quando passou a ser utilizado em pesquisas mercadológicas e passou a afirmar-se como procedimento dos mais adequados para fundamentar pesquisas qualitativas em diversos campos das ciências sociais (MORGAN, 1988, apud GIL, 2008).

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

O *focus group* é conduzido pelo pesquisador, que atua como moderador, ou por uma equipe, que inclui, além do pesquisador, um ou mais moderadores e um assistente de pesquisa. O número de participantes varia entre 6 e 12 pessoas. A duração das reuniões, por sua vez, varia entre 2 e 3 horas.

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

## **11.6 Condução da entrevista**

Como já foi demonstrado, a entrevista pode assumir diferentes formas. Cada uma delas exige, naturalmente, do entrevistador, habilidade e cuidados diversos em sua condução. Do responsável pela aplicação de entrevistas estruturadas exige-se apenas mediano nível de inteligência e de cultura, bem como treinamento operacional. Já daquele que vai proceder à condução de uma entrevista profunda, de caráter absolutamente não diretivo, exigem-se profundos conhecimentos da personalidade humana e, pelo menos, um ou dois anos de treinamento.

Torna-se difícil, portanto, determinar a maneira correta de se conduzir uma entrevista. Isto dependerá sempre de seus objetivos, bem como das circunstâncias que a envolvem. Entretanto, torna-se possível considerar alguns aspectos importantes que são comuns à maioria das modalidades de entrevista.

### ***11.6.1 Preparação do roteiro da entrevista***

A preparação do roteiro depende da definição do tipo de entrevista a ser adotado. Numa entrevista informal, basta definir os tópicos de interesse, ficando o seu desenvolvimento por conta das habilidades do entrevistador. Já nas entrevistas estruturadas, esse processo assemelha-se bastante à redação do questionário.

Nesse caso, um questionário pode ser convertido num roteiro de entrevista e vice-versa. Apesar disso, algumas regras gerais referentes à elaboração do roteiro devem ser observadas (Baker, 1988, p. 182, apud GIL, 2008):

- a) As instruções para o entrevistador devem ser elaboradas com clareza. Dentre as principais informações que devem ser fornecidas, estão: como iniciar a entrevista, quanto tempo poderá ser despendido, em que locais e circunstâncias poderá ser realizada, como proceder em caso de recusa etc.
- b) As questões devem ser elaboradas de forma a possibilitar que sua leitura pelo entrevistador e entendimento pelo entrevistado ocorram sem maiores dificuldades. Nas entrevistas estruturadas, o enunciado da questão deve ser redigido de forma a dispensar qualquer tipo de informação adicional ao entrevistado. Devem, portanto, ser incluídas expressões que indicam a transição entre as questões, como, por exemplo: "*Por favor, diga-me...*", "*Estamos interessados em saber...*" ou "*Agora gostaria que você me dissesse*" etc.

c) Questões potencialmente ameaçadoras devem ser elaboradas de forma a permitir que o entrevistado responda sem constrangimentos. É preciso considerar que a entrevista face a face não garante o anonimato.

Por isso, questões relacionadas a comportamento criminoso, conduta sexual ou hábitos reconhecidos socialmente como negativos devem ser elaboradas de forma a torná-las o menos ameaçador possível.

d) Questões abertas devem ser evitadas. Quando são elaboradas questões desse tipo, o entrevistador precisa anotar as respostas. Como o tempo disponível geralmente é restrito, torna-se elevado o grau de probabilidade de mudança tanto de significado quanto ênfase entre o que o respondente diz e o que o entrevistador registra.

e) As questões devem ser ordenadas de maneira a favorecer o rápido engajamento do respondente na entrevista, bem como a manutenção do seu interesse.

### ***11.6.2 Estabelecimento do contato inicial***

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

Para iniciar a conversação, o mais aconselhável é falar amistosamente sobre qualquer tema do momento que possa interessar ao entrevistado. A seguir, o entrevistador deve explicar a finalidade de sua visita, o objetivo da pesquisa, o nome da entidade ou das pessoas que a patrocinam, sua importância para a comunidade ou grupo pesquisado e, particularmente, a importância da colaboração pessoal do entrevistado. Convém, ainda, neste primeiro contato, deixar claro que a entrevista terá caráter estritamente confidencial e que as informações prestadas permanecerão no anonimato.

É de fundamental importância que desde o primeiro momento se crie uma atmosfera de cordialidade e simpatia. O entrevistado deve sentir-se absolutamente livre de qualquer coerção, intimidação ou pressão. Desta forma, torna-se possível estabelecer o *rapport* (quebra de gelo) entre entrevistador e entrevistado. À medida que estas questões preliminares tenham sido suficientes para a criação de uma atmosfera favorável, o entrevistador passará a abordar o tema central da entrevista. Como esta atmosfera deve ser mantida até o fim, convém que o entrevistador considere que na situação de pesquisa os únicos elementos motivadores do informante são o conteúdo da entrevista e o próprio entrevistador.

### ***11.6.3 Formulação das perguntas***

Nas entrevistas estruturadas, a formulação das perguntas assume um caráter metódico. Já nas entrevistas não estruturadas o desenvolvimento das perguntas depende do contexto da conversação.

Em ambos os casos, todavia, as perguntas devem ser padronizadas na medida do possível a fim de que as informações obtidas possam ser comparadas entre si. Não existem, naturalmente, regras fixas a serem observadas para a formulação das perguntas na entrevista. Todavia, a experiência de muitos pesquisadores possibilita a formulação de algumas recomendações que são válidas para a maioria das entrevistas. As mais importantes são:

- a) só devem ser feitas perguntas diretamente quando o entrevistado estiver pronto para dar a informação desejada e na forma precisa;
- b) devem ser feitas em primeiro lugar perguntas que não conduzam à recusa em responder, ou que possam provocar algum negativismo;
- c) deve ser feita uma pergunta de cada vez;
- d) as perguntas não devem deixar implícitas as respostas;
- e) convém manter na mente as questões mais importantes até que se tenha a informação adequada sobre elas; assim que uma questão tenha sido respondida, deve ser abandonada em favor da seguinte.

Nas entrevistas estruturadas, as perguntas devem ser formuladas de maneira tal que correspondam a um estímulo idêntico para todos os informantes. Daí porque nesse tipo de entrevista as questões devem ser feitas exatamente como estão redigidas no formulário e na mesma ordem. O único momento em que se pode modificar esse procedimento é quando o informante não entende a pergunta.

Mesmo nestes casos, o entrevistador deve repeti-la textualmente antes da explicação, porque muitas vezes a aparente falta de entendimento corresponde mais a um problema de desatenção do que à incapacidade de compreender seu significado.

### ***11.6.4 Estímulo a respostas completas***

Freqüentemente, a pergunta provoca uma resposta incompleta ou obscura. O entrevistador precisa, então, valer-se de alguma técnica para estimular o entrevistado a fornecer uma resposta mais precisa. Isto, porém, deve ser feito de maneira a não

prejudicar a padronização. Uma pergunta do tipo: "Você não acha que..." pode sugerir a resposta, não sendo, portanto, recomendada numa entrevista.

Há algumas formas de indagação que apresentam maior neutralidade, como as seguintes: "Poderia contar um pouco mais a respeito?" "Qual a causa, no seu entender?" "Qual a sua idéia com relação a este ponto?" "Qual o dado que lhe parece mais exato?" Outro problema que aparece freqüentemente é quando o entrevistado responde "não sei", mas fica claro que, na verdade, não se dispõe a pensar. Neste caso, o entrevistador deve estimular o entrevistado a responder, mas com o devido cuidado para não sugerir a resposta. Pode, para tanto, valer-se de expressões deste tipo: "Entendo que este é um problema que geralmente não preocupa muito as pessoas, mas gostaria que me falasse um pouco mais a esse respeito".

#### ***11.6.5 Manutenção do foco***

Convém evitar discutir com o entrevistado acerca de política, religião ou qualquer outro assunto estranho aos objetivos da entrevista. Mas se porventura o entrevistado se manifestar a respeito de assuntos como esses, o mais interessante será demonstrar respeito e um polido interesse, mas concluir o tópico ou passar para a próxima questão. O principal fluxo de informação deve ser do entrevistado para o entrevistador. Um bom entrevistador fala pouco, mas estimula a conversação relevante do entrevistado.

#### ***11.6.6 Atitude perante questões delicadas***

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

#### ***11.6.7 Registro das respostas***

O modo mais confiável de reproduzir com precisão as respostas é registrá-las durante a entrevista, mediante anotações ou com o uso do gravador. A anotação posterior à entrevista apresenta dois inconvenientes: os limites da memória humanos

que não possibilitam a retenção da totalidade da informação e a distorção decorrente dos elementos subjetivos que se projetam na reprodução da entrevista.

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

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

#### ***11.6.8 Conclusão da entrevista***

Tanto por razões de ordem ética quanto técnica, a entrevista deve encerrar-se num clima de cordialidade. Como, de modo geral, nas entrevistas de pesquisa o entrevistado fornece as informações sem receber qualquer tipo de vantagem, convém que seja tratado de maneira respeitosa pelo entrevistador, sobretudo no encerramento da entrevista, quando sua missão já está cumprida. Por outro lado, como é freqüente a necessidade de entrevistas posteriores, convém que o pesquisador deixe "a porta aberta" para os próximos encontros. Nestes casos, o encerramento da entrevista posterior depende muito da primeira. O entrevistador pode utilizar o efeito de ruptura, chamado "efeito Zeigarnik", segundo o qual a intensidade do interesse é aumentada pela interrupção. Assim, ele deve terminar a entrevista quando o interrogado mantém ainda interesse em conversar sobre o assunto.

## **REFERÊNCIA**

GIL, Antonio Carlos. Entrevista. In: Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em < <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em 10 de out. 2014