

Área: Ensino e Pesquisa em Administração

Tema: Formação do professor e pesquisador

AUTORES

ABDINARDO MOREIRA BARRETO DE OLIVEIRA

Universidade Federal do Vale do São Francisco

abdinardo.oliveira@univasf.edu.br

JOSÉTE FLORÊNCIO DOS SANTOS

Universidade Federal de Pernambuco

jfs@ufpe.br

O QUESTIONÁRIO COMO INSTRUMENTO DE APREENSÃO DA REALIDADE

Resumo: O presente estudo intenta em realizar uma discussão teórica acerca do questionário enquanto instrumento de apreensão da realidade, tendo em vista que ele é utilizado especialmente em pesquisas do tipo levantamento ou *survey*. Neste aspecto, muitos indivíduos creem que bons questionários são fáceis de criar, e tal crença conduz até mesmo pesquisadores experientes em cometerem erros na criação de questionários, sendo induzidos a acreditarem que determinadas variações encontradas nas respostas dos entrevistados são resultantes das diferenças reais dos próprios respondentes sobre o conceito/item que está sendo medido, quando, de fato, isto ocorre devido aos erros no planejamento ou na execução da pesquisa. Assim, verificou-se que o questionário dificilmente apreenderá uma realidade descolada de uma possível interpretação do fato estudado, tal como advoga o Realismo Científico, por mais metodologicamente correta esteja a sua construção e aplicação. Até porque o dado por ele coletado está 'contaminado' pelas visões de mundo do sujeito que o respondeu, como versa o Construtivismo Social. O que o cientista da área de humanas faz é verificar se tal ideia acontece de fato na vida cotidiana, ou se não passa de uma simples aparência, de um ideal que ainda não foi absorvido ou assimilado pelas coisas do dia-a-dia.

Palavras-chave: Elaboração de questionário. Realismo científico. Construtivismo social.

THE QUESTIONNAIRE AS A TOOL FOR APPREHENSION OF REALITY

Abstract: The present study attempts to perform a theoretical discussion about the questionnaire as a means of apprehending reality, considering that it is used especially in surveys. In this regard, many people believe that good questionnaires are easy to create, and this belief leads even experienced researchers make mistakes in the creation of questionnaires, being induced to believe that certain variations found in respondent's answers are the result of real differences in respondent's own about the concept / item being measured, when in fact it is due to errors in planning or execution of the search. Thus, it is difficult to perceive that the questionnaire hardly will apprehend a reality detached from a possible interpretation of the fact studied as advocates the Scientific Realism, however methodologically is correct its construction and application. Especially because the data collected by it is 'contaminated' by the world views of the subject who responded as Social Constructivism says. What the scientist in the humanities does is check if this idea actually happens in everyday life, or it is nothing more than a mere appearance, an ideal that has not yet been absorbed or assimilated by the things of the day to day.

Keywords: Questionnaire building. Scientific realism. Social constructivism.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Em pesquisas cujo objetivo é mostrar uma descrição, explicação ou exploração quantitativa ou numérica de tendências, atitudes, motivações, intenções, expectativas ou opiniões de determinada população, a partir da análise de uma amostra representativa desta, a execução de um projeto de levantamento (ou *survey*) é a alternativa indicada para tal propósito. Também conhecida como a *Abordagem de comunicação ou de testemunho*, ela implica no questionamento ou estudo de pessoas via registro de suas respostas para posterior análise, cujas vantagens enquanto técnica de coleta de dados primários são a versatilidade e a economia (BABBIE, 1999; LAVILLE e DIONNE, 1999; OPPENHEIM, 2000; COOPER e SCHINDLER, 2003; HAIR JR. *et al.*, 2005; CRESWELL, 2010).

Uma vez que o pesquisador escolhe este caminho para entender as ações humanas supracitadas, o questionário é apontado como o instrumento adequado para tal fim, já que ele é o ‘coração’ de uma *survey* (KROSNICK e PRESSER, 2010). Seu objetivo não é testar a habilidade de responder do entrevistado, mas em medir a sua percepção acerca de determinado conceito investigado, onde as características intrínsecas do respondente fornecem o panorama no qual tal conceito lhe é entendido. Dado que estes conceitos são muitas vezes abstratos, Babbie (1999) explica que o uso do questionário permite a elaboração de perguntas que facilitam a coleta de dados empíricos relevantes para o estudo.

Nesta mesma perspectiva, Günther (2003) mostra que o processo de elaboração de um questionário repousa na seguinte reflexão: *quais os objetivos da pesquisa em relação aos conceitos investigados e à população-alvo abrangida?*, cuja justificativa se dá pela existência de uma interdependência entre a construção deste instrumento de coleta de dados e a estratégia de sua aplicação, definida nos seguintes termos:

- O grau de complexidade dos conceitos investigados no estudo determina o número de itens e a forma de sua apresentação;
- Há uma relação de mão-dupla entre as particularidades da população-alvo e a complexidade dos conceitos a serem estudados, porque esta relação determina a maneira de formular as perguntas (transformação de conceitos em itens) e de sua aplicação (ex: entrevista individual, por telefone ou auto-aplicável);
- O tamanho da amostra afeta a maneira de administrar o instrumento em termos de entrevista *vs.* questionário e em termos de sua extensão (número de itens).

O problema é que, de acordo com Hair Júnior *et al.* (2005), em se tratando, por exemplo, de pesquisas ligadas ao estudo da Administração, muitos indivíduos creem que bons questionários são fáceis de criar, e tal crença conduz até mesmo pesquisadores experientes em cometerem erros na criação de questionários. Chagas (2000) explica que em um processo de pesquisa podem acontecer dois tipos de erros. Um está relacionado ao processo de escolha e definição do tamanho da amostra conhecido como erro amostral. O outro, também chamado de erro não-amostral, engloba várias situações para a sua ocorrência, dentre elas a má elaboração dos questionários, os quais apresentam questões tendenciosas ou ambíguas, bem como a escolha e/ou a utilização das escalas de mensuração, no mínimo, inadequadas.

Uma vez que tais erros de pesquisa aconteçam, estes podem levar o pesquisador a acreditar que determinadas variações encontradas nas respostas dos entrevistados são resultantes das diferenças reais dos próprios respondentes em relação ao conceito/item que está sendo medido, quando, de fato, isto ocorre por causa dos erros amostrais e não-amostrais (CHAGAS, 2000).

Neste aspecto, Babbie (1999) nos chama a atenção para o fato de que os pesquisadores não coletam dados, mas criam dados: no momento em que as respostas de várias perguntas são combinadas para a construção de um índice que intenta em explicar certo conceito, o

pesquisador criou um agrupamento e uma hierarquia deste conceito entre os entrevistados. Ampliando tal perspectiva, Laville e Dionne (1999) nos apresentam duas tipologias de dados: (1) *os criados ou engendrados no âmbito da pesquisa*, que são coletados após uma influência deliberada, visando causar uma mudança e; (2) *os existentes*, onde o pesquisador os faz aparecer sem o objetivo de provocar quaisquer mudanças no objeto de estudo.

De todo o caso, os supracitados autores ratificam que o surgimento dos dados em um estudo científico são dependentes do ponto de vista do pesquisador e dos vários instrumentos utilizados que os transformam em informações significativas para a investigação. Assim, caso haja a ocorrência de um erro de pesquisa durante a sua condução – seja ele amostral ou não – o pesquisador pode interpretar equivocadamente certo conceito, levando-o a formular conclusões que refletem uma falsa realidade, principalmente em uma *survey*, porque os participantes sabem nitidamente que seus testemunhos estão sendo coletados.

Para evitar tais falsas interpretações de realidade de um conceito a partir da utilização de questionários enquanto instrumento de coleta de dados, o presente artigo procura analisar os procedimentos de elaboração desta ferramenta, vinculando suas etapas com os conceitos filosóficos que fundamentam o entendimento de Realidade, de modo a verificar se o fato medido, enquanto objeto de estudo das Ciências Humanas, é o fato em si.

2. MAS AFINAL, O QUE É REALIDADE?

Na busca de um significado filosófico padrão, próprio e específico, o conceito de Realidade mostra a maneira de ser das coisas existentes fora da mente humana ou independentes dela. Ou seja, ela define como as coisas realmente são, em contraste à sua simples Aparência, cujo termo descreve como as coisas parecem ser aos olhos de um observador em particular ou a um grupo de observadores. Neste contexto, pode-se dizer que em oposição à Realidade está a Idealidade, cuja definição indica o modo de ser daquilo que está na mente do observador e ainda não foi assimilado ou absorvido pelas coisas (AUDI, 2006; ABBAGNANO, 2007).

Contudo, este conceito de Realidade, ao longo da história da Filosofia, teve que passar por transformações que permitissem um melhor entendimento de sua etimologia (a origem da palavra), epistemologia (a origem, natureza e limites de seu conhecimento) e ontologia (sua razão de ser em geral). Nesta seara, Nicola (2005) apresenta, a seguir, os argumentos de alguns filósofos que se debruçaram para definir a Realidade, que começou com *Heráclito (540-480 a.C.)*, cujo problema estudado concentrava-se na verificação do mundo pela lente da coerência/estabilidade *vs.* a contradição/perene transformação. Também conhecido como o filósofo do devir, ele explicou que nada é permanente na natureza, mas que está numa contínua mudança, num eterno fluir. Assim, os seres, as coisas e os entes, ao mesmo tempo, são e não são, já que existir implica em tornar-se (devir), mudar a atual condição em outra.

Em seguida surge *Parmênides (515-450 a.C.)* com o pensamento de que as características do ser não podem ser encontradas pela experiência ou pela percepção sensível, ou seja, ver, ouvir e escutar não produz certezas, somente crenças e opiniões. Para ele, somente a interpretação racional do mundo, via dedução coerente e lógica do próprio conceito do ser, coisa ou ente, é que permite entender a Realidade da natureza. Sua tese diverge de Heráclito porque a transformação – uma passagem do ser a um não-ser – não é em si pensável: não mais do que ver a escuridão (o não-ser da luz) ou o movimento (como passagem do estar em um lugar a não mais estar). O que é ser, portanto, por definição, perpétuo, duradouro, homogêneo.

Uma vez que as coisas são o que são, *Aristóteles (384-324 a.C.)* verificou o porquê delas existirem daquele modo. Assim surgia o conceito de Finalidade: a existência, para um ser, ente ou coisa, significaria mover-se para um objetivo, permutando-se de potência (aptidão

para se realizar) em ato (aquilo que se faz ou se pode fazer), ainda que esta permutação ocorra por fortuita coincidência. Neste aspecto, a tese de Aristóteles parece harmonizar a proposta de Heráclito – a constante mudança das coisas, seres e entes – com a de Parmênides – as coisas, seres e entes são o que são através da definição lógica e racional das características que as fazem serem daquele modo, tal como a existência das folhas em uma árvore, que serve para proteger o fruto, que este protege a semente, que em conjunto com a água, o solo e o Sol geram uma nova árvore, que possui novas folhas e frutos, reiniciando assim todo o ciclo.

Seguindo na mesma esteira de compreensão da natureza, *Galileu Galilei (1564-1642)* explica que o ato de filosofar implica na descoberta das verdadeiras leis naturais, isto é, na busca de uma relação constante, uniforme e necessária entre fenômenos ou entre causas e efeitos dos fatos da natureza. Além disso, a descoberta de tais leis naturais só seria possível através da matemática e da geometria, sendo estas as linguagens específicas da ciência que permitiriam entender, de fato, a Realidade (NICOLA, 2005).

Ainda nesta lógica, Galileu mostra o conceito de experimento em oposição à experiência: o primeiro procura reduzir a complexidade do mundo real através de sua prática em laboratório, utilizando-se de instrumentos e procedimentos que podem ser repetidos em qualquer lugar e por qualquer pessoa, eliminando assim a qualidade humana do experimentador; Já a experiência advém da observação genérica do meio, alicerçada eminentemente na percepção sensorial, a qual nunca é exatamente repetível e, às vezes, depende da qualidade e da aptidão do sujeito. Assim, Galileu procurou, via o experimento, atender os problemas da percepção sensorial apontados por Parmênides séculos antes.

Por outro lado, uma nova geração de filósofos começava a contestar o *mainstream* da Filosofia posta até então sobre Realidade, a qual dizia que a simples descrição dos mecanismos concretos de um fenômeno seria suficiente para explicá-lo, alicerçando-se apenas na tese da Finalidade defendida por Aristóteles. *Leibniz (1646-1716)* atualizou a tese mecanicista da causa final com o conceito de *sentido* ou *razão suficiente*: além de se ter uma causa final que define o seu propósito e a sua existência, deve haver também um motivo que explique por que o fenômeno aconteceu assim e não de outra maneira. Por exemplo, Leibniz declara que uma primorosa descrição da cicuta definitivamente não explica as razões da morte de Sócrates. Tais reflexões o levaram a elaborar o conceito de *Mônada*, para indicar a unidade de medida que constitui o fundamento último da Realidade, ou seja, o princípio superior que torna viva e operante as leis físicas da natureza.

Condillac (1715-1780), indagando sobre onde e como nasce o conhecimento, resgata a necessidade da experiência vivida pelo indivíduo para a sua formação, outrora rejeitada por Parmênides e Galileu enquanto elemento de percepção da Realidade. Neste aspecto, ele defende que as faculdades humanas superiores – memória e inteligência – exclusivamente nascem e desenvolvem-se baseadas nas sensações recebidas do ambiente a cada momento. Logo, a memória e a inteligência decorrem de processos perceptivos ativos, com um dinamismo interno, no qual o indivíduo, ao sentir-se, passa a ter uma ideia de si mesmo e, ao interagir com o meio, passa a compreendê-lo melhor, mesmo que de forma inconsciente.

Por fim, Nicola (2005) apresenta as ideias de *Hegel (1770-1831)* acerca da Realidade, a qual só poderia existir em conjunto com a racionalidade. Assim, ele procura eliminar os casos fortuitos do mundo, o qual se desdobra progressivamente através de uma espiritualidade racional, expressa inconscientemente na natureza e conscientemente no homem. Nestes termos, a razão não mostraria uma abstração, ideia ou utopia, mas a composição profunda do que é o mundo real. Logo, de um lado, tudo aquilo que é possui uma razão necessária para existir; do outro, tudo o que tem uma razão para ser existe de fato. Para ele, de maneira alguma existe o que comumente se chama caos, fortuna, acaso, acidente, outrora contemplados na tese da Finalidade de Aristóteles.

Além disso, pode-se dizer que Hegel teria lançado os fundamentos do que hoje é chamado de Teoria Sistêmica e de Teoria da Complexidade, ao afirmar que nenhum indivíduo tem valor em si, mas somente como componente de um grupo, onde cada parte se tornaria compreensível a partir da totalidade. Dessa maneira, a real compreensão do ambiente se dá através da inserção de cada objeto no contexto a que se pertence como parte necessária, mostrando ser uma abordagem alternativa à proposta do experimento de Galileu enquanto método de interpretação da natureza.

Este percurso histórico sobre o desenvolvimento do conceito de Realidade permite também fazer a indagação sobre o que é o Realismo. Enquanto que a Realidade é um conceito, o Realismo, para os fins desta reflexão, é uma atitude que se restringe aos fatos tais como eles são, sem intentar em sobrepor-lhes interpretações que os falseiem ou sem almejar sucumbi-los através dos próprios anseios do indivíduo (MORA, 2001).

Dentre as diversas categorias que subdividem o Realismo, uma merece destaque para os propósitos deste estudo, que é o Realismo Científico, cuja premissa é que o tópico da pesquisa e teorias científicas acontece independentemente do conhecimento do indivíduo sobre elas, e que o objetivo da ciência é justamente a descrição e a explicação das características percebíveis e não percebíveis do mundo. Esta é a perspectiva empregada pelas ciências naturais, porque oferece uma explicação melhor de seu sucesso, tal como advogam os pais do pensamento positivista (AUDI, 2006).

Entretanto, existe outra perspectiva de apreensão da realidade oposta ao Realismo Científico chamada de Construtivismo Social, a qual afirma que o conhecimento de uma área é resultado das práticas do indivíduo e das instituições sociais, ou via intercâmbios e negociações entre grupos sociais importantes. *Lato Sensu*, defende que são os fatores sociais que afeioam as interpretações do mundo; *Strictu Sensu*, argumenta que o mundo, ou uma parte expressiva dele, é de alguma forma composto por teorias, práticas e instituições. Seus adeptos transitam entre estas duas vertentes, insistindo em que o mundo somente é acessível ao indivíduo através de suas interpretações, e que a ideia de uma realidade independente é, na melhor das hipóteses, uma abstração de inferior importância e, na pior das hipóteses, incoerente (AUDI, 2006).

Neste escopo, Berger e Luckmann (2007) procuram esclarecer a Realidade através de uma análise sociológica da vida cotidiana, principalmente sobre o conhecimento que rege o comportamento da vida diária, tal como ele é acessível ao senso comum dos sujeitos na sociedade. Isto porque a vida cotidiana delinea-se como uma realidade interpretada pelas pessoas e dotada de sentido subjetivo para elas, na medida em que se forma um mundo coeso e originado no pensamento e na ação destas, sendo por elas afirmada como real.

A vida cotidiana é considerada, dentre as múltiplas realidades conscientes do mundo, a realidade por excelência, porque nela a tensão da consciência alcança o máximo, ou seja, a elevada percepção imediata do indivíduo acerca da própria existência e das coisas em geral, no qual o ato de apreendê-la se torna normal. A linguagem utilizada na vida cotidiana sempre fornece as necessárias objetivações e produz a ordem em que estas adquirem sentido e na qual a vida cotidiana ganha significado para o sujeito. Portanto, a linguagem determina as coordenadas do indivíduo na sociedade e enche esta vida de objetos repletos de significação.

Ao comparar as perspectivas do Realismo Científico e do Construtivismo Social, percebe-se que o primeiro apresenta certas limitações quando empregado para a compreensão da Realidade no âmbito das Ciências Humanas. Laville e Dionne (1999) explicam que o grau de complexidade dos fatos humanos é maior do que os fatos da natureza, e que o experimento nem sempre consegue distinguir com clareza as inter-relações entre os fatores que permitem explicar um fenômeno social, principalmente porque o objeto de estudo – o ser humano – é capaz de agir e reagir, o que desmonta a ideia isolacionista e passiva entre o pesquisador e os fatos sociais investigados.

Contudo, é importante informar que esta via alternativa ao Realismo Científico, por mais que os pesquisadores construam um saber com atenção e rigor metodológico, o resultado da medida da realidade pode variar, justamente por causa de interação observador-fenômeno social. Neste aspecto, o resultado desta medida poderá, no máximo, apontar tendências ou teorias gerais que possam se aplicar aos casos semelhantes e que produzirá, na melhor das hipóteses, uma realidade relativa e provisória (LAVILLE e DIONNE, 1999).

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS SOBRE A CRIAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS

Uma vez que o pesquisador decide realizar uma *survey* para interpretar determinado fenômeno social, o ponto de partida primordial para a elaboração de um questionário efetivo se dá pela determinação do problema da pesquisa. Isto é importante porque uma vez que o pesquisador tem esta clareza, as questões elaboradas para o instrumento estarão alinhadas com o propósito do estudo, que por sua vez conduzirá para a explicitação do conceito a ser investigado, ou seja, a sua razão de ser (OPPENHEIM, 2000; HAIR JR. *et al.*, 2005). Assim, o pesquisador pode escrever adequadamente as suas indagações para coletar, de fato, as respostas que esclarecerão os aspectos da realidade procurada.

Dada a definição do objetivo da pesquisa, é mister que a população-alvo seja devidamente especificada, já que, a depender do alcance e da profundidade do estudo, vários tipos de amostras podem ser selecionados. Este é um elemento crucial porque o questionário, para funcionar enquanto instrumento de coleta de dados, depende do testemunho dos indivíduos que participarão da investigação. E é aí que reside um de seus pontos fracos: os sujeitos escolhidos devem possuir a capacidade e a disposição para responder o instrumento (COOPER e SCHINDLER, 2003). Por capacidade define-se que o participante consegue entender as perguntas e tem potencial conhecimento para respondê-las. E a disposição está ligada à vontade dos sujeitos em cooperar com o andamento da pesquisa.

Nesta relação entre pesquisador-pesquisado, Günther (2003) nos chama a atenção de que o primeiro não tem qualquer poder sobre o segundo, necessitando assim o pesquisador realizar um exercício de convencimento para com o respondente, explicando-lhe que é interessante e relevante participar do estudo. Logo, ele elenca alguns enfoques importantes do contexto social e cultural que surgem da interação pergunta-resposta e que devem ser levados em consideração durante a criação do questionário, tais como:

- **Background cultural.** Até que ponto é tolerado ser indagado por um desconhecido a respeito de assuntos pessoais? Quais assuntos são entendidos como ‘públicos’ ou ‘privados’? Isto deve ser considerado com parcimônia e cortesia – senso de obrigação de agradar o outro – e, enfim, levar tal intercâmbio a sério, provendo respostas reais;
- **Background do pesquisador.** Aqui entram as importâncias da imagem e predisposição do pesquisador, inclusive a imagem da instituição à qual pertence; a distância social e cultural pesquisador/instituição e respondente; as vantagens do assunto para o respondente e os vieses causados pelo binômio pesquisador/instituição;
- **Contexto da pesquisa.** Além do espaço físico e social no qual a investigação será realizada, a importância e a sensibilidade temática notadamente influenciarão sobre a propensão do respondente em participar da pesquisa. Soma-se a isto a relevância cultural e os elementos de atratividade do tema. Assim, a capacidade de aprofundamento do instrumento é necessária para a obtenção de dados válidos, desde que tenha a dimensão e o formato adequados.
- **Background do respondente.** Deve-se avaliar inicialmente a distância entre opinião pública e particular. O foco é na opinião do participante, e não de outros. Vinculada a este ponto está o caso do respondente que se intitula capaz de opinar sobre qualquer assunto. Ainda que uma participação em pesquisas anteriores do entrevistado seja

desejável, tal experiência não é recomendável quando se investiga um mesmo assunto. Mas quando a participação for nova, não se deve insistir se ele se mostrar desinteressado.

O próximo passo na elaboração do questionário visa a definição do conteúdo, estrutura e aparência. Uma vez que estes aspectos sejam desenvolvidos apropriadamente, o instrumento de coleta de dados terá uma alta taxa de resposta e um mínimo de erro no seu preenchimento, bem como eles ajudam a especificar o tipo de análise de dados a ser utilizada (HAIR JR. *et al.*, 2005). Em relação ao conteúdo, os conceitos ou constructos a serem estudados aparecem inicialmente para o pesquisador como ideias gerais, sem uma definição precisa de sentido. Neste estágio, tais conceitos contêm uma “riqueza de significado” porque combinam uma série de elementos que resumem um fenômeno complexo. Para fins operacionais da pesquisa, tais constructos precisam ser transformados numa medida composta – um índice ou uma escala – de modo que estes consigam fazer medições úteis das repostas dos participantes e assim representar adequadamente o conceito investigado (BABBIE, 1999).

A respeito da estrutura, Günther (2003) explica que quando esta é bem trabalhada, ela pode contribuir para diminuir substancialmente o esforço físico/mental do respondente, bem como garantir que todos os temas de interesse do pesquisador sejam versados numa ordem que indique uma ‘conversa com o objetivo’, mantendo-se o interesse do participante em prosseguir com o instrumento. Esta atenção quanto à estrutura busca a otimização dos processos cognitivos envolvidos pelo indivíduo durante a resposta das questões.

Primeiro, o sujeito interpreta a questão e deduz sua intenção. Em seguida, ele procura em sua memória informações relevantes e as que veem à mente são agrupadas em um simples julgamento. Por fim, ele traduz este julgamento em uma resposta, escolhendo uma das alternativas apresentadas pela questão. Cada um desses passos pode ser bem complexo, envolvendo um considerável trabalho cognitivo que deve ser justificado por um motivo que encorajem os respondentes a fazerem tal tarefa, de modo a evitar que eles respondam as questões de maneira superficial ou com baixo esforço de interpretação, o que falsearia a sua percepção acerca do conceito investigado (KROSNICK e PRESSER, 2010).

E quanto à aparência, esta visa tornar o questionário esteticamente atraente, capaz de produzir possíveis participantes em atuais respondentes (HILL e HILL, 1998; CHAGAS, 2000). Logo, é necessário estabelecer uma relação entre a clareza do *layout* escolhido e o tamanho planejado para o instrumento: um questionário muito extenso influencia negativamente na motivação dos respondentes em participar da pesquisa, bem como não é normal os mesmos se predisporem a responder um questionário que não é explícito nas suas indagações. Além disso, a beleza – enquanto um tipo especial de propriedade estética – é a habilidade que um objeto tem de causar todo um tipo especial de experiência prazerosa (AUDI, 2006), o que a torna elemento indispensável para a atratividade do questionário.

Conforme a própria nomenclatura sugere, o questionário obtém as informações dos sujeitos através da formulação de perguntas, cuja tipologia e a ordem em que aparecem no instrumento são determinantes para seu sucesso. Nos parágrafos a seguir, são apresentados os procedimentos recomendados para a elaboração de questionários efetivos, sintetizando o pensamento defendido por alguns autores que versam sobre esta temática (VER SCHUMAN e PRESSER, 1996; HILL e HILL, 1998; BABBIE, 1999; CHAGAS, 2000; OPPENHEIM, 2000; COOPER e SCHINDLER, 2003; GÜNTHER, 2003, BRADBURN, WANSINK e SUDMAN, 2004; HAIR JR. *et al.*, 2005; KROSNICK e PRESSER, 2010), onde os tópicos particulares, quando necessário, serão citados especificamente.

De maneira geral, dois tipos de perguntas são empregados em questionários: *as fechadas*, onde o participante pode escolher uma dentre um número específico de alternativas, e *as abertas*, as quais oferecem ao indivíduo plena liberdade para responder com suas próprias palavras. Contudo, é importante mostrar, para fins de reflexão destas definições, a crítica de

Sommer e Sommer, descrita por Günther (2003), quanto à *plena liberdade* de resposta dada pelas perguntas abertas, no qual eles a consideram uma falácia: as perguntas fechadas têm mais respeito à opinião dos participantes porque elas os deixam classificar as suas respostas, enquanto que nas perguntas abertas, no final, este papel cabe ao pesquisador. Para ilustração, a Figura 1 mostra um quadro de referência acerca do uso de perguntas abertas e fechadas, informando suas vantagens, desvantagens e utilização no questionário.

Tipo de pergunta	Vantagens	Desvantagens	Como utilizar
ABERTA	Estimula a cooperação; avalia melhor as atitudes; é útil na descontração do respondente; tem menor poder de influência; exige menor tempo de elaboração; captura comentários relevantes; é fácil de perguntar.	Dá margem a vieses e parcialidade do pesquisador; tem grande dificuldade de codificação; são menos objetivas; são mais onerosas; sua análise é demorada; falta de padrão na redação dos respondentes.	Em estudos iniciais (<i>pilot study</i>), devido a limitações na literatura; Na aquisição de dados qualitativos; No auxílio do pesquisador quando seu tempo e/ou <i>skill</i> são limitados.
FECHADA	Facilita o processo de aplicação e análise; facilita e agiliza o ato de responder; diminui a possibilidade de erros; pode ser dicotômica ou múltipla escolha; menor risco de parcialidade do pesquisador; são objetivas e codificadas; permite o uso de análises estatísticas.	Exige muito cuidado e tempo de preparação das opções de respostas; forte viés nas respostas oferecidas se uma opção for esquecida; falta de expressividade e de espontaneidade do sujeito; perda da riqueza da informação; induz a conclusões simplistas.	Quando o pesquisador conhece muito bem a natureza das variáveis relevantes; Na obtenção de dados quantitativos; Quando o pesquisador quer utilizar um conjunto de perguntas para criar uma nova variável.

FIGURA 1. Características gerais de perguntas abertas e fechadas.

Caso seja decidido pela formulação de perguntas fechadas, exemplos de construção, validação e aplicação de índices e escalas podem ser encontrados em Babbie (1999, p.213-244), Günther (2003) e Aaker, Kumar e Day (2004, p.287-317).

Uma vez que são decididos os tipos de questão a serem utilizados, é importante desenhar uma estrutura preliminar do questionário, seguindo três princípios. O primeiro é que os conjuntos temáticos dos itens a serem perguntados devem dirigir-se do mais geral para o mais específico, do menos delicado para o mais delicado, através da abordagem conhecida como funil. O segundo é que as perguntas devem seguir uma ordem lógica, ordenando-se no instrumento através de um fluxograma ou uma árvore de decisão. E o terceiro princípio indica que itens tratando de uma mesma temática devem permanecer juntos, sendo apresentados por uma introdução que ajude o participante a se concentrar na temática abordada.

Os dois princípios iniciais demonstram o *efeito do ordenamento serial*, que visa afetar positivamente a motivação do respondente, desenvolver seu aprendizado em responder o instrumento e minimizar a sua fadiga durante a aplicação do questionário. O terceiro princípio mostra o *efeito do ordenamento semântico*, que facilita o processamento cognitivo do respondente de recuperar informações de sua memória mais facilmente (KROSNICK e PRESSER, 2010). Nestes termos, a estrutura preliminar é uma sequência de três grupos de perguntas: as iniciais ou de abertura, as sobre o tópico da pesquisa e as de classificação.

As perguntas de abertura procuram instituir contato com o respondente, almejando sua atenção e estimulando seu interesse pelo assunto. Tais questões devem ser simples, fáceis de responder e relevantes para a temática que está sendo investigada. Às vezes as perguntas de abertura podem aparecer como questões de *triagem* ou de *filtragem*, cujo objetivo é garantir que os participantes selecionados para a pesquisa acatam os parâmetros da população-alvo, ou como *questões de encaminhamento*, que direcionam os participantes para a seção apropriada do questionário, assegurando que ele não responda perguntas desnecessárias.

As perguntas sobre o tópico da pesquisa tentam obter informações sobre tendências, atitudes, motivações, intenções, expectativas, opiniões etc. do respondente em relação ao tema estudado, cujas questões são agrupadas em seções, de modo a facilitar as respostas, manter o interesse e evitar possíveis confusões como já comentado anteriormente, bem como seguir a abordagem tipo funil. Além disso, tais perguntas podem surgir como *questões de ramificação*, as quais orientam os indivíduos a responderem corretamente as perguntas e na ordem apropriada, pulando questões irrelevantes ou esclarecendo com detalhes uma resposta específica.

E por fim, as perguntas de classificação, referentes a variáveis demográficas e socioeconômicas que podem selecionar os respondentes em grupos, categorias ou *clusters*, devem ser colocadas no final do questionário, principalmente por causa da natureza pessoal destas informações: idade, renda, escolaridade etc. A estratégia de pô-las no final é procurar aumentar a taxa de resposta e diminuir os erros de preenchimento das demais questões, bem como aqui também se pode aplicar a abordagem do tipo funil.

Sobre os aspectos de preparação e apresentação de boas questões, Oppenheim (2000) alerta para os riscos de vieses, distorções e da falibilidade do processo de pesquisa interna do próprio respondente, causados quando o desenho e a escrita da pergunta são falhos. No intuito de evitar tais problemas, algumas orientações são apresentadas: usar linguagem simples; ser breve; evitar ambiguidade; evitar questões dominantes; evitar questões múltiplas; atentar-se com a ordem das questões e com os efeitos do contexto; conferir o *layout* do questionário e escrever as suas instruções claras (HAIR JR. *et al.*, 2005; KROSNICK e PRESSER, 2010).

Uma vez que este instrumento esteja confeccionado, é consenso entre os autores citados neste capítulo que nenhum questionário deve ser aplicado sem que se analise a verossímil precisão e coesão das respostas obtidas. Assim, ele deve ser testado e refinado sob as condições do mundo real, através da realização de um *pré-teste*. Neste sentido, Bradburn, Wansink e Sudman (2004) explicam que, pelo menos, se realize um pré-teste com 10 ou 12 colegas/pares ou com uma amostra da população-alvo que se deseja estudar (não mais que 30), no intuito de verificar se o questionário está coletando os dados que a pesquisa necessita e se ele é convenientemente claro para os respondentes preenchê-lo.

Dado o retorno dos questionários do pré-teste, Chagas (2000) chama a atenção para alguns sinais que podem indicar falhas no instrumento que o pesquisador deve observar para posterior correção, como a ausência na ordem das respostas, respostas ‘tudo – nada’, grande proporção de respostas do ‘tipo não sei’ ou ‘não compreendo’, grande número de comentários adicionais, variação substancial das respostas quando se muda a ordem das questões e a alta proporção de respostas recusadas.

Em conjunto com o pré-teste, Creswell (2010) aponta que também sejam feitas as aferições de *validade* e de *confiabilidade* do instrumento. Por validade, entende-se a capacidade de colher medições significativas e úteis das pontuações conseguidas pelo instrumento. São três os tipos de validade que se pode utilizar: (1) a de conteúdo – se os itens medem o conteúdo que foi destinado a medir; (2) a preditiva – se as pontuações presumem uma medida de critério ou se correlacionam com outros resultados; e (3) a de constructo – se os itens medem conceitos hipotéticos. E a confiabilidade é entendida como a existência de medidas de consistência interna e de correlações teste – reteste: se os resultados são estáveis ao longo do tempo, dada uma reaplicação do questionário.

Por fim, chegando o momento de aplicação do questionário, Bradburn, Wansink e Sudman (2004, p.312-313) apresentam uma tabela que ilustra cinco formas de se utilizar um questionário: pelo computador, via papel, via *Personal Digital Assistant* (PDA), por telefone e via Internet. Tal tabela mostra as vantagens e desvantagens de cada maneira de se administrar um questionário, a partir de nove dimensões: arquivamento, conclusão pré-campo, programação, saltos, instruções de preenchimento, habilidades do entrevistador, custos de

aplicação, espaços brancos e coleta dos dados. Cabe ao pesquisador escolher a melhor forma de aplicação dos questionários que permita alcançar, da melhor maneira possível, os objetivos propostos pela pesquisa quanto aos conceitos investigados e à população-alvo abrangida.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS: O QUESTIONÁRIO APREENDE QUE REALIDADE?

Este texto procurou fazer uma reflexão teórica acerca da efetividade do questionário enquanto instrumento de apreensão (i.e. simples operação pela qual se concebe uma ideia) da Realidade. Uma vez que ele é o instrumento adequado na maioria das pesquisas de levantamento (ou *surveys*) quantitativas, é importante que seu processo de construção esteja fundamentado nos objetivos da pesquisa a ser desenvolvida, ou seja, nos conceitos a serem estudados e na população-alvo que será atendida com os resultados encontrados. Do contrário, as variações descobertas nas respostas dos participantes serão apenas reflexos da ocorrência de erros de planejamento/execução do estudo, sejam eles amostrais ou não, ao invés de serem as diferenças reais dos próprios indivíduos quanto ao conceito que está sendo mensurado. De acordo com Babbie (1999), a meta é sempre medir tais conceitos de tal maneira que nos ajude a entender o mundo que nos cerca. Em outras palavras, compreender a vida cotidiana.

Neste sentido, inicialmente foi feito um levantamento teórico sobre o significado da palavra Realidade, no qual foram encontradas duas perspectivas sobre sua definição. Sob o ponto de vista naturalista, a Realidade é concebida como a maneira de ser das coisas independente de quaisquer interpretações humanas, cujo pensamento vai desde Heráclito até Galileu Galilei, chegando aos dias atuais pela égide do Realismo Científico. Sob o ponto de vista humanista, a Realidade, além de expressar a finalidade existencial das coisas lhe atribui um sentido, de modo que a mente humana possa interpretar as relações existentes entre elas. Tal pensamento vai desde as ideias de Leibniz até Hegel, e continua sendo estudado atualmente pelos teóricos do Construtivismo Social. Além disso, foi realizada uma pesquisa acerca dos procedimentos metodológicos efetivos que permitem construir um questionário que não incorra em erros não-amostrais, como implicar elementos tendenciosos, ambíguos ou mal esclarecidos na formulação das perguntas que responderão os conceitos e itens pesquisados, ou aplicar o instrumento na população-alvo sem realizar os devidos testes.

Uma vez que o questionário é criado eminentemente para se obter o testemunho de seus respondentes sobre determinada temática, dificilmente ele apreenderá uma Realidade descolada de uma possível interpretação do fato estudado, tal como prega o Realismo Científico, por mais metodologicamente correta esteja a sua construção e aplicação. Até porque o dado por ele coletado está ‘contaminado’ pelas visões de mundo do sujeito que o respondeu, como versa o Construtivismo Social. Em Ciências Humanas isto é bastante evidente porque seu objeto de estudo sempre é uma ideia pré-concebida da Realidade. O que o cientista da área de humanas faz é verificar se tal ideia acontece de fato na vida cotidiana, ou se não passa de uma simples aparência, de um ideal que ainda não foi absorvido ou assimilado pelas coisas do dia-a-dia. Mas uma vez, a grande preocupação que o pesquisador das Ciências Humanas deve ter é criar um instrumento de coleta de dados que não distorça a real percepção que os participantes têm de determinada temática investigada, já que eles são também agentes ativos do estudo conduzido.

Como considerações para estudos futuros, é sugerido aqui, por exemplo, a realização de um levantamento acerca das pesquisas feitas em Administração no Brasil que utilizaram o questionário como instrumento de coleta de dados (podendo ser segmentado por área de estudo), cujo problema de pesquisa seria investigar se os procedimentos metodológicos aqui descritos para a sua confecção foram seguidos, de modo a evidenciar se a Realidade medida por estes pesquisadores, ainda que relativa, corresponde ao cotidiano do contexto analisado, ou se não sugere apenas uma Idealidade por eles desejada para os fatos reais.

REFERÊNCIAS

- AAKER, D.; KUMAR, V.; DAY, G.** Pesquisa de marketing. 2. ed. São Paulo, Atlas, 2004.
- ABBAGNANO, N.** Dicionário de filosofia. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- AUDI, R.** Dicionário de filosofia de Cambridge. São Paulo: Paulus, 2006.
- BABBIE, E.** Métodos de pesquisa de survey. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T.** A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento. 27 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.
- BRADBURN, N. M.; WANSINK, B.; SUDMAN, S.** Asking questions: the definitive guide to questionnaire design. Rev. ed. San Francisco: Jossey - Bass, 2004.
- CHAGAS, A. T. R.** O questionário na pesquisa científica. *Administração On Line*, São Paulo, v. 1, n. 1, jan. fev. mar. 2000. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.htm>. Acesso em: 22 set. 2011.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S.** Métodos de pesquisa em administração. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- CRESWELL, J. W.** Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- GÜNTHER, H.** Como elaborar um questionário. *Planejamento de pesquisa nas Ciências Sociais (Série)*, n. 1, Brasília, 2003. Disponível em: <<http://www.psi-ambiental.net/pdf/01Questionario.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2011.
- HAIR JR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P.** Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HILL, M. M.; HILL, A.** A construção de um questionário. Lisboa: Dinâmia, 1998. (Dinâmia Working Paper, 1998/11). Disponível em: <<http://repositorio.iscte.pt/handle/10071/469>>. Acesso em: 22 set. 2011.
- KROSNICK, J. A.; PRESSER, S.** Question and questionnaire design. In.: MARDSEN, P. V.; WRIGHT, J. D. Handbook of survey research. 2. ed. Bingley: Emerald, 2010. p. 263-314.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J.** A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Editora Artes Médicas Sul Ltda.; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.
- MORA, J. F.** Dicionário de filosofia. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.
- NICOLA, U.** Antologia ilustrada de filosofia: das origens à idade moderna. São Paulo: Globo, 2005.
- OPPENHEIM, A. N.** Questionnaire design, interviewing and attitude measurement. London: Continuum, 2000.
- SCHUMAN, H.; PRESSER, S.** Questions and answers in attitude surveys: experiments on question form, wording and context. Thousand Oaks: Sage publications, 1996.