

OBEGEF – Observatório de Economia e Gestão de Fraude

WORKING PAPERS

#30

Técnicas de Entrevista



António João Maia



OBEGEF
Observatório de Economia
e Gestão de Fraude

>> FICHA TÉCNICA**TÉCNICAS DE ENTREVISTA**

WORKING PAPERS Nº 30 / 2013

OBEGEF – Observatório de Economia e Gestão de Fraude

Autores: António João Maia¹

Editor: Edições Húmus

1ª Edição: Outubro de 2009

ISBN: 978-989-755-004-1

Localização web: <http://www.gestaodefraude.eu>

Preço: gratuito na edição electrónica, acesso por download.

Solicitação ao leitor: Transmita-nos a sua opinião sobre este trabalho.

©: É permitida a cópia de partes deste documento, sem qualquer modificação, para utilização individual. A reprodução de partes do seu conteúdo é permitida exclusivamente em documentos científicos, com indicação expressa da fonte.

Não é permitida qualquer utilização comercial. Não é permitida a sua disponibilização através de rede electrónica ou qualquer forma de partilha electrónica.

Em caso de dúvida ou pedido de autorização, contactar directamente o OBEGEF (obegef@fep.up.pt).

©: Permission to copy parts of this document, without modification, for individual use. The reproduction of parts of the text only is permitted in scientific papers, with bibliographic information of the source. No commercial use is allowed. Not allowed put it in any network or in any form of electronic sharing. In case of doubt or request authorization, contact directly the OBEGEF (obegef@fep.up.pt).

¹ maia.o.antonio@gmail.com

>> ÍNDICE

Nota introdutória	5
1. A entrevista como processo de comunicação humana	6
2. Cuidados próprios da entrevista realizada em contexto de esclarecimento de um quadro factual	11
3. A elaboração do relatório da entrevista (auto)	23
4. Um modelo estratégico para realização de uma entrevista	24
5. Conclusão	27
Bibliografia	28

>> **RESUMO**

O texto que se segue é o resultado de uma reflexão feita ao longo de mais de vinte anos de experiência na condução de centenas de entrevistas, no desenvolvimento de processos de investigação e prevenção criminal, especialmente nas áreas da fraude, da corrupção e de outros crimes com eles relacionados. Resulta igualmente de algumas leituras de literatura sobre a temática da comunicação. Inserimos essas referências bibliográficas no final do texto. O documento visa identificar, descrever e caracterizar os principais fatores que estão presentes nos contextos de entrevistas com suspeitos, testemunhas e outras pessoas envolvidas, direta ou indiretamente, no contexto factual a esclarecer. O conhecimento e a gestão desses fatores pode ser crucial para qualquer investigador, para melhorar a qualidade da informação a colher através das entrevistas. Por outro lado, os mesmos fatores podem também ser utilizados pelo investigador para desenvolver possíveis estratégias de abordagem e realização destas entrevistas.

>> **ABSTRACT**

The following text is the result of a reflection made over more than twenty years of experience in the conduction hundreds of interviews in the performance of investigation and crime prevention, especially in areas of fraud, corruption and other related crimes. It results also from some complementary readings made from literature about the topic of communication. In the end of the text it will be possible to find these bibliographic references. The document seeks to identify, describe and characterize the major factors that are present in the contexts of interviews of suspects, witnesses and other people involved, directly or indirectly, in the factual context which has the be clarified. The knowledge and management of these factors may be crucial for any investigator to improve the quality of information collected from interviews. On the other hand, the same factors may also be used by the investigator to develop possible strategies to approach and realize these interviews.

>> NOTA INTRODUTÓRIA

Uma das principais capacidades do ser humano, que o distingue das demais espécies animais, reside precisamente na capacidade de produzir e partilhar símbolos, e de comunicar através deles.

Partindo daquele pressuposto e considerando que uma entrevista, independentemente dos objectivos que se pretendam alcançar através dela, é um acto de comunicação interpessoal “*face-a-face*”, as técnicas e estratégias a utilizar no seu desenrolar derivam necessariamente dos diversos aspectos que caracterizam os processos de comunicação e interacção humana.

É por esta razão que qualquer estratégia e técnica de entrevista terá necessariamente que resultar de uma reflexão crítica em torno dos diversos aspectos que caracterizam os contextos e as dinâmicas próprias dos actos comunicacionais, no sentido de identificar as melhores ou as mais ajustadas soluções estratégicas a adoptar quando o entrevistador tem de levar por diante uma entrevista com o objectivo de procurar informação, que está na posse do sujeito a entrevistar, e a cujo acesso e conhecimento é determinante para o entrevistador realizar convenientemente o seu trabalho de cabal esclarecimento de um quadro factual que à partida desconhece.

Ao longo das próximas linhas procuraremos apresentar uma reflexão sobre aqueles que parecem ser os aspectos mais relevantes do processo comunicacional “*face-a-face*”, que um entrevistador deve ter em consideração sempre que tenha necessidade de entrevistar alguém que esteja na posse de informação relativa a um determinado conjunto de factos que importe esclarecer.

>> 1 – A ENTREVISTA COMO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO HUMANA

1 – A Comunicação Humana

Os processos de Comunicação têm uma natureza dinâmica:

- Recolha de Informação;
- Cedência de Informação;
- Motivação (motor da dinâmica);

} Troca de Informação

Em qualquer acto comunicacional, a quantidade e qualidade da informação trocada depende, de entre outros factores (Envolvente), da motivação que os diversos intervenientes nele depositem

Quadro nº 1

Um primeiro aspecto que importa reter relativamente aos processo de comunicação humana, prende-se com a sua natureza dinâmica, no sentido de o discurso apresentado pelos intervenientes se ir desenrolando em torno de determinadas ideias ou noções.

Neste sentido, pode falar-se de uma permanente troca de informação entre todos os intervenientes na entrevista, uma vez que à medida que a entrevista vai decorrendo todos os intervenientes vão cedendo e recolhendo, de todos os outros, informação acerca de quem são e sobretudo do que sabem acerca dos diversos tópicos que vão sendo abordados. Relativamente a este primeiro aspecto importa que o entrevistador defina claramente e não esqueça nunca qual o limite da informação, de que seja já conhecedor relativamente aos factos que procura esclarecer, que pode ir adiantando ao(s) seu(s) entrevistado(s) relativamente aos tópicos que com eles vai abordando. Este aspecto vai-se tornando cada vez mais pertinente à medida que o processo de esclarecimento do quadro factual vai avançando, uma vez que o entrevistador vai gradualmente conhecendo mais pormenores do seu enredo, e nessa medida deve tomar cuidados uma vez que estará sempre em posição de inferioridade face aos seus entrevistados, na medida em que eles são conhecedores dos factos na integra (porque os vivenciaram ou presenciaram) e o entrevistador apenas

é conhecedor de algumas partes deles e em resultado do que foi apurando por terceiros (os sujeitos que entrevistou anteriormente) e por um ou outro elemento objectivo (documentos e indícios recolhidos posteriormente no local onde os factos ocorreram).

Importa ainda ter em consideração que este processo de troca de informação apenas subsiste enquanto todos os intervenientes se encontrarem motivados (disponíveis) para a comunicação. Adiante haveremos de verificar que o grau de motivação do entrevistado pode ser incrementado pelo entrevistador, e que este deve pelo menos encontrar e colocar em prática estratégias que tendam a consubstanciar-se como factor de incremento do grau de motivação do entrevistado, embora, como se saiba, não exista à partida garantia nenhuma de que o venha a conseguir.

Para lá da motivação que cada um dos intervenientes coloca no acto comunicacional e que o entrevistador consegue incrementar no entrevistado, importa ainda verificar que a quantidade e sobretudo a qualidade da informação que o entrevistador irá colher depende muito dos aspectos caracterizadores da envolvente que contextualiza a própria entrevista. Abordaremos estes aspectos da envolvente a propósito do quadro 3.

2 – A Comunicação Humana em contexto de Entrevista de Investigação de actos ilícitos

A Entrevista em contextos de Investigação de um ilícito é um processo de comunicação humana:

- **Direccionado;**
- **Investigador deve estar motivado;**
- **Investigador tem a função de motivar o entrevistado;**
- **Investigador deve clarificar sempre o sentido da mensagem;**

Quadro nº 2

Consideramos que a entrevista realizada em contextos de esclarecimento de um determinado quadro factual (ilícito ou menos claro) é um processo de comunicação humana, “*face-a-face*”, direccionado, na medida em que pelo menos o entrevistador tem um determinado objectivo específico (recolher informação acerca do quadro factual que procura esclarecer), devendo encontrar-se com elevados índices de motivação (na sequência do que se

disse anteriormente, revela-se muito difícil, para não dizer mesmo impossível, incrementar, ou pelo menos manter os índices de motivação de um entrevistado, se o próprio entrevistador não se encontrar ele próprio devidamente motivado na entrevista que realiza), e procurando clarificar o sentido da mensagem, sempre que se aperceba de que os termos que utiliza não estão a ser percebidos pelo entrevistado (o entrevistador deve reformular as suas questões utilizando outros termos linguísticos mais ao alcance do entrevistado), ou sempre que não perceba os termos ou o sentido da mensagem do entrevistado (questionando-o directamente para repetir a informação que acabou de receber, ou pedindo mesmos para esclarecer os aspectos que não entende – como é por exemplo o caso da utilização de terminologia técnica própria de determinadas profissões, que aqueles que são exteriores a tal contexto profissional desconhecem ou pelo menos não dominam).

3 – Variáveis que devem ser Consideradas

- Espaço (local onde se realiza a Entrevista);
- Percepções / Estereótipos;
- Clarificação do Discurso – Mensagem;
- Competências Interpessoais do Investigador / Entrevistador;
- Cuidados que o Investigador deve ter para potenciar a probabilidade de obter sucesso na realização de uma Entrevista;

Quadro nº 3

Façamos agora uma referência às principais variáveis contextualizadores de uma entrevista.

Primeiramente importa que o entrevistador, se tiver essa possibilidade, proceda a uma preparação / ajuste prévio do local onde irá realizar a entrevista. Todos facilmente concordarão que não é indiferente a realização de uma mesma entrevista em locais diversos, por exemplo numa praia, num café, na casa do entrevistado com toda a sua família interessada no desenvolvimento da entrevista, numa sala com colegas de trabalho, num automóvel, ou numa sala sem mais ninguém. Dos exemplos apontados, a última situação parece ser, assim em abstracto, a solução mais ajustada para a realização de uma entrevista. Esta sala, precisamente porque não tem outras pessoas para lá

dos intervenientes na entrevista, parece ser de entre todos os exemplos apontados aquele que melhor servirá os intentos do entrevistador, uma vez que será de entre todas as situações apontadas a que menor potencial apresenta para distração do entrevistado e também do entrevistador. Porém, muitas vezes esta solução não é viável. Nestes casos o entrevistador terá de procurar realizar a entrevista no local e nas condições que melhor sirvam os seus objectivos, designadamente de se sentir minimamente confortável e de garantir o mais possível a inexistência dos denominados ruídos na comunicação (factos que contribuam de forma mais ou menos permanente para a instabilização e desconcentração tanto do entrevistado como do entrevistador), uma vez que estes efeitos traduzem-se necessariamente numa redução dos índices de motivação de ambos (o que por vezes vem em claro benefício da estratégia do entrevistado).

Um outro aspecto a considerar relaciona-se com as percepções e os estereótipos, sempre presentes nestes contextos de interacção face-a-face. Na esmagadora maioria das entrevistas, o entrevistador e o entrevistado estão a cruzar-se um com o outro pela primeira vez nas suas vidas e nessa media, inconscientemente, recorrem aos estereótipos – cada um deles avalia o outro a partir de alguns sinais que “vêem” nele por associação a experiências anteriores por que passaram – para se relacionarem entre si. Por vezes este estereótipo pode conter traços de alguma desconfiança ou mesmo negativos sobre o outro e, nesta medida, acaba por consubstanciar-se numa barreira à comunicação, uma vez que tudo o que cada um dos intervenientes diga ou fizer irá ser sempre interpretado em função de tal percepção. Relativamente a este particular e uma vez que não é possível alterar-se este processo junto do entrevistado, exige-se ao entrevistador que faça um esforço para rapidamente ultrapassar este efeito negativo provocado pelo estereótipo, para passar a “ver” apenas e só a pessoa do entrevistado que tem diante de si. Só a partir deste esforço é possível estar em condições para avaliar de forma objectiva a informação que será fornecida pelo entrevistado.

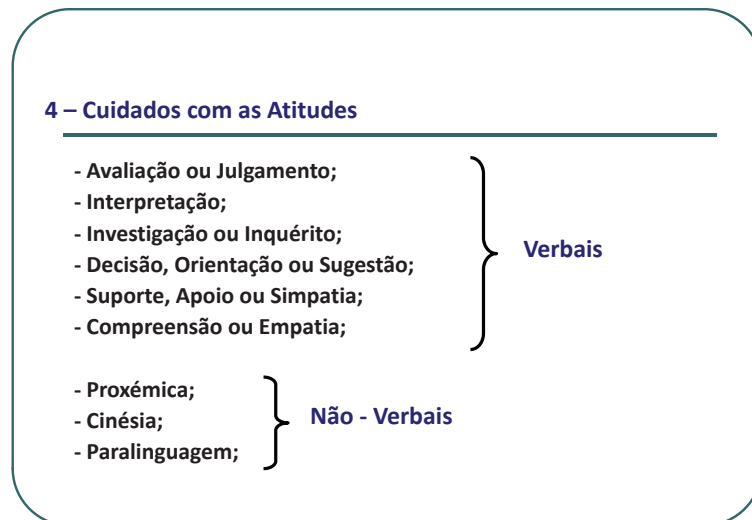
Importa por outro lado sublinhar uma vez mais a importância que deriva da necessidade de o entrevistador ter de proceder sempre que necessário à clarificação do discurso e da mensagem, sob pena de deixar de perceber exactamente o sentido e o alcance da informação que está a ser-lhe transmitida (independentemente de corresponder ou não à verdade), ou de estar a percebê-la num determinado sentido, apesar de não ser exactamente esse o sentido que lhe é conferido pelo entrevistado.

Relativamente às competências interpessoais do entrevistador, consideramos uma vez mais a necessidade de estar motivado para a entrevista que realiza, o que se traduzirá por uma confiança discursiva, por um conhecimento

exacto dos objectivos que procura alcançar com a entrevista, pela forma confiante como visualmente se apresenta (relativamente a este particular importa deixar aquela que nos parece ser a única indicação que importa tomar em consideração, que pode traduzir-se pelas seguintes palavras: “*o entrevistador deve apresentar-se de forma a que se sintam bem – confortável –, no contexto em que realiza a entrevista*”, o que significará que o contexto em que exerce a sua actividade é também factor importante que deve conjugar com o sentir-se à vontade, ou seja como sentir-se sem pressões que possam retirar-lhe convicção e motivação, factores que de alguma forma se tornam barreiras à comunicação).

Em complemento e para que a sua convicção se torne máxima, importa que o entrevistador prepare previamente cada uma das entrevistas que tem de realizar. Só assim estará habilitado a aprofundar, contrapor e até confrontar o entrevistado com outras informações que recolheu anteriormente acerca do mesmo conjunto de facto que procura esclarecer. Adiante, no quadro 9, abordaremos mais em pormenor a importância do planeamento e preparação da entrevista.

>> 2 - CUIDADOS PRÓPRIOS DA ENTREVISTA REALIZADA EM CONTEXTO DE ESCLARECIMENTO DE UM QUADRO FACTUAL



Quadro nº 4

As atitudes podem ser vistas como a postura, o posicionamento, a perspectiva com que cada sujeito aborda cada acção da sua vida. Nestes termos, é também necessário que se aborde este aspecto quando falamos dos contextos da interacção social própria de uma entrevista.

As atitudes expressam-se permanentemente, na maior parte das vezes de forma inconsciente, tanto através da linguagem verbal como através da linguagem não – verbal. Vamos verificar que, se incorrectamente utilizadas, as atitudes encerram um potencial de desmotivação no sujeito a quem se destinam. Desta forma importa que o entrevistador minimize os riscos de contribuição para a desmotivação do entrevistado (temos vindo a verificar que uma das suas funções é exactamente contrária, ou seja deve ser um factor potenciador da motivação do entrevistado), o que implica que tenha alguns cuidados em termos das atitudes que expressa.

Ao nível da linguagem verbal, têm-se considerado como mais importantes as seis atitudes identificadas no quadro. Vejamos sucintamente o que está subjacente relativamente a cada uma delas:

- Avaliação ou Julgamento – corresponde à emissão de juízos de valores relativamente à pessoa do outro e / ou relativamente à qualidade e veracidade da

informação que ele está a fornecer. A emissão destes juízos de valor causam ou podem causar alguma inibição (desmotivação) relativamente ao sujeito a quem se destinaram. Vejamos um simples exemplo da emissão de um juízo de valor: *“O senhor deve estar parvo! Julga que eu acredito no que me está a dizer?”*. Imagine-se os eventuais efeitos que esta reacção de um entrevistador possa causar na motivação de um entrevistado, nomeadamente quando ambos se acabaram de conhecer;

- Interpretação – Já afirmamos que um dos cuidados do entrevistador reside na necessidade de clarificar o discurso. Porém deve fazê-lo apenas e só na exacta medida da mensagem que recebeu do seu entrevistado e não acrescentando-lhe outros pormenores que entretanto já são do seu conhecimento e que apurou através de anteriores diligência de investigação realizadas sobre os mesmo quadro factual. Se o fizer, além de estar a revelar elementos de que é já conhecedor, poderá estar a desmotivar o entrevistado, uma vez que este pode questionar-se acerca da utilidade do seu depoimento dado que o entrevistador lhe está a dar sinais de conhecer já muito bem os factos acerca dos quais está a fornecer informação. Relativamente a esta atitude, o que se exige ao entrevistador é que evite interpretações extensivas relativamente à informação que está a receber;
- Investigação ou Inquérito – O entrevistador deve colocar ao entrevistado todas as questões que entenda necessárias para esclarecer o quadro factual que procura esclarecer, devendo naturalmente abster-se de colocar questões da vida privada do entrevistado, sempre que estas não tenham relação alguma com os factos que procura esclarecer. Se tal suceder, o entrevistado pode denotar insatisfação e confrontar mesmo o entrevistador com uma reacção do género: *“Mas afinal estou aqui para quê?! Para esclarecer os factos, ou para falar da minha vida privada?”*. Se esta reacção suceder e se efectivamente as questões colocadas não tiverem relação alguma com a investigação, o entrevistado sentir-se-á devassado na sua vida privada e naturalmente que os seus índices de motivação para a cedência de informação ficaram reduzidos;
- Decisão, Orientação ou Sugestão – Relativamente a entrevistados mais contraiídos e quando o entrevistador é já conhecedor de muitos aspectos do quadro factual que procura esclarecer, verifica-se por vezes a existência de uma tendência natural para acelerar as respostas do entrevistado, orientando-o no sentido dos elementos que já conhecia. Nestes contextos, a participação do entrevistado resume-se a um conjunto de respostas do tipo *“sim”* e *“não”*, o que rapidamente pode traduzir-se por sentimentos de dúvida relativamente à necessidade e utilidade do seu testemunho. *“Afinal qual o interesse nesta entrevista, se o senhor entrevistador parece saber já todos os pormenores*

sobre os factos?!” – adiante, aquando da análise do quadro 6, vamos verificar que a utilização de questões fechadas pode ser uma forma inconsciente de tradução desta atitude por parte do entrevistador;

- Suporte, Apoio ou Simpatia – Pode por vezes suscitar-se a percepção de que dar razão a um infractor, colocando-se ao lado dele e das explicações que ele apresenta sobre essa mesma infracção, suportando-as, pode ser uma boa forma de incrementar os seus índices de motivação e, nessa medida, de o levar a transmitir ainda mais informação esclarecedora desses mesmos factos. Uma reacção por parte do entrevistador do tipo *“Apesar de ter feito uma coisa errada, o senhor fez bem! Se fosse eu no seu lugar faria o mesmo ou ainda pior!”*. Apesar de poder ter o efeito identificado, eticamente esta posição do entrevistador é inadmissível. Afinal a sua acção é esclarecer os factos, muitas das vezes ilícitos, e nessa medida jamais poderá aceitar-se que admita que tais factos são aceitáveis ou, o que é pior, que ele próprio seria também capaz de os praticar. Imagine-se, no limite, aquando da aplicação de uma sanção a um infractor, este vir invocar que durante a fase de investigação, o próprio investigador, quando o entrevistou, lhe transmitira que *“tinha feito bem! Que ele próprio teria feito o mesmo se se visse nas mesmas circunstâncias em que praticou os factos correspondentes à infracção.”*;
- Compreensão ou Empatia – Ao contrário da atitude anterior, o entrevistador, enquanto ser humano que é e por consideração ao ser humano que tem diante de si na entrevista, deve denotar sinais de compreender as circunstâncias em que ocorreram os factos que procura esclarecer, mas jamais deverá apoiar a solução encontrada pelo entrevistado, nomeadamente se essa solução é em si mesma uma infracção. O entrevistador deve procurar criar empatia com o entrevistado, podendo dizer-lhe algo do género *“eu compreendo o problema que me coloca e até a solução que encontrou para o resolver, mas não pode deixar de concordar comigo que essa solução não é aceitável. Que é em si mesmo um problema. Porém e uma vez que foi a que escolheu, é agora o momento para explicar as razões que o conduziram a essa escolha, até porque dessa explicação podem porventura vir a resultar benefícios aquando da decisão da respectiva sanção a aplicar-lhe”*;

Relativamente às atitudes expressas através da linguagem não – verbal, importa acima de tudo que o investigador não desrespeite expectativas, uma vez que se o fizer podem ocorrer efeitos ao nível da motivação do entrevistado. No âmbito das atitudes não – verbais falamos de :

- Proxémica – distância média a que os sujeitos se posicionam relativamente a todos os outros num contexto comunicacional. No âmbito de uma entrevista, a distância resultante de uma secretária, que o entrevistador utiliza para tomar as suas notas e elaborar o respectivo relatório da entrevista (também conhe-

cido por auto de declarações), parece perfeitamente apropriada e ajustada para definir a distância média entre entrevistador e entrevistado. Se o entrevistador desrespeitar este aspecto, indicando ao entrevistado para se sentar numa cadeira muito afastada da secretária, este irá muito provavelmente ficar mais preocupado com o facto de estarem tão afastados do que dar atenção às questões que lhe vão ser colocadas pelo entrevistador;

- Cinésia – movimentos corporais / gestuais que cada sujeito emite paralelamente ao discurso que profere, no sentido de lhe conferir maior ênfase. A emissão destes sinais é natural, embora apresente variações de sujeito para sujeito. O que se sugere é que o entrevistador seja igual a si próprio e não se iniba na sua linguagem corporal, uma vez que ela faz parte da sua postura e é um sinal de estar motivado, envolvido e determinado em realizar convenientemente a entrevista que desenvolve. Veremos a propósito das técnicas de motivação (quadro 7), que tanto a Cinésia como a Paralinguagem são consideradas boas técnicas de motivação;
- Paralinguagem – tal como a Cinésia, a Paralinguagem corresponde à emissão de curtos sinais sonoros demonstrativos da atenção que o entrevistador está a dar à mensagem que lhe está a ser comunicada pelo entrevistado. Durante discursos um pouco mais alongados, o emissor da mensagem tem necessidade de recolher do receptor sinais de estar a ser compreendido. Referimo-nos a sinais como “*sim, sim, continue*”, ou apenas um simples “*hum, hum*” acompanhados de um ligeiro aceno da cabeça, são suficientes para que o emissor se certifique que a mensagem que emite está a ser devidamente recebida. Obviamente que a emissão de sinais paralinguísticos e cinésicos apenas

5 – Questões Fundamentais a esclarecer

“Quem fez o Quê, a Quem, na presença de Quem, Quando, Onde, Como e Porquê?”

A importância da segmentação da informação em torno de cada campo

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO	PORQUÊ
Vítimas	Ilícito que se investiga				
Testemunhas					
Suspeitos / Autores / Decisores					

ocorre se o receptor da mensagem estiver verdadeiramente empenhado, concentrado e disponível (motivado) para ouvir essa mesma mensagem. Se, ao contrário, o receptor da mensagem se encontrar preocupado com questões diversas, muito provavelmente deixa de estar verdadeiramente concentrado na entrevista em que está envolvido e rapidamente deixará de produzir tais sinais, e este aspecto pode consubstanciar-se numa desmotivação para com o emissor da mensagem.

Um outro aspecto importante (Quadro 5) a verificar prende-se com as diferentes dimensões que o investigador deve procurar conhecer para o cabal esclarecimento do quadro factual que pretende esclarecer.

A denominada resposta à questão fundamental da investigação parece ser o fim último de um processo de esclarecimento de um determinado quadro factual, que o investigador não presenciou, mas que pretende conhecer. Deve por isso procurar recolher o maior número possível de elementos materiais, para, conjuntamente com a versão apresentada por cada um dos intervenientes, procurar analisar e correlacionar todos os dados de forma a tecer uma espécie de teia informativa que lhe permita ter uma percepção tão objectiva quanto possível sobre tal quadro factual. Quando alcançar tal percepção objectiva, é suposto que ela corresponda à resposta à questão fundamental da investigação, ou seja, que lhe permita identificar o(s) autor(es) (Quem fez) de um determinado ilícito X (o Quê), do qual é ou são vítimas A e B (a Quem), que foi testemunhado por C e D (na presença de Quem), ocorrido no local ou locais e, f (Onde), consubstanciados nas acções g, h, i (Como) e porque razão o fez ou fizeram (Porquê).

Por forma a poder sistematizar o seu trabalho de pesquisa, o investigador pode (e deve) abordar cada uma das dimensões identificadas de forma segmentada, como se sugere na grelha identificada no quadro anterior. Esta grelha é integrada pelos seis campos correspondentes a cada uma de tais dimensões, e à medida que vai colhendo informação sobre cada um deles vai inscrevendo essa mesma informação no campo respectivo. O preenchimento desta ficha de trabalho deve conter tanto a informação que apura através das entrevistas como a que resulta de outros elementos a que tem acesso. Se tiver o cuidado de actualizar esta ficha sempre que realiza um qualquer acto de investigação, ela pode revelar-se uma óptima ferramenta de trabalho, nomeadamente para preparar previamente cada nova acção que tenha de realizar, nomeadamente as entrevistas.

6 – Tipos de perguntas e efeitos que podem provocar

- Perguntas Abertas;
- Perguntas Fechadas;

Quadro nº 6

Em termos gerais, podemos dividir as perguntas em dois grandes grupos. As perguntas fechadas e as abertas.

As primeiras, como a denominação deixa adivinhar, são integradas por elementos muito concretos e na prática apenas exigem que o destinatário se limite a responder com um simples “*sim*” ou “*não*”. São por isso questões que pela sua natureza e forma como são construídas, não convidam o destinatário a rever na sua mente o desenrolar dos factos. São exemplo de perguntas fechadas “*Então o senhor seguia só no seu automóvel?*”, “*Não estava mais ninguém no local?*”, ou “*O outro carro era vermelho?*”. Como já dissemos anteriormente, á medida que o investigador vai colhendo informação sobre o quadro factual que procura conhecer, tende naturalmente e de forma inconsciente a abordar os tópicos através de perguntas fechadas, o que, para lá de poder desmotivar o entrevistado (por ficar com a percepção de que afinal o entrevistador já sabe tudo), lhe vai revelando os limites da informação que está já na posse do entrevistador.

Ao contrário, as questões abertas, pela forma como são estruturadas, convidam o destinatário a rever mentalmente os factos que testemunhou ou que praticou e a partir desse exercício ficará em melhores condições para transmitir os elementos que lhe estão a ser questionados. São exemplos de questões abertas “*Seguia mais alguém consigo no seu automóvel?*”, “*Reparou se estava mais alguém nesse local?*” ou “*Recorda-se de que cor era o outro carro?*”.

Nos quadros 13 a 16 havemos de verificar que ao longo de uma entrevista há tempos próprios para utilização de um e de outro tipo de perguntas, e que a utilização na sequência que ali se sugere não é aleatória.

Por ora importa apenas reter a diferenciação apresentada e os efeitos que podem derivar da utilização de um e do outro tipo de pergunta.

7 - Técnicas de Motivação

- Recurso a Desbloqueadores;
 - Utilização de Expressões Breves;
 - Procedimento de Espelho ou Eco;
 - Pedidos de Esclarecimento (Objectivo e Subjectivo);
 - Reformulação (descodificar a mensagem);
 - Repetição (afirmativa);
 - Incompreensão (interrogativa);
 - Gestão de Silêncios;
 - Confrontação com dados contraditórios recolhidos anteriormente pelo Investigador / Auditor;
- } Confirmação da mensagem recebida

Quadro nº 7

Relativamente às técnicas de motivação, importa reafirmar, tal como já se clarificou no início deste texto, que elas apenas podem derivar do conhecimento do processo de comunicação humana, nomeadamente nos contextos de interacção face-a-face.

Um dos principais pressupostos de uma correcta e ajustada aplicação destas técnicas prende-se uma vez mais com a imperiosa necessidade de o entrevistador se encontrar preparado, empenhado, convicto, concentrado e motivado para a entrevista que realiza, pois só assim estará em boas condições para fazer uma correcta utilização destas técnicas. De outra forma, rapidamente o entrevistado se aperceberá de que o entrevistador não se encontra na sua máxima motivação para a entrevista e nessa medida poderá muito provavelmente sentir-se convidado a desmotivar-se também ele para continuar o processo comunicacional.

De forma crescente e procurando percorrer gradualmente as diversas fazes de evolução de uma entrevista, consideramos as seguintes técnicas de motivação:

- Recurso a desbloqueadores – Numa fase inicial da entrevista não será necessário abordar logo os tópicos a esclarecer. Nestes primeiros momentos e para

- lá de um cumprimento e de uma breve apresentação pessoal, pode ser abordado um dos denominados tópicos genéricos de grande amplitude, como por exemplo falar do tempo, das dificuldades em conseguir lugar para o carro, ou mesmo dos bons ou maus resultados do futebol da selecção nacional (este tópico é mais apropriado entre os homens). Porém estes primeiros momentos não devem alongar-se muito no tempo (não mais de 1 a 2 minutos), uma vez que ambos os intervenientes sabem perfeitamente não ser essa a motivação justificativa da entrevista. Porém este é um óptimo momento para o entrevistador conhecer um pouco melhor a pessoa que tem diante de si (para fazer o já referido esforço de ultrapassar eventuais efeitos negativos provocados pelos Estereótipos e também para, nos casos em que tal se verifique necessário, proceder a algum trabalho de redução da pressão, como por exemplo oferecer um copo de água – apenas para os casos em que a entrevista decorra nas instalações do entrevistador);
- Utilização de expressões breves – utilização adequada das atitudes não – verbais de Cinésia e Paralinguagem, nos termos e com os efeitos já descritos anteriormente, a propósito do quadro 4;
 - Procedimento de espelho ou eco – com a mesma função das expressões breves, o entrevistador repete as últimas palavras proferidas pelo entrevistado, nos momentos em que este faz pausas no seu discurso para organizar ideias ou simplesmente para inspirar;
 - Pedidos de esclarecimento (Objectivo e subjectivo) – o entrevistador coloca questões tendentes a esclarecer ou aprofundar determinados aspectos abordados pelo entrevistado no seu discurso. Estas questões tanto podem ser colocadas relativamente a aspectos de natureza objectiva (o que efectivamente ocorreu) como subjectiva (percepções do próprio entrevistado acerca do que sucedeu);
 - Reformulação (descodificar a mensagem) – ao aperceber-se de uma eventual incompreensão da mensagem (tanto da que lhe está a chegar, como das suas próprias perguntas junto do entrevistado), o entrevistador deve proceder a uma reformulação dos termos que estão a ser utilizados para se certificar de que o teor da mensagem é efectivamente o mesmo na emissão e na recepção. Deve assim, relativamente à primeira situação (quando tem dúvidas sobre o conteúdo e o sentido da mensagem do entrevistado), reformular os termos por ele utilizados e confrontá-lo com essa reformulação no sentido de ele confirmar ou esclarecer esse mesmo sentido – “*Então o que me está a dizer é que ...,?*”. Na segunda situação (quando se apercebe que o entrevistado não está a perceber exactamente o sentido ou o alcance da pergunta que lhe colocou), deverá reformulá-la, substituindo-a por outros termos que lhe pareçam mais ajustados ao entrevistado e verificar se nesta outra terminologia o

entrevistado revela maior compreensão relativamente ao sentido ou alcance com que pretende abordar a questão – “*Por outras palavras, pergunto-lhe se ...?*”;

- Repetição, incompreensão e gestão de silêncios- são as três formas distintas de proceder à confirmação da mensagem recebida. NA primeira (repetição) o entrevistador faz a confirmação da informação recebida utilizando os mesmos termos que o entrevistado verbalizou – “*Então o que acaba de me dizer é que ontem não utilizou o seu automóvel?*” - esta é claramente uma pergunta fechada. Através da incompreensão, o entrevistador mostra já alguma incredulidade sobre a informação que lhe está a chegar - “*Tem a certeza de não ter utilizado o seu automóvel ontem?*”, podendo mesmo colocar a questão de uma forma irónica. Finalmente, poderá ainda recorrer à utilização do silêncio, em momentos de grande tensão do diálogo, limitando-se a olhar o entrevistado olhos nos olhos e deixando-o entregue à sua versão dos factos, como que confrontado consigo próprio;
- Confrontação com dados contraditórios recolhidos anteriormente pelo entrevistador – se o entrevistado mantiver a sua versão sobre os factos, o entrevistador deverá finalmente fazer uma confrontação com os elementos que apurou anteriormente e que negam ou pelo menos colocam em causa a versão apresentada pelo entrevistado, no sentido de ele reformular a sua versão ou, ainda assim, insistir nela.

8 – Perfis mais comuns dos Entrevistados

- **Pessoas Faladoras;**
- **Pessoas Imaginativas;**
- **Pessoas que dizem Nada Saber;**
- **Pessoas com “estórias” de alibi;**
- **Pessoas demasiado Cooperantes;**

Importa também que se faça uma breve referência à forma como se caracterizam os principais perfis da generalidade dos sujeitos, no sentido de o entrevistador saber como lidar com eles nos contextos de realização de entrevistas de investigação de um determinado quadro factual. Seleccionamos assim como principais perfis o seguintes:

- Pessoas faladoras – o principal problema de um entrevistador perante entrevistados com estas características reside precisamente na quase inexistência de oportunidades para colocar as suas questões, dada a verdadeira torrente discursiva manifestada pelo entrevistado. A melhor estratégia do entrevistador perante este tipo de entrevistado, passa pela capacidade de encontrar brechas no discurso do entrevistado e encaixar nelas as suas questões, num processo em que deve procurar recentrar e reconduzir essa torrente discursiva aos tópicos que verdadeiramente importa esclarecer. Trata-se de um trabalho por vezes arriscado uma vez que este processo de recondução do discurso pode traduzir-se numa desmotivação para o entrevistado, por se sentir desconsiderado, dado o seu natural ímpeto para falar;
- Pessoas imaginativas – relativamente a estas pessoas e salvo as situações em que a imaginação é claramente resultante de anomalia psíquica, apenas um conhecimento prévio de alguma informação sobre os tópicos da entrevista permite que o entrevistador identifique no discurso do entrevistado a linha que separa a parte real da imaginada. Nos casos em que consiga essa separação, deve ter cuidado em não traduzir para o relatório da entrevista as partes imaginativas, uma vez que elas não fazem parte do quadro factual que procura conhecer;
- Pessoas que dizem nada saber – referimo-nos aquelas pessoas que alegam nada saber, mas que efectivamente estão na posse de dados muito importantes, mas que apenas tomam esta postura para evitar outros problemas futuros, como por exemplo as inúmeras deslocações a tribunal. O problema relativamente a elas prende-se com a necessidade de serem motivadas para inverter esse posicionamento de princípio e aceitarem revelar os elementos de que são conhecedoras. Uma das principais estratégias passa pela inversão de papeis, em que o entrevistador coloca hipoteticamente o entrevistado na posição de vítima dos factos, cujo esclarecimento acaba por não se conseguir efectuar precisamente porque a principal testemunha assume uma postura semelhante. De uma maneira geral, esta estratégia acaba por surtir efeito positivo;
- Pessoas com “estórias” de alibi – são as testemunhas que constróem todo um enredo falso, mas verosímil, relativamente aos factos ocorridos, colocando-se fora de qualquer responsabilidade que possa associar-se à autoria de tais factos. A estratégia de abordagem passa pelo conhecimento prévio de toda

a “estória” de alibi, para depois se proceder a uma confrontação com a informação colhida previamente e que a contraria. Ainda assim importa afirmar que mesmo nestas circunstâncias, muitos dos entrevistados mantêm a sua versão dos factos;

- Pessoas demasiado cooperantes – são os entrevistados que se revelam muito solícitos e colaboradores para com o entrevistador. Apesar de haver pessoas que são naturalmente assim, em grande parte das situações uma atitude de excessiva cooperação para com o entrevistador mais não é do que uma tentativa de afastar as atenções sobre a sua própria actuação num outro quadro factual que implica também alguma situação de ilegalidade ou irregularidade. Perante estes casos, se o entrevistador não for conhecedor deste outro quadro factual, dificilmente conseguirá perceber qual a verdadeira razão de ser de tamanha cooperação.

9 – Sistematização de Procedimentos

- Planeamento / Preparação;
- Execução:
 - Recolha da Informação;
 - Elaboração do respectivo Relatório (Auto);
- Análise e Integração da nova informação colhida;

Quadro nº 9

A realização de uma qualquer entrevista deve obedecer a três momentos distintos. O antes, o durante e o depois.

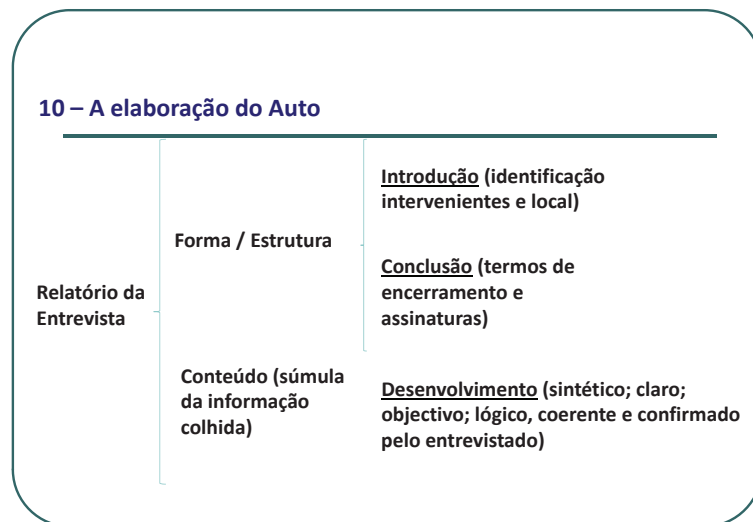
O antes corresponde à preparação ou planeamento, em que o entrevistador identifica os tópicos que é necessário serem abordados junto do entrevistado, preparando também, se for caso disso, o local onde a entrevista irá decorrer (esta preparação é apenas possível nos casos em que a entrevista decorre nas instalações do entrevistador). A preparação dos tópicos faz-se a partir da leitura de toda a informação que recolheu anteriormente. A utilização da grelha do quadro 5 pode ser aqui de grande importância, uma vez que se se encontrar devidamente actualizada permite evitar a leitura de todo o

expediente que anteriormente recolheu e elaborou relativamente ao mesmo caso.

O durante corresponde ao momento em que a entrevista se desenrola efectivamente. Esta execução pode ainda ser dividida em duas partes. A da recolha da informação, que corresponde propriamente à entrevista, em que aplicam as diversas técnicas que se procuram descrever neste texto. Depois deve seguir-se a elaboração do relatório da entrevista, que, como veremos no próximo quadro, tem uma forma e um conteúdo próprios.

O depois, corresponde ao processo de integração e análise da nova informação colhida, no conjunto de informação de que o entrevistador era já possuidor. Este processo de integração e análise deverá ser realizado na própria grelha de segmentação da informação (a que nos referimos no quadro 5), de modo a que o investigador possa determinar qual o próximo passo que terá de dar no sentido de clarificar um pouco mais os contornos do quadro factual que procura esclarecer.

>> 3 – A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DA ENTREVISTA (AUTO)



Quadro nº 10

Nos casos em que importa proceder à elaboração de um relatório da entrevista, importa que se tenham alguns cuidados, designadamente, ao nível da forma e da estrutura, um introdução, que serve para identificar os intervenientes – entrevistador e entrevistado – bem assim como o local, dia e hora em que a entrevista se desenrolou.

Depois segue-se o corpo do documento onde, de forma sintética, clara, objectiva, lógica e coerente, se redige a informação cedida pelo entrevistado relativamente a cada um dos tópicos abordados.

Finalmente a conclusão do relatório, que deve incluir uma leitura integral do mesmo e, depois de o entrevistador e o entrevistado se certificarem de que o documento escrito corresponde no essencial à informação cedida pelo último, a assinatura de ambos, por forma a garantir a sua integralidade em termos de futuro.

>> 4 – UM MODELO ESTRATÉGICO PARA REALIZAÇÃO DE UMA ENTREVISTA

A estratégia que melhor parece adequar-se aos objectivos do entrevistador parece ser a do “*triângulo invertido*”. Num primeiro momento o entrevistador aborda faz com o entrevistado uma abordagem a cada tópico através de questões abertas, como se nada soubesse acerca de tais tópicos.

11 – Modelo estratégico de abordagem de uma Entrevista em Investigação de actos ilícitos

- Como não conhece os factos, por vezes o investigador não sabe separar dados correctos de dados incorrectos;
- Um processo de investigação é um “*estar a caminho*”;
- Por muito boa que seja, a investigação nunca chegará ao quadro integral dos factos ocorridos;

A forma de superar estas circunstâncias será através da aplicação de estratégias do triângulo invertido;

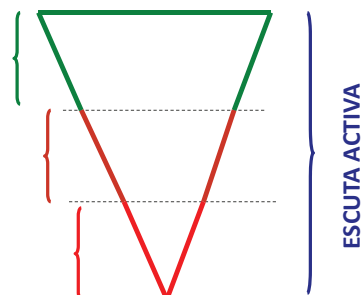
Quadro nº 11

O “*Modelo do Triângulo Invertido*”

Fase 1 –
Perguntas Abertas

Fase 2 –
Perguntas Fechadas de Confirmação

Fase 3 –
Perguntas Fechadas de Confrontação



Quadro nº 12

Fase 1 – Perguntas Abertas

O Investigador parte para a sua Entrevista como se da primeira diligência de Investigação se trate – assumindo uma perspectiva de ignorância face aos factos;



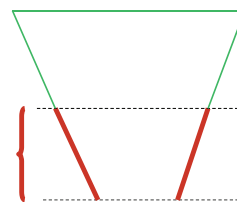
ESCUITA ACTIVA

Escuta Activa – O Investigador deve manter-se concentrado no acto comunicacional que desenvolve, devendo manter uma total capacidade / disponibilidade para ouvir o Entrevistado e para interpretar as suas respostas, conjugando-as com a convicção que denote através da linguagem não - verbal;

Quadro nº 13

Fase 2 – Perguntas Fechadas de Confirmação

Através de perguntas fechadas, o Investigador Esclarece, faz Pontos de Ordem e Confirma com o Entrevistado toda a informação que ele cedeu anteriormente – mantém perspectiva de ignorância face aos factos;

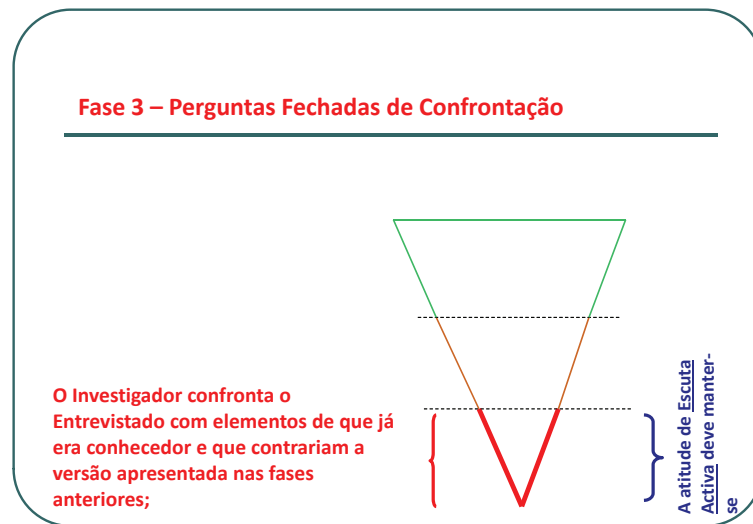


Mantém a mesma atitude de Escuta Activa

Quadro nº 14

Depois e independentemente de estar a colher informações que considere verdadeiras ou falas (em função do que apurou anteriormente em relação a cada tópico), procede ao processo de confirmação da informação colhida . Deverá agora fazer uso de perguntas fechadas de confirmação.

Se a informação colhida não corresponder ao que apurara anteriormente, procede então à colocação de perguntas fechadas de confrontação, em que mostra ao entrevistado que afinal era conhecedor de alguns dos elementos



Quadro nº 15

que procura, e que, inclusivamente, alguns deles não encontram correspondência com a versão relatada pelo entrevistado. Nesta fase o entrevistado é como que convidado a optar pela manutenção ou por uma reformulação da sua versão.

Esta estratégia do “*triângulo invertido*” parece ser a mais ajustada, na medida em que por um lado cria maior instabilidade junto do entrevistado, que fica permanentemente na dúvida se o entrevistador não sabe de facto nada sobre os factos ou se, ao contrário, é sabedor de alguma coisa. Por outro lado, a sua utilização permite fornecer ao entrevistador elementos de alguma fiabilidade relativamente ao grau de qualidade e de fiabilidade da nova informação que lhe será fornecida por cada entrevistado – um entrevistado que não fale verdade relativamente a elementos de que o entrevistador era já conhecedor, será muito provavelmente alguém que não fornecerá novos dados de grande fiabilidade. Ao contrário, um entrevistado que confirme logo na fase de perguntas abertas os elementos que o entrevistador já conhecia, é muito provavelmente alguém que fornecerá novas informações dignas de confiança.

>> 5 – CONCLUSÃO

O texto que agora se termina corresponde no essencial ao conteúdo do módulo de formação de “*técnicas de entrevista*” que leccionámos nos últimos 5 anos, e que resultou fundamentalmente de um processo de reflexão e sistematização de procedimentos adoptados a partir de uma experiência de cerca de 20 anos como investigador criminal, na condução directa de processos de esclarecimento de quadros factuais correspondentes a práticas criminosas, ao longo dos quais se procedeu necessariamente a largas centenas de entrevistas. O processo de sistematização ficou enriquecido com a leitura de um conjunto de textos de produção teórica, que se deixam identificados na Bibliografia e que os mais curiosos podem também procurar consultar para perceber um pouco mais a fundo as diversas dimensões que estão presentes nos actos comunicacionais.

Certamente que muitos mais elementos haveria a adicionar aos que aqui procuramos explicar. No entanto e em face da nossa própria experiência profissional, julgamos que os aspectos mais importantes que importa ter em consideração e reter são os que aqui procuramos abordar.

Bibliografia

- BENJAMIN, Alfred, (2004), "*A Entrevista de Ajuda*", Martins Fontes, São Paulo;
- FREIXO, Manuel, (2006), "*Teorias e Modelos de Comunicação*", Instituto Piaget, Lisboa;
- GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamim, (1993), "*O Inquérito - Teoria e Prática*", Celta Editora, Oeiras;
- JUSTICE, L.A., (2007), "*Linguagem Corporal*", Contra Margem, Quinta do Conde;
- LIMA, João Pinto, (2006), "*Pragmática Linguística*", Editorial Caminho, Lisboa;
- REGO, Arménio, (2007), "*Comunicação Pessoal e Organizacional – Teoria e Prática*", Edições Sílabo, Lisboa;
- WATZLAWICK, Paul, (1991), "*A Realidade é Real?*", Relógio d'Água, Lisboa;
- WATZLAWICK, Paul, BEAVIN, Janet, JACKSON, Don, (2007), "*Pragmática da Comunicação Humana*", Editora Cultrix, São Paulo;

Para lá da bibliografia que aqui se deixa identificada, sugere-se igualmente o visionamento do filme "*Sob Suspeita*", realizado por Stephen Hopkins, com a participação de entre outros de Gene Hackman, Morgan Freeman e Monica Bellucci, através do qual se podem identificar praticamente todos os aspectos focados ao longo do texto aqui apresentado.