

# Comunicação e pesquisa social empírica: consequências das mudanças

Achim Schrader

**Como citar:** SCHRADER, A. Comunicação e pesquisa social empírica: consequências das mudanças. *In:* KOSMINSKY, E. V. (org.). **Agruras e prazeres de uma de uma pesquisadora:** ensaios sobre a sociologia de Maria Isaura Pereira de Queiroz. Marília: Unesp Marília Publicações; São Paulo: FAPESP, 1999. p. 89-110. DOI: <https://doi.org/10.36311/1999.978-85-86738-08-5.p89-110>



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

## COMUNICAÇÃO E PESQUISA SOCIAL EMPÍRICA: CONSEQÜÊNCIAS DAS MUDANÇAS SOCIAIS E TECNOLÓGICAS RECENTES

*Achim Schrader<sup>1</sup>*

*Mariae Isaurae Pereira de Queiroz  
Brasiliensium sociologiae principali*

Os problemas atuais da pesquisa social empírica, de que se tratará adiante, resultam da transformação da sociedade em que se realiza a própria pesquisa. Para os processos metodológicos, são de importância os desenvolvimentos na área da técnica de comunicação e na forma de comunicação social em estruturas sociais modificadas. As mudanças técnicas referem-se à forma pela qual se realiza a comunicação para fins científicos e à apuração dos dados, segundo processos estatísticos mais rigorosos. Numa sociedade em que a diferenciação funcional se estabelece em subsistemas relativamente autônomos, é de se perguntar se a pesquisa social empírica não será apenas um elemento do sistema de comunicação do sistema político e se a sociologia não perde, então, a função de fazer afirmações empíricas a respeito de todas as áreas da sociedade.

### **Técnica de comunicação**

Em relação à técnica de comunicação, registramos, na última década, a miniaturização dos computadores pessoais, o aumento da capacidade de cálculo, as ampliações técnicas na área de armazenamento de dados e o desenvolvimento da telecomunicação. Resultaram daí influências na técnica de

---

<sup>1</sup> Professor de Sociologia do Instituto de Sociologia/Pedagogia Social e diretor do Centro Latino Americano (CELA) da Universidade de Münster, Alemanha. Tradução da Professora Maria Florinda Justo Teani, da UNESP — Araraquara. Revisão técnica do Professor Sérgio Amílcare Moneta, da UNESP – Marília.

levantamento de dados e na aplicabilidade de métodos estatísticos, para o reconhecimento das estruturas sociais populacionais, cujas amostras são dimensionadas em escalas ordinais. Esses assuntos serão tratados em seguida.

### **Técnica de levantamento de dados**

Nos países altamente desenvolvidos e nas metrópoles dos demais países, uma grande parte das pesquisas correntes de opinião sobre o posicionamento do público em relação aos partidos políticos, seus planos de governo e ao próprio público em relação aos partidos políticos, seus planos de governo e aos próprios políticos, assim como em relação aos artigos de consumo, é feita, atualmente, aplicando-se o método da entrevista telefônica. Neste caso, os computadores selecionam a amostra de números de telefone a serem contatados e repetem a chamada, quando necessário. Podem, inclusive, intercalar estímulos acústicos ao longo da entrevista. No decorrer da fala conduzida pelo entrevistador, o computador lança na tela o texto das perguntas e recebe as respostas que logo avalia, para, por exemplo, decidir se deve ser feita outra pergunta e qual a questão que deve dar prosseguimento à conversa. O diálogo entre entrevistador e entrevistado pode ser seguido por um supervisor e, se possível, imediatamente corrigido. A liberdade na repetição do diálogo telefônico e da saída e entrada de dados no computador permite um controle rápido e cuidadoso da validade dos dados e substitui ou facilita o preenchimento dos campos, o controle da compreensibilidade e a verificação do esgotamento da sondagem. Em entrevistas pessoais, os computadores portáteis podem substituir os questionários em papel, diminuir o número de erros do entrevistador ao preencher os campos, ou reduzir a aplicação de perguntas-chave. Os dados podem ser transmitidos rapidamente ao lugar onde se analisa a pesquisa. Economiza-se, assim, não apenas o tempo do deslocamento do entrevistador até o local onde se acha o entrevistado, mas, também, o tempo da organização manual posterior das entrevistas. Pode-se, ainda, tornar muito mais efetivo o controle da lisura do entrevistador, até agora de difícil verificação.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Na Alemanha, causou sensação, há pouco tempo, a declaração pública de um antigo entrevistador que falsificava sistematicamente as entrevistas, isto é, inventava entrevistados e suas respostas.

## Métodos estatísticos

Com a expansão e difusão da capacidade de cálculo, tornaram-se utilizáveis certos métodos estatísticos que permitem atingir um novo patamar na análise de dados. Destacam-se, como exemplo, duas frentes desse desenvolvimento: a colocação à disposição de métodos que identificam a estrutura social e o uso de avaliações mais rigorosas para os dados dispostos em escala ordinal. Sabe-se que os mais sofisticados métodos a duas ou mais variáveis até aqui utilizados têm como condição preliminar *sine qua non* que os dados estejam distribuídos em escala intervalar. No entanto, pouquíssimos fenômenos sociais estão distribuídos desta forma e, mesmo naqueles em que, na comunicação cotidiana, poderia ser usada a escala intervalar, como, por exemplo, idade e renda, prefere-se usar com mais frequência comparações do tipo ordinal: *A é mais velho (mais pobre) do que B*. Quando muito, usam-se fatores multiplicativos simples: *alguém é duas vezes (ou metade) tão velho (ou rico) como um outro*. Dividem-se frequentemente as escalas intervalares em categorias: não se diz *A tem menos de 18 anos*, diz-se *A é menor*; não se diz *ele dispõe de menos de um salário mínimo para viver*, diz-se *ele é pobre*. Essas afirmações que contêm sutilmente uma relação comparativa demonstram que se trata de uma ordenação por comparação. Por outro lado, conjuntos de grandezas que não têm uma ordenação lógica (chamadas de grandezas nominais) apresentam-se no contexto social como ordenados. Partidos políticos ou candidatos são listados em questionários ou cédulas de votação de acordo com sorteios, não obstante, o leitor tem sempre presente a classificação de partidos e candidatos de acordo com a posição à esquerda ou à direita no espectro político, ou de acordo com a representação da classe alta ou da classe baixa.

Métodos estatísticos aplicáveis a escalas ordinais sempre exigem que os entrevistados sejam colocados em hierarquia e que estas hierarquias sejam comparadas entre si. No caso de 2.000 entrevistados, e apenas duas hierarquias, devem-se fazer 4 milhões de comparações, um esforço de cálculo inimaginável até poucos anos atrás, que agora é economicamente viável. Era necessário, até então, recorrer a suposições e a manipulações. De cada dado de uma escala nominal ou ordinal, se construía uma variável dicotômica *dummy* (variável auxiliar fictícia)

e, supunha-se, embora seja matematicamente correto, que uma escala dicotômica seria igual a uma escala intervalar. Outro recurso se constituía em obrigar o entrevistado, no caso da avaliação de um assunto, a orientar-se em uma escala intervalar (como a escala Likert, por exemplo), procedimento largamente aceito, mas ao qual não falta uma certa artificialidade.

Doravante, para comparar grandezas ordinais é possível calcular coeficientes a duas ou mais variáveis de correlação, que produzem o mesmo resultado analítico dos métodos tradicionais que utilizam as escalas intervalares. Esses métodos estão à disposição em programas computacionais de estatística bem difundidos (por exemplo: SPSS), podem ser executados em segundos e estão inseridos no programa escolar de estatística de cursos reconhecidos de sociologia. Anteriormente, o limite na capacidade de cálculo exigia que o pesquisador decidisse, com cuidado, qual hipótese deveria ser provada através de um método estatístico trabalhoso. Esse procedimento correspondia à lógica de pesquisa dos paradigmas na pesquisa social de orientação neopositivista, de tal maneira, que podia causar impressão de que métodos mais complexos não seriam acessíveis aos que possuíssem outra orientação.

Os métodos indicados como de *exame da estrutura social* (análise de regressão, de variância, de discriminação e de *path*) consideram obrigatório que, antes do início do cálculo, se estabeleça uma hipótese preliminar. Tais hipóteses eram, antes, pouco complexas e contribuía para acusar a pesquisa social empírica da pecha de banalidade. Métodos mais novos (como o LISREL), com sua complexidade própria, aproximam-se mais da complexidade dos propósitos teóricos das asserções sociológicas. O aumento da capacidade de cálculo e o progresso da estatística permitem melhor introduzir no cotidiano da análise, além dos métodos de exame da estrutura social, também os métodos estatísticos que podem reconhecer semelhanças entre as unidades pesquisadas ou estruturas – das quais o pesquisador (talvez por falta de imaginação) não suspeitava antes (análise de fatores, análise de *clusters* e escala multidimensional). O reconhecimento estatístico de estruturas sociológicas permite dar um passo qualitativo em antagonismos discutidos há muito tempo. Pode-se, assim, responder empiricamente à pergunta quanto à capacidade de calcular a diferenciação social

vertical com um critério *objetivo* e chegar às *classes sociais*, ou usar indicadores mais ou menos à vontade para distinguir *camadas sociais* sem grande precisão de separação.<sup>3</sup>

### **Perspectivas**

Se continuar a expansão da capacidade de cálculo, é de se supor que a pesquisa social empírica logo possa libertar-se, também, das amarras da linguagem como meio único de comunicação e então se torne comum o uso de imagens. Sobre a utilização da fala natural como dado de entrada e saída de computadores realizam-se, atualmente, experiências científicas.<sup>4</sup> De outro lado, o método de pesquisa de audiência de televisão, já largamente automatizado, mostra que não há limites técnicos para o levantamento de dados para a pesquisa social, mas há jurídicos, como o surgimento cada vez mais freqüente nos países industrializados de proibição de pesquisas sob a forma de “autodeterminação na informação”<sup>5</sup> ou sob a forma de *political correctness*.

### **Comunicação social**

Até este ponto, foram examinadas as transformações tecnológicas. Agora, discutir-se-á mais detalhadamente a mudança social propriamente dita, no que se refere ao método da entrevista, fornecendo à teoria sociológica de sistemas a base para uma crítica imanente e para uma revisão crítica de algumas teses dos defensores da metodologia por eles chamada *qualitativa*.

---

<sup>3</sup> Essa discussão já se faz no Brasil. Cf. ALMEIDA, P. M. de., WICKERHAUSER, H. Finding a Better Socio-Economic Status Classification System. European Society for opinion and marketing research (ESOMAR) — Associação Brasileira dos Institutos de Pesquisa de Mercado (ABIPEME). In: Conference Exchanging Experiences, São Paulo, 5-8 maio 1991. Session IV, p. 1 e seguintes.

<sup>4</sup> Cf. KNÄUPER, B., TRÜBESTEIN, T. e PFISTER, H. Computergesteuerte Sprachwiedergabe in der experimentellen Umfrageforschung. *ZUMA-Nachrichten* (Mannheim), v.34, p.58-68, 1994.

<sup>5</sup> Formulação do Direito Constitucional Federal da Alemanha.

### **A entrevista à luz da moderna teoria sociológica de sistemas**

Com a teoria sociológica de sistemas podemos explicar o progresso da civilização como uma diferenciação crescente da sociedade em subsistemas. Os subsistemas distinguem-se entre si pelo meio de comunicação utilizado. Esta afirmação não se refere à técnica, mas muito mais à medida com a qual, em um subsistema, as opiniões e observações são avaliadas. Em última análise, no sistema econômico, por exemplo, tudo é avaliado em dinheiro; no sistema político, em poder; na família, ou em outras relações íntimas, em amor ou afeição; na ciência avalia-se em termos de verdade ou de reputação. Numa sociedade moderna tem êxito quem, no subsistema respectivo, pode comunicar-se com eficiência com os respectivos meios específicos. Além do mais, em geral, uma comunicação cotidiana qualquer não se particulariza para um único subsistema, mas relaciona-se com vários, continuamente.

Em comparação com a situação anterior de uma sociedade estratificada, é fator decisivo a questão da perda do significado de se pertencer a uma determinada camada social ou a outras categorias sociais (grupo profissional, *estamento*). Certos *status* gozam, ainda, de um certo grau de respeito social geral. É crescente, porém, o fato de que privilégios ligados ao *status* só sejam reconhecidos no sistema funcional no qual se exerce um papel mais elevado. Quem usa o prestígio conseguido num subsistema para obter privilégio em outro subsistema será expulso de ambos (tanto o juiz que fura a fila no supermercado, quanto o político que recebe pagamento dos interessados em suas decisões, o que é chamado de *corrupção*).

Dentro dos “subsistemas hierarquizados”<sup>6</sup>, continua existindo um certo desnível social entre social *em cima* e *em baixo*, uma *assimetria de papéis*, principalmente em subsistemas que experimentam uma “inclusão funcionalmente específica”.<sup>7</sup> Produtor e consumidor, governante e governado, médico e paciente são exemplos de tais assimetrias de papéis nos sistemas econômicos, políticos e

<sup>7</sup> LUHMANN, N. *Die Wissenschaft der Gesellschaft*. Frankfurt: Suhrkamp, 1990. p.347.

<sup>6</sup> KNEER, G., ARMIN, N. *Niklas Luhmanns Theorie sozialer Systeme*. Eine Einführung. München: Fink, 1993. p. 157.

de saúde, respectivamente. Em contraposição à situação anterior, a diferença social entre *em cima* e *em baixo* não é mais de uma única dimensão, ela compõe-se das assimetrias internas dos subsistemas e da subordinação de determinados subsistemas a outros.

Aplicando esses conhecimentos à situação em que o pesquisador quer obter informação de um ou mais indivíduos, ele mesmo ou seu representante (entrevistador) assume o papel maior de liderança. O papel social do entrevistado define-se como o papel de dependente. Ainda que se abra espaço para o entrevistado aumentar seu desejo de prestar informação, e de impedir que se interrompa o processo de inquirição, o comando da situação permanece com o entrevistador. Isto, aliás, também é válido para o paradigma designado como *etnometodológico* que, no elenco da metodologia chamada *qualitativa* tem um alto posto; a respeito disso, se afirmou que “métodos cotidianos da constituição da realidade e processos científicos têm um ponto em comum (sic!) de convergência”<sup>8</sup>. A singularidade da situação de entrevista com sua nítida assimetria entre entrevistador e entrevistado sempre preocupou os metodólogos; alguns procurando demonstrar que tal processo não era antiético e que também não afetava a validade do método, outros propondo métodos alternativos. Na discussão metodológica dos anos 60, quando na Sociologia “se superestimava o efeito controlador de papéis sociais para o comportamento real e esperado”,<sup>9</sup> Scheuch escreveu que ao entrevistado estão disponíveis

numerosos papéis aparentemente idênticos ao do interlocutor na relação com terapeuta, funcionário público, vendedor, advogado e outros. Há motivo para se supor que o entrevistado estruturará a situação na entrevista de pesquisa, para ele desconhecida, pelas normas das relações de papéis, para ele análogas a essa nova relação.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> FISCHER, Wolfram. Struktur und Funktion erzählter Lebensgeschichten. In: KOHLI, M. (Org.) *Soziologie des Lebenslaufs*. Darmstadt: Wiss, Buchgesellschaft, 1978. p.311.

<sup>9</sup> LUHMANN, N. *Soziale Systeme. Grundrisse einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt: Suhrkamp, 1984. p.430.

<sup>10</sup> SCHEUCH, Erwin K. Das Interview in der Sozialforschung. In: KÖNIG, R. (Org.). *Handbuch der empirischen Sozialforschung*. v.1, 2.veränd.u.erw. Aufl. Stuttgart: Westd. Verlag, 1967. p.136-196; p.707-15. Aqui p.137.

Referiu-se, ainda, ao *status* avaliado positivamente no conjunto da sociedade, supondo que a atribuição do papel de entrevistado e a aceitação do papel do entrevistador poderiam ser legitimadas por conclusão análoga. Essa suposição é, na sociedade funcionalmente diferenciada, inteiramente contraproducente: seria fatal se o entrevistado visse o entrevistador em outro papel que não o de entrevistador, de cientista, naqueles casos nos quais o prosseguimento da comunicação não corresponda à disposição do entrevistado.

Há muito tempo faz parte das normas éticas da pesquisa social empírica não iniciar uma entrevista sem a indicação clara de que ela obedece a finalidades científicas. Estabelece-se, com isso, uma referência ao método científico. A legitimidade da comunicação assim obtida com uma pessoa não conhecida baseia-se no reconhecimento social da ciência como um subsistema funcional da sociedade. Evita-se, ao mesmo tempo, a impressão de que o entrevistado esteja sendo forçado a fazer o papel de cobaia, pois, pela representatividade da amostragem, lhe é oferecido o papel de “representante”.<sup>11</sup> Essa proposta, no entanto, deve ser relativa, o entrevistado não deve falar por outros, mas por si mesmo. O processo de comunicação da entrevista deve ser mantido no método científico, assim deve iniciar-se e assim deve desenvolver-se, mas, conforme o assunto da conversa, pode utilizar relações referentes a outros subsistemas.

Para a teoria sociológica de sistemas, os elementos dos sistemas sociais consistem de comunicações. Uma pessoa encontra-se em um determinado subsistema no momento em que utiliza o meio de comunicação específico para esse sistema. Uma conversa cotidiana pode usar, e usará, referências sistêmicas permanentemente mutáveis. Tomemos como exemplo uma conversa sobre um CD recentemente lançado. Fala-se sobre as qualidades estéticas da música, discute-se o preço, menciona-se a possibilidade de reproduzi-lo e de evitar a indesejada perda de qualidade da cópia. Passa-se, sucessivamente, pelos subsistemas artístico, econômico, jurídico e técnico. Esporadicamente, expressa-se na conversa cotidiana

---

<sup>11</sup> WEISS, Johannes. Stellvertretung. Zu einer vernachlässigten soziologischen Kategorie. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, v. 36 p. 43-55, 1984.

uma determinada alusão como, por exemplo, o uso do provérbio *nas questões de dinheiro, termina a amizade*, e isso quando o interlocutor quer tornar claro que pretende usar valores econômicos e não familiares.

O entrevistador ou autor do questionário pode estabelecer, no texto de uma pergunta da entrevista, uma relação a um outro subsistema: *Imagine que amanhã haveria eleição para ... Em que candidato e em qual partido o senhor votaria?* As normas, há muito conhecidas, de atualização e personalização das perguntas já anteciparam a necessidade de estabelecer referências aos diversos subsistemas. Do ponto de vista da teoria sociológica de sistemas, essa regra prática de pesquisa não só ganha uma justificação psicológica, mas, agora também sabemos, que se deve estabelecer com o entrevistado uma relação com base no seu subsistema para se chegar a respostas válidas. Veremos mais tarde, em primeiro lugar, que as objeções dos metodólogos chamadas *qualitativas*, que dizem que se produzem realmente artefatos de pesquisa (isto é, permanece-se no método científico), devem ser contestadas a partir da perspectiva da teoria dos sistemas; em segundo lugar, que uma grande parte da pesquisa social empírica, incluindo-se os métodos chamados *qualitativos*, quase que só trata do sistema político e possui, portanto, pouco significado sociológico.

### **Crítica do método do questionário**

Em relação ao método do questionário há uma vasta literatura que quer não só ampliar a eficiência dessa forma de interação social, mas também provar que ela não exige muito do entrevistado e não produz, então, artefatos de pesquisa. Há, no momento, diversas indicações para se medir a influência do pesquisador e poder assim controlá-la com a mesma precisão que se obtém, há muito tempo, no controle da diferença entre amostra e universo.<sup>12</sup> É verdade, sem dúvida, que os integrantes das camadas sociais mais baixas e os integrantes das mais altas não podem ser atingidos pelo método da entrevista estruturada e padronizada. Faltam requisitos educacionais às camadas sociais mais baixas para

<sup>12</sup> Cf. REINECKE, Jost. *Interviewer-und Befragtenverhalten. Theoretische Ansätze und methodische Konzepte*. Opladen: Westd. Verlag, 1991.

manter a necessária unidade semiótica e semântica e para relativizar o estreito esquema amigo-inimigo aí dominante, para que um estranho possa conduzir uma conversa relativamente íntima. Integrantes das camadas mais altas têm, por outro lado, à sua disposição uma quantidade de poderosos processos para proteger-se de contatos e comunicações indesejáveis, e sua elevada educação permite-lhes descobrir e contrariar a estratégia de um questionamento ou a dramaturgia de um questionário.

Nos países industrializados são aceitas essas limitações há muito tempo conhecidas, pois, de um lado, os grupos extremos representam uma parcela cada vez menor da população e, de outro, métodos específicos permitem, até um certo nível, não se ter de considerar essa parte da sociedade como *terra incógnita*, embora a sociologia dos ricos, dos generais, dos executivos e dos altos políticos continue deficiente.<sup>13</sup> Nos demais países onde o número dos pobres e incultos compreende mais da metade da população, torna-se observável a tendência do questionário de se dirigir para as camadas sociais médias, o que é naturalmente preocupante.

Parecia, por isso, ser normal utilizar, principalmente nas populações *marginais*, ou em outros setores da população desconhecidos dos sociólogos, métodos *alternativos* de levantamento de dados desenvolvidos com esse objetivo, além dos antigos que, no início, foram considerados valiosos pela pesquisa social empírica.<sup>14</sup> A legitimidade do uso de tais métodos nunca foi contestada pelos defensores dos métodos padronizados; ao contrário, para prever e planejar uma situação de entrevista em todos os detalhes, são necessários estudos preliminares diversos, com métodos *mais suaves* de entrevista e amostragem *não representativa*.

<sup>13</sup> Nesse ponto a obra de Maria Isaura Pereira de Queiroz também é exemplar. Cf. PEREIRA DE QUEIROZ, M.I. *O mandonismo local na vida política brasileira e outros ensaios*. São Paulo: Alfa-Omega, 1976.

<sup>14</sup> Em relação a este ponto, Pereira de Queiroz lembra as primeiras pesquisas feitas no Brasil por Roger Bastide (PEREIRA DE QUEIROZ, M.I. O pesquisador, o problema da pesquisa, a escolha de técnicas: algumas reflexões. In: LANG, A. B. da S. G. (Org.) *Reflexões sobre a pesquisa sociológica*. (São Paulo) Textos CERU, n.3, 2. Série, p. 13-29, 1992. Aqui p.20. Para a Europa pode-se citar: na França, Le Play; na Inglaterra, as *Royal Comissions*; na Alemanha, as *Fünf Dorfgemeinden auf dem Hohen Taunus*, de Gottlieb Schnapper-Arndt e, também, *Enqueten de Max Weber*, que tinham como tema os desvalidos

A orientação dos defensores dos chamados *métodos qualitativos* não tende à ampliação, mas à substituição dos métodos padronizados. Por isso, é relativamente difícil encontrar uma definição *positiva* desses métodos, já que a maior parte dos livros de introdução apresenta definição *negativa*, criticando aspectos dos métodos aí chamados *quantitativos*. Os autores mais abalizados consideram que essa metodologia obedece aos princípios: a) da abertura para pessoas, situações e métodos de pesquisa; b) da comunicação, principalmente cotidiana; c) da processualidade do contexto em que surgem os fenômenos sociais; d) da flexibilidade reduzida da construção do sentido; e) da explicação do procedimento para permitir sua reconstrução posterior; f) da flexibilidade em todo o processo da pesquisa para poder adaptá-la a condições e constelações diferentes.<sup>15</sup>

Essas exigências se cumprem em grande parte na *praxis* das pesquisas estandarizadas incriminadas. Quanto à *explicação*, observe-se a extensa documentação de todas as etapas do processo arquivadas e tornadas acessíveis em arquivo central nos Estados Unidos e na Alemanha,<sup>16</sup> ou das pesquisas feitas por instituições de infra-estrutura de pesquisa social que se destacam principalmente por extensos relatórios metodológicos.<sup>17</sup> Quanto à *comunicação*, os métodos padronizados, por seus enormes custos, provocam questionários representativos, repetidamente testados em sua semântica. À luz da teoria de sistemas, o conceito de *cotidiano* não pode ser mantido (qual seria, no caso, o contrário?). A categoria do *saber cotidiano*, como se sabe, vem da etnometodologia, uma escola da Sociologia que recusa reconhecer fatos sociais no sentido de Durkheim ou estruturas sociais, no sentido de Parson. Pois se em Lamnek não se tratar da diferença linguagem formal-linguagem cotidiana, mas

---

<sup>15</sup> LAMNEK, Siegfried. Methodologie. In: \_\_\_\_\_. *Qualitative Sozialforschung*. München: PVU, 1988. v.I, p.21-30.

<sup>16</sup> Zentralarchiv für empirische Sozialforschung, na cidade de Colônia.

<sup>17</sup> Na Alemanha, entre outros, ZUMA, Mannheim.

da diferença entre paradigmas sociológicos, teremos, então, que ver aqui não a reflexão metodológica, mas a reflexão epistemológica que também teria de ser discutida. O mesmo vale para os demais princípios (abertura, processualidade, refletividade, flexibilidade). Sem querer colocar em questão, nem de forma aproximada, a justificativa de uma discussão epistemológica em Sociologia, deve-se salientar que uma reflexão metodológica que aplique critérios ou diferenças que transcendam a discussão do assunto não pode contribuir para o conhecimento.

Que significa, então, os defensores dos métodos qualitativos exigirem do entrevistador e do entrevistado determinados tipos de comportamento? Fala-se, aqui, de estilos de entrevista, de procedimentos de amostragem e das definições do papel social do entrevistador. Exigir um estilo *suave* de entrevista, ou seja, abolir perguntas padronizadas, exigir uma dramaturgia unificada no processo da entrevista, evitar a possibilidade de alternativas de resposta no questionário, por meio de listas ou cartões, parece ser importante quando não existem no entrevistado pressupostos intelectuais ou contextuais. Porém, é possível assegurar-se desses pressupostos com um estudo preliminar. Por que se deveria desistir da padronização com grupos de entrevistados, quando isso não contradiz os objetivos de conhecimento e as exigências de validade?

Pelo fato de a amostragem aleatória, isenta da influência do pesquisador, depender, em última análise, da *Lei dos Grandes Números*, ela exige, sempre, que se escolha uma quantidade relativamente grande de dados amostrais. Isso leva os críticos a exigirem que, em vez de um grande número de dados em exame, sejam selecionados apenas os casos típicos e que a escolha só se processe durante a pesquisa.<sup>18</sup> Essa objeção ignora os princípios da amostragem moderna. O tamanho de uma amostra, como se sabe, não depende da extensão de toda a população, mas da parte da população que concorre para a formação da probabilidade da ocorrência do evento em estudo. Além disso, depende do tamanho do erro cometido e da probabilidade de sua ocorrência. Considerando que os resultados podem alcançar custos extensos e crescentes, o evento mais crítico já

---

<sup>18</sup> LAMNECK, op.cit., 1988, v.1, p.177 ss.

deve ser bem conhecido, no que se refere à frequência da sua ocorrência. Isto significa que se devem conhecer bem, de antemão, também os casos *típicos*, ao menos quanto à sua magnitude. Se assim não for, dever-se-á fazer, antes, um estudo exploratório que, de acordo com todas as regras da metodologia, deve aplicar-se a casos extremos, aos próprios pesquisadores, ou a quaisquer escolhas.

No que se refere ao comportamento do entrevistador, trabalhe-se, há muito, com a teoria da observação participante e supõe-se que o observador possa observar, sem ser observado. Essa teoria baseia-se na teoria do comportamento social dos anos 60 e deve, então, ser considerada com cuidado. À luz da moderna teoria dos sistemas, torna-se claro que participar e observar não se opõem. Todos os que participam observam, todos os observadores participam. Se a teoria da observação participante falava da diferença entre a observação e a participação, só pode ser em relação ao que na teoria dos sistemas se chama observação de segunda ordem: observa-se a observação dos outros. O observador de segunda ordem pode detectar o *ponto cego* do observador, e pode reconhecer que não pode ver o que não pode ver, e nada mais.<sup>19</sup> Na prática da pesquisa, isto significa que o participante, como qualquer outro observador, deve ser treinado antes da observação, caso contrário, nada poderá observar. Da perspectiva da teoria sistêmica, não é possível uma flexibilidade do comportamento do pesquisador, como exigida na pesquisa social chamada *qualitativa*.

Além da *observação participante*, se não se tentar camuflar a observação, ou se o observador se apresentar ao observado como defensor de seus direitos, não quer dizer que assim aumente a disposição dos demais *participantes* para prestar informações, ou que as informações sejam mais corretas e que as conversas possam ser mais extensas. Do ponto de vista da teoria de sistemas, um comportamento de observador supostamente *solidário* provoca logo a referência sistêmica de um sistema social determinado, na maioria das vezes político. Em vista da dominância desse sistema parcial, tornar-se-á extraordina-

---

<sup>19</sup> KNEER & ARMIN, op. cit., 1993, p.102.

riamente difícil estabelecer, também, as referências sistêmicas específicas para grupos complexos de perguntas específicas.<sup>20</sup>

Resumindo: não se deve negar que se podem criar pesquisas científicas empregando, de forma deficiente, os métodos de pesquisa social empírica. Mas, a quem interessaria isso a longo prazo? O cientista perderia a reputação em discussão interna em seu meio (*scientific community*), o pesquisador social que trabalha comercialmente fracassaria no mercado, a longo prazo, se as decisões dos clientes baseadas em seus estudos se mostrassem falsas. É decisivo que as etapas da pesquisa sejam rigorosamente controladas e discutidas interindividualmente, como os *resultados* de uma pesquisa empírica. Há, em geral, a impressão de que muitos que se dizem pesquisadores sociais *qualitativos* subtraem-se a essa discussão, alegando que suas decisões flexíveis, poderiam, no decorrer das pesquisas, não ser ratificadas por pessoas que não fazem parte da população pesquisada. É muito raro que um instituto reconhecido pelas suas pesquisas *qualitativas* se dedique sistematicamente à crítica metodológica, como acontece há muito tempo, em São Paulo, por influência de Maria Isaura Pereira de Queiroz.<sup>21</sup> Ao contrário das sérias divergências entre os que usam os processos padronizados, são muito raras as objeções a pesquisas que se apresentam como *qualitativas* feitas por outros representantes da mesma orientação metodológica.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Comparar aqui a exigência de considerar na entrevista intensiva o grau de proximidade entre participantes e examinar sua influência na validade em: HARKESS, S., WARREN, C. A.B. The social relations of intensive interviewing. *Sociological Methods & Research*, v.21, n.3, p. 317-39, 1993.

<sup>21</sup> Comparar apenas as contribuições de Maria Helena Bueno Trigo, Lucila Reis Brioschi, Zeila de Brito Fabri Demartini, Ethel Volfzon Kosminsky, Alice Beatriz da Silva Gordo Lang, Maria Christina Siqueira de Sousa Campos, Miriam L. Moreira Leite e Olga R. de Moraes von Simson In: LANG (Org.), op. cit., 1992. O instituto de pesquisas referido pelo autor é o Centro de Estudos Rurais e Urbanos (CERU) (N.O.).

<sup>22</sup> Permitam-nos aqui um exemplo: Em um trabalho de Mestrado em Serviço Social aceito para defesa em uma universidade do Nordeste do Brasil, foi pesquisado um movimento social de mulheres de uma favela sobre moradia adequada. A autora entrevistou, para isso, em 14 entrevistas, somente mulheres, mulheres líderes (não homens, a quem ela atribuiu cumplicidade na miséria da habitação). No relatório da pesquisa só foram feitas citações de cinco transcrições, que aparecem só como ilustração do texto de apresentação, sendo que um terço foi tirado da entrevista com a mais eloquente das mulheres que, ao contrário da maioria, não tinha filhos para cuidar, nem vivia com um homem porque tinha tendência lésbica. As entrevistas não foram sistematicamente exploradas.

Parece-me especialmente absurda a diferença qualitativa-quantitativa, se pensarmos que na pesquisa social chamada *qualitativa* também se quantifica.<sup>23</sup> Considerados os seus próprios princípios, sabe-se que ela não pode ser realizada em curto tempo, nem com baixo financiamento e não pode ser analisada de forma simples.<sup>24</sup> Não é, por isso, adequada para trabalhos universitários de qualificação fora do contexto de um projeto mais amplo de pesquisa.

Em relação aos longos anos de divergências, é de se notar a proposta de Maria Isaura Pereira de Queiroz de equiparar *quale* com *teoria* e *quantum* com a freqüência dos fenômenos sociais.<sup>25</sup> *Quale* consiste no caminho da pesquisa, nos construtos e nas conclusões. “A visão quantitativa do problema pesquisado e do seu universo está claramente subordinada à visão qualitativa. Este caminho é igual ao que é seguido nas ciências exatas e naturais”.<sup>26</sup>

### **Novas possibilidades críticas da pesquisa social: um exemplo com indicadores sociais**

Nesse trecho final, tratar-se-á das possibilidades de análises mais complexas que resultam da mudança na comunicação social e da técnica de comunicação, com a apresentação de um exemplo esclarecedor. Como ponto de partida, nos referimos à extensa pesquisa de opinião pública, ou mais precisamente, à posição política da população, encomendada pelo governo, pelos partidos

---

<sup>23</sup> LAMNEK, S. Methoden und Techniken. In: \_\_\_\_\_. *Qualitative Sozialforschung*. München: PVU, 1989. v.2, p.182,192.

<sup>24</sup> Cf. LAMNEK, op. cit., 1988 e LAMNEK, op. cit., 1989, assim como: MAYRING, P. *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. München: PVU, 1990, e FRIEDRICHS, Monika. *Empirische Sozialforschung. Einladung zum Studium ihrer qualitativen Forschungsmethoden*. In: KNEER, G., KRAEMER, K. e ARMIN, N. *Soziologie. Zugänge zur Gesellschaft*. Münster: LIT, 1994. v.1. *Geschichte, Theorien, Methoden*, p. 289-308.

<sup>25</sup> PEREIRA DE QUEIROZ, op. cit., 1992, p.13-29.

<sup>26</sup> Idem, *ibid.*, p.24.

políticos e pela mídia. Tanto a mídia quanto os pesquisadores de institutos independentes ou científicos de pesquisa social empírica pretendem ver no uso do instrumento de pesquisa sobre a população uma forma de contestação do sistema político. Na terminologia brasileira, dir-se-ia que se manifesta na opinião pública uma crítica da *sociedade civil* ao Estado, ao sistema político e ao complexo tecnocrático-militar. Contra isso levanta-se a tese de que a chamada *opinião pública* se trata, na verdade, de um paradoxo.

### **Opinião pública: um paradoxo**

A opinião pública, de acordo com Luhmann, é considerada um “soberano secreto” e um “poder invisível”,<sup>27</sup> embora não seja possível determinar “de que condições e operações concretas e pertencentes a quais sistemas psíquicos ou sociais” ela consiste.<sup>28</sup> Não se entende por opinião pública “aquilo em que pessoas reais realmente estão pensando ou o que percebem, aquilo de que se ocupam com atenção e de que podem recordar-se”<sup>29</sup>, mas, sim, a expressão de tomadas de posição no sistema de comunicação da política.

Elementos importantes da opinião pública podem ser, também, os resultados da pesquisa social empírica, não apenas da padronizada, mas também da chamada *qualitativa*. Resultados de pesquisas são produtos de processos sociais conscientemente acionados, são postos em cena porque alguém põe à disposição os recursos necessários. Entre os mais freqüentes e financeiramente mais poderosos clientes estão as organizações do sistema político (governo, poder legislativo, partidos etc.). A mídia também faz parte dos consumidores da pesquisa de opinião, ou figura entre os próprios clientes ou tem sua própria agência de pesquisa de opinião.<sup>30</sup>

---

<sup>27</sup> LUHMANN, N. Gesellschaftliche Komplexität und Öffentliche Meinung. In: \_\_\_\_\_. *Soziologische Aufklärung*. Opladen: Westd. Verlag, 1990, v.5, p. 170 ss. (grifos nossos).

<sup>28</sup> LUHMANN, op. cit. 1990, p. 172.

<sup>29</sup> Idem, ibid. 1990, p. 172.

<sup>30</sup> Como, por exemplo, o conceituado jornal *Folha da Tarde*, com sua redação *Datafolha* que, em cada edição, publica ao menos um resultado.

A opinião pública deve ser vista, como Luhmann a vê, como uma “rede de comunicação de interconexão livre”.<sup>31</sup> O indivíduo pode, mas não é obrigado a receber os conteúdos da opinião pública, ampliá-los e até manipulá-los no seu próprio círculo de ação. Se ele participa ou não, ou melhor, se pode ou não participar da formação da opinião pública, isso não a influencia. A opinião pública só seria atingida se não atraísse a atenção continuamente. A atenção é gerada pela periodicidade das informações na imprensa e no rádio que continuamente transmitem notícias novas. Algo de novo também pode ser produzido continuamente pelas pesquisas de opinião, pois, quando fala o *soberano oculto*, é seguro que os políticos prestam atenção. Nesse caso, é de pouca importância quem encomendou a pesquisa, se foi o próprio político, seu adversário, a mídia ou a ciência.

O paradoxo da opinião pública apresenta-se principalmente quando se trata de um assunto não imanente ao sistema político, quando, portanto, não se trata de ganhar ou conservar poder, mas *do que realmente pensam as pessoas reais*, como, por exemplo, aumento de preço que, em certas circunstâncias, atinge diretamente a vida das pessoas. Em diversos países latino-americanos, nos últimos anos, os pais tiveram que tirar os filhos de escolas particulares caras e, com isso, desistir do seu ingresso na universidade. Em locais de condições econômicas mais extremas, aumentaram a fome e a desnutrição. As atitudes das pessoas diante da alta de preços podem ser baseadas em experiências elementares, no entanto, somente serão percebidas pela opinião pública se forem associadas a personalidades, processos e categorias de comunicação do sistema político. Não importa, aí, se essa associação se dá pela mídia ou por operações de pesquisa social, e, então, se ela já constava da questão e foi sugerida ao entrevistado, ou se a associação se fez na publicação de dados. Não importa, também, se aí se trata de uma avaliação estatisticamente representativa e significativa do aumento de preços feita de acordo com toda a capacidade profissional dos pesquisadores empíricos, ou de uma cópia barata de uma pesquisa que não satisfaz os mínimos requisitos de validade.

---

<sup>31</sup> LUHMANN, op. cit. 1990, p. 172.

Por que pode a opinião pública deixar de ser a imagem mais real possível das pessoas que a constituem e que a formaram diante de suas experiências em todos os setores da sociedade e não apenas no sistema político? “A opinião pública não serve para produzir contatos exteriores, mas serve às conclusões que o sistema político extrai de si mesmo e ao relacionamento recíproco da política com a política”.<sup>32</sup> Ela não é a contestação do sistema político através do que acontece em outras áreas da sociedade. “A política não pode saber com que tipo de sociedade ela está lidando”.<sup>33</sup> A sociedade é, para a política, uma construção da política. A política usa suas próprias categorias para estabelecer fins, selecionar medidas, analisar a situação e, assim, formar sua imagem da sociedade. Existem, por definição política, direitos humanos e objetivos estatais, assim como objetivos político-econômicos, como, por exemplo, em forma de triângulos ou quadrados *mágicos* (*sic!*) com os quais são definidas as condições de satisfação das pessoas. Regulamentos baixados por conselhos políticos definem como é um meioambiente protegido. Normas de direito penal e ordem pública determinam o que deve ser considerado segurança pessoal. Normas de assistência social interpretam o que é pobreza, e assim por diante.

Usemos um exemplo latino-americano. Se faltam normas de saúde pública, a infecção coletiva pela bactéria do cólera só pode ser interpretada como comportamento individual errado. Mas, em vez de estabelecer normas e melhorar a infra-estrutura, o que impediria uma infecção, mesmo em caso de grave erro no comportamento individual, como é o caso no combate à varíola, diversos governos latino-americanos tentaram, recentemente, com apelos de todo tipo, modificar o comportamento individual, embora sabendo que há obstáculos concretos para que a população siga os bons conselhos, como acontece no caso da falta de combustível, para ferver a água que bebem.

Como a sociedade é, para o sistema político, uma estrutura autoconstruída, o sistema político só pode receber dela os sinais para os quais

---

<sup>32</sup> Idem, *ibid.*, p. 181 ss.

<sup>33</sup> LUHMANN, N. Enttäuschungen und Hoffnungen. Zur Zukunft der Demokratie. In: \_\_\_\_\_. *Soziologische Aufklärung*. Opladen: Westd. Verlag, 1987. v. 4, p.136.

está condicionada e só pode emitir sinais em seu próprio sistema de comunicação. Aparentemente, a pesquisa de opinião não só ajuda os políticos nessa trivialização da política, mas ainda a legitima.

### **Indicadores sociais: sensores *críticos* rigorosos**

Se no sistema político a opinião pública deve ser usada como fonte de informações, então as condições de levantamento de dados não poderão ser ditadas pelos critérios de *chamar a atenção, apresentar novidades e criticar*. O *Social Indicator Movement* (Movimento dos Indicadores Sociais) esforçou-se, nos anos 70, para estabelecer medidas metodológicas e de organização competentes. A tentativa foi frustrada nos anos 80, mas recomeçou na década seguinte, com objetivos mais modestos e metodologia mais fundamentada. Em todo o mundo, inclusive na América Latina, nesse meio tempo, melhoraram as condições para se poder observar a sociedade com indicadores mais válidos e confiáveis. Os serviços estatísticos de muitos países da América Latina fazem regularmente, por amostragem, levantamento de domicílios e de famílias que, em comparação com os censos, abrangem um campo mais amplo de assuntos, métodos de levantamento mais sofisticados e maior continuidade nas definições operacionais que possibilitam comparação internacional e maior rapidez na apuração de dados.

Como instrumento para observação dos efeitos da política fora do sistema político, de grande sensibilidade e atualidade, podemos apresentar levantamentos de dados da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados Estatísticos (SEADE) e do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos (DIEESE) de São Paulo. Os institutos levantaram a porcentagem de todos os desempregados, assim como dos desempregados *desesperançados*<sup>34</sup> entre a população economicamente ativa. De maio de 1988 a março de 1990, a porcentagem dos desempregados “desesperançados” permaneceu relativamente constante, embora tenha havido consideráveis oscilações na proporção de desempregados. A partir de março de 1990, os índices de desemprego

---

<sup>34</sup> Em alemão Entmutigte.

e o desalento aumentaram, aumentaram ambos ainda em setembro e, a partir de janeiro de 1991, parece ter havido uma porcentagem um pouco mais alta, mas constante de *desesperançados*. O que aconteceu?

Em meados de março de 1990, o plano Collor abalou os brasileiros como nenhuma medida econômica o fizera antes. Quase todos os tipos de aplicações financeiras só podiam ser resgatados até um teto muito baixo. Isto levou a uma brutal queda da demanda e, conseqüentemente, ao máximo aumento de desemprego na época. Porque também foram *confiscadas* as cadernetas de poupança (contrariando as promessas anteriores de Collor) que, até aí, tinham sido a aplicação com correção monetária para os pequenos poupadores com modesto pecúlio, aumentou o desalento<sup>35</sup> em vez de cair, como começara a acontecer.

O aumento da desesperança poderia, com certeza, não ter sido notado entre os desempregados, mas, ao contrário, um aumento da porcentagem de desesperançados entre os desempregados pode ser usado como indicador de uma frustração muito mais ampla. O governo Collor deveria ter observado esse indicador e um alívio dos pequenos poupadores poderia, talvez, ter evitado que no início de junho se alastrasse a greve na Grande São Paulo, que atingiu, no pico, 250.000 trabalhadores.<sup>36</sup> Somente no final de junho veio a *Medida Provisória nº 193*, que compensava a perda de renda real. Enquanto os jornalistas ainda ironizavam a fórmula complicada (39 cálculos para os que recebiam salário a cada 15 dias)<sup>37</sup> e outros erros do Presidente Collor e de sua Ministra da Economia, Zélia Cardoso de Melo, a economia começava a reagir de forma positiva. Diminuiu o desemprego e o desesperança caiu, mesmo entre os que ainda não tinham emprego. O terceiro dos conflitos sérios na fábrica Ford, no fim de junho de

---

<sup>35</sup> Talvez convenha lembrar que as cadernetas de poupança são contas em dinheiro que só podem ser movimentadas num determinado dia do mês e, assim, no pior caso, a pequena quantia, a mais alta então permitida, só podia ser liberada depois de 30 dias.

<sup>36</sup> *Isto é*, São Paulo, 27 jun.1990.

<sup>37</sup> *Jornal do Brasil*, Rio de Janeiro, 27jun.1990.

1990, foi julgado pelos jornalistas como o “reflexo mais grave de uma perversa equação econômica que une recessão com inflação”,<sup>38</sup> enquanto tanto desemprego quanto desesperança continuaram a baixar.<sup>39</sup>

No último trimestre de 1990, aumentou tanto o desemprego quanto o desalento. Essa época foi marcada pela tentativa de entendimento entre empregadores e sindicatos, quanto à evolução de preços e salários. Das negociações não participou a Central Única dos Trabalhadores (CUT), de cunho socialista, que se recusou a falar com todos. O Governo Federal<sup>40</sup> também não se manifestou sobre as medidas fiscais aguardadas pelos negociadores. Enquanto isso, o Congresso tentava impor-se ao Governo e baixou uma lei sobre aumento de salários, quando era certo que o Governo iria vetar.<sup>41</sup> A confiança dos associados nos dirigentes de seus sindicatos parece que não era muita. Os empregadores reduziram os postos de trabalho e alguns fizeram convênios dentro de suas empresas<sup>42</sup> e, entre os trabalhadores, aumentou novamente o desânimo. Depois que o Governo, com a nova *Medida Provisória n° 292*,<sup>43</sup> permitiu a realização de convênios com as empresas, como também uma compensação moderada das perdas salariais, criando, assim, novamente uma aparente confiança, o desânimo não cresceu mais, embora ainda aumentasse o desemprego.

O desalento dos desempregados mostrou-se, no caso, um indicador mais sensível e fácil de levantar, que poderia ter orientado mais favoravelmente os políticos do que as contribuições *críticas* da mídia para a opinião pública. A

---

<sup>38</sup> *Isto é*, São Paulo, 1° ago.1990, p. 12 ss.

<sup>39</sup> Neste caso, *Isto é* nota que, por trás da disputa estava a CUT que, em âmbito federal, tinha sido envolvida na deliberação da *Medida Provisória*. Não foi mencionada pelos comentadores a possibilidade de que a CUT estivesse vingando-se da ministra Zélia no caso da Ford. Essa hipótese poderia ter explicado porque esses conflitos trabalhistas, apesar de sua intensidade, não atingiram o sistema econômico.

<sup>40</sup> *Gazeta Mercantil*, São Paulo, 29 nov. e 5 dez. 1990.

<sup>41</sup> *Gazeta Mercantil*, São Paulo, 14 dez. 1992.

<sup>42</sup> *Gazeta Mercantil*, São Paulo, 16 nov.1991.

<sup>43</sup> *Gazeta Mercantil*, São Paulo, 7 jan. 1992.

vantagem de tais indicadores fundamenta-se, entre outros pontos, no fato de que, com o levantamento dos dados, não são feitas associações com o sistema político. Esses indicadores apresentam informações que se formam sem influência do meio de comunicação do sistema político – que em parte se comunica consigo mesmo – e que, por isso, são aptos a contestar a política.

### **Crítica sociológica da sociedade**

A opinião pública não pode corrigir a política, mas é um produto do sistema político que se une às comunicações nesse sistema e, por sua vez, pode unir-se a outras comunicações nesse subsistema. Não apenas pela sua tarefa, mas pela interação entre entrevistador e entrevistado, pela formulação de perguntas e pela difusão de assuntos anteriormente tratados, pode-se estabelecer a referência sistêmica do sistema político, e toda informação obtida nessas circunstâncias carece de significado para outros subsistemas. Justamente os métodos de levantamento chamados *qualitativos* são suscetíveis de permanecer no sistema político. Se os sociólogos quiserem manter-se como *experts* da *sociedade*, deverão, no contato com a realidade, controlar com a máxima exatidão qualquer referência sistêmica e sua mudança. Só têm importância as informações de outros subsistemas da sociedade obtidas no sistema *competente* de comunicação e submetidas ao mais rigoroso controle interindivíduo teórico e metodológico.

A partir daqui, é apenas um passo para a pergunta sobre o papel do sociólogo na *opinião pública*. É fácil conseguir atenção, até com certa periodicidade. Outra coisa é obter dos muitos subsistemas da sociedade informações de tal validade que os que as recebem possam nelas confiar. É a função dos sociólogos que se distingue por seu rigor teórico e metodológico, e, que dessa forma, sabem *em que realmente pensam pessoas reais, para onde se volta sua atenção e do que se podem lembrar*.