

Além das técnicas de entrevista: características individuais em entrevista investigativa com testemunhas

Maria da Graça Ballardin

Mestre em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul; Especialista em Comportamento Organizacional pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, Portugal; Especialista em Gestão da Segurança na Sociedade Democrática, pela Universidade Luterana do Brasil e SENASP; Psicóloga graduada pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul; Escrivã de Polícia Federal.

 grballardin@ig.com.br

Lilian Milnitsky Stein

Ph.D. em Cognitive Psychology pela University of Arizona, EUA. Mestre em Applied Cognitive Psychology pela University of Toronto, Canadá. Psicóloga graduada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Professora Titular da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Coordenadora do Grupo de Pesquisa em Processos Cognitivos do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUCRS. Bolsista produtividade em pesquisa do CNPq. Atua nas áreas de falsas memórias, emoção e memória e Psicologia do Testemunho.

Dr^a Rebecca Milne

Reader em Entrevista Forense do Instituto de Estudos de Justiça Criminal Universidade de Portsmouth, Reino Unido.

Resumo

A literatura psicológica sugere que a experiência da testemunha não se resume a um fenômeno mnêmico, refletindo, também, a influência de forças sociais. No contexto forense a atitude do entrevistador, primeiro ponto de contato com a vítima ou testemunha, é crucial para o processo de obtenção de informação e o provável sucesso da investigação. O presente estudo refere-se ao levantamento de características do entrevistador que se mostram relevantes na obtenção de testemunhos, em quantidade e com acurácia. Pretendeu-se identificar as variáveis individuais, relativas a aspectos de personalidade do entrevistador, que têm efeitos na quantidade e acurácia de informações recordadas pelos entrevistados, de acordo com a percepção de ambos. A amostra de 30 sujeitos constituiu-se de 15 díades, entrevistador-entrevistado.

Palavras-Chave

Características do entrevistador; Testemunha; Atitude do entrevistador; Polícia Federal.

Um dos elementos principais do trabalho policial está fundamentado nas declarações de diversas pessoas, que representam distintos papéis no processo de investigação: testemunhas, vítimas e suspeitos. As declarações dos envolvidos podem ser fundamentais para o desfecho bem-sucedido de uma investigação. Das questões iniciais com potenciais testemunhas até o que é revelado nas entrevistas conduzidas por profissionais da lei, o modo como o entrevistado é questionado pode determinar os resultados de um caso (MILNE; BULL, 2005). Se a entrevista inicial com uma testemunha relevante não é conduzida apropriadamente, toda a investigação pode falhar. O foco de muitos treinamentos de profissionais de investigação recai sobre as entrevistas com suspeitos. No entanto, se a investigação não tiver sido adequadamente conduzida, incluindo entrevistas apropriadas com testemunhas/vítimas, as evidências que poderiam levar o suspeito à entrevista podem não ser completas e/ou acuradas. A investigação de um crime é o núcleo da função policial e a informação obtida de testemunhas e vítimas é crucial para qualquer investigação criminal (MILNE; BULL, 2006).

Testemunhas podem identificar culpados, recordar conversas ou lembrar outros detalhes. Uma testemunha que não tem motivos para mentir é uma poderosa evidência para o sistema de justiça criminal, especialmente se parece

ser altamente confiante em suas recordações (WELL; MEMON; PENROD, 2006). No entanto, policiais comumente mencionam que as declarações das testemunhas são muito gerais e incompletas (KEBBEL; MILNE, 1998). Estudos sobre tipos de informação relatada por testemunhas corroboram este achado (VAN KOPPEN; LOCHUN, 1997). Embora o sistema judicial confie, fortemente, nos testemunhos para determinar os fatos em torno de um evento criminal, esta confiança tem sido abalada pelo advento dos testes forenses de DNA, provocando uma mudança no modo como o sistema legal vê as evidências de testemunhas. Estudos sobre a condenação de inocentes têm mostrado que a identificação errada de testemunhas estava presente na maioria dos casos de condenação equivocada. Avançadas técnicas de análise de DNA permitiram revelar casos de condenação de inocentes (WELL; MEMON; PENROD, 2006). No âmbito do *Innocent Project*, trabalho iniciado em 1992 nos EUA, em que mais de 200 casos de condenação de inocentes foram exonerados, observou-se que o mais frequente tipo de evidência contra tais pessoas correspondia às declarações de testemunhas (BULL et. al., 2006; WELL; MEMON; PENROD, 2006; STEBLAY; LOFTUS, 2008).

Reveste-se, portanto, de grande importância o desenvolvimento de técnicas de entrevista que auxiliem testemunhas e vítimas a eliciar

declarações corretas e completas (GRANHAG; JONSSON; ALWOOD, 2004). Nos últimos anos muitas pesquisas têm focado no desenvolvimento de técnicas que auxiliem a memória da testemunha, sugerindo meios de maximizar a acurácia e quantidade de informações no processo de entrevista (COLLINS; LINCOLN; FRANK, 2005). Os trabalhos de Elizabeth Loftus voltados para a memória de eventos tiveram importante papel no desenvolvimento das pesquisas com testemunhas (WELL; MEMON; PENROD, 2006). No entanto, estudos têm indicado que os relatos das testemunhas dependem, também, da influência de variáveis interpessoais, como *status* e atitude do entrevistador no primeiro contato com a testemunha (COLLINS; LINCOLN; FRANK, 2005). A distância psicológica entre entrevistador e entrevistado aumenta com um comportamento severo do entrevistador, em oposição a uma conduta amistosa, influenciando a motivação da testemunha em fornecer respostas acuradas (MCGROARTY; BAXTER, 2009). Também o contato visual tem substancial impacto na percepção de credibilidade do comunicador (BROOKS; CHURCH; FRASER, 2001; KLEINKE, 1986).

No contexto forense, a atitude do entrevistador no contato com a vítima ou testemunha é crucial para o processo de obtenção de informação e o provável sucesso da investigação (GEISELMAN; FISHER, 1989; GRABOSKY, 1992). Esta primeira etapa se reveste de grande ansiedade, o que pode prejudicar o bom andamento da entrevista. Assim, é tarefa do entrevistador favorecer a criação de um clima relaxante, estimulando sentimentos de segurança e confiança no entrevistado (PER-

GHER; STEIN, 2005). Este componente da relação entre entrevistador e entrevistado é chamado de *rapport* e pode ser definido como uma relação harmoniosa, empática ou simpática de conexão com o outro (COLLINS; LINCOLN; FRANK, 2005). Embora considerado componente vital do sucesso de uma entrevista, não é claro o que constitui o *rapport* e a literatura é insuficiente em sugestões de como garanti-lo (MINICHIELLO; TIMEWELL; ALEXANDER, 1990; ZULAWSKY; WICKLANDER, 1993). Resultados de estudos sobre *rapport* em entrevistas policiais sugerem que a atitude do entrevistador pode afetar, seriamente, a qualidade e a quantidade de informação produzida pela testemunha (COLLINS; LINCOLN; FRANK, 2005). Poucos trabalhos, porém, têm focado a influência das características do entrevistador nos resultados da entrevista.

A entrevista cognitiva é uma das técnicas mais pesquisadas em se tratando de entrevista investigativa com testemunhas. A efetividade da implementação desta técnica requer dos entrevistadores habilidades sociais e estratégias de comunicação, elementos necessários à construção do *rapport* (MEMON, 1999). Estudos empíricos de técnicas utilizadas por policiais não treinados sugeriram que alguns problemas fundamentais na condução das entrevistas policiais podem levar à comunicação ineficaz e limitar o desempenho da testemunha (MEMON, 1999), resultando em entrevistas de baixa qualidade. O presente estudo tem como objetivo central contribuir para identificar algumas características do entrevistador, que, na percepção de entrevistadores e entrevistados, são importantes para o resultado de uma entrevista, em termos da produção do maior número de informações com qualidade.

Método

Este trabalho é de natureza exploratória e constituiu-se de entrevistas com entrevistadores e entrevistados, no contexto policial. A amostra é composta por 30 participantes que formaram 15 díades – entrevistador e entrevistado em situação de oitiva no âmbito de inquérito policial. Os entrevistadores que participaram desta pesquisa são policiais federais – delegados e escrivães – e os entrevistados são testemunhas, ouvidas em declarações a respeito de algum delito criminal. Os delitos relacionados aos depoimentos das testemunhas são tipificados pelo Código Penal Brasileiro como crimes contra a fé pública, contra a administração pública e crimes eleitorais.

Entre os entrevistadores policiais, 12 eram delegados e três escrivães da Polícia Federal, sendo nove do sexo masculino e seis do feminino, com média de idade de 38,2 anos e média de 5,65 anos na Polícia Federal. Os entrevistados neste estudo correspondiam a 15 testemunhas no âmbito de inquérito policial, sendo sete mulheres e oito homens, com uma média de idade de 45,7 anos. Os testemunhos referiam-se a roubo de carteiro, propaganda eleitoral irregular, agressão a servidor público, sonegação fiscal e falsificação de documentos. O instrumento utilizado foi um roteiro de entrevista semiestruturada para os dois grupos. A entrevista constituiu-se de duas partes, a primeira referente à percepção do entrevistador/entrevistado quanto às características do entrevistador relevantes na obtenção de testemunhos, de modo geral. A segunda parte continha a mesma questão anterior, relacionada, agora, à entrevista realizada minutos antes. Perguntava-se quais características do entrevistador que, na percepção do participan-

te, haviam facilitado ou dificultado a recordação de fatos por parte da testemunha, desta vez de modo específico, referindo-se à oitiva recém realizada.

Foram convidados a participar deste estudo somente policiais entrevistadores que tinham agendadas oitivas com testemunhas. As entrevistas com os policiais foram realizadas nas Delegacias da Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Sul, em salas onde aconteceram as oitivas das testemunhas, enquanto as entrevistas com as testemunhas ocorreram em outras salas reservadas destas Delegacias. Aproximadamente uma hora antes da oitiva previamente agendada, era realizada a primeira parte da entrevista com o entrevistador (policial). Logo após a oitiva, fazia-se o primeiro contato com a testemunha, convidando-a a participar da pesquisa, sendo explicados os procedimentos éticos e objetivos do estudo e ressaltada a total desvinculação com o inquérito policial a que se referiram suas declarações durante a oitiva. Em caso de aceitação, o Termo de Consentimento era, então, mais detalhadamente apresentado e assinado pelo participante, que ficava com uma cópia. Passava-se, então, à realização da entrevista, questionando-se a percepção do entrevistado quanto às características necessárias a um entrevistador para obter testemunhos com acurácia e o mais completo possível e em relação às características do entrevistador (delegado/escrivão) que havia acabado de realizar a oitiva, que facilitaram/dificultaram suas declarações enquanto testemunha do evento criminal em questão. Concomitantemente, era aplicada a segunda parte da entrevista com o entrevistador (policial), na sala de trabalho do policial.

A duração das entrevistas era variável, registrando-se uma média de 30 minutos. A entrevista era julgada encerrada quando o participante, depois de várias oportunidades de completar a lista de características do entrevistador que facilitam/dificultam a obtenção de testemunhos com acurácia e o maior número de informações possível, indicava que nada mais havia a acrescentar. Os registros eram feitos manualmente em uma planilha, em forma de itens, preservando-se, ao máximo, a fala dos entrevistados.

Resultados e discussão

A pesquisa teve como objetivo geral realizar um levantamento das características do entrevistador consideradas relevantes na obtenção de testemunhos com quantidade de informações e acurácia, de acordo com a percepção de entrevistadores e entrevistados. As características elencadas nas entrevistas geraram quatro listas, sendo duas segundo a percepção do entrevistador e duas de acordo com a testemunha: características que facilitam/dificultam a obtenção de testemunhos e características que facilitaram/dificultaram o testemunho na situação específica em que foi ouvida a testemunha.

Características que facilitam a obtenção de testemunhos (de modo geral)

O total de unidades de informação coletadas na primeira parte da entrevista foi de 85, sendo tais informações oriundas tanto de entrevistadores quanto de entrevistados. Estas unidades de informação ou características foram categorizadas por dois juízes independentes e agrupadas em seis categorias, das quais cinco são elementos constitutivos do *rapport*, ou seja, características que favorecem a criação

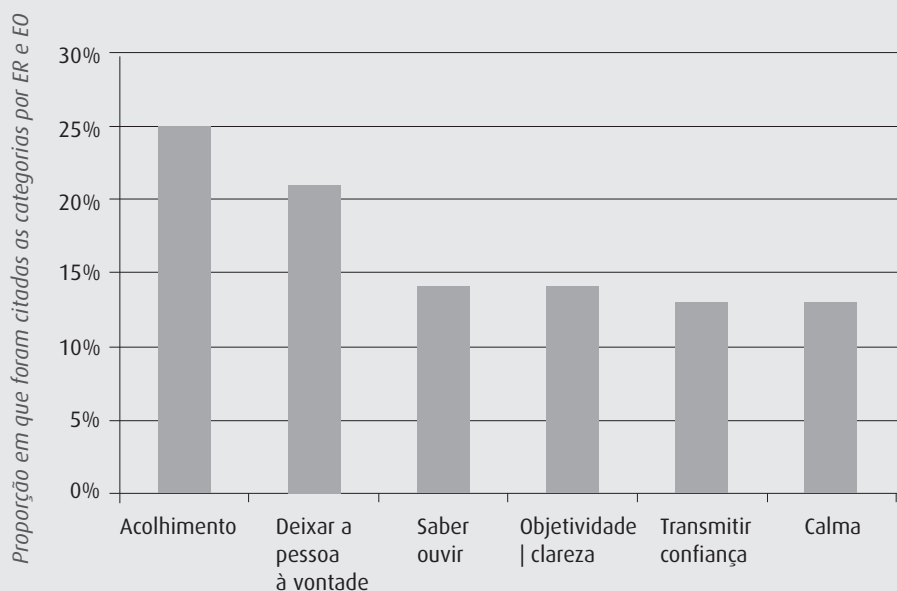
de um clima relaxante e estimulante de sentimentos de confiança e segurança no entrevistado, o que pode ser um indicador significativo da importância destes elementos na entrevista investigativa, tanto por parte de entrevistadores quanto de entrevistados, resultado que se mostra de acordo com a literatura (COLLINS; LINCOLN; FRANK, 2002, 2005). Ao se calcular a proporção de categorias, observou-se maior participação naquela referente a *acolhimento*, seguida por *deixar à vontade*. *Saber Ouvir e objetividade* aparecem na mesma proporção, assim como *transmitir confiança e calma* (Gráfico 1).

Características que facilitam a obtenção de testemunhos na situação específica

Outro propósito deste estudo foi comparar as características elencadas por entrevistadores (policiais) e entrevistados (testemunhas) que facilitaram a obtenção de testemunhos na oitiva realizada. Tais características foram agrupadas nas mesmas categorias que aquelas citadas de modo geral, identificando-se as indicadas pelos entrevistadores, pelos entrevistados e as citadas tanto pelo entrevistador quanto por seu entrevistado. O total de unidades de informação coletadas nesta etapa foi de 50 provenientes dos entrevistadores e 46 dos entrevistados. Os resultados mostram que as categorias *acolhimento* e *deixar à vontade* foram mencionadas, pelos entrevistadores, em proporções aproximadas, seguidas por *Objetividade/clareza* e *calma*. *Saber ouvir* e *transmitir confiança* foram indicadas na menor proporção (Gráfico 2).

Quanto às características referidas pelos entrevistados, as proporções em que foram citadas assemelham-se às dos entrevistadores,

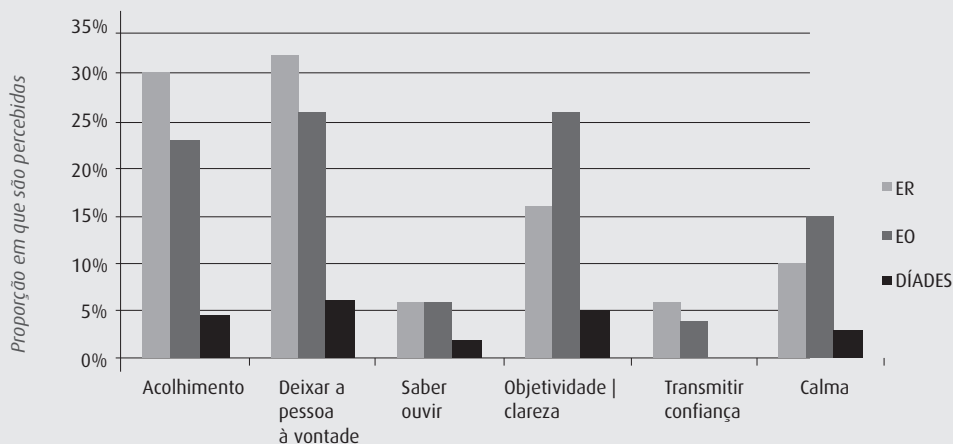
Gráfico 1 - Características do entrevistador consideradas relevantes na obtenção de testemunhos de modo geral, citadas por entrevistadores e entrevistados



Características do entrevistar relevantes na obtenção de testemunhos

Fonte: elaboração própria.

Gráfico 2 - Características do entrevistador consideradas relevantes na obtenção de testemunhos percebidas por entrevistadores, entrevistados e pelas díades na situação específica da oitiva



Características do entrevistar relevantes na obtenção de testemunhos citadas na oitiva

Fonte: elaboração própria.

Além das técnicas de entrevista: características individuais em entrevista investigativa com testemunhas
 Maria da Graça Ballardín e Lilian Milnitsky Stein

ou seja, *acolhimento* e *deixar à vontade* tiveram maior participação. Em relação à *objetividade/clareza*, observou-se uma inversão nos resultados, sendo mencionada mais por entrevistados do que por entrevistadores e na mesma proporção que *deixar à vontade*. *Calma* é a segunda categoria mais citada por entrevistados do que por entrevistadores. *Saber ouvir* e *transmitir confiança* apresentaram as menores referências, tanto entre entrevistadores quanto entre os entrevistados (Gráfico 2).

Este resultado se repete quando são pareadas as características citadas pelo entrevistador e por seu entrevistado, sendo aqui considerado o total de unidades de informação produzidas por entrevistadores e entrevistados, ou seja, 96. Observou-se que a proporção em que as categorias são citadas pelas díades é aproximada. *Deixar à vontade* apareceu mais vezes, vindo a seguir *objetividade/clareza* e *acolhimento*. *Saber ouvir* e *calma* tiveram as menores proporções e nenhuma díade citou *transmitir confiança*, embora esta categoria tenha sido referida por entrevistadores e entrevistados algumas vezes. O total de categorias citadas tanto pelo entrevistador como por seu entrevistado, referente à entrevista que realizaram, foi de 20,8%, indicando certa disparidade de percepção quanto às características do entrevistador apresentadas na oitiva. Considerada elemento importante na criação de uma atmosfera favorável à entrevista (PERGHER; STEIN, 2005), destaca-se a categoria *transmitir confiança*, citada, de modo geral, em 11% das unidades de informação e percebida como presente na oitiva somente por 6% dos entrevistadores e por 4% dos entrevistados. Foi a única categoria não mencionada por nenhuma das 15 díades.

Deixar à vontade foi a categoria mais citada por entrevistadores, na situação específica, e a segunda mais percebida pelos entrevistados. Embora mencionada em 14% do total de unidades de informação na primeira parte da entrevista, a categoria *saber ouvir* foi percebida somente por 6% dos entrevistadores e por 7% dos entrevistados como presente na oitiva realizada e representa 2% das categorias pareadas. Este descompasso entre as características consideradas importantes pelos entrevistadores para obtenção de testemunhos com acurácia e com o máximo de informações, de modo geral, e aquelas percebidas como presentes na situação específica sugere uma diferença entre o que se diz e o que realmente se faz (BULL, 2006). Mesmo considerando certas características importantes, os entrevistadores não as identificam como presentes na entrevista realizada com a testemunha, o que pode ser resultado de não perceberem quando apresentam tais características ou de não serem capazes de apresentá-las em seus comportamentos.

Observou-se, também, certo descompasso entre a percepção de entrevistador e entrevistado. Em uma das díades, o entrevistador mencionou a solicitude como uma característica que apresentou na entrevista. Já a testemunha por ele entrevistada referiu-se a ele apenas como não sendo “nem tão simpático, nem tão carrancudo”. O mesmo entrevistador citou ter feito algumas brincadeiras no decurso da entrevista que não foram mencionadas pela testemunha por ele entrevistada. Aspecto importante a considerar é o possível constrangimento das testemunhas em identificar características do seu entrevistador, policial responsável pelas investigações, em cujo

contexto a testemunha foi ouvida, o que pode explicar, em parte, a pouca produção de informações nesta etapa.

Considerações finais e sugestões

É crescente o número de estudos sobre os componentes da entrevista cognitiva e sua efetividade nos resultados em termos de qualidade e quantidade de informações obtidas (MEMON; STEVENAGE, 1996). Alguns autores sugerem que o êxito deste tipo de entrevista, em relação a outras técnicas, se dá, em parte, pelo estabelecimento de um *rapport* efetivo entre entrevistador e testemunha, o que indica uma vantagem, quando estratégias cognitivas são usadas juntamente com técnicas de comunicação (MEMON; STEVENAGE, 1996). Os resultados do presente estudo indicam que as características do entrevistador que facilitam a construção de um *rapport* são consideradas relevantes por entrevistados e entrevistadores, sugerindo que uma entrevista em que se estabelece, *a priori*, uma relação de tranquilidade, de acolhimento, em que ambos estão à vontade e há clareza em sua comunicação, tende a obter maior êxito em seu propósito. Observou-se, no entanto, que a distância entre a percepção da importância destas características e sua presença na entrevista tende a ser acentuada, o que pode ser um indicador da necessidade de capacitação e treinamento de entrevistadores, com foco no papel do entrevistador e nos aspectos individuais do seu comportamento relacional, para além das técnicas empregadas.

No entanto, ainda que as características do entrevistador tenham papel importante nos resultados da entrevista, não menos relevantes são os preparativos antes da entrevista e o compor-

tamento do policial enquanto entrevistador. A literatura é vasta e as pesquisas sobre a entrevista investigativa têm ressaltado a necessidade de um treinamento formal aos entrevistadores, de modo a minimizar as falhas mais frequentemente observadas. No âmbito do presente trabalho, algumas destas falhas foram observadas, como a falta de planejamento e preparação da entrevista, o seu fechamento e avaliação. A falta de treinamento apropriado faz com que a experiência do policial ocupe o lugar da capacitação e, assim, ele vai repetindo experiências que percebe como exitosas, sem a oportunidade de avaliar, comparar e aprimorar os procedimentos da entrevista e alcançar melhores resultados.

Em países onde têm ocorrido os maiores avanços científicos em entrevista investigativa, os policiais passam por longos períodos de capacitação e treinamento em técnicas de entrevista, com diferentes abordagens para suspeitos, vítimas, testemunhas e pessoas com alguma vulnerabilidade, seja na formação inicial ou ao longo da carreira na instituição policial. As implicações de um treinamento formal, amplo e alinhado com os resultados das inúmeras pesquisas nesta área certamente são positivas e merecem um olhar especial por parte das instituições policiais brasileiras, a exemplo do que tem ocorrido em países como a Inglaterra, desde 1990 (SCHOLLUM, 2005).

Sem dúvida, o investimento na capacitação qualificada dos policiais no Brasil resultará em entrevistas investigativas enriquecidas em informação de qualidade e com acurácia, cujos reflexos poderão ser observados nos resultados das investigações criminais, trazendo benefícios tanto para a instituição policial

como para a sociedade. Sugere-se que este estudo seja realizado com testemunhas de fatos delituosos com outro enquadramento criminal, como em delitos graves que envolvem algum tipo de violência e que tendem a provocar acentuado mal-estar (ansiedade, medo, insegurança, etc.). Desse modo, poder-se-á comparar os resultados do presente estudo com as características do entrevistador, percebidas como relevantes na obtenção de tes-

temunhos fortemente afetados pela atmosfera desfavorável que envolve a experiência de testemunhar sobre crimes violentos. Sugerem-se, também, videografações das entrevistas e o uso do procedimento de autoconfrontação, intervenção utilizada na Clínica do Trabalho (*Clinique de l'Activité*) com o fim de analisar as gravações, em vários níveis, provocando discussão e aprendizado (CLOT; FAÏTA; FERNANDEZ, 2001).

Referências bibliográficas

- BROOKS, C. I.; CHURCH, M. A.; FRASER, L. Effects of duration of eye contact on judgments of personality characteristics. **Journal of Social Psychology**, n. 126, p. 71-78, 2001.
- BULL, R. et al. Interviewing suspects and witnesses. **Criminal Psychology: a beginner's guide**. Oneword Oxford, 2006, p. 53-101.
- CLOT, Y.; FAÏTA, D.; FERNANDEZ, G. Entretien en autoconfrontation croisée: une méthode en clinique de l'activité. **Education permanente**, n. 146, p. 17-25, 2001.
- COLLINS, R.; LINCOLN, R.; FRANK, M. The need for rapport in police interviews. **Humanities & Social Sciences paper**. 2005.
- _____. The effect of rapport in forensic interviewing. **Humanities & Social Sciences papers**. 2002.
- GEISELMAN, R. E.; FISHER, R. P. The cognitive interview technique for victims and witness of crime. In: RASKIN, D. C. (Ed.). **Psychological methods in criminal investigation and evidence**. New York: Springer, 1989.
- GRABOSKY, P. N. Efficiency and effectiveness in Australian policing. In: WILSON, P. R. (Ed.). **Issues in crime, morality and justice**. Canberra: Australian Institute of Criminology, 1992, p. 40-41.
- GRANHAG, P. A.; JONSSON, A.-C.; ALWOOD, C. M. The cognitive interview and its effect on witnesses' confidence. **Psychology, Crime and Law**, v. 10, n. 1, p. 37-52, 2004.
- KEBBELL, M.; MILNE, R. Police officers perceptions of eyewitness factors in forensic investigations. **Journal of Social Psychology**, n. 138, p. 323-330, 1998.
- KLEINKE, C. Gaze and eye contact: a research review. **Psychology Bulletin**, n. 100, p. 78-100, 1986.
- MCGROARTY, A.; BAXTER, J. S. Interviewer behavior, interviewee self-esteem and response change in simulated forensic interviews. **Personality and Individual Differences**, n. 47, p. 642-646, 2009.
- MEMON, A. Interviewing witnesses: the cognitive interview. **Handbook of the Psychology of Interviewing**. 1999.
- MEMON, A.; STEVENAGE, S. V. Interviewing witnesses: what works and what doesn't? **Psychology**, v. 7, n. 6, 1996.
- MILNE, R.; BULL, R. Interviewing by the police. **Handbook of Psychology in Legal Contexts**. 2 ed. Chichester: Wiley, 2005.
- _____. Interviewing victims of crime, including children and people with intellectual disabilities. In: KEBBELL, M. R.; DAVIES, G. (Eds.). **Practical psychology for forensic investigations and prosecutions**. Chichester: Wiley, 2006.
- MINICHIELLO, V.; ARONI, R.; TIMEWELL, E.; ALEXANDER, L. **In-Depth interviewing: researching people**. Melbourne: Longman Cheshire, 1990.
- PERGHER, G., K.; STEIN, L. M. Entrevista cognitiva e terapia cognitivo-comportamental: do âmbito forense à clínica. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, n. 1, 2005.
- SCHOLLUM, M. **Investigative interviewing: the literature**. New Zealand Police, 2005.
- STEBLAY, N. K.; LOFTUS, E. F. Eyewitness memory and the legal system. In: SHAFIR, E. (Ed.). **The Behavioral Foundations of Policy**. Princeton University Press; Russell Sage Foundation, 2008.
- VAN KOPPEN, P. J.; LOCHUN, S. K. Portraying perpetrators: the validity of offender descriptions by witnesses. **Law and Human Behavior**, n. 21, p. 661-668, 1997.
- WELL, G. L.; MEMON, A.; PENROD, S. D. Eyewitness evidence: improving its probative value. **Psychology Science in the Public Interest**, v. 7, n. 2, 2006.
- ZULAWSKY, D. E.; WICKLANDER, D. E. **Practical aspects of interview and interrogation**. New York: Elsevier, 1993.

Além das técnicas de entrevista: características individuais em entrevista investigativa com testemunhas

Maria da Graça Ballardín e Lilian Milnitsky Stein

Resumen

Más allá de las técnicas de entrevista: características individuales en entrevistas investigativas con testigos

La literatura psicológica sugiere que la experiencia del testigo no se resume a un fenómeno mnemónico, pues refleja, asimismo, la influencia de fuerzas sociales. En el contexto forense la actitud del entrevistador, primer punto de contacto con la víctima o testigo, es crucial para el proceso de obtención de informaciones y el probable éxito de la investigación. El presente estudio se refiere a la recopilación de características del entrevistador que se muestran relevantes en la obtención de testimonios, en cantidad y precisión. Se pretendió identificar las variables individuales, relativas a aspectos de personalidad del entrevistador, que tienen efectos en la cantidad y en la precisión de informaciones recordadas por los entrevistados, de acuerdo con la percepción de ambos. La muestra de 30 sujetos estuvo constituida por 15 díadas de entrevistador-entrevistado.

Palabras clave: Características del entrevistador; Testigo; Actitud del entrevistador; Policía Federal.

Abstract

Beyond Interview Techniques: individual characteristics in investigational interviews with witnesses

Psychological literature suggests that the witness's experience is not limited to a mnemonic phenomenon; rather, it also reflects the influence of social forces. In the forensic context, the attitude of the interviewer—the first point of contact with the victim or witness—is crucial for the process of obtaining information and for the likely success of the investigation. The present study is a survey of interviewer characteristics that have proven to be relevant in obtaining statements in suitable quantity and of suitable accuracy. The aim was to identify individual variables related to the personality of the interviewer that had an effect on the quantity and accuracy of information recalled by interviewees, according to the perceptions of both. The sample of 30 subjects was made up of 15 interviewer-interviewee dyads.

Keywords: Interviewer characteristics; Witness; Interviewer attitude; Federal Police

Data de recebimento: 08/05/2013

Data de aprovação: 14/08/2013