

MANUAL DO PESQUISADOR

“PRODUÇÃO DE ESTRATÉGIAS E INSUMOS METODOLÓGICOS E INSTRUMENTAIS PARA A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DO SUAS”

MANUAL RESUMIDO

A partir da experiência acumulada em cinquenta anos de trabalho com pesquisas, o ISR (Institute for Social Research), da Universidade de Michigan, desenvolveu um *Manual Geral de Treinamento*, padronizando os procedimentos utilizados na condução de *surveys*. Para o treinamento dos seus estudantes, a equipe do *Detroit Area Study* elaborou uma síntese do manual.

Com base neste material, a equipe da **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DO CRAS (SUAS)** produziu uma versão adaptada, o presente *Manual do Entrevistador*.

INDICE

INTRODUÇÃO.	3
SOBRE A PESQUISA.	4
QUESTÕES ÉTICAS.	12
COMO CONSEGUIR UMA ENTREVISTA.	14
O CONTATO INICIAL.	15
TÉCNICAS GERAIS DE ENTREVISTA.	19
A CONDUÇÃO DA ENTREVISTA.	21
CLARIFICANDO PERGUNTAS E RESPOSTAS.	25

INTRODUÇÃO

O entrevistador é a única pessoa que tem contato direto com o entrevistado. Ele é a ligação entre a coordenação da pesquisa e o entrevistado, pois é quem reporta as informações obtidas, as atitudes do entrevistado, e as circunstâncias da entrevista.

O trabalho do entrevistador é fazer uma coleta completa e apurada de dados. Para tanto, você deve:

1. Fazer com que o entrevistado se sinta confortável para responder as questões propostas da forma mais franca e completa possível.
2. Conhecer bem o questionário para ser capaz de ler as questões de forma adequada e em sua ordem correta, e, assim, coletar e registrar todas as informações necessárias.
3. Transferir as informações registradas à coordenação da pesquisa de modo que possam ser entendidas e interpretadas corretamente.

Se não houvesse entrevistadores, também não haveria *surveys*. O entrevistador é literalmente a pedra de toque do projeto, pois a qualidade dos dados coletados depende, em grande extensão, de sua habilidade nos procedimentos acima mencionados.

SOBRE A PESQUISA

No início de 2017 deu-se início ao projeto **“Produção de estratégias e insumos metodológicos e instrumentais para a execução da Pesquisa de Satisfação de Usuários do SUAS”**, uma parceria entre o Ministério do Desenvolvimento Social e a Universidade Federal de Minas Gerais. Sendo o CRAS a unidade que materializa a identidade e representa a principal porta de entrada do SUAS, considerou-se a necessidade de limitar o escopo inicial da pesquisa a Proteção Social Básica, em especial ao CRAS. Estima-se como público alvo universal aproximadamente 3 milhões de usuários, pertencentes ao PAIF e SCFV. Segundo o Censo SUAS 2015, há um total de 8.155 Centros de Referência de Assistência Social¹, nos quais foram registrado um total de 18.049.902 atendimentos e 1.074.019 famílias ingressaram em acompanhamento familiar no PAIF². O projeto tem como objetivo a realização da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**.

As questões da entrevista cobrem um amplo leque de temas, incluindo as formas de acesso ao CRAS, o tipo de serviço utilizado, a percepção sobre a qualidade do atendimento recebido, usos dos espaços, satisfação com a vida em geral e a percepção de qualidade de vários aspectos do atendimento recebido.

Os dados da pesquisa serão disponibilizados para gestores e para a comunidade acadêmica, e visa subsidiar o entendimento e a posterior formulação de melhorias dos serviços prestados pelos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS). Pretende-se repetir a pesquisa bianualmente. A cada vez um tema diferente deverá ser abordado, porém algumas questões básicas serão repetidas para que possamos acompanhar o processo de mudanças na comunidade. Solicitaremos informações sobre condições socioeconômicas tais como: renda, idade, estrutura familiar, escolaridade, e também sobre temas importantes como satisfação, qualidade do atendimento, uso dos espaços dos CRAS etc.

¹ Censo SUAS 2015 – questionário CRAS

² Registro Mensal de Atendimento – RMA 2015

Porque fazer uma pesquisa de Satisfação?

A cada dia são tomadas decisões, que afetam a vida de centenas de pessoas e envolvem muito dinheiro. As pessoas que tomam as decisões nem sempre têm todas as informações necessárias para fazer a melhor escolha. A partir desta pesquisa colocaremos à disposição da população informações que não poderiam ser obtidas de outro modo.

Através de uma pesquisa como está, na qual uma ampla amostra de pessoas será entrevistada em intervalos regulares de tempo, importantes informações podem ser dadas sobre valores, atitudes e perfil das pessoas atendidas pelo SUAS. Portanto, esses dados serão muito importantes para melhor informar os dirigentes governamentais, cujas decisões afetam a vida de todos nós, assim como para aqueles interessados em conhecer melhor quem são e o que pensam as pessoas usuárias dos serviços dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). O MDS tornará públicos os achados estatísticos desta pesquisa.

A pesquisa é prevista pelo Artigo 105 do Capítulo VII, da Seção III da NOB SUAS de 2012. **No futuro a pesquisa deverá ser ampliada de maneira a alcançar todos os usuários do SUAS.**

*"Art. 105. **Caberá à União as seguintes ações de avaliação da política, sem prejuízo de outras que venham a ser desenvolvidas:** I - promover continuamente avaliações externas de âmbito nacional, abordando a gestão, os serviços, os programas, os projetos e os benefícios sócio assistenciais; II - estabelecer parcerias com órgãos e instituições federais de pesquisa visando à produção de conhecimentos sobre a política e o Sistema Único de Assistência Social; **III - realizar, em intervalos bianuais, pesquisa amostral de abrangência nacional com usuários do SUAS para avaliar aspectos objetivos e subjetivos referentes à qualidade dos serviços prestados.**"*
(Art. 105 - NOB 2012)

As informações coletadas pela pesquisa serão muito importantes para melhor informar gestores, governantes e outros interessados acerca da **percepção dos usuários do CRAS** sobre o serviço ofertado pela política de assistência social. Além disso, pautando-se na hipótese de que usuários satisfeitos com a política são mais propensos a se engajar com as atividades e a experimentar os benefícios derivados da política de forma mais bem-sucedida, a satisfação do usuário pode ser entendida por meio de outros resultados concretos que não a observação direta, tais como aumento da autoestima, participação cívica, empregabilidade e autonomia.

O que é objeto de avaliação de satisfação pelo usuário: instalações/equipamentos; serviços e atividades prestados; e como são realizados os atendimentos pelos profissionais.

EFICIÊNCIA OU AGILIDADE	Se o usuário foi atendido com dedicação, zelo, rapidez, prontidão. Se houve empenho e cuidado no atendimento
SEGURANÇA E CONFIABILIDADE	Se o usuário se sente protegido no ambiente do CRAS. Se o usuário tem confiança nos serviços prestados pelo CRAS.
INFRAESTRUTURA OU TANGIBILIDADE	Refere-se a qualidade de oferta de materiais e espaços do CRAS. Conforto, acessibilidade, qualidade.
ATENÇÃO OU EMPATIA	Se os funcionários souberam ouvir a demanda do usuário, entende-la e ajudar com ela. Se houve identificação entre usuário e funcionário.
CAPACITAÇÃO OU RESOLUTIVIDADE	Se o usuário conseguiu resolver suas demandas. Se o usuário foi atendido e encaminhado. Se sente que está melhorando.

O que é o CRAS?

Segundo as Orientações Técnicas do CRAS (2009),

o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. Dada sua capilaridade

nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social.

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS- está dividido em dois níveis de serviços para a assistência social, a proteção social básica e a proteção social especial, definidas a partir do grau de complexidade (básica, média e alta), de acordo com a complexidade dos problemas sociais e da política de seu enfrentamento. Visando dar concretude às ações sócio assistenciais e propiciar a articulação em rede – reiterando-se a centralidade do Estado na prestação da assistência social – o SUAS prevê a criação de dois equipamentos públicos, respectivamente, para a Proteção Básica e Especial, entre eles, os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS). A seguir, os serviços ofertados pelo SUAS:

I - Serviços de Proteção Social Básica:

- a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
- c) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas.

II - Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade:

- a) Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- b) Serviço Especializado em Abordagem Social;
- c) Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- d) Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- e) Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

III - Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

- a) Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:

- b) Serviço de Acolhimento em República;
- c) Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora;
- d) Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergência

A proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sócio familiar e comunitário. Os três serviços da proteção social básica podem ser realizados pelos técnicos do CRAS, sendo que o PAIF é exclusivo do CRAS, isto é, não há PAIF sem CRAS, nem CRAS sem PAIF.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif) é um trabalho de caráter continuado que visa a fortalecer a função de proteção das famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. Segundo as Orientações Técnicas do PAIF, ele se traduz em quatro principais atividades: Recepção/Acolhida; Acompanhamento Familiar; Atividades Coletivas e Encaminhamentos. A recepção/acolhida é o primeiro momento das famílias nos CRAS, paralelo a uma triagem médica, neste momento, as famílias informam por que estão acessando o CRAS, suas demandas, seu histórico e suas vulnerabilidades. Com isso, os técnicos podem decidir como conduzir a situação da família, quais serão os serviços do CRAS nos quais as famílias serão absorvidas caso necessário, encaminhar para outros serviços públicos, como obtenção de documentação, conselho tutelar, proteção social especial, entre muitos outros.

A segunda atividade do PAIF é o acompanhamento familiar, atividade central do PAIF, neste os membros da família frequentam atendimentos individualizados, ou reuniões

em família e em grupos para refletir sobre sua realidade, vulnerabilidade, potencialidade, construir o planejamento do acompanhamento familiar, como por exemplo, a mãe acompanha filhos na escola, conseguir emprego, entre outras. Segundo dados do Relatório Mensal de Atendimentos (BRASIL, 2013), as famílias passam em média de 6 meses a 1 ano em acompanhamento familiar, que deveriam ter reuniões semanais ou um pouco mais espaçadas dependendo do contexto familiar. A terceira atividades do PAIF são as atividades coletivas/comunitárias, geralmente, palestras sobre como conseguir direitos, como aquisição de aposentadoria, de aquisição e manutenção de benefícios como BPC, Bolsa Família, como adquirir emprego, como cuidar da saúde dos familiares, entre muitos outros, além de atividades culturais e de resgate da cultura local.

Por fim, os encaminhamentos. Os técnicos do CRAS tem uma visão mais qualificada sobre a oferta de serviços públicos em seu território/município e, conduz, a família pela rede de serviços públicos. Por isso, o CRAS também é conhecido como “porta de entrada”, porque é responsável por ofertar ao cidadão um cardápio dos possíveis serviços a que pode ter acesso. Atualmente, grande parte dos serviços priorizam famílias encaminhadas pelas unidades de CRAS, o que auxilia famílias mais vulneráveis a conseguir vaga na escola/creche, atendimento médico, priorização em programas de habitação e segurança alimentar, vagas profissionalizantes, cursos de inclusão digital e muitos outros serviços.

O segundo serviço de proteção social básica, Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e (SCFV) pode ser ofertado no CRAS, mas pode ser ofertado também em outras unidades sócio assistenciais, sejam elas públicas ou privadas. Normalmente, é conhecido pelas famílias, como “grupo de convivência”, grupo de jovens”, “coletivos”. Se realizado em outras unidades, o SCFV deve ser referenciado a um CRAS, que deveria fazer a gestão das vagas. O SCFV são encontros em grupo, geralmente, por ciclo de vida (crianças de 0 a 6 anos e suas famílias, crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, adolescentes de 15 a 17 anos, adultos de 18 a 59 anos e idosos com mais de 60 anos). Segundo dados do Censo SUAS, os grupos tem, em média, 20 participantes. Os

grupos podem ou não ter temáticas específicas que se alteram no tempo, como por exemplo, adolescentes geralmente trabalham com inclusão digital e música, mulheres adultas trabalham com questões de beleza e maternidade e assim sucessivamente. Embora, geralmente, os grupos possuem temáticas, o objetivo é que as famílias conheçam umas a outras, fortalecendo sua rede de apoio, e ao mesmo tempo, trabalhem questões como autoestima, empoderamento, autonomia, resgate cultural, entre outros.

O terceiro e último serviços da proteção social básica é o Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosos. A concepção é levar os serviços sócio assistenciais até o domicílio daqueles indivíduos que não podem se deslocar até o CRAS. No caso, os técnicos da CRAS fazem visitas as famílias das famílias com este perfil.

Além dos serviços sócio assistenciais, as unidades de CRAS realizam várias outras atividades. São atividades primordiais as atividades de concessão de benefícios eventuais e a cadastramento e atualização das famílias no Cadúnico. Os benefícios eventuais são divididos em quatro modalidades, funeral, de natalidade, de vulnerabilidades temporárias e calamidade pública. Nos benefícios de vulnerabilidade temporária, incluem-se cestas básicas, kit bebe, auxílio transporte, entre outros. Os benefícios de calamidade pública são ofertados em situações específicas, como ocorrências de desastres naturais, como aluguel social para desabrigadas, renda extra, entre outros.

O cadastro único é o principal cadastro de beneficiários da Assistência Social. Embora, largamente, divulgado devido a ser a porta de entrada para o Programa Bolsa Família, todos os usuários da Assistência Social, independente do perfil de renda devem ser cadastrados. O Cadúnico também é a porta de entrada para diversos outros programas sociais, como luz pra todos, minha casa minha vida, entre outros. Segundo dados do Censo SUAS, em mais de 90% dos municípios, o cadastramento ou atualização cadastral, assim como o acompanhamento das condicionalidades é

realizado pelos CRAS, sendo um dos grandes responsáveis pela inclusão das famílias no Programa Bolsa Família e em outros programas sociais.

Além das atividades de atendimento a população, o CRAS também é responsável pela gestão territorial. Entre as atividades da gestão territorial incluem-se o diagnóstico sócio territorial do território de abrangência do CRAS e o mapa do território de abrangência, que sistematizam informações do seu território, como famílias vulnerabilidades, localidade vulneráveis, localização de outros serviços, ofertas locais, entre outros. Assim, o CRAS deveria manter ativo um serviço de vigilância da exclusão social na produção, sistematização e divulgação de indicadores da área de abrangência do CRAS, em conexão com outros territórios.

Inclui também nas atividades de gestão territorial, a articulação com a rede de serviços locais. Segundo o manual de Orientação Técnica para CRAS (2009), o CRAS é a “porta de entrada” dos usuários à rede de proteção social básica do SUAS, a unidade efetivadora da referência e contrarreferência do usuário na rede sócio assistencial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e unidade de referência para os serviços das demais políticas públicas; daí a importância de se verificar sua articulação com outras políticas sociais. Isso significa dizer que as ações da assistência social devem convergir mobilizar parcerias e ações multisetoriais, construir a participação, mobilizar vontades, implementar pactos, criar mecanismos de fluxos de conhecimento, informação e interação em torno de uma temática, objetivo e ações em comum, com unidades próprias da Assistência Social e com unidades das demais políticas públicas. A integração deveria se dar por meio do mapeamento e encaminhamento dos usuários para outras unidades, da troca de informações, do planejamento e desenvolvimento de ações e da deliberação em conjunto. Isto é, a articulação do CRAS deve se dar 1) com a rede sócio assistencial e 2) com a rede das demais políticas públicas em seu âmbito de atuação.

Segundo as Orientações Técnicas do CRAS, esse deve assegurar as famílias usuárias e seus serviços os seguintes direitos:

- à escuta, à informação, à defesa, à provisão direta ou indireta ou ao encaminhamento de suas demandas de proteção social;

- de conhecer o nome e a credencial de quem o atende;
- ter as suas informações adequadamente registradas, tendo o sigilo preservado, a ter protegida sua privacidade e a ter acesso ao registro dos seus dados, se assim o desejar;
- ser tratado com respeito e dignidade;
- a ter sua identidade e singularidade preservadas e sua história de vida respeitada;
- a dispor de locais adequados para seu atendimento, tendo sua integridade preservada;
- de receber explicações sobre os serviços e seu atendimento de forma clara, simples e compreensível;
- de receber informações sobre como e onde manifestar seus direitos e requisições sobre o atendimento sócio assistencial;
- de poder avaliar o serviço recebido, contando com espaço de escuta para expressar sua opinião;

QUESTÕES ÉTICAS

Como entrevistador(a), você está submetido(a) a certas obrigações éticas, tais como:

1. **Confidencialidade** – Você deverá ler a declaração de confidencialidade para o entrevistado.

"Todas as informações que você der são sigilosas e seu nome não será associado a elas. Elas também não irão, de forma alguma, comprometer/afetar os serviços oferecidos a você.

Por último, gostaria de dizer que não há respostas certas ou erradas, o que importa é a sua opinião sobre cada uma das perguntas. Se houver alguma questão que você não queira responder, me diga e eu passarei para a questão seguinte. As suas respostas são muito importantes para nós."

Você deverá assegurar ao entrevistado que as respostas são estritamente confidenciais. Se necessário, explique que, na divulgação dos resultados do

survey, os dados não são apresentados de forma individualizada e, sim, de forma agrupada, isto é, através de percentuais de respostas comuns.

Você não poderá partilhar as respostas do entrevistado com ninguém, exceto com a coordenação da pesquisa.

2. Não use a situação de entrevista para obter ganhos pessoais – Não use a entrevista para divulgar ou defender suas próprias convicções políticas, sociais ou religiosas.

3. Não dê conselhos ao entrevistado – Não dê conselhos ou orientações ao entrevistado sobre quaisquer tipos de problemas por ele mencionados durante a entrevista. Se ele solicitar diretamente a sua ajuda, você pode citar nomes de instituições conhecidas, mas sem fazer nenhuma recomendação.

4. Não peça nenhum tipo de ajuda ou favor ao entrevistado

5. Mantenha a distância profissional entre você e o entrevistado – Você não poderá iniciar ou aceitar convites para contatos sociais fora da entrevista.

Tenha sempre presente que você é um representante da Science/ UFMG e, como tal, não poderá adotar atitudes que possam comprometer a instituição ou você mesmo, em sua integridade física, moral e emocional.

COMO CONSEGUIR UMA ENTREVISTA

I - PREPARAÇÃO

1. Estude o material da pesquisa;
2. Esclareça suas dúvidas com a equipe de coordenação da pesquisa;
3. Leve todo o material de que você vai necessitar devidamente organizado, incluindo caneta, lápis, borracha, materiais auxiliares (painéis visuais), bateria reserva ou transformador para o Dispositivo Móvel de Coleta (DMC);
4. Leve sua identidade e o crachá;
5. Vista-se de forma apropriada;
6. Seja otimista!

II- APRESENTAÇÃO

1. Apresente-se para o(a) usuário(a) que irá entrevistar;
2. Apresente a pesquisa de forma objetiva, conforme está escrito na Apresentação do Questionário;
3. Explique à pessoa que ela foi selecionada por sorteio, sendo, portanto, insubstituível;
4. Lembre-se de que as melhores introduções são breves.

O CONTATO INICIAL

O processo da entrevista depende em grande parte do seu contato inicial com o entrevistado. Assim, você deve apresentar-se de forma confiante diante dele, fazendo sua apresentação pessoal e a apresentação da pesquisa.

A coordenação da pesquisa normalmente prepara um modelo de apresentação com os seguintes itens: a) uma frase de introdução; b) uma pequena explanação do que você está fazendo; c) um breve resumo sobre a pesquisa e; d) argumentos para conseguir a participação do entrevistado.

O importante é que você se sinta confortável em sua apresentação. Para tanto, refaça o modelo usando suas próprias palavras e treine com a ajuda de um amigo ou de outro entrevistador, lembrando-se sempre de enfatizar:

1. QUEM VOCÊ É E PARA QUAL INSTITUIÇÃO TRABALHA

- a) Você é um entrevistador profissional que não está tentando vender nada e nem buscando donativos;
- b) Você trabalha para uma instituição respeitável;

2. A IMPORTÂNCIA DO PROJETO

Informe sobre a importância do projeto para a sociedade dizendo algo como:

"A UFMG está realizando uma pesquisa sobre a sua satisfação com o trabalho do CRAS. Tendo como objetivo melhorar o atendimento recebido pelos usuários do CRAS, gostaríamos de saber como foi ou tem sido a sua experiência com os serviços prestados aqui. Para isso gostaríamos primeiro de ouvir a sua opinião sobre o atendimento e depois conhecer um pouco mais sobre você."

3. COMO O ENTREVISTADO FOI SELECIONADO PARA A PESQUISA

As pessoas que serão entrevistadas, nas cinco regiões do Brasil, foram escolhidas por rigorosos métodos de pesquisa (sorteio, amostragem probabilística), e por isso, não podem ser substituídas por outras.

4. ESTA É UMA PESQUISA DE OPINIÃO, NÃO UM TESTE

O que nós queremos são as opiniões dos entrevistados. Para nós não há resposta certa ou errada, pois isto não é um teste de conhecimento e, sim, uma pesquisa de opiniões, modos de vida e experiências das pessoas.

5. COMO AS INFORMAÇÕES SERÃO USADAS

As informações coletadas neste estudo serão usadas por gestores de políticas públicas de assistência social com o objetivo de identificar e compreender quais os principais fatores de satisfação e insatisfação dos usuários do CRAS com os serviços prestados, em todo o Brasil.

6. CONFIDENCIALIDADE

Esclareça ao entrevistado que as informações coletadas são codificadas em números e lançadas no computador para, então, serem analisadas. Os resultados da pesquisa são divulgados de forma agrupada e não de forma individual. Além disso, a folha com o nome, o endereço e o telefone do entrevistado fica separado do questionário com as respostas.

Leia para ele a declaração de confidencialidade:

"Todas as informações que você der são sigilosas e seu nome não será associado a elas. Elas também não irão, de forma alguma, comprometer/afetar os serviços oferecidos a você.

Por último, gostaria de dizer que não há respostas certas ou erradas, o que importa é a sua opinião sobre cada uma das perguntas. Se houver alguma questão que você não queira responder, me diga e eu passarei para a questão seguinte. As suas respostas são muito importantes para nós."

7. DURAÇÃO DA ENTREVISTA

Informe o tempo médio para a realização da entrevista apenas se for perguntado.

8. QUESTIONAMENTOS DIVERSOS

Mesmo depois de você ter dado todas essas informações sobre a pesquisa, algumas pessoas poderão fazer outros questionamentos. Para evitar problemas e recusas, esteja preparado para as seguintes situações:

- **POR QUE EU? POR QUE VOCÊ NÃO ENTREVISTA O MEU VIZINHO?**

1. Toda pessoa selecionada é única;
2. Não é permitido substituir a pessoa selecionada;
3. A pessoa selecionada representa pessoas semelhantes;
4. Seja sensível. Pratique a arte de escutar. Seja claro em suas respostas.

- **NÃO ESTOU INTERESSADO**

1. Tente descobrir porque a pessoa não está interessada;
2. Chame a atenção para os aspectos da pesquisa que podem ser especialmente relevantes;
3. Sugira começar a entrevista, pois a maioria das pessoas fica interessada depois que a entrevista começa;
4. Diga, *"Nós precisamos entrevistar pessoas de todos os segmentos da população, e não apenas aquelas interessadas ou com muito conhecimento sobre o assunto"*

9. NÃO SE DESANIME COM A PRIMEIRA RECUSA

1. A maioria das recusas é circunstancial;
2. As pessoas tendem mais a dizer simplesmente “Não.” do que “Agora não.”;
3. Preste atenção à linguagem corporal;
4. Não force: saia antes de obter uma recusa definitiva, de modo que as portas fiquem abertas para outras tentativas;
5. Se necessário, peça a ajuda da coordenação da pesquisa;
6. Nunca demonstre irritação ou descontentamento com uma recusa ou comportamento agressivo do selecionado. Mantenha-se calmo e procure agir com naturalidade. Lembre-se de que, mais tarde, você ou outro entrevistador ou a coordenação da pesquisa deverá tentar convencê-lo a dar a entrevista.

TÉCNICAS GERAIS DE ENTREVISTA

1. **Estabeleça empatia** – Proceda de forma amistosa, demonstrando interesse no que o entrevistado diz, sem denotar qualquer atitude negativa em relação ao que é dito. Isto é importante para fazer o entrevistado sentir-se confortável com você e motivado a compartilhar suas opiniões com honestidade.
2. **Seja cortês** – Trate o entrevistado e suas respostas com respeito.
3. **Seja imparcial** – Não julgue; aceite as respostas do entrevistado como legítimas e com isenção.
4. **Seja um ouvinte atencioso** – Escute atentamente o que o entrevistado está tentando dizer. Se não entender a resposta, volte à pergunta e verifique se a fez de forma correta. Se necessário, use os *probes* até que o significado da resposta esteja claro. Demonstre sua atenção ao que o entrevistado diz; isto o fará sentir que suas informações/opiniões são importantes.
5. **Encoraje o entrevistado a dar respostas completas** – De maneira neutra, de modo a não afetar o conteúdo da resposta, você deve demonstrar interesse naquilo que o entrevistado está dizendo. Use expressões de reforço como: “*Estou entendendo*”, “*Compreendo*”, e adote posturas corporais receptivas, como balançar a cabeça, por exemplo.
6. **Permaneça neutro** – Não deixe o entrevistado perceber o que você sente/pensa acerca de nenhuma das opiniões/comentários feitos por ele. Isto pode afetar seriamente a confiabilidade da resposta, pois ele poderá alterá-la com o objetivo de responder aquilo que ele acredita que você gostaria de ouvir.

7. **Não debata o tema da entrevista com o entrevistado ou outra pessoa presente** – Não demonstre suas opiniões e sentimentos em relação às respostas. Mantenha a objetividade.
8. **Deixe o entrevistado confortável para dar respostas sobre atitudes e crenças** - O entrevistado poderá sentir-se desconfortável ao prestar informações sobre opiniões e crenças pessoais, o que pode ocasionar distorções nas respostas dadas. Acentue que tais questões não têm respostas certas ou erradas; o importante é a opinião do entrevistado e que *“As suas opiniões são tão válidas e importantes quanto às de qualquer outra pessoa.”*
9. **Relembre ao entrevistado o direito de não responder** – Não faça isto a menos que seja necessário, porque o objetivo é que o entrevistado responda a todas as questões. Entretanto, se o entrevistado demonstrar aborrecimento, dê a ele a opção de não responder à questão. Faça uma nota no questionário e passe para a questão seguinte. É melhor perder uma informação do que perder todo o questionário.
10. **Não se desanime** - Há a expectativa de que as entrevistas sejam fáceis, mas algumas podem ser bem difíceis ou “duras”. Algumas pessoas não necessitam ser motivadas a falar e, na verdade, você precisa limitar suas respostas, enquanto outras necessitam ser muito encorajadas.
11. **Não se envolva em discussões** – Você poderá entrevistar pessoas em situações desagradáveis, ou que respondam de forma grosseira. Tente ser simpático e sensível e procure não se envolver, tendo sempre em mente o objetivo da entrevista.
12. **Entrevistas emocionais** – Você poderá entrevistar pessoas em situações tristes ou difíceis e se sentir perturbado com as respostas. Seja sensível e

demonstre empatia, mas evite muito envolvimento. Se necessário, sugira um pequeno intervalo para a pessoa tomar água ou um cafezinho e se recompor emocionalmente. Em situações mais difíceis, talvez seja necessário avaliar a impossibilidade de continuar a pesquisa.

13. **Ajuste o ritmo da entrevista aos diferentes perfis de entrevistados** - Se você falar muito devagar o entrevistado pode se chatear e, se falar rápido demais, ele poderá não entender a questão. Esteja atento ao caso de pessoas mais velhas, pois elas podem demandar um ritmo especial de entrevista.
14. **Agradeça ao final da entrevista** – Você poderá permanecer alguns minutos conversando com o entrevistado sobre a entrevista, já que muitas pessoas querem fazer perguntas e comentários acerca de sua própria entrevista.

A CONDUÇÃO DA ENTREVISTA

Os mecanismos de coleta de informações e de seu registro são partes fundamentais do trabalho do entrevistador. A seguir, instruções para a obtenção de dados os mais completos e confiáveis possíveis.

I. COMO USAR O QUESTIONÁRIO

1. Leia as questões exatamente da maneira e na ordem em que aparecem no questionário. É importante que as perguntas sejam feitas exatamente da mesma forma e na mesma ordem para todos os entrevistados. Portanto, **o entrevistador não pode fazer as perguntas com suas próprias palavras, parafrasear ou omitir parte da questão, ou mudar a sua ordem.**
2. Escolha a palavra apropriada, entre parênteses, tendo como base o que você já sabe sobre o entrevistado (ex.: bairro/vila; marido/mulher).

3. Leia a questão inteira antes de aceitar a resposta.
4. Não pule nenhuma questão. Faça todas as perguntas na ordem, mesmo que a resposta já tenha sido dada pelo entrevistado. Neste caso, esclareça: *“Nós já tocamos neste assunto antes, mas eu preciso fazer todas as questões na ordem em que elas aparecem no questionário”*.
5. Muitas vezes uma questão ou uma seqüência de questões não se aplica à situação do entrevistado. Nestes casos, o entrevistador é orientado a saltar algumas questões. Leia atentamente e siga as orientações que aparecem nas *caixas de orientação*.
6. Enfatize as palavras em negrito, se houver.
7. Use um tom de voz agradável, transmitindo segurança, interesse e profissionalismo.
8. Evite referências diretas a respostas anteriores.
10. Não ajude o entrevistado a responder a nenhuma questão; a resposta deverá ser apenas dele.

11. Use os *probes*.

II. DANDO RETORNO: FEEDBACK

Uma parte importante do trabalho do entrevistador é motivar o entrevistado a participar da entrevista com interesse e a continuar a fazer parte do *survey*. Um

meio de fazer isso é, através de ações e declarações, mostrar ao entrevistado que ele está se saindo bem. Veja algumas orientações sobre como fazer isto:

1. Dê retorno positivo ao entrevistado somente quando ele tiver uma boa performance. É claro que você não deve ser ríspido com o entrevistado se ele, por exemplo, começar a fazer digressões inúteis. Mas, ao mesmo tempo, você não deve encorajá-lo a continuar com as digressões.
2. Reconheça a performance, não o conteúdo da resposta. Você deve dar retorno positivo para uma boa performance, independentemente do seu julgamento sobre o conteúdo das respostas.
3. Use apenas *feedback* neutro. Evite dizer “OK” ou “Isto mesmo”. Use “Estou entendendo” ou “Compreendo”.
4. Dê retorno não-verbal – Nas entrevistas face-a-face, além de retornos verbais dê *feedback* não-verbal, tais como: um sorriso, inclinação da cabeça, entre outros.

III. COMO FAZER AS ANOTAÇÕES

1. Nas questões com opções de respostas já definidas, marque um X na opção escolhida pelo entrevistado.
2. Nas questões que pedem para você escrever uma informação específica, tal como: valor numérico, idade ou distância, escreva apenas o número.
3. Nas questões abertas, não resuma e tampouco parafraseie as respostas. Caso contrário, você poderá, mesmo sem intenção, mudar o significado das respostas.

4. Anote as respostas completas: registre as respostas com as palavras do próprio entrevistado para evitar perder informações, já que um novo contato com o entrevistado seria muito difícil.
5. Escreva as respostas à medida que o entrevistado responde. Uma boa técnica para manter o entrevistado interessado enquanto você anota suas respostas é começar a repetir em voz alta aquilo que você está escrevendo. Isso faz com o que entrevistado tenha confiança nas suas anotações e veja que você está prestando atenção nele. Essa técnica também serve como um *probe*, pois o entrevistado, ao escutar suas próprias palavras, poderá se sentir estimulado a ampliar sua resposta.
6. Tome cuidado com as abreviações que fizer. Você poderá usar as suas próprias siglas para anotar o que está sendo dito, mas deixe registrado o significado de tais siglas para que outras pessoas possam entender suas anotações.
7. Há questões a serem respondidas pelo próprio entrevistador. Nestes casos, você mesmo vai responder à questão marcando a opção correta de acordo com informações obtidas anteriormente.

IV. EDITANDO A ENTREVISTA

- I. A primeira coisa que você deve fazer depois da entrevista e, se possível, **antes de deixar a vizinhança**, é conferir todo o questionário para ter certeza de que todas as questões estão preenchidas. É importante também que você releia as questões abertas, verificando se as respostas estão completas e em condições de serem entendidas. Lembre-se de que outras pessoas terão de ler seus questionários.

2. Você deve registrar quaisquer referências ou observações que ajudem a entender a situação e facilitem a codificação. Estas observações devem ser feitas sempre entre parênteses.
5. Verifique se você coletou todos os dados necessários do domicílio.

CLARIFICANDO PERGUNTAS E RESPOSTAS

Sendo uma técnica bem estruturada, o *survey* utiliza procedimentos padronizados para garantir o compartilhamento de significados entre pesquisador e entrevistado e, assim, assegurar a comparabilidade das perguntas feitas e das respostas dadas pelos diferentes entrevistadores e entrevistados. A busca de clarificação das perguntas e das respostas pode partir tanto do entrevistador quanto do entrevistado.

I. QUANDO A DÚVIDA OU O PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PARTE DO ENTREVISTADO

Algumas vezes o entrevistado poderá pedir informações adicionais para responder a alguma questão. Nesses casos, você poderá adotar algum dos procedimentos padronizados colocados abaixo.

1. Repetir o enunciado da questão;
2. Repetir as opções de resposta;
3. Definir o significado do enunciado utilizando APENAS os *probes*;
4. Definir o significado das opções de resposta, conforme definido no manual questão por questão (MQQ);

5. Usar a expressão "*Qualquer que seja o significado que isto tenha para você*", quando o entrevistado solicitar definição de conceito que não apareça no enunciado da questão, entre parênteses. Assinale:

Para evitar interrupções e perda do ritmo, estude, com muita atenção, o MQQ antes de iniciar a condução das entrevistas.

A seguir, algumas orientações que o entrevistador deve seguir ao dar esclarecimentos:

1. Se existe qualquer dúvida de que o entrevistado escutou a questão inteira, repita a questão toda.
2. Se lhe for pedido, repita o marco de referência temporal (ex.: nas últimas semanas, no ano passado).
3. Quando lhe é pedido para repetir uma opção de resposta, releia todas as opções de resposta da questão, a menos que o entrevistado já tenha eliminado uma ou mais opções explicitamente.
4. Quando lhe é pedida a definição de algum conceito, há duas situações:
 - a) No caso de definição ou esclarecimento de conceito especificado na questão no Manual de Questão por Questão, forneça a definição ao entrevistado.
 - b) No caso de definição de conceito não especificado no Manual de Questão por Questão, diga ao entrevistado para responder "*Qualquer que seja o significado que isso tenha para você*".

II. QUANDO O PESQUISADOR ANTECIPA A NECESSIDADE DE ESCLARECIMENTOS OU QUANDO O ENTREVISTADOR TEM DÚVIDAS

No caso de o pesquisador antecipar a necessidade de esclarecimentos e no caso de dúvidas por parte do entrevistador, são utilizadas questões padronizadas adicionais chamadas de *probes*.

O *probe* é uma técnica/questão adicional padronizada usada para:

1. Motivar o entrevistado a se comunicar de forma mais completa e clara.
2. Permitir ou encorajar o entrevistado a explicar suas respostas.
3. Evitar que o entrevistado inicie digressões com informações irrelevantes.

QUANDO USAR

Você deve usar os *probes* quando:

1. O pesquisador antecipa a necessidade do seu uso. Os *probes* preestabelecidos pelo pesquisador aparecem na *linha de probes*.
2. O entrevistado lhe parecer inseguro quanto ao significado de uma questão ou alternativa.
3. Você não tiver certeza de que entendeu bem o que o ele quis dizer.
4. Você não tem informações suficientes para serem codificadas apropriadamente.
5. Ou seja, você deve usar os *probes* sempre que a resposta dada for irrelevante, incompleta, confusa, ou quando o entrevistado tiver se esquecido da questão, ou se ele estiver divagando em outro tópico.
6. Uma situação em que você tem necessariamente de usar o *probe* é quando o entrevistado diz "*Não sei*." como resposta. A menos que haja outra orientação, você deve usar ao menos um *probe* toda vez em que o entrevistado responder "*Não sei*". Neste caso, você pode usar o *probe* repetindo a questão, ou dizendo

algo como "*Não há resposta certa ou errada para esta questão, e nós precisamos de sua opinião*". Porém, não insista demais, pois você pode acabar recebendo uma falsa resposta ou aborrecer o entrevistado.

7. Outra situação na qual você deve usar o *probe* é no caso de questões abertas. Sempre use *probes* no caso de questões abertas a não ser que o Manual de Questão por Questão oriente o contrário.

A seguir, alguns exemplos dos principais *probes* e sugestões sobre quando usá-los:

1. *Probe "O que você quer dizer?" ou "Você quer dizer como?" Ou "Como assim?" ou "Em que você está pensando?"*: Use quando você não entender a resposta do entrevistado.
2. *Probe "Você pode me falar um pouco mais sobre isso?"* Use quando a resposta do entrevistado não for clara ou der margem a mais de uma interpretação.
3. *Probe "O que você acha?" ou "O que você pensa?" ou "O que você espera?"*: Use quando uma resposta se inicia por "*Não sei ...*"
4. *Probe "Qual se aproxima mais?" ou "Qual se aproxima mais de como você se sente (pensa)?"*: Use quando o entrevistado ficar em dúvida entre duas respostas ou quando ele quiser escolher mais opções do que o Manual de Questão por Questão permite.
5. Lembre-se de que sentenças maiores encorajam mais informações do que frases curtas. A frase "*Existem outras razões para que você pense assim?*" dá ao respondente tempo para pensar e demonstra a importância do pedido. Um simples "*Algo mais?*" ou "*Alguma outra?*" provavelmente será seguido de uma resposta negativa.

Além dos *probes* principais, acima mencionados, há ainda os seguintes *probes* que podem ser usados:

Probe "Você pode me falar um pouco mais sobre o que isso significa para você?" ou "Em que você está pensando?"

Probe "O que aconteceu?"

Probe "Por que foi assim?"

Probe "Você pode me dar um exemplo?"

LEMBRE-SE SEMPRE DE QUE OS *PROBES* SÃO NEUTROS E AJUDAM O ENTREVISTADO A ENTENDER E A RESPONDER A QUESTÃO PROPOSTA.

Boa sorte e bom trabalho!!