

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

**PRINCIPAIS TAREFAS E DESIGNAÇÕES DOS
ENTREVISTADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
USUÁRIOS DO CRAS**

PRINCIPAIS TAREFAS E DESIGNAÇÕES DOS ENTREVISTADORES DA PESQUISA

1- Preparação e Treinamento do Entrevistador

- Todos os entrevistadores deverão comparecer aos treinamentos INTEGRALMENTE. A presença e a participação de todos é obrigatória, pois é durante esse procedimento que todos os esclarecimentos acerca da pesquisa são explicitados.
- Durante o treinamento, todos os entrevistadores devem se manter atentos em relação a todos os pontos abordados e explicados pelo coordenador-supervisor. As dúvidas que surgirem devem ser esclarecidas neste momento.
- Após a participação no treinamento os entrevistadores deverão estudar novamente todo o material da pesquisa (Carta de Apresentação, Folder, Questionário, Caderno de Respostas e Manual de Questão por Questão – MQQ, cartões de questões auto-aplicadas) antes de ir a campo. Através desse estudo, um maior domínio e segurança em relação a utilização e conhecimento do material são garantidos.
- Após esse processo, os entrevistadores selecionados serão convocados pelos supervisores para iniciar a realização do campo. Neste momento, serão repassados aos entrevistadores os seguintes materiais:
 - Camiseta da Pesquisa;
 - Pasta da Pesquisa;
 - Questionários;
 - Folders e Cartas de Apresentação da Pesquisa;
 - Manual de Questão por Questão (MQQ);
 - Caderno de Respostas;
 - Cartões de Respostas Auto-aplicadas;
 - Crachá de identificação;
 - Lápis e Borracha.

Este material deve ser previamente conferido antes do entrevistador se dirigir para a realização das entrevistas, além de conferir o valor em dinheiro para o custeio do deslocamento.

2- Comportamento do entrevistador

Algumas atitudes devem ser manifestadas no momento da entrevista, tais como:

- A apresentação do entrevistador: O entrevistador deverá se apresentar para a realização da entrevista vestido adequadamente e usando a camiseta oficial da pesquisa. Deverão ser evitados mini-saias, shorts, blusas muito decotadas e/ou transparentes, etc. Atenção: Os *piercings* também deverão ser retirados!
- Agendamento das entrevistas: As entrevistas serão agendadas pelo coordenador ou pelo próprio entrevistador. Caberá ao entrevistador comparecer no dia, hora e local marcados. Caso o entrevistado se mostre relutante em conceder a entrevista, o entrevistador deverá marcar um horário com o seu supervisor para que este ligue para o entrevistado e tente marcar a entrevista.
- A carta e o folder irão pelo correio eletrônico: Os CRAS sorteados terão recebido a carta e o folder da pesquisa por email. Mas pode acontecer de alguns CRAS ainda não terem recebido a carta e o folder da pesquisa até a chegada do entrevistador, nestes casos o entrevistador deverá efetuar a entrega pessoalmente. Pode acontecer do entrevistado pedir esclarecimentos sobre a pesquisa, para isso, o folder é a principal fonte de informação. Tenha as informações desse folder bem assimiladas para que possam ser utilizadas quando o entrevistado perguntar: quem está fazendo a pesquisa, porque estão fazendo a pesquisa, quem analisará os dados, porque ele está sendo selecionado para a entrevista etc.

- Em caso de dúvidas sobre a Pesquisa: O entrevistador deve informar ao entrevistado que em caso de qualquer dúvida sobre a Pesquisa e/ou sua identidade, o entrevistado pode ligar para a Supervisão da Pesquisa nos telefones que se encontram no Folder.
- Uso do crachá: Ao se apresentar ao entrevistado, o entrevistador deverá estar usando o seu crachá. O crachá funciona como a identificação do entrevistador, o associando à UFMG/ Science.
- Comportamento adequado do entrevistador: O entrevistador deverá manter um clima de permanente cordialidade em relação ao entrevistado, mesmo que por vez o entrevistado seja rude ou grosseiro. É importante manter-se tranqüilo e cordial principalmente em situações que apresentem algum tipo de problema.
- Contato entre entrevistador e supervisor: O entrevistador deverá manter um contato semanal com seu supervisor, para tal ele deve marcar um horário com antecedência para que o supervisor possa lhe dar a devida atenção. Sem esse agendamento prévio o entrevistador corre o risco de perder a viagem.
- Problemas no campo: Os problemas deverão ser comunicados ao supervisor imediatamente que, se necessário, obterá a solução do problema junto à coordenação da Pesquisa.

3- Procedimentos a serem adotados pelo entrevistador durante e após a entrevista

- O entrevistador deve preencher todos os campos da folha de rosto corretamente.
- O preenchimento do questionário, em caso de falha do Dispositivo Móvel de Coleta, deve ser feito a lápis.

- Ao preencher as respostas às questões abertas, o entrevistador deve se preocupar em manter uma letra LEGÍVEL. Se necessário, reescreva as respostas depois da entrevista, em casa, com o objetivo de deixar o questionário limpo e a escrita legível.
- O preenchimento das questões fechadas (com um X sobre a resposta) deve ser bem claro sem deixar dúvidas sobre a identificação das respostas.
- Espera-se uma boa aparência do questionário e bom estado de conservação (questionários sem rabiscos, rasuras, sem amassados, marcas de gordura etc).
- Logo após a aplicação do questionário o entrevistador deverá fazer uma revisão do mesmo. Por exemplo: Caso o entrevistador tenha anotado alguma coisa de forma abreviada, é neste momento que a resposta deve ser transcrita na íntegra, mais ainda, o entrevistador deve checar se todas as questões foram respondidas e também deve preencher a parte final do questionário destinada ao entrevistador (Observações do Entrevistador).
- Em nenhuma hipótese as perguntas poderão ser parafraseadas ou modificadas. Tanto o enunciado da pergunta, quanto as opções de respostas devem ser oferecidas TAL COMO APARECEM no corpo do questionário, sem QUALQUER alteração na formulação ou na sua ordem de aplicação.
- O entrevistador nunca deverá se esquecer de agradecer ao entrevistado por ele ter concedido a entrevista.
- O entrevistador deverá evitar o estreitamento de relações com o entrevistado. A relação entre ambos deve ser mais formal, evitando intimidade e proximidade excessiva. O entrevistador NÃO DEVE, sob NENHUM aspecto:
 - Pedir favores ao entrevistado, tais como: emprego, contatos, benefícios diversos...
 - Se envolver e, tampouco promover discussões em relação aos assuntos tratados na entrevista.

- Cabe ao entrevistador zelar pelo questionário para que seja garantida a sua confidencialidade (ninguém além dos supervisores poderá ter acesso ao questionário).
- 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, segura 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*. Uma entrevista bem-feita é fundamental para a continuidade do projeto e a qualidade dos dados coletados depende, em grande extensão, de sua habilidade nos procedimentos acima mencionados.