

MANUAL DO PESQUISADOR

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

MANUAL INTEGRAL

Este manual foi elaborado pela equipe da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DO CRAS (SUAS), a partir do Manual do Entrevistador criado pela *Division of Survey Technologies* do *Institute of Social Research* (ISR) da Universidade de Michigan

2018

ÍNDICE

CAPÍTULO 1	3
A APRESENTAÇÃO DO ENTREVISTADOR E DA PESQUISA	4
1.1. A Apresentação Face a Face Inicial.....	4
1.2. Como Garantir a Realização da Entrevista.....	5
1.3. O Entrevistador: Cortês, Motivado e Preparado.....	7
 CAPÍTULO 2	 8
COMO UTILIZAR O QUESTIONÁRIO	9
2.1. O Questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do CRAS.....	9
2.2. Fazendo as Perguntas	9
2.3. <i>Feedback</i> : Um Reforço ao Desempenho do Entrevistado	14
 CAPÍTULO 3	 16
A UTILIZAÇÃO DOS <i>PROBES</i> E DE OUTRAS TÉCNICAS DE ENTREVISTA	17
3.1. As Duas Principais Funções dos <i>Probes</i>	17
3.2. Clarificando Perguntas e Respostas	18
3.3. Outros Tipos de <i>Probes</i>	20
3.4. <i>Probes</i> Neutros	21
 CAPÍTULO 4	 24
O REGISTRO DOS DADOS: COMO REALIZAR E EDITAR A ENTREVISTA	25
4.1. O Formato do Questionário e as Principais Convenções	25
4.2. Regras para o Registro dos Dados	25
4.3. Dicas para Agilizar o Registro da Entrevista	28
4.4. O Registro das Observações do Entrevistador	28
4.5. Dicas para Editar a Entrevista	29
4.6. Entrevistas gravadas no Dispositivo Móvel de Coleta	30

CAPÍTULO 1

A APRESENTAÇÃO DO ENTREVISTADOR E DA PESQUISA

- 1.1 A Apresentação Face a Face Inicial
- 1.2 Como Garantir a Realização da Entrevista
- 1.3 O Entrevistador: Cortês, Motivado e Preparado

CAPÍTULO 1

A APRESENTAÇÃO DO ENTREVISTADOR E DA PESQUISA

Antes do início da realização das entrevistas, um email será enviado aos CRAS selecionados e aos gestores municipais. O *email* informa, de maneira breve, que a UFMG/ Science está realizando um *survey*, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social – MDS, e que um entrevistador, devidamente treinado e credenciado, irá visitar o equipamento.

VOCÊ é o entrevistador devidamente treinado e credenciado mencionado no *email*. Ao se apresentar no equipamento selecionado, você deverá explicar aos entrevistados a natureza do estudo, os objetivos da pesquisa e as razões que o levam até ali. Certamente, seu interesse pelas pessoas e o seu aprofundado conhecimento das instruções recebidas durante o treinamento tornarão esta tarefa fácil na maioria das vezes, mas um entrevistador precisa usar de toda sua intuição e inteligência para interagir com a pessoa que concorda em responder às questões.

1.1. A APRESENTAÇÃO FACE A FACE INICIAL

O interesse inicial da pessoa que você aborda lhe dará tempo para estabelecer sua identidade de entrevistador, mostrando seu crachá e equipamentos de pesquisa, afastando o temor de que você seja um vendedor, um cobrador ou qualquer outro tipo de pessoa que o entrevistado não gostaria ter contato. Além do crachá que mostra que você é um(a) pesquisador(a), você contará também com outros materiais específicos sobre o estudo, que esclareçam como os dados coletados são usados, a importância desse tipo de trabalho, e a credibilidade da organização responsável pela realização do *survey* – a Science e a UFMG.

Uma vez apresentado, você estará em melhor condição de demonstrar à pessoa a importância da participação dela. É fácil para o possível entrevistado dizer simplesmente “*Não, obrigado(a)*”, então é importante que você consiga a atenção dele e mostre, da melhor maneira possível, como a contribuição dele para a pesquisa é essencial.

Durante a abordagem você deve dizer o que deseja fazer, ao invés de solicitar permissão para realizar a entrevista. UMA BOA DICA É: Não faça perguntas que possam ser respondidas com um não. Por exemplo, ao invés de perguntar: “*Eu posso te fazer algumas perguntas?*”, ao que o usuário pode responder facilmente: “*Não*”, diga: “*Eu gostaria da sua contribuição sobre o nosso estudo*”. Evite fazer perguntas como: “*Você está ocupado(a) agora?*” ou “*Eu poderia entrevistá-lo agora?*”. Perguntas como essas permitem ou até mesmo levam a pessoa a recusar-se a ser entrevistada.

Você deve proceder acreditando que o usuário não está ocupado e que a entrevista será realizada naquele momento, ou seja, já no primeiro contato.

Em qualquer caso, você deve estabelecer uma relação amistosa com qualquer pessoa que aborde, pois só assim você poderá obter as informações necessárias sobre a relação com o CRAS e sobre a família do entrevistado.

1.2. COMO GARANTIR A REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA

Apresentar-se e convencer pessoas a responder à entrevista é provavelmente uma das mais cruciais e difíceis partes da tarefa de realização de um *survey*. Logo nos primeiros minutos do contato inicial, você precisa convencer o entrevistado de quatro coisas:

- Você é um entrevistador credenciado,
- Você representa uma organização conhecida e respeitável – a Science/ UFMG
- Você está engajado numa pesquisa importante e de grande valor para a sociedade
- A participação da pessoa selecionada é **fundamental** para o sucesso da pesquisa.

Seu tom de voz, suas palavras e sua aparência devem demonstrar sua credibilidade. Você deve se mostrar uma pessoa séria, cortês e autoconfiante. Se você se apresentar com insegurança, seu sentimento será percebido pelo entrevistado, que reagirá de acordo com tal percepção.

Os entrevistadores mais bem-sucedidos são aqueles capazes de se situar rapidamente, com base nas poucas informações iniciais, e agir de maneira adequada. Aproxime-se de cada uma das pessoas como se ela fosse amigável e interessada em seu trabalho. Varie sua forma de introdução de acordo com seus sentimentos intuitivos sobre a pessoa. Alguns selecionados irão mostrar-se bastante dispostos a serem entrevistados logo após uma breve apresentação dos objetivos de seu trabalho; já outros demandarão mais detalhes.

Não seja muito específico sobre o tema da entrevista durante sua apresentação pessoal e do *survey* ao entrevistado. Isto é importante para evitar a colocação involuntária de informações tendenciosas ou que possam predispor o entrevistado a responder de determinada maneira. Frases de sentido geral como: *“Estamos interessados em como as pessoas percebem os serviços do CRAS.”* ou *“Estamos conversando com as pessoas que frequentam este CRAS”*, podem ser bem-sucedidas.

Entrevistados têm vários tipos de preocupações e perguntas, e você precisa estar preparado para dar respostas corretas e corteses.

A seguir, algumas perguntas que os selecionados tendem a perguntar e algumas sugestões de respostas:

Pergunta:

“Como vocês me escolheram?”

Resposta:

“Nós estamos procurando descobrir como as pessoas que frequentam o CRAS no Brasil avaliam seus serviços, como não podemos falar com todo mundo, nós escolhemos alguns CRAS de algumas cidades do país e fizemos a “amostra”. Como você veio ao CRAS no dia que viemos realizar a pesquisa, sua chance de participar era enorme”.

“Nós não sabíamos o seu nome. A escolha dos entrevistados foi de maneira aleatória, por “sorte.”

Para enfatizar nossa política de confidencialidade, é importante informar ao selecionado que ele não foi escolhido pelo nome, e sim, porque ele estava no CRAS no dia em que a pesquisa iria ocorrer.

Entrevistado:

“Na verdade eu não sei nada sobre o assunto da entrevista.”

Resposta:

“Nós estamos interessados em suas **opiniões**, não no que você sabe ou não sabe sobre os assuntos da entrevista. Eu acredito que você achará a entrevista interessante e agradável. Nesse tipo de estudo, não há respostas certas ou erradas; nós só estamos interessados em conhecer suas opiniões e saber o que você sente em relação a diversas coisas.

Entrevistado:

“Por que você não entrevista outra pessoa?”

Resposta:

“Apenas determinadas pessoas são selecionadas. Ao responder à entrevista, sua opinião representará centenas de pessoas semelhantes a você.”

É muito natural que o selecionado se sinta inseguro; ele pode ficar inseguro sobre o processo da entrevista ou sobre o seu nível de conhecimento sobre o assunto em estudo. Você aprenderá a reconhecer e a lidar de maneira adequada com os dois tipos de preocupação. Em ambos os casos, porém, você precisa tranquilizar o selecionado e afastar os seus receios.

Uma vez que você identificou a pessoa a ser entrevistada, esta é a pessoa cujas opiniões são importantes; e os métodos de amostragem não permitem que você “entreviste o próximo”, a não ser que ele também seja selecionado.

Pergunta:

“Do que se trata, afinal?”

Resposta:

“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.”

Você deve dar esclarecimentos adicionais quando perceber que a pergunta realmente se refere ao tema da entrevista. Se, porém, você perceber que o entrevistado tem receios acerca da sua legitimidade enquanto pesquisador, você pode sugerir que ele entre em contato com a Coordenação da Pesquisa para atestar que você está trabalhando para a Science e UFMG na realização de um trabalho de pesquisa importante para o Brasil, ou até mesmo pergunte no próprio CRAS. O email enviado ao CRAS e o seu material informarão o

número do telefone a ser contatado nesses casos. (Nesse momento, você deve lembrar-se de repassar essa informação ao interessado).

Pergunta:

“Qual a importância deste estudo?”

Resposta:

“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).”

Você pode explicar que decisões mais bem embasadas são melhores do que decisões baseadas em suposições, e que os governantes e outros planejadores muitas vezes precisam de determinadas informações que só podem ser obtidas entrevistando as pessoas para descobrir como elas se sentem/pensam. Os resultados dessas pesquisas permitem a formulação de políticas inteligentes e adequadas.

Esta é talvez a pergunta mais difícil de ser respondida. Enquanto um *survey* é valioso porque aumenta o conhecimento sobre problemas e preocupações da sociedade, um estudo particular poderá ter um efeito pequeno ou nenhum efeito direto para os entrevistados individualmente.

1.3. O ENTREVISTADOR: CORTÊS, MOTIVADO E PREPARADO

O estado de espírito do entrevistador reflete-se, com frequência, na reação do selecionado diante do pedido para participar de uma entrevista. Se você se sente inseguro ou pouco à vontade, não é capaz de responder às perguntas do entrevistado, e se mostra vago em relação à importância e aos objetivos do seu trabalho, estes sentimentos serão percebidos pela outra pessoa que reagirá de acordo com eles. Ao contrário, se você se mostra seguro, cortês, motivado e bem informado, isto também se refletirá na atitude do selecionado. Certo é que, os bons resultados e a sua satisfação pessoal com o seu desempenho na realização das entrevistas aumentarão se você realmente reconhecer a legitimidade e a importância desse trabalho, bem como por seu domínio e segurança sobre como ele deve ser feito. Ocasionalmente você poderá encontrar um selecionado que por uma razão ou outra se mostrará relutante em participar da entrevista. Técnicas para lidar com estas situações serão apresentadas no capítulo sobre “Como Conseguir uma Entrevista”, página 14, do Manual Resumido.

Lembre-se de que você tem o direito de solicitar a entrevista, assim como o selecionado tem o direito de recusar-se a participar. Em muitas situações você será bem recebido porque você representa uma quebra na rotina do dia-a-dia.

A maioria das pessoas gosta de ser entrevistada e muitas delas demonstram interesse e discernimento ao responder sobre temas nos quais nunca haviam pensado antes ou considerado daquela maneira.

CAPÍTULO 2

COMO UTILIZAR O QUESTIONÁRIO

2.1 O Questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do CRAS

2.2 Fazendo as Perguntas

2.3 *Feedback* : Um reforço ao Desempenho do Entrevistado

CAPÍTULO 2

COMO UTILIZAR O QUESTIONÁRIO

Nosso objetivo é coletar informações precisas através do uso de questionários e de outros instrumentos que estejam de acordo com as práticas de realização de uma entrevista. Para atingir este objetivo, é necessário conhecer os aspectos básicos sobre os instrumentos de *survey* e como utilizá-los.

2.1. O QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO CRAS

Este instrumento é criado para se obter informações seguras e completas. Para tanto, devem ser observados dois critérios:

- **Atingir os objetivos do estudo.** A Comissão Técnica e os professores colaboradores decidem quais as informações são necessárias para que os objetivos do estudo sejam atingidos. A partir daí eles criam as questões que, acredita-se, poderão, efetivamente, obter as informações necessárias.
- **Provocar o mesmo estímulo em todos os entrevistados.** Os dados devem ser coletados de forma uniforme. É **responsabilidade do entrevistador** formular todas as questões **da mesma maneira** para todos os entrevistados.

As respostas podem ser fortemente influenciadas pela maneira como as perguntas são feitas. Obviamente, se o entrevistador muda as palavras para diferentes entrevistados, as questões não produzirão respostas comparáveis.

A **ordem das questões** também precisa ser a mesma em todas as entrevistas, porque mudanças na sequência das questões também afetam as respostas dos entrevistados.

Afinal, cada entrevistador é parte de um **grupo** de entrevistadores. Apenas quando cada entrevistador utiliza o questionário da mesma forma que todos os outros, pode-se esperar que as informações coletadas sejam igualmente precisas e comparáveis.

2.2. FAZENDO AS PERGUNTAS

Não se deve criar a impressão de que a entrevista é um teste ou um exame; deve-se ter o maior cuidado para que nada nas palavras ou nas atitudes do entrevistador sugira crítica, surpresa, aprovação ou desaprovação com relação à questão que ele formula ou à resposta dada pelo entrevistado.

Se o entrevistador mantém um tom de voz normal, demonstra estar ouvindo atentamente e não manifesta qualquer atitude de julgamento, ele consegue manter e aumentar o interesse e a participação do entrevistado. Conhecer bem as questões permite formulá-las de forma tranquila e natural e passar de uma questão para a seguinte sem hesitação. Para tanto, deve-se estudar cuidadosamente o questionário e **praticar lendo as questões em voz alta**.

A seguir, algumas orientações sobre como fazer as perguntas:

2.2.1. Faça as questões exatamente como que elas aparecem no questionário.

Uma vez que exatamente as mesmas questões devem ser feitas a cada entrevistado, o entrevistador não pode mudar a maneira como elas são formuladas. Deve-se evitar não apenas a mudança deliberada de palavras, mas também estar atento para mudanças inadvertidas. O entrevistador, mesmo sem querer, pode deixar de formular parte da questão ou mudar algumas palavras. Pode ainda formular a questão corretamente, mas, na tentativa de dar um tom mais coloquial, acrescentar algumas palavras no final da questão. Por exemplo, o questionário diz:

"Ao frequentar ou ser atendida(o) neste CRAS, você já se sentiu constrangida(o) ou recebeu tratamento inferior àquele oferecido às outras pessoas?"

Veja a seguir algumas variações na apresentação da questão:

"Ao frequentar ou ser atendida(o) neste CRAS, você já se sentiu constrangida(o)? (A última parte da questão e as categorias de respostas foram completamente omitidas.)

"Para nosso estudo também é importante entender um pouco de seus sentimentos. Em relação ao ano passado, você diria que sua vida"

(A principal referência, "em relação à vida", foi omitida.)

"Para nosso estudo também é importante entender um pouco de seus sentimentos em relação à vida, se você está feliz. Em relação ao ano passado, você diria que sua vida"

(O comentário coloquial acrescentado mudou completamente a questão)

A resposta do entrevistado é pontuada pelas palavras que aparecem na questão formulada e uma mudança nessas palavras pode facilmente provocar uma mudança na resposta.

Os exemplos acima envolvem mudanças significativas na formulação das questões. Experimentos mostram, porém, que até um pequeno deslize na formulação da questão pode distorcer os resultados. Por exemplo, se o entrevistador simplesmente muda a ordem em que as fontes de notícias são mencionadas na questão do exemplo acima, isto pode levar a distorções. Resultados de pesquisas indicam que a ordem em que as alternativas de respostas são apresentadas pode afetar as respostas. Se a ordem das alternativas ou das categorias de respostas é alterada por alguns entrevistadores, as respostas obtidas por eles não podem ser combinadas de forma segura com as respostas obtidas pelos entrevistadores que seguiram rigorosamente a ordem original.

2.2.2. Leia as questões devagar

Mesmo se você ler a questão corretamente, ela não estará bem formulada se você emendar as palavras ou se elas se perderem num murmúrio. Uma leitura compassada dá ao entrevistado tempo para entender bem o objetivo da questão e para formular uma resposta completa.

Entrevistadores podem ler as questões com muita rapidez por várias razões. Talvez seja esta a sua maneira natural de falar, ou talvez o entrevistado tenha dito: *"Eu só tenho meia hora e temos de nos apressar!"* Tal atropelo, ao invés de agilizar a entrevista, na verdade pode torná-la mais demorada já que muitas questões precisarão ser repetidas.

Se o entrevistador parece estar apressado ao formular as questões, há uma tendência do entrevistado em apressar-se ao dar as respostas; isto pode fazer com que o entrevistador comece a fazer uma nova pergunta antes mesmo do entrevistado terminar a resposta da questão anterior, ou então, que o entrevistado comece a responder antes do entrevistador completar a questão.

Lembre-se de que você ficará muito familiarizado com o questionário no decorrer do estudo, mas que o questionário é algo totalmente novo para os entrevistados, e cada um deles deve ter a chance de entender e de responder a todas as questões.

2.2.3. Faça as questões na ordem em que elas aparecem no questionário

A sequência das questões é estabelecida de modo a criar uma continuidade natural e a garantir que a questão anterior não interfira nas respostas das questões seguintes. Além disso, a ordem de apresentação das questões precisa ser a mesma para todos os entrevistados quando se pretende comparar os resultados das entrevistas.

2.2.4. Faça todas as perguntas constantes do questionário

Ao responder a uma questão, o entrevistado pode também responder a outras perguntas que aparecerão mais tarde na entrevista. Ou, de tempos em tempos, quando o entrevistador precisar fazer uma série de perguntas aparentemente iguais, o entrevistado poderá dizer: *"Simplesmente, ponha um "Sim" para todas elas."* Nestes casos, o entrevistador pode se perguntar se ele deve saltar as questões que aparentemente foram respondidas. Na verdade, ele não pode. **É responsabilidade do entrevistador assegurar que todas as questões especificadas no questionário sejam feitas de forma completa ao entrevistado.**

Na situação acima, o entrevistador deve adotar os seguintes procedimentos:

- Registrar a resposta inicial na questão e no momento em que ela é dada.
- Ao chegar à questão já parcialmente respondida, fazer a pergunta normalmente. Antes, porém, demonstre ao entrevistado que você não se esqueceu do que ele disse anteriormente e que sua resposta foi devidamente registrada, dizendo algo como: *"Nós já tocamos neste assunto, mas deixe-me perguntar-lhe"* ou *"Neste estudo, nós devemos fazer todas as questões a cada entrevistado, pois queremos saber o que você pensa sobre cada uma delas separadamente."*

Em alguns poucos casos, nos quais a questão já foi claramente respondida, pode-se dizer: *"Você já me falou sobre isto antes, mas a próxima questão é ..."*

Por exemplo:

Questão 1:

"Você pensa que, no próximo ano, vai estar em melhor situação financeira do que está agora, ou em pior situação, ou como?"

Resposta: *"Nós deveremos estar em melhor condição."*

Questão: *"Por quê?"*

Resposta: *"Eu devo receber um aumento de salário em setembro."*

Questão 2:

"No próximo ano, você espera estar recebendo mais dinheiro do que está recebendo agora, ou menos, ou o quê?"... (PAUSA)

Resposta:

"Na verdade, minha mulher não estará mais trabalhando, assim, deveremos estar recebendo mais ou menos o mesmo valor ou até menos. Meu filho, porém, deverá formar-se, então, nós poderemos estar em melhor situação financeira (apesar de estarmos recebendo menos dinheiro)."

Considerar que o entrevistado já respondeu a uma questão é uma prática perigosa. **Faça cada questão** mesmo se ela já tiver sido previamente respondida. Faça-o após demonstrar ao entrevistado que você registrou a resposta anterior e após solicitar a sua cooperação para responder novamente.

2.2.5. Clarifique melhor as questões quando o entrevistado pedir mais informações.

Há três tipos de clarificações:

- Repetir o enunciado da questão de forma completa (R.E.)
- Fornecer as definições ou clarificações especificadas no Manual Questão por Questão (MQQ.)
- Usar a expressão "Qualquer que seja o significado que isso tenha para você", quando o entrevistado pedir definições não permitidas pelo Manual de Questão por Questão. Indique isto por (SIG.)

Se o entrevistado lhe pede para explicar o que significa uma palavra ou frase, não ofereça ajuda e retorne a responsabilidade da definição para ele. Por exemplo, se a questão é: *"Você já se sentiu constrangido ou recebeu tratamento inferior àquele oferecido às outras pessoas?"* e o entrevistado pergunta: *"Você quer dizer constrangido socialmente ou em meu trabalho?"*, você deve responder: *"O que 'se sentir constrangido' significar para você."*

Se, porém, o entrevistado não souber o significado da palavra "constrangimento", e disser: *"Eu não compreendo a questão. O que quer dizer?"*, não defina ou explique a menos que o Manual de Questão por Questão o permita. Em vez disso, diga: *"Eu não posso dizer."* e vá para a questão seguinte.

2.2.6. Registre as mudanças feitas no questionário

Qualquer alteração (mesmo aquelas inadvertidas) feita na formulação ou na ordem das questões deve constar dos comentários do entrevistador. Isto se faz necessário porque a Coordenação da Pesquisa e os codificadores precisam saber o que foi perguntado para decidirem se as respostas a essas questões alteradas poderão ser usadas e como elas deverão ser codificadas.

2.2.7. Coletando dados pessoais

Questões sobre idade, educação, raça, renda, sexo e outras são consideradas **questões sócio demográficas** e normalmente estão no final do questionário.

A esta altura, o entrevistado entende o pedido e qual a sua importância; ele já tem confiança no entrevistador, e este poderá, então, obter tais informações sem resistência. Se, todavia, o entrevistado perguntar porque se deseja saber sua idade, raça, renda, ou outros dados pessoais, pode-se dizer algo como:

"Bem, como já dissemos antes, estamos entrevistando pessoas de diferentes cidades que frequentam o CRAS no Brasil. Os dados coletados em todas as entrevistas são reunidos para se identificarem tendências como: se homens pensam de forma diferente das mulheres, se pessoas jovens pensam de forma diferente das pessoas mais velhas e assim por diante. Para fazer isto, precisamos registrar algumas características das pessoas entrevistadas. Por isso, nós temos perguntas sobre idade, renda, etc."

As questões sobre renda não são feitas de forma contínua e sim intercaladas por outras questões. Se ainda assim, o entrevistado se mostrar relutante, pode-se dizer algo como:

"Nossas pesquisas demonstram que a renda das pessoas pode influenciar como elas se sentem sobre outras coisas. Nós não precisamos de um valor exato, apenas de um valor aproximado."

Estas são razões lógicas pelas quais queremos obter as informações, e elas demonstram ao entrevistado porque sua colaboração é importante. Se você sentir que precisa tranquilizá-lo mais, pode acrescentar:

"Como já dissemos, a entrevista é estritamente confidencial. O relatório final do survey é uma síntese de todas as entrevistas, sem qualquer identificação dos entrevistados."

Eventualmente, um entrevistado resistirá fortemente a falar sobre sua renda ou idade. Nestes casos, você deverá prestar o esclarecimento acima mencionado antes de aceitar uma recusa e, só então, passar para a questão seguinte sem usar mais *probes*.

Se você fizer uma boa introdução, provavelmente não terá problemas. As pessoas costumam prestar informações a diversos órgãos, e levantar dados pessoais pode ser mais fácil do que entrevistadores iniciantes geralmente imaginam.

2.3. FEEDBACK: UM REFORÇO AO DESEMPENHO DO ENTREVISTADO

Como a maioria das pessoas tem pequena ou nenhuma experiência como entrevistado, **você, o entrevistador, precisa ensinar a elas como desempenhar adequadamente este papel.**

O entrevistado não sabe que precisará enquadrar sua resposta em uma categoria de respostas; pensar em termos de uma escala de cinco ou de quatro pontos. **Você deve ensinar os procedimentos adequados ao entrevistado, à medida que a entrevista prossegue.**

Através de diferentes sinais, você pode sinalizar ao entrevistado se ele está respondendo às perguntas de modo adequado. Isto não significa que você concorda ou não com as repostas ou comportamentos do entrevistado, mas sim, que você considera que ele esteja procedendo da forma esperada de um entrevistado. E isto não tem nada a ver com o quanto o entrevistado conhece ou o quanto você imagina que ele saiba do assunto abordado. Os entrevistadores podem pensar que um bom entrevistado é aquele que se mostra interessado e é articulado, mas, para os nossos propósitos, um “bom entrevistado” é aquele que compreende e segue as convenções de cada questionário.

É extremamente desencorajador para o entrevistador quando, mesmo usando corretamente todas as técnicas de entrevista, o entrevistado responde: “*Eu realmente não sei nada sobre isso.*”, para uma série de perguntas ou, ainda pior, “*Eu não sei.*” para todas as perguntas do questionário.

Nas poucas vezes em que isto acontece, os entrevistadores sentem que falharam de alguma forma, e se perguntam se aquela entrevista será aproveitada, já que contém tão poucas informações. Certamente a entrevista será aproveitada. O entrevistador usou as técnicas corretas e o entrevistado foi estimulado da mesma forma que os entrevistados mais articulados. Para o cientista social, o fato do entrevistado “não saber” é uma informação válida, ainda que não seja interessante para o entrevistador.

Reforce o procedimento apropriado do entrevistado (por exemplo, a escolha de uma categoria de resposta dentre várias opções; respostas bem elaboradas que, sem dúvidas, respondem à pergunta; não digressões) dando *feedback* através de comentários neutros, tais como: “*Entendo.*”, “*Obrigado, esta é uma informação muito útil.*” Isto demonstra que você ouviu e entendeu a resposta, e faz com que ele sinta que o seu comportamento é adequado para um entrevistado. **Entre 30% e 50% das respostas apropriadas podem ser reforçadas.**

Ao mesmo tempo, você deve estar atento para não induzir, dar *feedback* inadequado ou reforçar comportamentos desapropriados. Por exemplo, se o entrevistado diz: “*Eu não consigo decidir: 70 parece muito e 60 parece pouco.*”, você não deve tentar ajudar sugerindo 65 como um meio-termo, mas deve perguntar “*Qual número você considera mais próximo do que você acha?*”

As respostas registradas no questionário devem refletir as escolhas feitas pelo entrevistado e não por você, o entrevistador.

Sua vivência social certamente o levará a procurar fazer com que o entrevistado se sinta confortável em seu papel. Cuidado, porém, para não reforçar comportamentos indesejáveis. Se o entrevistado se torna agressivo

e diz: “Ninguém pode responder **a esta** questão; como eu posso adivinhar como os negócios estarão daqui a cinco anos?”, e você, num esforço para amenizar a situação, diz: “Está bem, vamos direto para a próxima questão.”, você, ao aceitá-lo, estará encorajando tal comportamento. Ao invés disto, repita a questão, com um comentário inicial neutro do tipo: “Naturalmente, *ninguém sabe com certeza, mas nós estamos interessados na opinião das pessoas.*”

Uma vez que a entrevista compreende que o seu trabalho é formular cada questão e que o trabalho dele é responder a cada uma delas, a entrevista prosseguirá normalmente.

CAPÍTULO 3

A UTILIZAÇÃO DOS *PROBES* E DE OUTRAS TÉCNICAS DE ENTREVISTAS

3.1 As Duas Principais Funções dos *Probes*

3.2 Clarificando Perguntas e Respostas

3.3 Tipos de *Probes*

3.4 *Probes* Neutros

3.5 Exemplos de *Utilização de Probes*

CAPÍTULO 3

A UTILIZAÇÃO DOS *PROBES* E DE OUTRAS TÉCNICAS DE ENTREVISTA

Um dos aspectos mais desafiadores e importantes da entrevista é levar o entrevistado a dar respostas claras e completas a cada pergunta formulada. Se o entrevistado dá uma resposta incompleta ou irrelevante, ou não entende a pergunta; se você, o entrevistador, não entende a resposta, ou se o entrevistado sai do tema da pergunta e entra em outro assunto, é sua responsabilidade trazê-lo de volta, utilizando, técnicas **neutras**.

A qualidade da entrevista depende, em grande parte, da habilidade do entrevistador ao usar os *probes* e as outras técnicas de entrevista com sucesso.

3.1. AS DUAS PRINCIPAIS FUNÇÕES DOS *PROBES*

- Motivar o entrevistado a responder de forma mais completa, **ampliando**, **esclarecendo** ou **explicando as razões** de suas respostas.
- Ajudar o entrevistado a manter o foco no tema específico da entrevista, evitando informações irrelevantes e desnecessárias.

Os *probes* devem cumprir estas duas funções sem direcionar as respostas (isto é, os *probes* não podem induzir respostas).

Obter respostas claras e completas, que satisfaçam os objetivos das questões pode ser a parte mais difícil da entrevista. Alguns entrevistados têm dificuldades em expressar suas ideias; outros podem dar respostas confusas ou incompletas, e outros podem ainda mostrar-se relutantes em revelar suas atitudes por acreditarem que elas não são aceitas socialmente. Você deve saber lidar com esses fatores e usar os *probes* apropriados para encorajar e esclarecer as respostas.

Mesmo o questionário mais bem formulado pode levar a respostas iniciais inadequadas. A resposta é inadequada quando é uma resposta apenas parcial, ou irrelevante, ou não é clara. Nos exemplos abaixo, observe como a resposta dada não responde à questão:

Questão:

“Por que veio ao CRAS hoje?”

Resposta: “Porque venho sempre.” (A resposta não é clara.)

Questão:

“Por que acha que foi tratado assim?”

Resposta:

“Porque estava com pressa.” (A resposta é irrelevante)

O entrevistador não pode aceitar estas respostas porque elas não atendem os objetivos da questão. Nesses casos, algum método de mostrar ao entrevistado qual é o objetivo da questão se faz necessário. Isto não quer dizer que o entrevistador deve questionar abertamente a resposta, pois o entrevistado provavelmente acredita que deu a resposta correta. Porém, através do uso dos *probes*, o entrevistador pode encorajar o entrevistado a esclarecer e completar sua resposta.

3.2. 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 à alguma questão. Nesses casos, você poderá adotar algum dos procedimentos padronizados colocados abaixo.

1. Repetir o enunciado da questão (R.E.);
2. Repetir as opções de resposta (R. OP.);
3. Dizer definições do significado do enunciado (as que estiverem entre parênteses) (SIG. E.);
4. Dizer definições do significado das opções de resposta (as que estiverem entre parênteses) (SIG. OP);
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 (SIG.).

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*”. Em seguida, pergunte: “*O que isso (conceito) significa para você?*”.

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

No caso do 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.
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.

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.

3.3. OUTROS TIPOS DE PROBES

As seguintes técnicas neutras também podem ser utilizadas para estimular respostas mais completas e claras.

3.3.1. Fazer uma Pausa

A forma mais simples de demonstrar ao entrevistado que você sabe que ele começou a responder a questão, mas que você sente que ele tem mais a dizer, é permanecer em silêncio. A pausa (frequentemente acompanhada de uma atitude de expectativa ou por um balançar de cabeça), dá ao entrevistado tempo para organizar suas ideias.

Fazer pausas durante a entrevista pode ser difícil para um novo entrevistador.

Muitas vezes ele sentirá um desejo enorme de continuar a entrevista, e poucos segundos de espera parecerão uma eternidade. Mas as pausas são muito úteis para encorajar o entrevistado a se expressar, e elas podem se tornar uma parte natural de sua maneira de entrevistar.

Ao utilizar as pausas, você deve, porém, ser sensível a cada tipo de entrevistado. Alguns deles podem realmente estar sem ideias, e a pausa, ao invés de motivá-lo, pode tornar-se um abismo de monotonia.

3.3.2. Repetir a Resposta do Entrevistado

Simplesmente repetir aquilo que o entrevistado disse logo que ele parar de falar é, muitas vezes, um excelente *probe*. Isto pode ser feito enquanto você anota a resposta. Ouvir a repetição de sua resposta, com frequência, estimula o entrevistado a desenvolver suas ideias. Utilize este método de forma seletiva.

Os *probes* mostram que o entrevistador está interessado e atento, e são um pedido direto de mais informações. O domínio dessas técnicas demanda tempo, mas elas são muito confiáveis e proveitosas quando usadas corretamente.

O sucesso na utilização dos *probes* requer que você, o entrevistador, identifique prontamente porque a resposta do entrevistado não atende aos objetivos da questão, para, então, ser capaz de usar o *probe* neutro adequado e estimular a resposta necessária.

Você conhece os objetivos da questão; o entrevistado não. É sua responsabilidade **rever** todo o Manual de Questão por Questão antes de usar o questionário. Apenas com o completo domínio dos objetivos das questões, você poderá identificar quando e onde é necessário utilizar os *probes* e, então, usá-los de forma efetiva.

Também o modo como você utiliza o *probe* é importante. Se você usar um tom de voz desagradável e autoritário, com certeza, não conseguirá estimular o entrevistado a tentar de novo.

Orientações registradas no questionário para uma questão específica, ou para uma série de questões, podem indicar ao entrevistador a ênfase que deve ser dada aos *probes*.

Lembre-se de que uma frase mais longa estimula mais do que uma frase curta. “*Existe alguma outra razão para você se sentir desta forma / pensar deste jeito?*” dá ao entrevistado tempo para pensar e perceber a importância da questão. Um simples “*Alguma outra?*” provavelmente provocará um “*Não.*” como resposta.

3.4. PROBES NEUTROS

Os *probes* foram descritos como uma técnica que estimula o entrevistado a dar respostas completas e dentro dos tópicos específicos. Mas a utilização dos *probes* não pode induzir respostas, e o perigo de que isto aconteça é muito grande. Sob a pressão da situação de entrevista, ainda que sem intenção, o entrevistador pode dar a entender que algumas respostas são mais aceitáveis do que outras ou insinuar que o entrevistado poderia considerar ou incluir isto ou aquilo em sua resposta.

Veja a questão abaixo:

“Como você acha que as coisas estão acontecendo no mundo de hoje.... isto é, como estão nossas relações com outros países?”

A primeira resposta do entrevistado poderia ser:

“Bem, eu não sei. Em alguns aspectos elas vão bem e em outros elas vão mal.”

O entrevistado não respondeu à questão, mas apresentou algumas de suas ideias sobre o assunto. Como o entrevistador deveria lidar com esta situação? Um *probe* neutro seria:

“Compreendo; mas você poderia me dizer em que você está pensando?”

“Naturalmente, não há respostas certas ou erradas neste tipo de questão. Eu gostaria de saber o que você pensa sobre este assunto.”

É importante não alterar o conteúdo da questão. O exemplo a seguir mostra o caso de um *probe* diretivo, que **viola** esta regra:

“Bem, e sobre nossas relações com a China?”

O entrevistado considerará, então, todos os aspectos de nossa relação com a China – um tema que não consta do questionário nem foi mencionado pelo entrevistado, e sim introduzido unicamente pelo entrevistador. E, depois disso, é muito pouco provável que o entrevistado volte a falar sobre o que ele pensa sobre “nossas relações com outros países”.

3.4.1. O Uso dos *Probes* em Questões Factuais Versus Questões Atitudinais

A regra do *probe* neutro não se aplica da mesma forma quando as questões pedem como respostas informações factuais tais como: renda, idade e escolaridade. Por exemplo, se você pergunta sobre a renda total da família e o entrevistado parece estar considerando apenas o seu próprio salário, é perfeitamente aceitável referir-se à questão dizendo: “*Este valor inclui a renda de sua mulher e de seus filhos?*”. Neste caso, o que **não é aceitável** é dizer algo como: “*Você ganha mais de R\$ 20.000,00, não é?*”

Porém, quando as questões são **atitudinais**, “*Como você se sente em relação a .. ?*”, você precisa ser muito cuidadoso e usar apenas métodos neutros, para não influenciar a expressão das reais atitudes (valores e opiniões) do entrevistado. Algumas vezes a resposta pode ser influenciada até pelo tom de voz do entrevistador.

Veja este exemplo:

“*Você acha que a ONU está fazendo tudo para ajudar a manter a paz no mundo?*”

Formulada de maneira normal, esta questão estimula um “*Sim.*” ou “*Não.*” como resposta. Mas, através de diferentes inflexões de voz, você pode dar diferentes conotações a ela. Se você enfatizar a palavra “**tudo**”, você poderá obter uma percentagem maior de “**Não.**” como resposta. Se você enfatizar “**ONU**”, você provavelmente obterá uma percentagem mais alta de “**Sim.**” como resposta.

3.4.2. “*Não Sei.*” Como Resposta

Ocasionalmente, um entrevistado dirá “*Não sei.*” como resposta. Isto pode significar várias coisas. Por exemplo:

- O entrevistado não entendeu a questão e a resposta “*Não sei.*” evita que ele tenha de dizer que não entendeu.
- O entrevistado ainda está refletindo sobre a questão e diz “*Não sei.*” para preencher o silêncio e ganhar tempo para pensar.
- O entrevistado pode estar tentando evitar o assunto ou pensar que a questão é muito pessoal, mas receia ofender o entrevistador dizendo isto de maneira direta.
- O entrevistado realmente não sabe, ou não tem uma opinião ou atitude sobre o assunto, ou procura uma saída fácil ou resposta rápida.

Se o entrevistado de fato não tem a informação que você solicitou, isto por si só é um dado significativo para a pesquisa. É sua responsabilidade verificar se esta é a situação e não confundir “*Eu não tenho opinião sobre isto.*” com, “*Espere um minuto, estou pensando.*”

Repetir a questão, fazer uma pausa, um comentário tranquilizador (“*Bem, nós estamos interessados no que você pensa sobre o assunto.*”) ou utilizar um *probe* neutro (“*O que você pensa sobre isto?*”), todos estes recursos poderão encorajar o entrevistado a responder.

Já que, no início da entrevista, você ainda sabe muito pouco acerca das reações do entrevistado diante das perguntas, você deve utilizar um *probe* sempre que a resposta for “*Não sei.*”, a não ser que o Manual de Questão por Questão o oriente para não fazê-lo. Lembre-se de que, nesses casos, o *probe* mais efetivo é repetir a questão original, precedida por “*O que você acha?*”

CAPÍTULO 4

O REGISTRO DOS DADOS: COMO REALIZAR E EDITAR A ENTREVISTA

4.1 O Formato do Questionário e as Principais Convenções

4.2 Regras para o Registro dos Dados

4.3 Dicas para Agilizar o Registro da Entrevista

4.4 O Registro das Observações do Entrevistador

4.5 Dicas para Editar a Entrevista

CAPÍTULO 4

O REGISTRO DOS DADOS: COMO REALIZAR E EDITAR A ENTREVISTA

Cada entrevistador deve usar o mesmo formato e as mesmas convenções ao transcrever as respostas dadas pelo entrevistado. Você deve marcar as respostas no espaço apropriado do questionário.

4.1. O Formato do Questionário e as Principais Convenções

4.1.1. As Questões Fechadas – Nas questões fechadas, as categorias de respostas são parte da questão e o entrevistador destaca e seleciona as categorias escolhidas pelo entrevistado.

4.1.3. Categorias de Códigos

Nas questões fechadas, as categorias de respostas correspondem a códigos, de modo que você está preenchendo um formulário de codificação quando assinala uma categoria.

4.1.3. Opções entre Parênteses

Com o objetivo de adequar o texto da questão às características dos moradores do domicílio e do entrevistado, algumas vezes aparecerão também opções na forma de questão, isto é, opções de termos ou de frases a serem usadas em sua formulação. Você saberá qual opção escolher a partir do morador específico sobre o qual estiver perguntando. **As opções de palavras e expressões na formulação da questão aparecerem sempre entre parênteses.**

Por exemplo:

K2. Qual a (sua posição/posição de “nome”) no domicílio?

- ☐ 1 - RESPONSÁVEL (CHEFE DA FAMÍLIA)
- ☐ 2 - CÔNJUGE
- ☐ 3 - FILHO(A)
- ☐ 4 – ENTEADO(A)
- ☐ 5 – NETO(A)
- ☐ 6 - MÃE OU PAI
- ☐ 7 – SOGRO(A)
- ☐ 8 – OUTRO PARENTE
- ☐ 9 – NÃO PARENTE

4.2. REGRAS PARA O REGISTRO DOS DADOS

O registro correto da entrevista deve mostrar não apenas o que o entrevistado disse, mas também a maneira em que ele se expressou. Deve transcrever e deve também transmitir, da melhor forma possível, a situação da entrevista e o estado de espírito do entrevistado. Para conseguir isto, você deve seguir algumas regras para registrar os dados.

4.2.1. Anote as Respostas Durante a Entrevista

Para reproduzir as respostas corretamente, você deve anotá-las imediatamente. Informações relevantes poderão se perder ou serem distorcidas quando você deixa para registrar a entrevista mais tarde e tenta lembrar-se do que o entrevistado disse. Certamente você não pode deixar o entrevistado divagando enquanto você laboriosamente faz as devidas anotações. Com paciência e concentração, é possível fazer as anotações no questionário enquanto o entrevistado está falando.

4.2.2. Use as Palavras do Entrevistado

Você deve aprender a registrar as repostas as palavras e expressões usadas pelo entrevistado. Isto é o que se chama “*verbatim reporting*” (registro literal). Tente preservar as frases, a forma gramatical e as peculiaridades do discurso características do entrevistado, pois, assim, a entrevista refletirá alguns aspectos da personalidade dele.

4.2.3. Não Resuma/ Parafraseie as Respostas do Entrevistado

Quando o entrevistador resume ou parafraseia uma resposta, ele cria uma lacuna artificial e perigosa entre o entrevistado e o analista dos dados, e isto, com frequência, resulta em distorção. Veja a diferença entre os seguintes exemplos:

Registro Literal (*Verbatim*)

Estou muito preocupado com o Oriente Médio já há alguns anos. Os refugiados palestinos sempre foram um problema sério e ninguém deu atenção a ele até que os árabes fecharam as torneiras dos tanques de petróleo.

Versão Resumida

Problemas no Oriente Médio..., Árabes..., petróleo, etc.

Às anotações resumidas faltam a intensidade e o brilho da resposta do entrevistado, mas o problema é mais sério do que isto. Parafrasear a resposta, na verdade, distorce o que o entrevistado quis dizer. As menções feitas, as palavras e os exemplos usados, assim como o tamanho da resposta, são todas fontes de importantes informações.

O exemplo acima é bem radical. Veja, agora, o exemplo de uma mudança mais sutil:

Registro Literal (*Verbatim*)

Sim, sem dúvida. Eu certamente penso isto.

Versão Resumida

Sim.

4.2.4. Registre Tudo que Seja Pertinente aos Objetivos da Questão

O registro deve incluir tudo que o entrevistado diz e que é **pertinente** aos objetivos da questão, independentemente do tamanho da resposta. **Registre especialmente qualificações.** Palavras que indicam

qualificação incluem: “se” e “mas”. Expressões de intensidade de sentimentos também devem ser registradas: muito”, mais ou menos, ou “pouco”.

4.2.5. Não Registre Justificativas

A justificativa se dá quando o entrevistado tenta **explicar** a resposta dada a uma questão fechada. Palavras que indicam uma justificativa: “porque” e “já que”

4.2.6. Não Registre Digressões

Alguns entrevistados saíram do tema e começaram a discorrer sobre assuntos que não atendem aos objetivos da entrevista. Estes discursos longos e irrelevantes devem ser omitidos nos registros da entrevista SE:

- Você tem certeza de que ele não atende ou não tem utilidade para os objetivos do estudo.
- Você registra um comentário para indicar que ali ocorreu uma digressão.

Você deve assinalar a ocorrência da digressão anotando, entre parênteses (**DIG.**) exatamente na questão do questionário onde ela ocorreu.

4.2.7. Não Registre Murmúrios e Hesitações do Entrevistado, *Feedback* que Você Deu, ou Comentários Relativos ao Seu Trabalho como Entrevistador

Exemplo: “Por favor, deixe-me anotar isto”.

4.2.8. Registre Todos os *Probes* Usados

Todos os comentários, *probes* e esclarecimentos que você fizer durante a entrevista **devem aparecer no questionário exatamente onde eles ocorreram durante a entrevista**. Examinado essas anotações, os codificadores podem identificar o que influenciou o entrevistado a responder daquela maneira. **Registre na barra de esclarecimentos os *probes* que partam do entrevistado; e na linha de esclarecimentos os *probes* que partirem de você. Anote os *probes* adicionais entre parênteses, exatamente questão em que foram usados.**

4.2.9. Mantenha o Interesse do Entrevistado

Mantenha sua atenção voltada para o entrevistado e não fique absorvido pelo questionário. Uma boa técnica para manter o interesse do entrevistado e fazer anotações literais (verbatim) é repetir a resposta **enquanto as escreve**. Desta forma, o entrevistado percebe que você está atento a cada palavra e, de fato, anotando cada uma delas. Além disso, como já ressaltamos anteriormente, esta técnica também serve como um “*probe*”. O entrevistado ouve o que ele acabou de dizer e isto pode estimulá-lo a repensar e a ampliar ou a modificar sua resposta. Veja o exemplo a seguir:

Questão:

“Quais você diria que são as principais diferenças entre as escolas de hoje comparadas com aquelas do tempo em que você freqüentava a escola?”

Resposta:

“As escolas são mais avançadas desde o início, já no primeiro e no segundo graus elas ensinam mais do que tínhamos em todos os graus.”

Questão: (enquanto você escreve as últimas palavras da resposta)

“... elas ensinam mais do que tínhamos em todos os graus.” (PAUSA)

Resposta:

“Sim. Você sabe, hoje eles ensinam inglês já no primeiro grau.”

Será mais fácil, **se você começar a anotar assim que o entrevistado começar a responder**, ao invés de ficar olhando para ele enquanto ele está respondendo. Olhar nos olhos do entrevistado é importante, porém, você pode fazê-lo eventualmente, especialmente enquanto formula as questões.

4.3. DICAS PARA AGILIZAR O REGISTRO DA ENTREVISTA

Com a prática, você se tornará capaz de fazer os registros da entrevista sem muitas dificuldades. Treine anotando / copiando parte de um noticiário do rádio, pratique com um amigo etc. As dicas a seguir vão ajudá-lo a se tornar rápido ao registrar a entrevista.

4.3.1. No início da entrevista, procure um lugar onde você possa preencher o questionário confortavelmente

A mesa da sala de jantar ou da cozinha é o lugar ideal. Procure assentar-se de frente para o entrevistado e de forma que ele não possa ler o questionário e as suas anotações.

4.3.2. Comece a escrever assim que o entrevistado começar a responder

Isto o ajudará a registrar as repostas literalmente e a minimizar o tempo de espera pela pergunta seguinte. No questionário haverá espaço apropriado e suficiente para o registro das respostas às questões abertas e para comentários marginais.

4.3.3. Sentenças abreviadas

Você pode abreviar as sentenças não anotando artigos e preposições (ex.: e, a, o, um(a), de(o/a), etc) e registrando apenas as palavras chaves. Mais tarde, quando estiver editando a entrevista, complete as sentenças com as palavras suprimidas e com a pontuação correta, de modo que os codificadores leiam as respostas como dadas pelos entrevistados.

4.4. O REGISTRO DAS OBSERVAÇÕES DO ENTREVISTADOR

No final do questionário há um espaço apropriado para você fazer uma descrição sucinta do entrevistado e das situações da entrevista. Este é o lugar adequado para você registrar suas observações sobre peculiaridades da entrevista e sobre o estado de espírito do entrevistado. Você pode até registrar suas impressões pessoais sobre a entrevista, mas não faça julgamentos. Os codificadores leem estas observações em primeiro lugar, pois assim, eles podem ter uma ideia da personalidade da pessoa que respondeu ao questionário, antes de começar a codificar as respostas.

As Observações do Entrevistador devem conter o seguinte tipo de informações:

- A atitude do entrevistado e de sua família em relação a você e à pesquisa.
- Circunstâncias especiais e ocorrências da entrevista, tais como: interrupções, dificuldades com relação à linguagem utilizada etc.
- Seus sentimentos em relação ao entrevistado e à entrevista, coisas que você sentiu ou percebeu.
- Qualquer outro fato ocorrido enquanto você estava na casa do entrevistado e que tenha alguma relação com os objetivos do *survey*.

4.5. DICAS PARA EDITAR A ENTREVISTA

Quando estiver editando, lembre-se de que ela será examinada por alguém que não esteve presente à entrevista. Mesmo se você tiver formulado a questão, utilizado o *probe* e obtido uma resposta completa, esta resposta poderá ser perdida se o codificador não puder entender o que você escreveu.

A melhor hora de editar a entrevista é logo depois de fazê-la, quando os detalhes ainda podem ser lembrados. Algumas vezes não é possível editar a entrevista imediatamente, mas procure não deixar passar mais de um dia entre a realização e a edição da entrevista.

Certifique-se de que:

- Todos os registros estão legíveis. Como já mencionado anteriormente, as melhores respostas de nada servem se não podem ser lidas.
- Todos os *probes* e outras perguntas que você fizer durante a entrevista devem ser registrados no questionário na *barra de esclarecimentos*, na *linha de probes* ou entre parênteses, e exatamente no lugar (questão) onde foram usados.
- Todas as questões abertas devem ser editadas. Isto significa escrever os pronomes e artigos que você omitiu, bem como todas as palavras para as quais você usou abreviaturas não padronizadas.
- Respostas confusas devem ser esclarecidas por notas registradas entre parênteses.
- Você deve registrar as suas observações de forma bem completa. Isto dará uma boa ideia da situação de entrevista e reduzirá a lacuna entre a entrevista real e a análise dos registros da entrevista.

Você também deve rever a Folha de Rosto, a Capa do questionário, a folha de controle de visitas ao domicílio e a planilha de amostra assim que acabar de editar a entrevista. A seguir, algumas dicas sobre como editar:

- **Verifique se todos os dados de identificação da folha de rosto foram preenchidos: nome e número do(a) entrevistador(a), nome da cidade, número do setor censitário, número do questionário, tipo de questionário, número da tabela de sorteio, número do sorteado, nome do entrevistado, endereço (e telefone).**

- **Verifique se todos os dados de identificação do questionário foram preenchidos: nome e número (CPF) do(a) entrevistador(a), nome da cidade, identificação do CRAS, tipo de questionário, número do questionário, data da aplicação e tempo de duração da entrevista.**
- **Todas as visitas ao CRAS selecionado devem estar registradas na folha de controle de visita ao CRAS de forma completa: dados da amostra, situação do CRAS, situação de visitas ao CRAS.**
- **Verifique a identificação do CRAS na planilha de amostra e o preenchimento das informações do sorteio do entrevistado (número da tabela, número de adultos, número de mulheres e número do sorteado).**

4.6. ENTREVISTAS GRAVADAS NO DISPOSITIVO MÓVEL DE COLETA (DMC)

Eventualmente, pode ser pedido ao entrevistador para gravar ou coletar suas entrevistas utilizando DMC. O equipamento é utilizado para melhorar a eficiência, a agilidade e a redução de erros de transcrição da coleta de dados, além de incrementar o relatório preparado pelos pesquisadores através da coleta de parâmetros.

Instruções Gerais

Se você nunca utilizou um DMC antes, aprenda a usar o equipamento corretamente, pois, se você utilizá-lo com segurança e destreza, o entrevistado também se sentirá mais seguro.

Certifique-se de que o DMC está funcionando corretamente **antes** de sair de casa. Se for o caso, leve baterias novas de reserva e o cordão de eletricidade (por via das dúvidas).

Sempre peça ao entrevistado permissão para gravar: *“Gostaria de gravar esta entrevista, se você estiver de acordo.”* ou *“A Universidade pediu-me para gravar a entrevista, se não for problema para você.”*

Você pode explicar também que a gravação garante o registro correto das opiniões do entrevistado. Entrevistas têm sido gravadas durante anos, em todas as regiões do país; e os entrevistados raramente recusam o pedido dos entrevistadores.

Coloque o gravador entre você e o entrevistado, pois é importante que as duas falas fiquem bem gravadas. Procure colocar o gravador em cima de uma revista, livro ou jornal, pois isto reduzirá o barulho do motor provocado pela vibração do aparelho colocado diretamente sobre o tampo da mesa.

Se desejar, revise a gravação e avalie seu desempenho: leitura das perguntas, *feedback* dado ao entrevistado e uso de *probes*. Faça uma autoavaliação, identificando seus pontos fortes e aqueles pontos que você precisa melhorar.