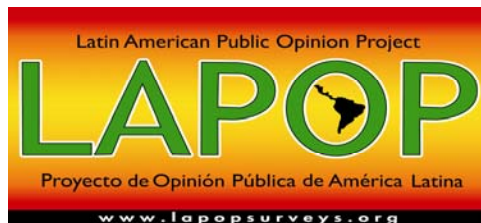


# **Manual de Procedimentos, Normas e Funções do Entrevistador**

**LATIN AMERICAN PUBLIC OPINION PROJECT (LAPOP)  
BARÔMETRO DAS AMERICAS  
VANDERBILT UNIVERSITY**



VANDERBILT UNIVERSITY

**2010**



## SUMÁRIO

<b>1. Introdução</b>	<b>1</b>
<b>2. Algumas definições básicas</b>	<b>3</b>
<b>2.1. O que é uma enquete?</b>	<b>3</b>
<b>2.2. O que é uma amostra?</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Entrevista</b>	<b>3</b>
<b>2.4. Entrevistador</b>	<b>3</b>
<b>2.5. Entrevistado</b>	<b>4</b>
<b>2.6. Questionário</b>	<b>4</b>
<b>2.7. Supervisor</b>	<b>4</b>
<b>3. Funções e responsabilidades do entrevistador</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Funções e responsabilidades</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Materiais do entrevistador</b>	<b>6</b>
<b>4. Considerações éticas</b>	<b>7</b>
<b>5. Procedimento para realizar a entrevista</b>	<b>7</b>
<b>5.1. Fatores motivadores e inibidores</b>	<b>10</b>
<b>5.2. Aspectos fundamentais a considerar ao realizar uma entrevista</b>	<b>12</b>
<b>6. Relação com o supervisor</b>	<b>13</b>
<b>6.1. Recebimento e entrega de materiais</b>	<b>13</b>
<b>7. Proibições do entrevistador</b>	<b>14</b>
<b>8. Instruções específicas para o preenchimento correto dos questionários de LAPOP</b>	<b>16</b>
<b>Anexos</b>	<b>23</b>
<b>Anexo 1: Carta de consentimento</b>	<b>24</b>
<b>Anexo 2: Cartão de apoio</b>	<b>25</b>



## **1. Introdução**

O Projeto de Opinião Pública da América Latina (LAPOP) vem atuando como vanguarda na realização de enquetes de opinião pública e tem adquirido uma ampla experiência e reconhecimento pela alta qualidade da informação conseguida através das mesmas. Desde os anos 70, vem realizando enquetes de forma sistemática na América Latina com o propósito de examinar os pontos de vista dos cidadãos no âmbito político, especificamente seus comportamentos e valores relacionados à democracia – apoio ao sistema, tolerância política, autoritarismo, corrupção, governos locais, e participação do cidadão. Ademais, tem procurado determinar a magnitude e a forma em que as mulheres podem ser, e têm sido, excluídas da participação política, assim como também, conhecer os efeitos que tanto a educação na tolerância quanto a percepção da corrupção nos governos produzem na população.

Anteriormente, o LAPOP tinha sede na Universidade de Pittsburgh e atualmente, desde 2004, faz parte da Universidade de Vanderbilt. Em sua longa trajetória tem conduzido mais de 60 enquetes, através das quais tem sondado uma variedade de tópicos que são de grande interesse para pesquisadores sociais e políticos, funcionários governamentais, instituições que trabalham com temas relacionados com o fortalecimento das democracias na América Latina e para cidadãos interessados nestes temas.

Apesar de que o Projeto de Opinião Pública da América Latina começou de maneira informal, sua elevada reputação na condução de enquetes de qualidade criou uma crescente demanda na realização de pesquisas sobre diversos aspectos da democracia a qual permitiu a expansão do LAPOP. Até hoje, o LAPOP conduziu enquetes na Bolívia, Colômbia, Costa Rica, República Dominicana, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Perú, Venezuela, Chile, Brasil, Jamaica, Guiana, Haiti, assim como também, nos Estados Unidos, Canadá, Madagascar, Israel, e Albânia.

Com o passar dos anos, o LAPOP criou um inestimável tesouro de base de dados que contém informações de opinião pública na América Latina sobre a área política e, mais especificamente, sobre temas relacionados com a democracia. No mais, uma avaliação independente realizada às enquetes do Projeto de Opinião Pública da América Latina determinou que o LAPOP alcançou seu ambicioso objetivo de produzir qualidade de informação registrada através de enquetes – assim como também, produção de análises – o qual cumpre com os mais altos padrões de pesquisa acadêmica tanto nos Estados Unidos quanto na Europa.

O LAPOP alcançou também outro de seus objetivos: contribuir à consolidação da democracia e o desenvolvimento da América Latina e de outros países através do impacto e uso dos resultados das enquetes por parte de analistas, acadêmicos, pesquisadores, funcionários públicos e todas as pessoas envolvidas na elaboração de políticas públicas, entre outros. De fato, toda a informação obtida ao longo dos anos, serviu de base para a elaboração de muitos artigos e dissertações acadêmicas. Também, tem sido utilizada pela Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) em seus esforços de promover a democracia nos países da América Latina, pelo Banco Mundial em sus medidas de governabilidade e, ademais, tem sido utilizada por diversos governos de países da América Latina.

O Projeto de Opinião Pública da América Latina é consciente da enorme responsabilidade que possui na elaboração de enquetes. Por isso, com o afã de realizar um trabalho de recolhimento de informação com os mais rigorosos níveis de qualidade, confiabilidade e veracidade, elaborou este **manual de procedimentos, normas e funções do entrevistador** com o propósito de contar com uma ferramenta que sirva como guia para uma adequada aplicação das enquetes.

O presente manual contém definições, procedimentos, normas e instruções, as quais pretendem orientar e facilitar o trabalho de campo, e está especialmente dirigido aos entrevistadores, com o fim que contem com um instrumento de referência em seu **importante** trabalho de obter informação, pois dele depende em boa medida o êxito das enquetes.

## **2. Algumas definições básicas**

A seguir, apresentam-se algumas definições importantes no desenvolvimento da atividade do entrevistador as quais serão utilizadas ao longo deste manual.

### **2.1. O que é uma enquete?**

É uma ferramenta para obter informação sobre uma determinada população mediante a elaboração de um questionário que se aplica aos indivíduos que constituem a dita população ou uma *amostra representativa* da mesma.

A informação requerida pode se referir aos atributos dos sujeitos que compõem esta população, assim como também, seu comportamento, atitudes, opiniões, necessidades, características socio-econômicas e demográficas (idade, nível educativo, renda, atual situação de trabalho, estado civil, número de filhos e filhas, etc.), entre outros.

As enquetes podem ser realizadas de varias formas, como por exemplo, por telefone, correio, ou em pessoa.

### **2.2. O que é uma amostra?**

É um conjunto de casos ou indivíduos representativos de uma determinada população. Para que uma amostra seja representativa, esta deve ser selecionada cuidadosamente para que reflita as características, opiniões, crenças e atributos da população total ou o grupo completo em questão.

A inclusão de sujeitos na amostra deve ser realizada mediante uma técnica de amostra que permita, posteriormente, generalizar a informação obtida a toda a população estudada.

### **2.3. Entrevista**

É uma conversação com propósito. O dito propósito depende dos temas que se pesquisa. Em outras palavras, é a interação entre o entrevistador e o entrevistado onde o entrevistador realiza uma série de perguntas à pessoa entrevistada com o fim de obter informação sobre temas específicos, planejados com antecedência.

O desenvolvimento de uma entrevista requer muita habilidade por parte do entrevistador, visto que o objetivo é conseguir colher a informação requerida de forma completa e objetiva com muito respeito, prudência e cordialidade.

### **2.4. Entrevistador**

É a pessoa encarregada de realizar a entrevista, ou seja, de aplicar os questionários – fazer as perguntas, escutar e registrar as respostas das pessoas entrevistadas – de acordo com os procedimentos e normas apresentados neste manual.

*O trabalho de um entrevistador é fundamental, pois dele depende em grande parte que a informação recolhida seja confiável, completa e de alta qualidade.*

## **2.5. Entrevistado**

É a pessoa selecionada para responder às perguntas do questionário e com quem o entrevistador tem que interagir.

## **2.6. Questionário**

É o instrumento elaborado para recolher a informação necessária. É o documento que contém as perguntas que um entrevistador deve fazer aos entrevistados e no qual existe um espaço específico para anotar as respostas da pessoa interrogada.

O questionário pode estar formado num meio físico (papel) ou num meio eletrónico (ex. Computador ou PDA).

Basicamente podem-se distinguir dois tipos de questionários:

- De administração direta: onde a pessoa entrevistada anota por si mesmo suas respostas.
- De administração indireta: onde o entrevistador anota as respostas dadas pelo entrevistado.

Em geral, o tipo de administração indireta é a mais empregada e é o que se utiliza nos estudos do LAPOP.

## **2.7. Supervisor**

É a pessoa responsável de garantir que se cumpram os procedimentos necessários e adequados para aplicar a enquete e assim recolher a informação requerida. Ademais, se atarefa de velar pela precisão e qualidade dos dados recolhidos.

Geralmente, subordinados a seu cargo, há um número determinado de entrevistadores os quais deve organizar, dirigir e controlar durante todo o proceso de aplicação das enquetes.



### **3. Funções e responsabilidades do entrevistador**

O trabalho de um entrevistador é um dos mais importantes dentro da realização de enquetes, pois é o responsável em recolher a informação de forma verdadeira, fidedigna e oportuna. Ademais, de sua responsabilidade, bom desempenho e cooperação depende em boa parte o êxito da pesquisa.

#### **3.1. Funções e responsabilidades**

- ⇒ Identificar o local selecionado e a pessoa que cumpre com as características requeridas para ser incluída dentro da amostra.
- ⇒ Solicitar a informação à pessoa entrevistada de forma cortês.
- ⇒ Ler a cada entrevistado a “carta de consentimento informado” e realizar a entrevista unicamente àquelas pessoas que aceitam ser entrevistadas.
- ⇒ Aplicar o questionário de forma completa.
- ⇒ Completar a informação demográfica e amostral que seja requerida no boletim.
- ⇒ Revisar cada boletim ou questionário para certificar-se que todas as perguntas foram realizadas e que todos os dados solicitados no boletim são preenchidos. Ademais, revisar que os comentários pertinentes foram devidamente registrados ou anotados.
- ⇒ Corrigir ou completar informação, entrevistando novamente a pessoa informante.
- ⇒ Realizar as entrevistas mediante visitas pessoais e aplicar corretamente o questionário.
- ⇒ Contar com a disponibilidade de tempo necessária para aplicar as enquetes às horas que indiguem as pessoas a ser entrevistadas, assim como também, estar disponível todo o tempo que seja requerido para a realização da enquete.
- ⇒ Manter uma conduta adequada durante todo o trabalho de campo e especialmente durante a entrevista. Recordar que representa a uma instituição específica; é a imagem visível da instituição.
- ⇒ Levar sempre consigo durante o trabalho de campo os documentos e distintivos que o acreditam como entrevistador.
- ⇒ Velar pela integridade do material recebido para realizar o trabalho.
- ⇒ Manter relações respeitadas com a equipe de trabalho – supervisores, entrevistadores e coordenadores.
- ⇒ Assistir ao curso de capacitação ou treinamento e participar de forma ativa.

- ⇒ Realizar a aplicação das enquetes de acordo com as instruções e disposições comunicadas no curso de capacitação, assim como também as recomendações contidas neste manual.
- ⇒ Estudar cuidadosa e detalhadamente o presente manual com o fim de obter um completo manejo e compreensão do mesmo.

### **3.2. Materiais do entrevistador**

O material necessário para desenvolver seu trabalho lhe será entregue ao início do trabalho de campo e é o seguinte:

- ✓ Credencial de identificação emitida pela instituição responsável pela enquete.
- ✓ Manual do entrevistador.
- ✓ Questionários ou PDA (Assistente Pessoal Digital, sigla em inglês). (\*)
- ✓ Cartões de apoio. (\*)
- ✓ Utensílios necessários para realizar as enquetes (lápiz ou caneta, apontador, borracha).
- ✓ Mesa de apoio.
- ✓ “Cartas de consentimento informado” que deverá apresentar a cada pessoa entrevistada (\*)

(\*) Os questionários ou os PDA's, os cartões de apoio e as cartas de consentimento serão entregues a cada entrevistador diariamente.

No caso dos questionários impressos em papel, deve-se verificar que cada uma deles esteja completo; deve-se contar cada página de cada um dos boletins com o propósito de certificar-se que não haja nenhuma falha. Isto deve ser feito no momento que o supervisor ou coordenador entregue o respectivo material.

Não esquecer o material necessário para realizar as entrevistas.

É fundamental que o entrevistador leve sempre consigo a credencial que o acredita como tal.

O material recebido é propriedade da instituição e deve ser devolvido em sua totalidade e em bom estado ao término do respectivo trabalho.

## 4. Considerações éticas

- Δ Nunca alterar ou ignorar a informação ou opiniões proporcionadas pelas pessoas entrevistadas. Adulterar e/ou excluir informação não é permitido sob nenhuma circunstância.
- Δ Nunca falsificar informação. Não se deve completar os questionários ou perguntas que tenham deixado em branco com informação falsa, ou seja, que não tenha sido dada pelos entrevistados.
- Δ Não se deve pressionar ou obrigar os entrevistados para que proporcionem a informação requerida na enquete.
- Δ Respeitar as respostas e opiniões das pessoas entrevistadas.
- Δ Em nenhum caso se deve induzir ou sugerir as respostas das pessoas entrevistadas.
- Δ Sob nenhuma razão se deve oferecer alguma recompensa ou fazer falsas promesas em troca de uma resposta à pergunta solicitada na enquete.
- Δ Nunca se deve divulgar, repetir ou comentar a informação ou opiniões proporcionadas pela pessoa entrevistada; tampouco se deve mostrar a pessoas alheias ao estudo os questionários que tenham sido completados. Recordar sempre que a informação recolhida é **CONFIDENCIAL**.

## 5. Procedimento para realizar a entrevista

Apesar de que a tarefa de entrevistar se aprende e aperfeiçoa somente com a experiência, nesta seção se detalha uma série de instruções que têm como propósito orientar e facilitar o trabalho do entrevistador no momento de realizar a entrevista, para que esta possa ser realizada de forma adequada.

- ◆ **Localização da pessoa entrevistada:** em primeiro lugar, é necessário localizar os possíveis informantes e certificar-se de que cumprem com os requisitos necessários para serem incluídos na amostra.
- ◆ **Presentar-se adequadamente:** é importante fazer uma adequada apresentação para gerar confiança na pessoa entrevistada para que logo proporcione a informação requerida com a maior naturalidade e veracidade possível.

Para isso é necessário:

- Mencionar o nome do entrevistador mostrando a credencial que o acredita como tal.
- Entregar a “carta de consentimento informado” ao informante.
- Apresentar a pesquisa mencionando os objetivos de forma geral, instituições participantes e patrocinadores.

- É necessário sinalizar, como mencionado na carta de consentimento informado, que a pessoa a ser entrevistada foi sorteada igual às outras pessoas incluídas na amostra do estudo.
- E, por último, é importante esclarecer e **ênfatizar** que a informação brindada é de caráter **CONFIDENCIAL** e que a enquete é totalmente **ANÔNIMA**.

Uma forma adequada de fazer a apresentação poderia ser a seguinte:

Bom dia / boa tarde / boa noite. Meu nome é \_\_\_\_\_ e trabalho para [instituição responsável pelo estudo]. **[Mostrar credenciais e entregar “carta de consentimento informado” (\*)]**. Estamos realizando uma enquete e o/a senhor(a) foi sorteado(a) para participar num estudo de opinião pública. O objetivo é conhecer suas opiniões sobre diversos temas relacionados com a situação do país, portanto gostaria de fazer-lhe algumas perguntas, o qual se dará por cerca de 30 a 40 minutos. Sua participação é voluntária. O/A senhor(a) tem o direito de não responder as perguntas ou terminar a entrevista a qualquer momento. O/A senhor(a) não receberá pagamento algum por sua participação, porém tampouco lhe causará dispesas. Todas as respostas que o/a senhor(a) me proporciona são completamente **confidenciais** e a enquete é **anônima**.

(\*) A carta de consentimento informado é uma ferramenta através da qual o entrevistador apresenta os temas e objetivos da enquete, permitindo desta forma que o informante esclareça dúvidas, pergunte sobre a enquete e decida sua participação na mesma. Ademais, é uma evidência de que o entrevistador solicitou o consentimento da pessoa entrevistada para realizar a enquete (ver anexo 1).

Se o informante não pede demasiadas explicações ou esclarecimentos, não entre em detalhes que o possam levar a confusão. Faça a apresentação geral e comece com o questionário.

Às vezes, há pessoas entrevistadas que questionam muito mais sobre o estudo antes de concordar a responder o questionário mesmo depois do início da entrevista. Por isso, providenciamos informação adicional que permita aos entrevistadores responderem às dúvidas das pessoas entrevistadas.

- Na carta de apresentação, indica-se que o entrevistador representa a Universidade de Vanderbilt. Esta é uma universidade nos Estados Unidos que está liderando um estudo de opinião pública (opinião dos cidadãos de cada país) em 26 países nas Américas. Este estudo vem sendo realizado por muitos anos em outros países.

- No questionário aparece o logo de LAPOP. O que significa LAPOP?: Latin American Public Opinion Project (Projeto de Opinião Pública na America Latina).

- ◆ **Vestimenta apropriada:** apresentar-se diante da pessoa selecionada para a entrevista com uma vestimenta apropriada e devidamente arrumada. Não se deve fazer uso de roupas e/ou acessórios que identifiquem, favoreçam ou expressem algum tipo de inclinação política ou orientação ideológica específica sejam estes em forma de distintivos, frases ou cor.

Este é um fator importante dentro da apresentação o qual pode influenciar, em boa parte, na recepção e colaboração por parte do entrevistado.

- ◆ **Confiança e segurança:** o entrevistador deve procurar mostrar-se seguro, isso ajudará a gerar confiança na pessoa entrevistada; evite expressar insegurança ou medo.
- ◆ **Privacidade:** a presença de outras pessoas pode intimidar o entrevistado e influenciar suas respostas; assim como também pode perturbar o adequado desenvolvimento da entrevista. Por esta razão, não é recomendado fazer a entrevista enquanto outra pessoa estiver presente; o melhor é realizar a entrevista em ambiente privado, de forma que o entrevistado não se sinta vulnerável em relação a sua segurança, e para que o mesmo tenha uma maior liberdade de expressar suas opiniões, crenças e demais informação solicitada no questionário.
- ◆ **Neutralidade:** é de suma importancia manter uma postura profissional; perguntar, escutar e registrar todas as respostas com naturalidade e sobretudo com muito respeito.

Nunca se deve opinar ou influenciar as respostas dos indivíduos. Deve-se evitar fazer expressões faciais, troca no tom da voz ou emissão de sons que podem sugerir ou comunicar ao informante a postura ou opinião do entrevistador; manifestar ou mostrar aprovação, recusa ou surpresa diante as respostas da pessoa entrevistada é proibido. Muitas pessoas tendem a opinar ou dar respostas que consideram ser do agrado do entrevistador.

- ◆ **Redação, ordem e leitura das perguntas:** todas as perguntas dos questionários são redigidas com muito cuidado e detalhe, de tal maneira que não induzem a uma resposta específica ou sugerem que uma resposta é melhor, pior ou preferível que outra. Por isso, é importante que o entrevistador as **leia de forma exata e completa** sem fazer interpretações das mesmas, caso contrário podem perder a neutralidade que possuem ou mudar o sentido destas.

Além disso, o questionário foi elaborado de acordo com uma seqüência específica e lógica dos temas abordados. Por isso, devem realizar-se as perguntas respeitando a seqüência na qual se encontram no questionário, pois do contrário pode-se mudar o sentido das mesmas e induzir respostas determinadas.

Estar ciente de que se deve **ler a cada uma das perguntas devegar e pausadamente**, em voz alta e com a maior clareza possível, respeitando as pontuações que estas possuem.

- ◆ **Controle da situação:** uma qualidade especial de um entrevistador é se manter sereno diante de situações inesperadas e/ou incômodas, tais como: excessivas perguntas por parte da pessoa entrevistada sobre os propósitos e o desenvolvimento da enquete,

reclamações, rejeições bruscas ou violentas, interrupções provocadas por outras pessoas, ameaças, etc.

Também, quando o entrevistado dá respostas longas com explicações desnecessárias, seja cortês e não o interrompa de forma abrupta, mas procure orientá-lo para que finalize a resposta e possam continuar com a seqüências do questionário.

O entrevistador sempre deve manter o controle da situação durante toda a entrevista e ser paciente. Lembre-se que o informante está colaborando com seu trabalho e está lhe dando parte de seu tempo.

- ◆ **Repetir a pergunta:** muitas vezes as pessoas podem responder as perguntas de forma vaga ou simplesmente ou não respondê-las. Diante desta situação, é necessário verificar se a pessoa não entendeu a pergunta, desconfia ou teme por tratar-se de um tema delicado, esteja tímida ou simplesmente não lembre o dado que lhe for perguntado. **A forma adequada de descobrir o que está acontecendo é realizar a pergunta novamente de forma íntegra.**

Quando é evidente que o entrevistado não entende a pergunta, não se deve ceder diante da tentação de tentar explicar o que se está perguntando, fazendo interpretações pessoais da questão feita, pois como já mencionado anteriormente, ao fazê-lo, pode-se gerar uma mudança no sentido da pergunta.

É prudente repetir a pergunta apenas uma vez; se não há nenhuma resposta por parte do entrevistado, deve-se marcar a alternativa como “Não respondida” e continuar com a próxima questão, pois do contrário pode-se incomodar o informante ou aborrecê-lo.

- ◆ **Evitar suposições:** evitar fazer suposições sobre as possíveis respostas dos informantes em função de suas características pessoais ou sócio-econômicas. Nunca se deve criar expectativas ou presumir respostas, sempre se deve esperar que a pessoa ofereça sua própria informação.
- ◆ **Despedida e agradecimento:** é indispensável, ao terminar a entrevista, agradecer amigavelmente a colaboração do entrevistado e o tempo dado.
- ◆ **Revisão do questionário:** ao acabar a entrevista é importante revisar o questionário com o propósito de verificar que todas as perguntas foram realizadas e que cada uma delas possui uma resposta. Também é necessário verificar se os dados de identificação do boletim estejam completos; isto deve ocorrer antes de se retirar do local da entrevista caso seja necessário completar alguma informação. Deve-se consultar novamente o entrevistado se alguma pergunta deixou de ser respondida.

### 5.1. Fatores motivadores e inibidores

Durante uma entrevista existem alguns elementos importantes para se levar em conta, já que em alguns casos podem contribuir para que a pessoa aceite colaborar e responder o questionário e em outras ocasiões podem dificultar a aceitação da entrevista ou podem gerar resistência ou rejeição durante o desenvolvimento da mesma.

▪ **Fatores motivadores**

- *Expressão de opiniões ou necessidades*: em geral, as pessoas têm necessidade de comunicar ou expressar suas opiniões, crenças, necessidades e expectativas diante dos problemas e situações de interesse coletivo.
- *Reconhecimento*: obter reconhecimento por parte de outras pessoas ou organizações pode motivar os entrevistados a agir de forma diferente. Portanto, é conveniente enfatizar a importância que a opinião do entrevistado tem para o instituto que está produzindo o estudo.
- *Espírito de colaboração*: deve-se levar em conta a satisfação provocada na maioria das pessoas quando sentem que estão ajudando outras. Por este motivo, pode-se fazer saber as pessoas entrevistadas que ao aceitar a entrevista, estão colaborando diretamente com o trabalho do entrevistador, assim como também na busca de soluções aos problemas de interesse coletivo
- *Uma nova experiência*: ainda que seja cada vez menos frequente, participar como entrevistado em uma enquete pode envolver uma experiência totalmente nova para algumas pessoas e, conseqüentemente, pode considerar-se como um ato interessante.
- *Oportunidade catártico*: para algumas pessoas a entrevista pode ser a ocasião ou o espaço para poder expressar sentimentos e opiniões que têm reprimido ou guardado por muito tempo.
- *Retribuições*: em algumas ocasiões, reconhece-se economicamente, ou de outra forma, a participação das pessoas numa enquete, o qual pode motivar os sujeitos a responder ao questionário. Mas quando esse não é o caso, o entrevistador deve lembrar que é proibido oferecer recompensas ou promessas falsas, todavia, pode enfatizar a importância que a informação dada terá para o estudo em questão

Esta lista de elementos motivadores pode ser muito útil para estimular uma pessoa a participar numa enquete. Portanto, o entrevistador deve conhecê-los e fazer uso deles inteligentemente para conseguir uma entrevista bem-sucedida.

▪ **Fatores inibidores**

- *A enquete como uma ameaça*: em muitas ocasiões, alguns temas abordados nos questionários podem ser vistos pelo entrevistado como uma ameaça, sobretudo se examina comportamentos realizados ou omitidos que podem ser repreensíveis diante da opinião de outras pessoas. Os entrevistadores devem saber identificar quando algo deste tipo ocorre e procurar criar um ambiente de confiança e empatia que permita minimizar este sentimento na pessoa entrevistada.



- *Tempo*: as tarefas ou atividades que a pessoa entrevistada comprometeu-se de fazer no momento de ser solicitada para a entrevista são elementos que estão contra a realização da mesma. Diante disso, deve-se discernir qual é o momento mais adequado para realizá-la – se naquele momento ou numa outra oportunidade, sendo necessário para este último solicitar um compromisso por parte do informante. Contudo, deve-se fazer o possível para persuadir a pessoa a aceitar ser entrevistada naquele momento.
- *Tabu*: algumas perguntas podem criar rejeição por examinar temas sobre os quais são socialmente mal vistos especialmente quando se o faz com pessoas estranhas. Novamente, o ambiente de empatia e confidencialidade deve servir para amenizar este obstáculo.
- *Traumas*: certos temas ou perguntas podem tocar ou relembrar experiências traumáticas em algumas pessoas, o qual pode se tornar difícil o desenvolvimento da entrevista. Se a situação estivera fora do controle do entrevistador, será melhor encerrar a entrevista ao invés de prosseguir com ela.

## **5.2. Aspectos fundamentais a considerar ao realizar uma entrevista**

Existem certos elementos básicos que um entrevistador não deve esquecer no momento de fazer uma entrevista:

- a. Os objetivos da enquete devem ser muito claros, pois frequentemente as pessoas entrevistadas solicitam informação detalhada sobre a mesma.
- b. Deve-se conhecer profundamente o questionário que utilizará assim como todos os elementos conceituados que envolvem sua tarefa e as ferramentas necessárias para efetuar a enquete (perguntas, passes de perguntas não aplicáveis, tipos de resposta, cartões de apoio, etc.). Quanto mais familiarizado com o questionário, mais segurança terá em si mesmo e maior será a possibilidade de obter uma entrevista proveitosa com informação de qualidade.
- c. É fundamental estabelecer um bom nível de comunicação e empatia com a pessoa entrevistada, pois disso depende em boa medida a fluidez da entrevista, assim como também a precisão e veracidade das respostas obtidas.
- d. A aplicação do questionário não deve ser tediosa, pelo contrário deve ser ágil e dinâmica. Uma entrevista cansativa pode repercutir na qualidade da informação ou até levar a uma rejeição da entrevista por parte do informante.
- e. A tarefa e responsabilidade fundamental de um entrevistador é obter informação de alta qualidade a qual será a base ou o suprimento principal do estudo que se realiza.



## **6. Relação com o supervisor**

Dado que o supervisor é a pessoa responsável para organizar e dirigir uma equipe de entrevistadores durante todo o processo da coleta de informação assim como também de velar pela qualidade dos dados compilados através das enquetes, é necessário apresentar os pontos a considerar na relação de um entrevistador com seu supervisor.

- Sempre deve existir uma excelente comunicação entre o supervisor e o entrevistador e uma relação respeitosa e cordial. Qualquer preocupação, dúvida ou inconveniência que surja durante o trabalho de campo o entrevistador deverá comunicá-lo ao supervisor com o propósito de esclarecer dúvidas ou resolver qualquer problema de forma conjunta. Lembre-se que o supervisor possui a última palavra ao tomar decisões durante o trabalho de campo.
- O entrevistador deve manter o supervisor informado sobre todo o desenvolvimento do trabalho de campo.
- Lembra-se que uma das funções do supervisor é garantir que o entrevistador cumpra com seu trabalho de forma eficiente e satisfatória, pelo que o supervisor pode dar instruções ao entrevistador, com as quais deve aceitar e cumprir permanentemente.
- O supervisor é o responsável por designar a carga de trabalho a cada entrevistador; selecionar o número de questionários ou entrevistas a realizar. O entrevistador deve completar a dita carga de trabalho designada e deve entregar o trabalho no momento que o supervisor indique.
- Se por alguma razão em algum dos locais selecionados for impossível realizar a entrevista, o entrevistador deve comunicar a situação imediatamente ao supervisor para que este possa determinar uma solução adequada.
- Uma vez terminado o trabalho e entregue os questionários ao supervisor, este revisará cada um deles com o fim de verificar que estejam completos e que tenham sido preenchidos de forma correta. Se encontrar algum erro, o supervisor devolverá o questionário ao entrevistador que deve corrigir os dados errados ou completar a informação mediante uma consulta direta com a pessoa entrevistada.
- Se o supervisor encontra algum erro ou deficiência no preenchimento dos questionários, o fará saber de forma oportuna e pertinente ao entrevistador, para que este possa corrigir e melhorar seu trabalho.

### **6.1. Recebimento e entrega de materiais**

- O supervisor entregará diariamente os questionários ou um PDA a cada entrevistador em função da carga designada e lhe indicará as entrevistas a realizar. Também entregará ao início de cada dia de trabalho os cartões de apoio e as cartas de consentimento necessárias.
- O entrevistador deve entregar cada questionário ao supervisor imediatamente depois de terminar uma entrevista ou no momento que o supervisor indicar.

- Os questionários não utilizados ou incompletos, os instrumentos de trabalho (PDA, cartões de apoio e cartas de consentimento), assim como o trabalho realizado será entregue ao respectivo supervisor **diariamente** ao final do trabalho de campo. A nenhum entrevistador é permitido levar as ditas materiais para suas casas.
- Ao final do trabalho de campo, ao completar o total de enquetes requeridas para a amostra, os entrevistadores devem devolver à instituição todos os materiais entregues no início do estudo.
- Os materiais devem ser devolvidos em boa condição.

## **7. Proibições do entrevistador**

- ⊗ É proibido delegar ou transferir as tarefas e/ou responsabilidades a outras pessoas. O trabalho do entrevistador é pessoal e intransferível.
- ⊗ É proibido estar acompanhado por pessoas não relacionados com o trabalho de campo durante o mesmo, como por exemplo, amigos, familiares, companheiros de escola, etc.
- ⊗ Sob nenhuma circunstância se deve substituir o local de entrevista ou a pessoa selecionada dentro da amostra, a não ser que o supervisor o indique ou autorize.
- ⊗ É proibido realizar qualquer outro tipo de tarefa ou atividades não relacionadas com o trabalho e funções do entrevistador durante o trabalho de campo.
- ⊗ Não se deve fazer comentários negativos sobre as pessoas entrevistadas ou seu lar quando em sua presença ou com outros residentes da comunidade.
- ⊗ É proibido fazer perguntas que não estão contidas no questionário utilizado para o estudo.
- ⊗ Não se deve omitir nenhuma pergunta contida no formulário assim como tampouco se deve formular a pergunta de forma distinta à que está expressa. Não procure explicar a pergunta fazendo interpretações pessoais da mesma, pois a troca de linguagem pode alterar o significado da mesma.
- ⊗ Não se deve realizar a entrevista em frente a outros membros da família ou outras pessoas.
- ⊗ Não se deve permitir que pessoas distintas à entrevistada sugiram respostas, e/ou aprovem ou desaprovem alguma opinião ou informação emitida pelo entrevistado.
- ⊗ Nunca se deve sugerir nenhum tipo de resposta, ainda que a pessoa entrevistada mostre dúvida ou desejos de não responder a pergunta.
- ⊗ É proibido discutir com a pessoa entrevistada qualquer resposta que lhe seja proporcionada. Tampouco deve-se discutir com o entrevistado sobre os tópicos contidos no questionário ou sobre temas políticos, religiosos, ou outros.

- ⊘ Não se deve comentar sobre a informação recolhida com outros entrevistadores ou outras pessoas, e menos ainda na presença da pessoa entrevistada.
- ⊘ Nunca se deve revelar a informação recolhida a outra pessoa distinta ao supervisor. Tal informação é confidencial. Aqueles entrevistadores que forem encontrados comentando ou revelando a dita informação serão despedidos.
- ⊘ É proibido completar os questionários ou perguntas que os entrevistados não responderam após o término da entrevista.
- ⊘ Não se deve fazer suposições sobre as respostas que o entrevistado daria. Sempre se deve ler as perguntas de forma clara e contextual e esperar a resposta da pessoa informante.
- ⊘ É proibido ingerir bebidas alcoólicas e/ou drogas durante o trabalho de arrecadação da informação ou apresentar-se para o trabalho/entrevista sob o efeito do álcool ou drogas.
- ⊘ Não se deve sob nenhuma circunstância destruir ou negar a entrega dos questionários ou do resto dos materiais de trabalho. Lembre-se que isso é propriedade da instituição que realiza o estudo.

## **8. Instruções específicas para o preenchimento correto dos questionários de LAPOP**

Todos os questionários elaborados e utilizados pelo LAPOP possuem a mesma estrutura e forma de preenchimento. Esta seção detalhará algumas advertências gerais com o propósito de facilitar a aplicação e o correto registro das respostas dentro dos mesmos.

- A anotação ou registro das respostas proporcionadas a cada uma das perguntas feitas deve ser feita no momento da entrevista. O entrevistador não deve confiar em sua memória para anotar as respostas após o término da entrevista.
- Completar a informação de identificação do questionário: departamento, província ou estado, município, condado, segmento censitário, zona de residência – urbana ou rural, data da entrevista, hora de início, etc.
- Os questionários impressos sempre devem ser preenchidos com letra clara, legível e sem fazer o uso de nenhum tipo de abreviações. Ademais, deve-se utilizar de um tamanho de letra adequada para os espaços disponíveis. Também, deve-se fazer uso de lápis ou caneta que for proporcionado pela instituição.

No caso das PDA, deve-se utilizar a “caneta eletrônica” proporcionado para marcar a resposta expressada pelo informante.

- As perguntas devem ser feitas exatamente como estão compostas no questionário. Assim como também, devem ser lidas de forma clara e separada, sobretudo aquelas que possuem uma formulação mais longa.
- Para algumas perguntas, há a opção “**Não sabe**” ou “**Não responde**” **geralmente representada pela nomenclatura “NS” ou “NR”**. Quando há esta possibilidade de resposta em alguma pergunta, **NUNCA** se deve mencionar a dita alternativa mesmo que esteja contida dentro de uma lista de respostas que, de acordo com as instruções existentes no questionário, devem ser lidas ao entrevistado.

As perguntas às que o entrevistado responde com um “**não sei**” são sempre codificadas com um **(88)** ou **(888)**. Mas quando a pessoa entrevistada indica que “**Não quer responder determinada pergunta**” deve-se marcar **(98)** ou **(988)**. Não se deve usar ou marcar, nestes casos, outros códigos a não ser estes.

- Nos questionários impressos se utilizam diferentes estilos de letra para diferenciar a pergunta das instruções dirigidas ao entrevistador nas quais o mesmo deve estar muito atento. Por exemplo, ditas instruções se encontram em **negrito** e entre colchetes. A seguinte figura mostra uma indicação sobre o que o entrevistador deve fazer ao ler cada uma das perguntas do bloco de perguntas apresentado.

## Instruções dirigidas ao entrevistador

+

↑

Agora vou ler uma lista de grupos e organizações. Por favor, diga se o(a) sr./sra. assiste as reuniões dessas organizações pelo menos uma vez por semana, uma ou duas vezes ao mês, uma ou duas vezes ao ano, ou nunca [Repetir "uma vez por semana", "uma ou duas vezes ao mês", "uma ou duas vezes ao ano", ou "nunca" para ajudar o entrevistado]:

	Uma vez por semana	Uma ou duas vezes ao mês	Uma ou duas vezes ao ano	Nunca	NS	NR	
CP6: Reuniões de alguma organização religiosa? Assiste... □	1**	2**	3**	4**	88**	98**	**
CP7: Reuniões de uma associação de pais e mestres da escola ou colégio? Assiste... □	1**	2**	3**	4**	88**	98**	**
CP8: Reuniões de uma associação de bairro ou junta de melhorias para a comunidade? Assiste □	1**	2**	3**	4**	88**	98**	**

↑

Na apresentação das perguntas dentro das PDA, as instruções aos entrevistadores se encontram unicamente entre colchetes, como se observa na figura abaixo.

SGL1 [7%]

Menú Edición

◀ ▶

O sr./sra diria que os serviços que a prefeitura oferece (coleta de lixo, iluminação nas ruas,...) para as pessoas são...? [Ler alternativas]

Muito bons

Bons

Nem bons nem maus(regulares)

Maus

Muito maus

NS/NR

Tais instruções **NÃO** devem ser lidas ao entrevistado; são unicamente para orientar o entrevistador.

- A maioria das respostas se encontram precodificadas; isso quer dizer que as alternativas de respostas já estão especificadas para cada pergunta e possuem um código determinado, porém, estas não devem ser lidas à pessoa entrevistada, deve-se esperar a resposta espontânea. Somente se deve ler as opções de resposta quando as instruções contidas na pergunta assim o indicar, como no exemplo abaixo.

LS3. Para começar, em geral, até que ponto o(a) sr./sra. está satisfeito(a) com sua vida? O(A) sr./sra. diria que está... **[Leia as Alternativas]**? (1) Muito satisfeito(a)  
 (2) Pouco satisfeito(a) (3) Pouco insatisfeito(a) (4) Muito insatisfeito(a)  
 (88) Não Sabe (98) Não Respondeu

- Quando as respostas se encontram precodificadas, no caso dos questionários impressos, se deve marcar com um círculo o código da resposta correspondente, da seguinte forma:

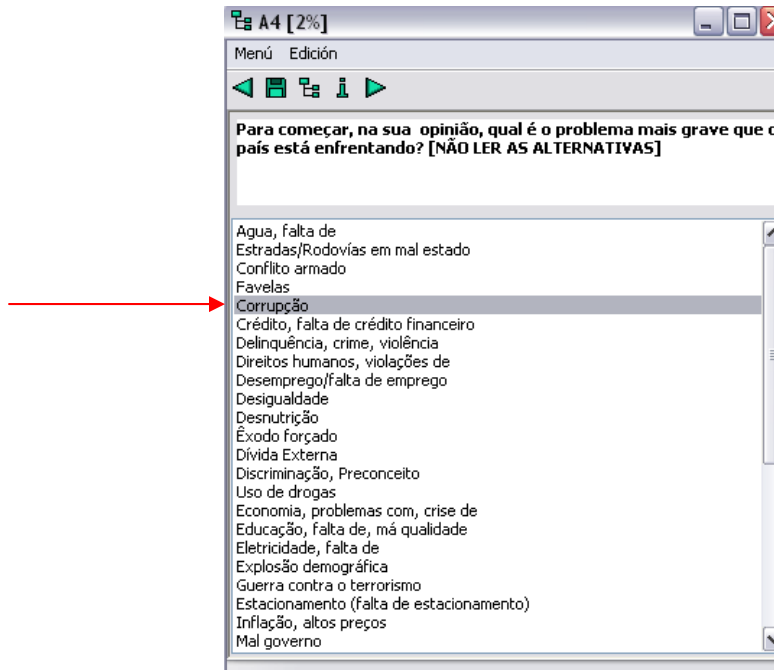
POL1. O quanto o(a) sr./sra. se interessa por política: muito; algo; pouco ou nada?¶  
 (1) Muito.....(2) Algo.....(3) Pouco.....(4) Nada.....(88) NS.....  
 (98) NR.....¶

Se a resposta obtida não estiver contida dentro da lista precodificada, deverá marcar a alternativa de **outro, outra resposta, ou outra razão**, quando há essa alternativa.

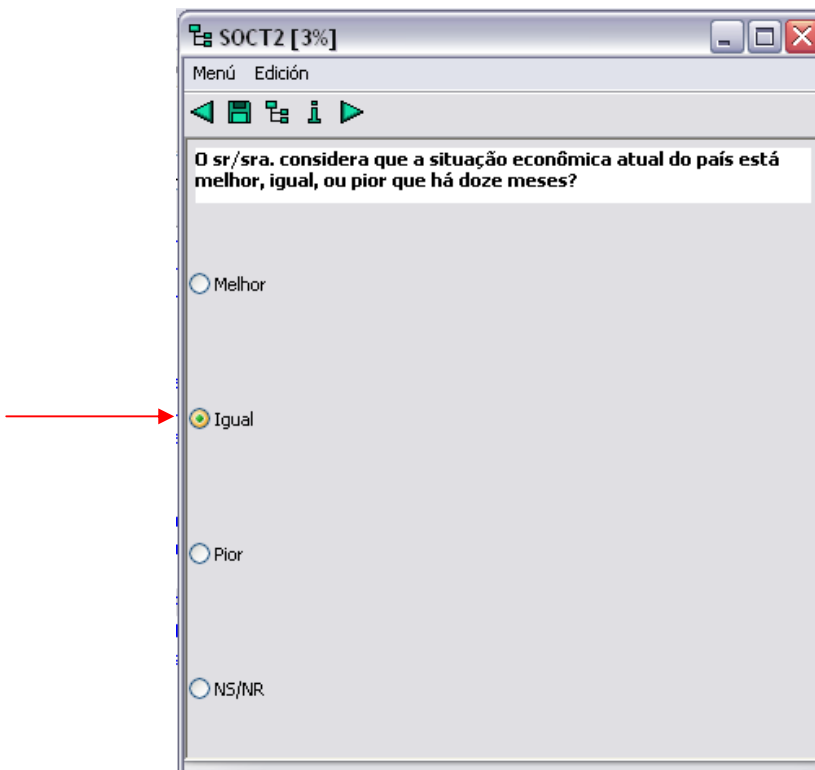
Y4. Qual era o motivo da manifestação ou protesto? **[Não ler, MARCAR SOMENTE UMA. Se participou em mais de um, perguntar sobre a mais recente. Se tem mais de um motivo, perguntar qual o mais importante.]**¶  
 (1) Assuntos econômicos (trabalho, preços, inflação, falta de oportunidades)¶  
 (2) Educação (falta de oportunidades, matrículas altas, pobre qualidade, política educacional)¶  
 (3) Assuntos políticos (protesto contra leis, partidos ou candidatos políticos, exclusão, corrupção)¶  
 (4) Problemas de segurança (crime, milícias, gangues)¶  
 (5) Direitos humanos¶  
 (6) Temas ambientais¶  
 (7) Falta de serviços públicos¶  
 (8) Outros¶  
 (88) NS¶  
 (98) NR... (99) NSA (Não participou em protesto público)¶

Na maioria dos casos, tais respostas não fazem parte das alternativas, pois todas as respostas possíveis já foram consideradas e precodificadas dentro da lista apresentada.

No caso de estar utilizando PDA, só se deve marcar com a “caneta eletrônica” a resposta e esta aparecerá sombreada, como se mostra abaixo.



Ou, em outros casos, se marca o círculo que se encontra ao lado da resposta expressa pelo entrevistado.



- As indicações de passes de perguntas devem ser respeitadas tal e como se indica nos questionários impressos. Se os passes de perguntas não são respeitadas geram

incoerências na informação contida no formulário, problemas no procedimento dos dados e, muitas vezes, incômodo na pessoa entrevistada, pois as perguntas feitas geralmente não são aplicáveis à dita pessoa e podem parecer não coerentes em função do tipo de resposta dada ou que se está insistindo num tema que talvez o indivíduo não queira responder ou elaborar.

Quando a pergunta não for aplicável, deve-se marcar o código de “**não se aplica**” ou “**NSA/INAP**”. Esta alternativa sempre está codificada com um **99**.

Na figura abaixo, mostra-se uma indicação de passe de pergunta e o código a marcar nas mesmas.

<p><b>PROT3.</b> Nos últimos doze meses, o(a) sr./sra., participou de alguma manifestação ou protesto público?.....(1) Sim: <b>[Continue]</b>.....(2) Não: <b>[Vá para JC1]</b>¶</p> <p>(88) NS <b>[Vá para JC1]</b>.....(98) NR <b>[Vá para JC1]</b>¶</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>PROT4.</b> Quantas vezes o sr./sra. participou de uma manifestação ou protesto público nos últimos doze meses? _____ .....(88) NS..(98) NR <b>(99) NSA</b>¶</p>	<input type="checkbox"/>

Nas PDA's, automaticamente, o programa fará o passe correspondente de acordo com a resposta marcada. O entrevistador só terá que continuar com a pergunta seguinte que aparecerá na tela.

- Quando for necessário o uso de escalas, estas devem ser bem explicadas à pessoa selecionada. É necessário confirmar que a pessoa entendeu o sentido da mesma e a posição de sua possível resposta dentro dela. Para tal faz-se o uso de “cartões de apoio” (ver anexo 2).

<p><b>[ENTREGUE O CARTÃO "A"]¶</b></p> <p><b>LS6.</b> Por favor, pense em uma escala com números de zero a dez, onde zero é o valor mais baixo e dez o valor mais alto. Suponha que eu te diga que o valor mais alto representa a melhor vida possível para o(a) sr./sra. e que o valor mais baixo representa a pior vida possível para o(a) sr./sra.... se o valor máximo é 10 e o mais baixo é 0, em que valor dessa escala o sr./sra. se sente agora? <b>[Aponte no cartão o número que representa "a pior vida possível" e o número que representa "a melhor vida possível". Indique para o entrevistado que ele pode escolher qualquer valor intermediário].</b>¶</p>														
0¶	1¶	2¶	3¶	4¶	5¶	6¶	7¶	8¶	9¶	10¶	88¶	98¶	¶	
Pior Vida Possível¶						Melhor Vida Possível¶						NS¶	NR¶	¶

Em alguns casos, o entrevistador pode notar perfeitamente quando uma pessoa entrevistada não entendeu a escala que será utilizada. Por exemplo, se ao realizar a pergunta **LS6** que aparece na figura anterior, o entrevistado responde que “**Melhor vida possível**” e escolhe o número “**0**” dentro da escala apresentada, é óbvio que a pessoa entrevistada não tem certeza sobre o sentido da escala; nestas ocasiões o entrevistador deve voltar a detalhar o sentido e uso da mesma.



Outra situação que pode ocorrer no momento de fazer o uso de “escalas” é que quando se utiliza uma mesma escala para uma série longa de perguntas, o entrevistado tende a escolher **sempre o mesmo número** dentro da escala para responder a todas as perguntas daquele bloco. Quando este for o caso, recomenda-se que o entrevistador, após cada três perguntas, repita à pessoa entrevistada o sentido da escala e a série de números entre os quais ele/ela pode escolher sua resposta.

- No questionário do LAPOP, há uma seção que recolhe informação sobre a posse de certos artigos do lar – a série de perguntas utilizada para isso se encontra abaixo. Para preencher esta parte, somente se requer marcar a resposta obtida da pessoa entrevistada; **NÃO** é necessário verificar a existência ou não de cada um destes objetos no lar.

¶

Para finalizar, poderia dizer-me se em sua casa tem: <b>[Ler todos]</b>				
R1. Televisão	(0) Não	(1) Sim		
R3. Geladeira (freezer)	(0) Não	(1) Sim		
R4. Telefone fixo (não celular)	(0) Não	(1) Sim		
R4A. Telefone celular	(0) Não	(1) Sim		
R5. Automóvel. Quantos?	(0) Não	(1) Um	(2) Dois	(3) Três ou mais
R6. Máquina de lavar roupa	(0) Não	(1) Sim		
R7. Forno de microondas	(0) Não	(1) Sim		
R8. Motocicleta	(0) Não	(1) Sim		
R12. Água encanada dentro de casa	(0) Não	(1) Sim		
R14. Banheiro dentro de casa	(0) Não	(1) Sim		
R15. Computador	(0) Não	(1) Sim		
R16. TV de tela plana	(0) Não	(1) Sim		

Todavia, há ocasiões em que o entrevistado manifesta **NÃO** possuir um determinado artigo (por exemplo, televisão), apesar que o entrevistador percebe a existência de tal item em sua casa. Diante desta situação, o entrevistador deve perguntar à pessoa entrevistada, de forma respeitosa, se o dito aparelho pertence a ele/ela e depois marcar a resposta adequada no questionário.

- Nos questionários impressos, não se deve escrever absolutamente nada na coluna que se encontra na parte direita dos mesmos. Esta coluna é utilizada apenas para fazer a codificação, a qual acontecerá numa etapa posterior.

¶

SOCT1. Agora, falando da economia... Como o(a) sr./sra. avalia a situação econômica do país? O(A) sr./sra. acha que é muito boa, boa, nem boa nem má, má ou muito má?¶ (1) Muito boa.....(2) Boa.....(3) Nem boa, nem má (regular).....(4) Má.....¶ (5) Muito má (péssima).....(88) NS.....(98) NR	
SOCT2. O(A) sr./sra. considera que a situação econômica atual do país está melhor, igual, ou pior que há doze meses?¶ (1) Melhor.....(2) Igual.....(3) Pior.....(88) Não Sabe.....(98) Não Respondeu	
SOCT3. O(A) sr./sra. diria que em doze meses a situação econômica do país vai ficar melhor, igual ou pior do que está agora?¶ (1) Ficar Melhor.....(2) Igual.....(3) Pior.....(88) Não Sabe.....(98) Não Respondeu	

- Ao terminar a entrevista verifique se todo o questionário está completo. Não esqueça de verificar se os dados de identificação do questionário também estejam completos.

É essencial cumprir as instruções apresentadas neste manual para agilizar o desenvolvimento da entrevista, facilitar o processamento da informação quando requerido e conseguir realizar um registro confiável da informação proporcionada.

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **Carta de consentimento informado**



VANDERBILT UNIVERSITY

Março, 2010

Estimado senhor ou senhora:

O/A senhor(a) foi sorteado(a) para participar num estudo de opinião pública. Venho como representante da Universidade de Vanderbilt. O projeto é financiado pela AID (Agência de Desenvolvimento Internacional) dos Estados Unidos. A entrevista durará entre 30 e 40 minutos.

O objetivo principal do estudo é conhecer a opinião das pessoas sobre diferentes aspectos da situação do Brasil.

Sua participação no estudo é voluntária. O/A senhor(a) tem o direito de não responder certas perguntas, se assim o desejar, ou terminar a entrevista a qualquer momento. As respostas que o/a senhor(a) proporciona são completamente confidenciais e anônimas. O/A senhor(a) não receberá pagamento algum por sua participação, porém, esta tampouco lhe causará gastos.

Se o/a senhor(a) tiver qualquer pergunta a respeito do estudo, poderá entrar em contato com \*\*\*\*\*, ao telefone \*\*\*\*\*.

Deseja participar?

**ANEXO 2**  
**Cartão de apoio**

**Cartão “A”**

Em que valor dessa escala o sr./sra. se sente agora?

