

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

The logo for the Latin American Public Opinion Project (LAPOP) features the word "LAPOP" in a bold, green, sans-serif font. The text is centered and flanked by two horizontal yellow bars, one above and one below the letters.

LAPOP

**LATIN AMERICAN PUBLIC OPINION PROJECT (LAPOP)
VANDERBILT UNIVERSITY**

2017

ÍNDICE TEMÁTICO

1. Introdução	1
2. Algumas definições básicas	3
2.1. O que é uma enquete?	3
2.2. O que é uma amostra?	3
2.3. Entrevista	3
2.4. Entrevistador(a)	3
2.5. Entrevistado(a)	4
2.6. Questionário	4
2.7. Supervisor(a)	4
3. Funções e responsabilidades do entrevistador(a)	5
3.1. Funções e responsabilidades	5
3.2. Materiais do entrevistador(a)	6
4. Considerações éticas	7
5. Procedimento para realizar a entrevista	7
5.1. Fatores motivadores e inibidores	10
5.2. Aspectos fundamentais a considerar ao realizar uma entrevista	12
6. Relação com o(a) supervisor(a)	14
6.1. Recebimento e entrega de materiais	14
7. Proibições ao(à) entrevistador(a)	15
8. Instruções específicas para o preenchimento correto dos questionários do LAPOP	16
Anexos	21
Anexo 1: Folha de informação do estúdio	22
Anexo 2: Cartão de apoio	23
Anexo 3: Paleta de cores	24

1. INTRODUÇÃO

O Projeto de Opinião Pública da América Latina (LAPOP) está na vanguarda na execução de pesquisa de opinião pública, tem ampla experiência e reconhecimento pela alta qualidade das informações coletadas. Desde os anos 1970, o LAPOP vem atuando de forma sistemática na América Latina, com o propósito de examinar o ponto de vista dos cidadãos quanto à política, especificamente seus comportamentos e valores relacionados à democracia – ou seja, seu apoio ao sistema, tolerância política, autoritarismo, corrupção, governos locais e participação. Além disso, tem procurado determinar a magnitude e a forma que as mulheres podem ser – e têm sido – excluídas da política. Da mesma forma, o projeto busca conhecer os efeitos da educação na tolerância e a percepção da população sobre a corrupção nos governos.

Anteriormente, o LAPOP era sediado na Universidade de Pittsburgh, porém, desde 2004, é parte da Universidade de Vanderbilt. Em sua longa trajetória, são mais de 60 ondas de pesquisa, por meio das quais sonda uma variedade de tópicos de interesse fundamental para pesquisadores sociais e políticos. Os dados também são muito relevantes para funcionários governamentais, instituições que trabalham com temas relacionados ao fortalecimento das democracias na América Latina e para cidadãos interessados nesses assuntos.

No princípio, o LAPOP iniciou-se de maneira informal, mas sua elevada reputação na condução dos trabalhos gerou uma crescente demanda por pesquisas sobre diversos aspectos da democracia. Em razão disso, o projeto se expandiu de maneira exponencial. Atualmente, as ondas regulares de pesquisa cobrem 28 países das Américas, somando-se a Madagascar, Israel, Nepal e Albânia.

Com o passar dos anos, o LAPOP criou um inestimável tesouro de base de dados sobre a opinião pública da América Latina no campo da política. Inclusive, uma avaliação independente sobre as pesquisas do Projeto de Opinião Pública da América Latina atestou a qualidade deste ambicioso objetivo de produzir informação de qualidade. Da mesma forma, a avaliação sobre a análise que o LAPOP tem feito dos dados colhidos é extremamente positiva. Isso é resultado do compromisso do projeto com os mais altos padrões de pesquisa acadêmica, tanto nos Estados Unidos quanto na Europa.

O LAPOP alcançou também outro de seus objetivos: contribuir com a consolidação da democracia, o desenvolvimento da América Latina e outros países, por meio do impacto dos dados colhidos e de seu uso por analistas, acadêmicos, pesquisadores, funcionários públicos e responsáveis pela elaboração de políticas públicas. De fato, toda a informação obtida ao longo dos anos serviu de base para a produção de inúmeros artigos e teses acadêmicas. Da mesma forma, os dados têm sido utilizados pela Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) em seus esforços por promover a democracia nos países da América Latina. O Banco Mundial - em suas medidas de governança – e diversos governos de países da América Latina também usam os dados do projeto.

O Projeto de Opinião Pública da América Latina é consciente da enorme responsabilidade que possui. Por essa razão, considerando-se o objetivo central de se recolher informação com os mais rigorosos níveis de qualidade, confiabilidade e veracidade, elaboramos este **manual de procedimentos, normas e funções do entrevistador**. O propósito é oferecer uma ferramenta-guia para a adequada aplicação das pesquisas.

Este manual contém definições, procedimentos, normas e instruções, as quais pretendem orientar e facilitar o trabalho de campo. Ele é especialmente dirigido aos entrevistadores, sendo instrumento de referência em seu **importante** trabalho de obter informação, pois dele depende, em boa medida, o êxito das pesquisas.

2. ALGUMAS DEFINIÇÕES BÁSICAS

A seguir, são apresentadas algumas definições importantes para o desenvolvimento da atividade do entrevistador as quais serão utilizadas ao longo deste manual.

2.1. O que é uma pesquisa de opinião?

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

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

As pesquisas podem ser executadas de várias formas, por exemplo, por telefone, correio ou pessoalmente.

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, ela deve ser selecionada cuidadosamente, de maneira que reflita as características, opiniões, crenças e atributos da população total ou do grupo completo observado.

A inclusão de sujeitos na amostra deve ser feita 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. Este propósito depende dos temas que se pesquisa. Em outras palavras, é a interação entre o entrevistador e o entrevistado, na qual o entrevistador faz uma série de perguntas à pessoa entrevistada, com objetivo 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(a)

É a pessoa encarregada de fazer 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 - a confiabilidade da informação recolhida, para que ela seja completa e de alta qualidade.

2.5. Entrevistado(a)

É a pessoa selecionada para responder às perguntas do questionário e com quem o entrevistador deve 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 há um espaço específico para anotar as respostas da pessoa interrogada.

O questionário pode estar formatado num meio físico (papel) ou num meio eletrônico (ex. tablete ou telefone).

Basicamente podem-se distinguir dois tipos de questionários:

- De administração direta: no qual a pessoa entrevistada anota ela própria suas respostas.
- De administração indireta: no qual o entrevistador anota as respostas dadas pelo entrevistado.

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

2.7. Supervisor(a)

É a pessoa responsável por garantir que se cumpram os procedimentos necessários e adequados para aplicar a pesquisa e, assim, recolher a informação requerida. Além disso, deve zelar pela precisão e qualidade dos dados recolhidos.

Geralmente, há um número determinado de entrevistadores subordinados ao supervisor/a. É atribuição de quem ocupa essa função organizar, dirigir e controlar os entrevistadores durante todo o processo de aplicação da pesquisa.

3. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DO ENTREVISTADOR(A)

O trabalho do entrevistador é um dos mais importantes para a execução da pesquisa, pois é o responsável por recolher a informação de forma verdadeira, fidedigna e oportuna. Mais que isso, o êxito da pesquisa depende de sua responsabilidade, bom desempenho e cooperação.

3.1. Funções e responsabilidades

- ⇒ Identificar o local selecionado e a pessoa que cumpre as características requeridas para ser incluída na amostra.
- ⇒ Solicitar as informações à pessoa entrevistada de forma cortês.
- ⇒ Ler para cada entrevistado a “carta de consentimento” e entrevistar unicamente as pessoas que aceitam ser entrevistadas.
- ⇒ Aplicar o questionário de forma completa.
- ⇒ Completar a informação demográfica e amostral que seja requerida no questionário.
- ⇒ Revisar cada boletim ou questionário para certificar-se de que todas as perguntas foram feitas e que todos os dados solicitados no boletim foram preenchidos. Além disso, checar se os comentários pertinentes foram devidamente registrados ou anotados.
- ⇒ Corrigir ou completar informação, entrevistando novamente a pessoa informante.
- ⇒ Fazer as entrevistas mediante visitas pessoais e aplicar corretamente o questionário.
- ⇒ Contar com a disponibilidade de tempo necessária para aplicar as pesquisas no horário indicado pelas pessoas a ser entrevistadas, assim como estar disponível todo o tempo que seja requerido para se fazer a pesquisa.
- ⇒ Manter uma conduta adequada durante todo o trabalho de campo e, especialmente, durante a entrevista. Recordar que representa uma instituição específica e que você é, naquele momento, a imagem da instituição.
- ⇒ Levar sempre consigo durante - o trabalho de campo - os documentos e identificações que provam que você é o entrevistador.
- ⇒ Velar pela integridade do material recebido para executar 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.

- ⇒ Fazer a aplicação da pesquisa de acordo com as instituições e disposições comunicadas no curso de capacitação, assim como as recomendações contidas neste manual.
- ⇒ Estudar cuidadosa e detalhadamente o presente manual, a fim de manejá-lo de forma completa e clara.

3.2. Materiais do entrevistador(a)

O material necessário para desenvolver seu trabalho que será entregue no início do trabalho de campo é o seguinte:

- ✓ Credencial de identificação emitida pela instituição responsável pela pesquisa.
- ✓ Manual do entrevistador.
- ✓ Guia breve do entrevistador
- ✓ Orientações básicas para o uso do software de coleta de dados
- ✓ Questionários em papel (se for necessário)
- ✓ Dispositivo (telefone ou tablete) com questionário eletrônico
- ✓ Carregador do telefone¹
- ✓ Bateria de respostas
- ✓ Cartões de apoio.
- ✓ Paletas de cor
- ✓ Mesa de apoio.
- ✓ “Cartas de consentimento” que deverá apresentar a cada pessoa entrevistada.
- ✓ Informação do ponto amostral
- ✓ Informação de contato do supervisor e da empresa
- ✓ Folha de controle após sair ao campo

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

Não se esqueça do material necessário para fazer as entrevistas.

É fundamental que o entrevistador leve sempre consigo a credencial que o qualifica 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 são permitidos sob nenhuma circunstância.

¹ Os carregadores de telefones devem ser entregues a cada entrevistador, junto aos telefones. Os entrevistadores devem garantir que os telefones recebam carga completa a cada dia, antes de saírem ao trabalho de campo.

- Δ Nunca falsificar informação. Não se deve completar – com informações falsas - os questionários ou perguntas que tenham deixado em branco, ou seja, que não tenham sido dadas pelos entrevistados.
- Δ Não se deve pressionar ou obrigar os entrevistados a darem a informação requerida na pesquisa.
- 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 promessas em troca de uma resposta à pergunta solicitada na pesquisa.
- Δ Nunca se deve divulgar, repetir ou comentar a informação ou opiniões proporcionadas pela pessoa entrevistada. Tampouco se deve mostrar para pessoas alheias ao estudo os questionários que tenham sido completados. Recordar sempre que a informação recolhida é **CONFIDENCIAL**.

5. PROCEDIMENTO PARA FAZER A ENTREVISTA

Sabemos que a tarefa de entrevistar se aprende e aperfeiçoa-se somente com a experiência. Contudo, nesta seção são detalhadas instruções que têm como propósito orientar e facilitar o trabalho do entrevistador no momento de fazer a entrevista, para que ela seja feita de forma adequada.

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

Para isso, é necessário:

- Mencionar o nome do entrevistador, mostrando a credencial que o acredita como tal.
- Entregar a “carta de consentimento ” ao informante.
- Apresentar a pesquisa, mencionando os objetivos de forma geral, instituições participantes e patrocinadores.
- É necessário sinalizar, como mencionado na carta de consentimento, 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 fornecida é de caráter **CONFIDENCIAL** e que a pesquisa é totalmente **ANÔNIMA**.

(*) A carta de consentimento é uma ferramenta por meio da qual o entrevistador apresenta os temas e objetivos da pesquisa, permitindo desta forma que o informante esclareça dúvidas, pergunte sobre a pesquisa e decida sua participação na mesma. Mais que isso, é evidência de que o entrevistador solicitou o consentimento da pessoa entrevistada para fazer a entrevista (ver anexo 1).

Se o informante não pedir muitas explicações ou esclarecimentos, não entre em detalhes que possam confundi-lo. Faça a apresentação geral e comece com o questionário.

Às vezes, há pessoas entrevistadas que questionam muito mais sobre o estudo antes de concordar em 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 dos Estados Unidos que está conduzindo um estudo de opinião pública (opinião dos cidadãos de cada país) em 28 países das Américas. Este estudo já é feito há muitos anos em outros países.

- No questionário aparece o logo do LAPOP. O que significa LAPOP? Latin American Public Opinion Project (Projeto de Opinião Pública na América 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 distintivos, frases ou cor.

Este é um fator importante dentro da apresentação, pois 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, além de perturbar o adequado desenvolvimento da entrevista. Por essa razão, não é recomendado fazer a entrevista enquanto outra pessoa estiver presente. O melhor é fazer a entrevista em ambiente privado, de forma que o entrevistado não se sinta vulnerável em relação a sua segurança, para que o mesmo tenha mais liberdade de expressar suas opiniões, crenças e demais informações solicitadas no questionário.
- ◆ **Neutralidade:** é de suma importância 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 possam sugerir ou comunicar ao informante a postura ou opinião do entrevistador. Da mesma forma, é proibido manifestar ou mostrar aprovação, recusa ou surpresa diante das respostas da pessoa entrevistada. 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 fazer as perguntas respeitando a seqüência na qual se encontram no questionário, caso contrário pode-se mudar o sentido das mesmas e induzir respostas determinadas.

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

- ◆ **Controle da situação:** uma qualidade especial do 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 pesquisa, 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 seqüência do questionário.

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

- ◆ **Repetir a pergunta:** muitas vezes as pessoas podem responder às perguntas de forma vaga ou simplesmente não respondê-las. Diante dessa situação, é necessário verificar se a pessoa não entendeu a pergunta, desconfia ou teme - por tratar-se de um tema delicado - está tímida ou simplesmente não se lembra do ponto que lhe foi perguntado. **A forma adequada de descobrir o que está acontecendo é fazer a pergunta novamente, na sua integralidade.**

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 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 cedido.
- ◆ **Revisão do questionário:** ao acabar a entrevista é importante revisar o questionário com o propósito de verificar que todas as perguntas foram feitas e que cada uma delas possui uma resposta. Também é necessário verificar se os dados de identificação do boletim estão 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. Em outras ocasiões podem dificultar a aceitação da entrevista, 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 esse motivo, pode-se fazer saber as pessoas entrevistadas que ao aceitar a entrevista, estão colaborando diretamente com o trabalho do entrevistador, assim como na busca de soluções para os problemas de interesse coletivo.
- *Uma nova experiência:* ainda que seja cada vez menos freqüente, participar como entrevistado em uma pesquisa pode envolver uma experiência totalmente nova para algumas pessoas e, conseqüentemente, pode considerar-se um ato interessante.
- *Oportunidade catártica:* 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 pesquisa, o qual pode motivar os sujeitos a responder ao questionário. Mas quando esse não é o caso, o entrevistador deve se lembrar de que é proibido oferecer recompensas ou promessas falsas, todavia, pode-se 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 de uma pesquisa. Portanto, o entrevistador deve conhecê-los e fazer uso deles inteligentemente, para conseguir uma entrevista bem-sucedida.

▪ **Fatores inibidores**

- *A pesquisa como uma ameaça*: em muitas ocasiões, alguns temas abordados nos questionários podem ser vistos pelo entrevistado como uma ameaça, sobretudo se examina comportamentos tidos ou omitidos que podem ser repreensíveis diante da opinião de outras pessoas. Os entrevistadores devem saber identificar quando algo desse tipo ocorre e procurar criar um ambiente de confiança e empatia que permita minimizar esse sentimento na pessoa entrevistada.
- *Tempo*: as tarefas ou atividades que a pessoa entrevistada se comprometeu a fazer no momento da entrevista são elementos impeditivos à execução da mesma. Diante disso, deve-se discernir qual é o momento mais adequado para executá-la – se naquele momento mesmo ou numa outra oportunidade, sendo necessário, nesse caso, 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 socialmente mal vistos, especialmente quando se o faz com pessoas estranhas. Novamente, o ambiente de empatia e confidencialidade deve servir para amenizar esse obstáculo.
- *Traumas*: certos temas ou perguntas podem tocar ou relembrar experiências traumáticas em algumas pessoas. Isso pode gerar alguma dificuldade para o desenvolvimento da entrevista. Se a situação estiver fora do controle do entrevistador, será melhor encerrar a entrevista, em vez de prosseguir com ela.

5.2. Aspectos fundamentais a se considerar ao fazer uma entrevista

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

- a. Os objetivos da pesquisa devem ser muito claros, pois freqüentemente 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 pesquisa (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 a fluidez da entrevista, a precisão e veracidade das respostas obtidas dependem muito disso.
- 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 faz.

6. RELAÇÃO COM O(A) SUPERVISOR(A)

Considerando-se que o supervisor é a pessoa responsável para organizar e dirigir uma equipe de entrevistadores durante todo o processo de coleta de informação, assim como de zelar pela qualidade dos dados compilados por meio da pesquisa, é necessário apresentar os pontos a considerar na relação de um entrevistador com seu supervisor.

- Sempre deve existir 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 comunicar ao supervisor com o propósito de esclarecer dúvidas ou resolver qualquer problema de forma conjunta. Lembre-se de 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.
- Lembre-se de que uma das funções do supervisor é garantir que o entrevistador cumpra seu trabalho de forma eficiente e satisfatória. Para tanto, o supervisor pode dar instruções ao entrevistador - 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 se fazer. O entrevistador deve completar a carga de trabalho designada e entregar o trabalho no prazo que o supervisor indicar.
- Se por alguma razão, em algum dos locais selecionados for impossível fazer a entrevista, o entrevistador deve comunicar a situação imediatamente ao supervisor, para que ele possa determinar uma solução adequada.
- Se o supervisor encontrar algum erro ou deficiência no preenchimento dos questionários, fará saber de forma oportuna e pertinente ao entrevistador, para que ele possa corrigir e melhorar o trabalho.

6.1. Recebimento e entrega de materiais

- O supervisor entregará os telefones ou tabletes a cada entrevistador e indicará as entrevistas a se fazer. Também entregará - ao início de cada dia de trabalho - os cartões de apoio e as folhas de informação do estúdio necessárias.
- Os questionários não utilizados ou incompletos, os instrumentos de trabalho (telefones ou tabletes, cartões de apoio e folhas de informação do estúdio) serão entregues ao respectivo supervisor **diariamente**, ao final do trabalho de campo. A nenhum entrevistador é permitido levar tais materiais para suas casas.
- Ao final do trabalho de campo, ao completar o total de entrevistas 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(A) ENTREVISTADOR(A)

- ⊘ 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, 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 executar 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 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 fazer a entrevista em frente a outros membros da família ou outras pessoas.
- ⊘ Não se deve permitir que pessoas distintas à entrevistada sugiram respostas, aprovem ou desaprovem alguma opinião ou informação emitida pelo entrevistado(a).
- ⊘ Nunca deve sugerir qualquer tipo de resposta, mesmo quando a pessoa entrevistada mostre dúvida ou desejos de não responder à 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 que não seja o supervisor. Tal informação é confidencial. Entrevistadores que comentarem ou revelar tal informação serão dispensados.
- ⊘ É proibido completar os questionários ou perguntas que os entrevistados não responderam.
- ⊘ 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 coleta de informações ou apresentar-se para o trabalho/entrevista sob o efeito de 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 de que isso é propriedade da instituição que promove o estudo.

8. INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS PARA O PREENCHIMENTO CORRETO DOS QUESTIONÁRIOS DO LAPOP

Todos os questionários elaborados e utilizados pelo LAPOP possuem a mesma estrutura e forma de preenchimento. Esta seção detalhará algumas advertências gerais para 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 devem ser feitos 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: estado, município, 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 usar nenhum tipo de abreviação. Deve-se utilizar um tamanho de letra adequada para os espaços disponíveis. Também, devem-se usar lápis ou caneta que forem disponibilizados pela instituição.
- As perguntas devem ser feitas exatamente como estão compostas no questionário. Assim como 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 representadas pela sigla “NS” ou “NR”**. Quando há essa possibilidade de resposta em alguma pergunta, **NUNCA** se deve mencionar essa alternativa, mesmo que esteja contida na lista de respostas que, de acordo com as instruções existentes no questionário, devem ser lidas ao entrevistado.

As perguntas que o entrevistado responde com um “**não sei**” são sempre codificadas com **(888888)**. Mas quando a pessoa entrevistada indicar que “**Não quer responder a determinada pergunta**” deve-se marcar **(988888)**. Não se deve usar ou marcar, nesses casos, outros códigos a não ser esses.

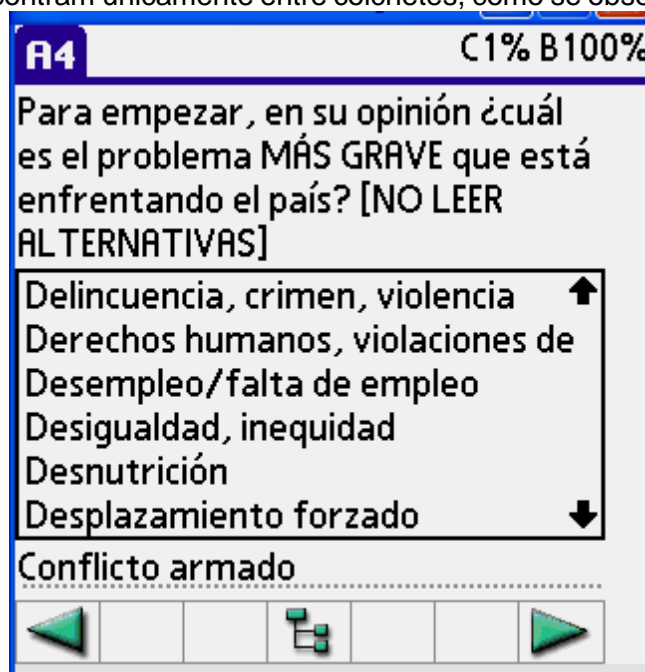
- Nos questionários impressos se utilizam diferentes estilos de letra para diferenciar a pergunta das instruções dirigidas ao entrevistador, nas quais o mesmo deve estar muito atento. Nos questionários impressos, as instruções se encontram em letra **destacada** ou **negrito** e entre colchetes. Por exemplo, 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 às 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	NSA
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 nos dispositivos eletrônicos, as instruções aos entrevistadores se encontram unicamente entre colchetes, como se observa na figura abaixo.



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

- A maioria das respostas se encontram pré-codificadas. Isso quer dizer que as alternativas de respostas já estão especificadas para cada pergunta e possuem um código determinado, porém, essas 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.

<p>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]</p> <p>(1) Muito satisfeito(a) (2) Pouco satisfeito(a) (3) Pouco insatisfeito(a) (4) Muito insatisfeito(a) (88) NS (98) NR</p>	<p>□ □ □</p>
--	--------------

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

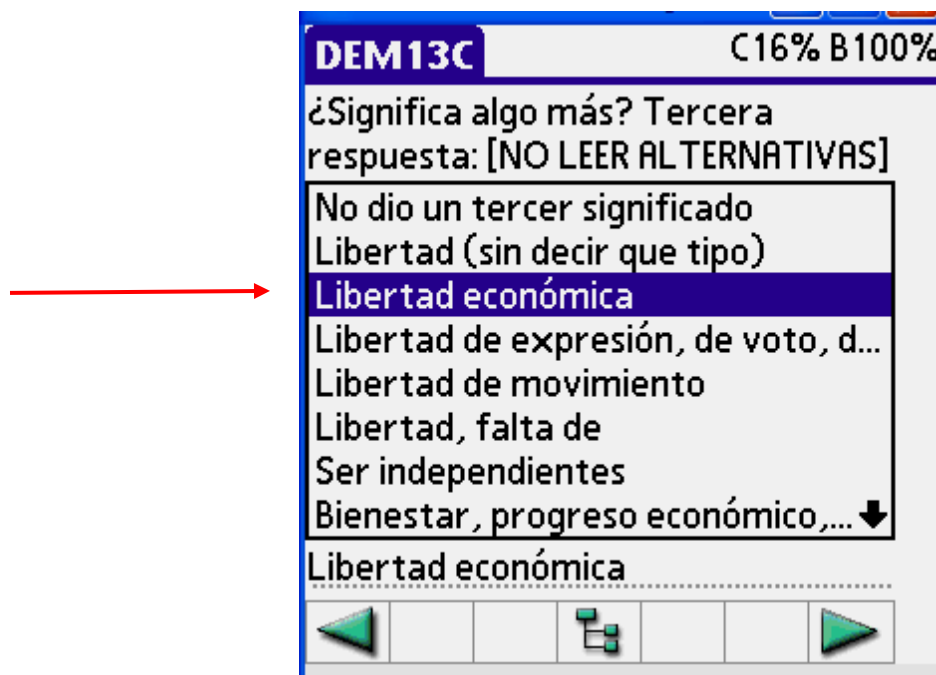
<p>PROT3. Nos últimos doze meses, o(a) sr./sra., participou de alguma manifestação ou protesto público?</p> <p>(1) Sim (2) Não (888888) Não sabe [NÃO LER] (988888) Não responde [NÃO LER]</p>	
---	--

Se a resposta obtida não estiver contida dentro da lista pré-codificada, deverá se marcar uma das seguintes alternativas: **outro, outra resposta ou outra razão**; quando houver alguma dessas alternativas.

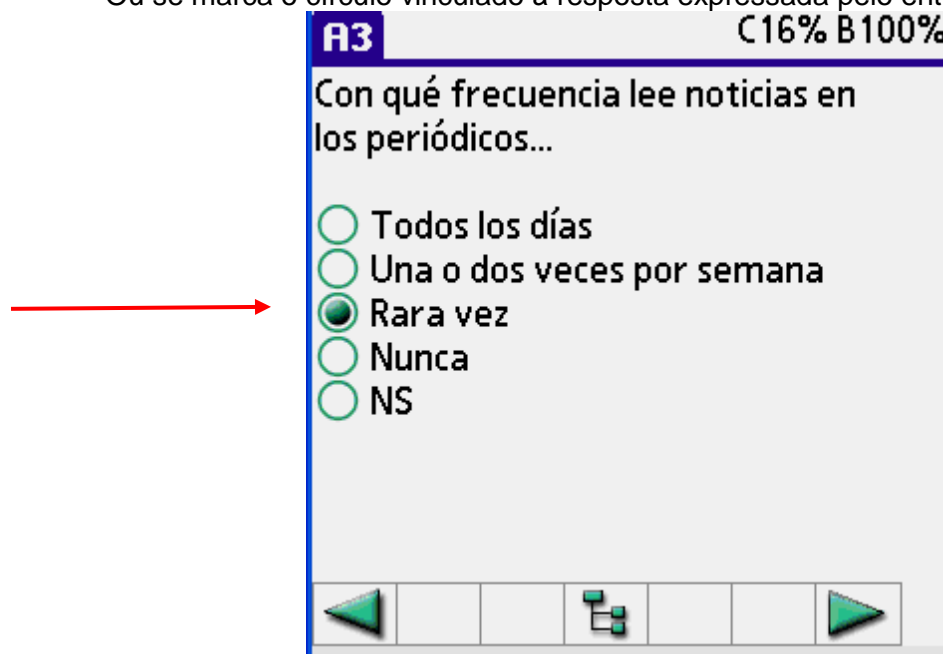
<p>Agora, mudando de assunto...</p> <p>FOR5N. Na sua opinião, qual dos seguintes países deveria ser um modelo de desenvolvimento futuro para o nosso país? [Ler alternativas]</p> <p>Na sua opinião, qual dos seguintes países deveria ser um modelo de desenvolvimento futuro para o nosso país? [Leia as alternativas]</p> <p>(1) China (2) Japão (3) Índia (4) Estados Unidos (5) Cingapura (6) Rússia (7) Coréia do Sul (11) Venezuela, ou (12) México (13) [Não ler] Nenhum/Devemos seguir nosso próprio modelo (14) [Não ler] Outro (888888) Não sabe [NÃO LER] (988888) Não responde [NÃO LER]</p>	
---	--

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

No caso de se utilizarem os questionários eletrônicos, deve-se marcar a resposta e toda a resposta aparecerá destacada em cor escura, conforme o exemplo abaixo.



Ou se marca o círculo vinculado à resposta expressada pelo entrevistado.



- As indicações para passar ou pular devem ser respeitadas tal como se indica nos questionários impressos. Se o passar de perguntas não for respeitado, geram-se

incoerências na informação contida no formulário, problemas no procedimento dos dados e, muitas vezes, incômodo à pessoa entrevistada. Isso porque as perguntas feitas, geralmente não são aplicáveis à 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 “inaplicável” ou “**INAP**” . Esta alternativa sempre está codificada com **999999**.

Na figura abaixo, mostram-se uma indicação para passar ou pular e o código a marcar na pergunta que seria pulada.

<p>VIC1EXT. Ahora, cambiando el tema, ¿ha sido usted víctima de algún acto de delincuencia en los últimos 12 meses? Es decir, ¿ha sido usted víctima de un robo, hurto, agresión, fraude, chantaje, extorsión, amenazas o algún otro tipo de acto delincencial en los últimos 12 meses?</p> <p>(1) Sí [Segue] (2) No [Pasa a ARM2] (888888) No sabe [NO LEER] [Pasa a ARM2] (988888) No responde [NO LEER] [Pasa a ARM2]</p>	
<p>VIC1EXTA. ¿Cuántas veces ha sido usted víctima de un acto delincencial en los últimos 12 meses?</p> <p>[Marcar el número] _____ [VALOR MÁXIMO ACEPTADO: 20] (888888) No sabe [NO LEER] (988888) No responde [NO LEER] (999999) Inaplicable [NO LEER]</p>	

<p>ARM2. Si usted pudiera, ¿tendría un arma de fuego para su protección?</p> <p>(1) Sí (2) No (888888) No sabe [NO LEER] (988888) No responde [NO LEER]</p>	
--	--

Nos telefones ou tabletes, o programa vai automaticamente passar ou pular de acordo com a resposta marcada. O entrevistador simplesmente precisa avançar para a próxima pergunta que aparece na tela.

- Quando for necessário o uso de escalas, elas 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).

Agora, vamos usar um cartão similar, porém o ponto 1 representa “discorda muito” e o ponto 7 representa “concorda muito”. Um número entre 1 e 7, representa uma pontuação intermediária. **[Anotar o número 1-7, ou 88 para quem responder NS, 98=NR]**

1	2	3	4	5	6	7	88	98
Discorda Muito			Concorda Muito				Não sabe	Não respondeu

ING4. Cambiando de nuevo el tema, puede que la democracia tenga problemas, pero es mejor que cualquier otra forma de gobierno. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
EFF1. A los que gobiernan el país les interesa lo que piensa la gente como usted. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
EFF2. Usted siente que entiende bien los asuntos políticos más importantes del país. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	

Em alguns casos, o entrevistador pode notar perfeitamente quando uma pessoa entrevistada não entendeu a escala que será utilizada. Por exemplo, se ao fazer a pergunta **EFF1** que aparece na figura anterior, o entrevistado responde que “Concorda Muito” e escolhe o número “0” dentro da escala apresentada, é óbvio que a pessoa entrevistada não tem certeza sobre o sentido da escala. Nessas 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 esse 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 questiona 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 me dizer se em sua casa tem: **[Leia todas]**

R3. Geladeira (<i>freezer</i>)	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R4. Telefone fixo (não celular)	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R4A. Telefone celular	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R5. Automóvel. Quantos? [Se no disser quantos, marcar “um”.]	(0) Não	(1) Um	(2) Dois	(3) Três ou mais	(88) NS	(98) NR
R6. Máquina de lavar roupa	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R7. Forno de microondas	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R8. Motocicleta	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R12. Água potável dentro de casa	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R14. Banheiro dentro de casa	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R15. Computador	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R18. Internet	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		
R1. Televisão	(0) Não [Vá para R26]	(1) Sim [Siga]	(88) NS	(98) NR		
R16. TV de tela plana	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR	(99) NSA	
R26. Está ligada à rede de esgoto/saneamento básico?	(0) Não	(1) Sim	(88) NS	(98) NR		

- Todavia, há ocasiões em que o entrevistado manifesta **NÃO** possuir um determinado artigo (por exemplo, televisão), apesar de o entrevistador perceber a existência de tal item em sua casa. Diante dessa situação, o entrevistador deve perguntar à pessoa entrevistada, de forma respeitosa, se o 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. Essa coluna é utilizada apenas para fazer a codificação, a qual ocorrerá numa etapa posterior.

SOCT2. O(A) sr./sra. considera que a situação econômica atual do país está melhor, igual, ou pior que há doze meses ?					<input type="text"/>
(1) Melhor	(2) Igual	(3) Pior	(88) Não sabe	(98) Não respondeu	<input type="text"/>

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

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

ANEXOS

ANEXO 1

Folha de informação do estúdio

[Logo institucional local aqui]



VANDERBILT UNIVERSITY

Março, 2017

Estimado senhor ou senhora:

O/A senhor(a) foi sorteado(a) para participar de um estudo de opinião pública [de grupo local]. O projeto é financiado pela AID (Agência de Desenvolvimento Internacional) dos Estados Unidos.

A entrevista durará aproximadamente uns 45 minutos.

O objetivo do estudo é conhecer a opinião das pessoas sobre diferentes aspectos da situação do Brasil. Embora não possamos oferecer qualquer benefício específico, pretendemos colocar à disposição dos meios de comunicação e pesquisadores os resultados globais do estudo.

Apesar de ter sido sorteado/a para participar, sua participação no estudo é voluntária. O/A senhor(a) tem o direito de não responder a certas perguntas, se assim o desejar, ou terminar a entrevista a qualquer momento. As respostas que o/a senhor(a) dá são completamente confidenciais e anônimas. Por motivos de controle de qualidade, partes desta entrevista podem ser gravadas.

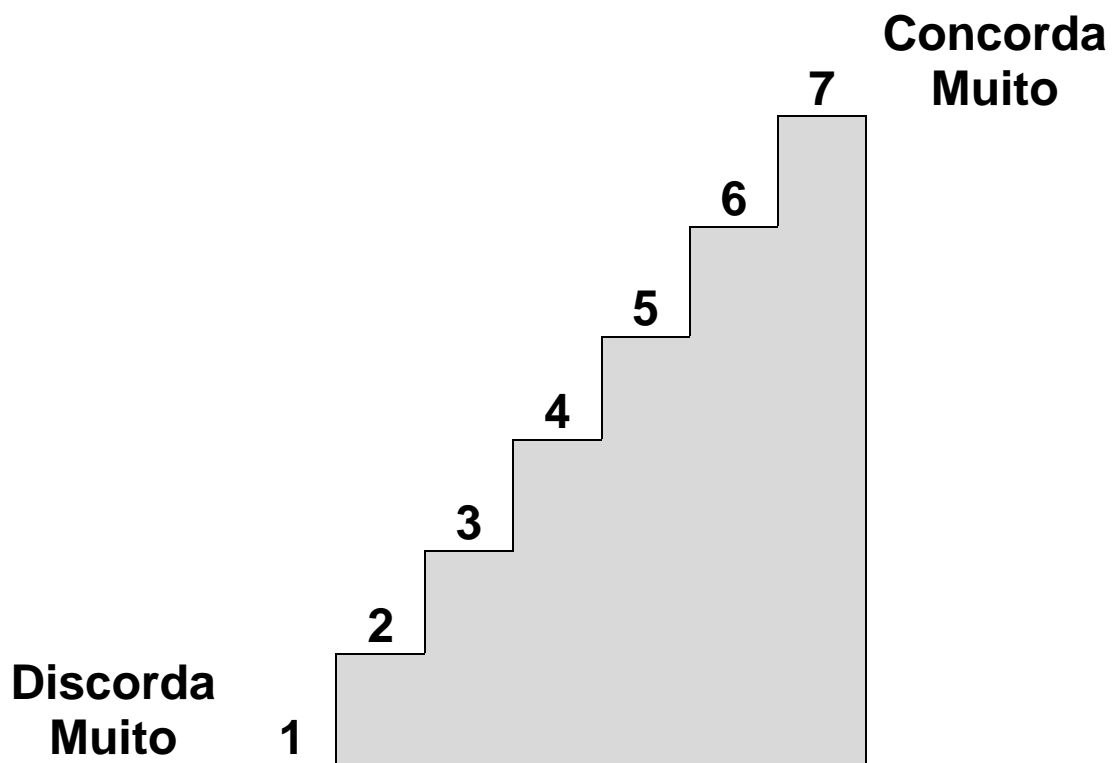
Se o/a senhor(a) tiver qualquer pergunta a respeito do estudo, poderá entrar em contato com ******, ao telefone ***** com [Diretor do estúdio] ao correio [XXXX].

Deseja participar?

Site do LAPOP:
www.LapopSurveys.org

ANEXO 2
Cartão de apoio

Cartão "A"



ANEXO 3 Paleta de cores

