



ESCUTA QUALIFICADA USUÁRIOS DO SUAS

Manual do Entrevistador

Processo Conferencial 2021



Governo do Estado da Bahia

Governador

Rui Costa

Vice-Governador

João Leão

**Secretário de Justiça, Direitos
Humanos e Desenvolvimento
Social (SJDHDS)**

Carlos Martins

**Superintendente de Assistência
Social (SAS)**

Leísa Sousa

ESCUTA QUALIFICADA USUÁRIOS DO SUAS

Manual do Entrevistador

Processo Conferencial 2021

Esse Manual foi elaborado pela Comissão de Organização da 13ª Conferência Estadual de Assistência Social, adotando por modelo o Manual desenvolvido pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), por demanda do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), no âmbito da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DO CRAS (SUAS), 2018.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	6
SOBRE A ESCUTA.....	7
QUESTÕES ÉTICAS.....	7
COMO CONSEGUIR UMA ENTREVISTA.....	8
O CONTATO INICIAL.....	9
TÉCNICAS GERAIS DE ENTREVISTA.....	13
A CONDUÇÃO DA ENTREVISTA.....	16
EXPLICANDO PERGUNTAS E RESPOSTAS.....	20
QUANDO USAR.....	22

INTRODUÇÃO

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

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

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

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

SOBRE A ESCUTA

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

QUESTÕES ÉTICAS

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

- 1. Confidencialidade** - Você não poderá partilhar as respostas do entrevistado com ninguém, exceto com a coordenação da pesquisa.
- 2. Não use a situação de entrevista para obter ganhos pessoais** - Não use a entrevista para divulgar ou defender suas próprias convicções políticas, sociais ou religiosas.
- 3. Não dê conselhos ao entrevistado** - Não dê conselhos ou orientações ao entrevistado sobre quaisquer tipos de problemas por ele mencionados durante a entrevista. Se ele solicitar diretamente a sua ajuda, você pode citar nomes de instituições conhecidas, mas sem fazer nenhuma recomendação.

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

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

COMO CONSEGUIR UMA ENTREVISTA

I - PREPARAÇÃO

1. Estude o material da escuta;
2. Esclareça suas dúvidas com a equipe de coordenação da escuta;
3. Leve todo o material de que você vai necessitar devidamente organizado, incluindo materiais auxiliares (painéis visuais);
4. Seja otimista!

II- APRESENTAÇÃO

1. Apresente-se para o (a) usuário (a) que irá entrevistar;
2. Apresente a escuta de forma objetiva, conforme está escrito na Apresentação do Questionário;
3. Lembre-se de que as melhores introduções são breves.

O CONTATO INICIAL

O processo da entrevista depende em grande parte do seu contato inicial com o entrevistado. Assim, você deve apresentar-se de forma confiante diante dele, fazendo sua apresentação pessoal e a apresentação da escuta. A coordenação da escuta normalmente prepara um modelo de apresentação com os seguintes itens: a) uma frase de introdução; b) uma pequena explanação do que você está fazendo; c) um breve resumo sobre a pesquisa e; d) argumentos para conseguir a participação do entrevistado.

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

1. QUEM VOCÊ É E PARA QUAL INSTITUIÇÃO TRABALHA

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

2. A IMPORTÂNCIA DO PROJETO

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

O processo conferencial pretende conhecer a visão dos usuários e usuárias do SUAS para qualificar a ação

da gestão municipal e estadual. É importante que você participe para que possa dizer como estão sendo prestados os serviços e como se dá o acesso aos benefícios socioassistenciais.

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

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

4. COMO AS INFORMAÇÕES SERÃO USADAS

As informações coletadas neste estudo serão usadas durante o processo conferencial, com o objetivo de identificar e compreender quais os principais fatores de satisfação e insatisfação dos usuários do Equipamento SUAS com os serviços prestados e, assim, fundamentar as discussões sobre a política de Assistência Social.

5. CONFIDENCIALIDADE

Você deverá assegurar ao entrevistado que as respostas são estritamente confidenciais. Se necessário, explique que na divulgação dos resultados os dados não são apresentados de forma individualizada, e sim de forma agrupada, isto é, através de percentuais de respostas comuns. Além disso, a folha com o nome e demais informações do entrevistado fica separada do questionário com as respostas.

Você deverá ler a declaração de confidencialidade para o entrevistado.

“Todas as informações que você der são sigilosas e seu nome não será associado a elas. Elas também não irão, de forma alguma, comprometer/afetar os serviços oferecidos a você. Por último, gostaria de dizer que não há respostas certas ou erradas, o que importa é a sua opinião sobre cada uma das perguntas. Se houver alguma questão que você não queira responder, me diga e eu passarei para a questão seguinte. As suas respostas são muito importantes para nós.”

6. DURAÇÃO DA ENTREVISTA

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

7. QUESTIONAMENTOS DIVERSOS

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

• POR QUE EU? POR QUE VOCÊ NÃO ENTREVISTA O MEU VIZINHO?

1. Toda pessoa selecionada é única;
2. A pessoa selecionada representa pessoas semelhantes;

3. Seja sensível. Pratique a arte de escutar. Seja claro em suas respostas.

• *NÃO ESTOU INTERESSADO*

1. Tente descobrir por que a pessoa não está interessada;

2. Chame a atenção para os aspectos da pesquisa que podem ser especialmente relevantes;

3. Sugira começar a entrevista, pois a maioria das pessoas fica interessada depois que a entrevista começa;

4. Diga, “Nós precisamos entrevistar pessoas de todos os segmentos da população, e não apenas aquelas interessadas ou com muito conhecimento sobre o assunto”.

8. NÃO SE DESANIME COM A PRIMEIRA RECUSA

1. A maioria das recusas é circunstancial;

2. As pessoas tendem mais a dizer simplesmente “Não.” do que “Agora não.”;

3. Preste atenção à linguagem corporal;

4. Não force: saia antes de obter uma recusa definitiva, de modo que as portas fiquem abertas para outras tentativas;

5. Nunca demonstre irritação ou descontentamento com uma recusa ou comportamento agressivo do selecionado. Mantenha-se calmo e procure agir com

naturalidade. Lembre-se de que mais tarde, você ou outro entrevistador ou a coordenação da pesquisa, poderão tentar convencê-lo a dar a entrevista.

TÉCNICAS GERAIS DE ENTREVISTA

1. Estabeleça empatia - Proceda de forma amistosa, demonstrando interesse no que o entrevistado diz, sem denotar qualquer atitude negativa em relação ao que é dito. Isto é importante para fazer o entrevistado sentir-se confortável com você e motivado a compartilhar suas opiniões com honestidade.

2. Seja cortês - Trate o entrevistado e suas respostas com respeito.

3. Seja imparcial - Não julgue; aceite as respostas do entrevistado como legítimas e com isenção.

4. Seja um ouvinte atencioso - Escute atentamente o que o entrevistado está tentando dizer. Se não entender a resposta, volte à pergunta e verifique se a fez de forma correta. Se necessário, use os outros termos para obter uma resposta mais clara. Demonstre sua atenção ao que o entrevistado diz; isto o fará sentir que suas informações/opiniões são importantes.

5. Encoraje o entrevistado a dar respostas completas - De maneira neutra, de modo a não afetar o conteúdo da resposta, você deve demonstrar interesse naquilo que o entrevistado está dizendo. Use expres-

sões de reforço como: “Estou entendendo”, “Compreendo”, e adote posturas corporais receptivas, como balançar a cabeça, por exemplo.

6. Permaneça neutro – Não deixe o entrevistado perceber o que você sente/pensa acerca de nenhuma das opiniões/comentários feitos por ele. Isto pode afetar seriamente a confiabilidade da resposta, pois ele poderá alterá-la com o objetivo de responder aquilo que ele acredita que você gostaria de ouvir.

7. Não debata o tema da entrevista com o entrevistado ou outra pessoa presente – Não demonstre suas opiniões e sentimentos em relação às respostas. Mantenha a objetividade.

8. Deixe o entrevistado confortável para dar respostas sobre atitudes e crenças - O entrevistado poderá sentir-se desconfortável ao prestar informações sobre opiniões e crenças pessoais, o que pode ocasionar distorções nas respostas dadas. Acentue que tais questões não têm respostas certas ou erradas; o importante é a opinião do entrevistado e que “As suas opiniões são tão válidas e importantes quanto às de qualquer outra pessoa”.

9. Relembre ao entrevistado o direito de não responder – Não faça isto a menos que seja necessário, porque o objetivo é que o entrevistado responda a todas as questões. Entretanto, se o mesmo demonstrar aborrecimento, dê a ele a opção de não responder à questão. Faça uma nota no questionário e passe para a questão seguinte. É melhor perder uma informação do que perder todo o questionário.

10. Não se desanime - Há a expectativa de que as entrevistas sejam fáceis, mas algumas podem ser bem difíceis ou “duras”. Algumas pessoas não necessitam ser motivadas a falar e, na verdade, você precisa limitar suas respostas, enquanto outras necessitam ser muito encorajadas.

11. Não se envolva em discussões - Você poderá entrevistar pessoas em situações desagradáveis, ou que respondam de forma grosseira. Tente ser simpático e sensível e procure não se envolver, tendo sempre em mente o objetivo da entrevista.

12. Entrevistas emocionais - Você poderá entrevistar pessoas em situações tristes ou difíceis e se sentir perturbado com as respostas. Seja sensível e demonstre empatia, mas evite muito envolvimento. Se necessário, sugira um pequeno intervalo para a pessoa tomar água ou um cafezinho e se recompor emocionalmente. Em situações mais difíceis, talvez seja necessário avaliar a impossibilidade de continuar a pesquisa.

13. Ajuste o ritmo da entrevista aos diferentes perfis de entrevistados - Se você falar muito devagar o entrevistado pode se chatear, e se falar rápido demais ele poderá não entender a questão. Esteja atento ao caso de pessoas mais velhas, pois elas podem demandar um ritmo especial de entrevista.

14. Agradeça ao final da entrevista - Você poderá conversar rapidamente com o entrevistado ao final, já que muitas pessoas querem fazer perguntas e comentários acerca do que falou.

A CONDUÇÃO DA ENTREVISTA

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

I. COMO USAR O QUESTIONÁRIO

1. Leia as questões exatamente da maneira e na ordem em que aparecem no questionário. É importante que as perguntas sejam feitas exatamente da mesma forma e na mesma ordem para todos os entrevistados. Portanto, o entrevistador não pode fazer as perguntas com suas próprias palavras, parafrasear ou omitir parte da questão, ou mudar a sua ordem.
2. Escolha a palavra apropriada, entre parênteses, tendo como base o que você já sabe sobre o entrevistado (ex.: bairro/vila; marido/mulher).
3. Leia a questão inteira antes de aceitar a resposta.
4. Não pule nenhuma questão. Faça todas as perguntas na ordem, mesmo que a resposta já tenha sido dada pelo entrevistado. Neste caso, esclareça: “Nós já tocamos neste assunto antes, mas eu preciso fazer todas as questões na ordem em que elas aparecem no questionário”.

5. Enfatize as palavras em negrito, se houver.
6. Use um tom de voz agradável, transmitindo segurança, interesse e profissionalismo.
7. Evite referências diretas a respostas anteriores.
8. Não ajude o entrevistado a responder a nenhuma questão; a resposta deve ser apenas a dele.
9. Sonde se ele quer acrescentar algo.

II. DANDO RETORNO: FEEDBACK

Uma parte importante do trabalho do entrevistador é motivar o entrevistado a participar da entrevista com interesse. Um meio de fazer isso é, através de ações e declarações, mostrar ao entrevistado que ele está se saindo bem. Veja algumas orientações sobre como fazer isto:

1. Dê retorno positivo ao entrevistado somente quando ele tiver uma boa performance. É claro que você não deve ser ríspido com o entrevistado se ele, por exemplo, começar a fazer digressões inúteis. Mas, ao mesmo tempo, você não deve encorajá-lo a continuar com as digressões.
2. Reconheça a clareza, não o conteúdo da resposta. Você deve dar retorno positivo para um bom desempenho, independentemente do seu julgamento sobre o conteúdo das respostas.
3. Use apenas feedback neutro. Evite dizer “OK” ou “Isto mesmo”. Use “Estou entendendo” ou “Compreen-

do”.

4. Dê retorno não verbal – Nas entrevistas face-a-face, além de retornos verbais dê opinião simbólica como um sorriso ou uma inclinação da cabeça, entre outros.

III. COMO FAZER AS ANOTAÇÕES

1. Nas questões com opções de respostas já definidas, marque um “X” na opção escolhida pelo entrevistado.

2. Nas questões que pedem para você escrever uma informação específica, tal como: valor numérico, idade ou distância, escreva apenas o número.

3. Nas questões abertas, não resuma e tampouco parafraseie as respostas. Caso contrário, você poderá, mesmo sem intenção, mudar o significado das respostas. .

4. Anote as respostas completas: registre as respostas com as palavras do próprio entrevistado para evitar perder informações, já que um novo contato com o entrevistado seria muito difícil.

5. Escreva as respostas à medida que o entrevistado responde. Uma boa técnica para manter o entrevistado interessado enquanto você anota suas respostas é começar a repetir em voz alta aquilo que você está escrevendo. Isso faz com o que entrevistado tenha confiança nas suas anotações e veja que você está prestando atenção nele. Essa técnica também serve como um estímulo, pois o entrevistado, ao escutar suas próprias palavras, poderá se sentir inclinado a ampliar sua resposta.

6. Tome cuidado com as abreviações que fizer. Você poderá usar as suas próprias siglas para anotar o que está sendo dito, mas deixe registrado o significado de tais siglas para que outras pessoas possam entender suas anotações.

7. Há questões a serem respondidas pelo próprio entrevistador. Nestes casos, você mesmo vai responder à questão marcando a opção correta de acordo com informações obtidas anteriormente.

IV. EDITANDO A ENTREVISTA

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

2. Você deve registrar quaisquer referências ou observações que ajudem a entender a situação e facilitem a codificação. Estas observações devem ser feitas sempre entre parênteses.

3. Verifique se você coletou todos os dados necessários do entrevistado.

EXPLICANDO PERGUNTAS E RESPOSTAS

Os procedimentos padronizados são aplicados para garantir o compartilhamento de significados entre pesquisador e entrevistado e, assim, assegurar a comparabilidade das perguntas feitas e das respostas dadas pelos diferentes entrevistadores e entrevistados. A busca de explicação das perguntas e das respostas pode partir tanto do entrevistador quanto do entrevistado.

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

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

1. Repetir o enunciado da questão;
2. Repetir as opções de resposta;
3. Definir o significado do enunciado utilizando APENAS os probes;
4. Definir o significado das opções de resposta, conforme definido no manual questão por questão.
5. Usar a expressão “Qualquer que seja o significado que isto tenha para você”, quando o entrevistado solicitar definição de conceito que não apareça no enun-

ciado da questão.

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

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

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

II. QUANDO O PESQUISADOR ANTECIPA A NECESSIDADE DE EXPLICAÇÕES OU QUANDO O ENTREVISTADO TEM DÚVIDAS

No caso de o pesquisador antecipar a necessidade de explicações e no caso de dúvidas por parte do entrevistador, são utilizadas questões padronizadas adicio-

nais chamadas de probes.

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

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

QUANDO USAR

Você deve usar os probes quando:

1. O pesquisador antecipa a necessidade do seu uso. Os probes preestabelecidos pelo pesquisador aparecem na linha de probes.
2. O entrevistado lhe parecer inseguro quanto ao significado de uma questão ou alternativa.
3. Você não tiver certeza de que entendeu bem o que o ele quis dizer.
4. Você não tem informações suficientes para serem codificadas apropriadamente.
5. Ou seja, você deve usar os probes sempre que a resposta dada for irrelevante, incompleta, confusa, ou quando o entrevistado tiver se esquecido da questão, ou se ele estiver divagando em outro tópico.

6. Uma situação em que você tem necessariamente de usar o probe é quando o entrevistado diz “Não sei.” como resposta. A menos que haja outra orientação, você deve usar ao menos um probe toda vez em que o entrevistado responder “Não sei”. Neste caso, você pode usar o probe repetindo a questão, ou dizendo algo como “Não há resposta certa ou errada para esta questão, e nós precisamos de sua opinião”. Porém, não insista demais, pois você pode acabar recebendo uma falsa resposta ou aborrecer o entrevistado.

7. Outra situação na qual você deve usar o probe é no caso de questões abertas.

Sempre use probes no caso de questões abertas a não ser que o Manual de Questão por Questão oriente o contrário.

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

1. Probe “O que você quer dizer?” ou “Você quer dizer como?” Ou “Como assim?” ou “Em que você está pensando?”: Use quando você não entender a resposta do entrevistado.

2. Probe “Você pode me falar um pouco mais sobre isso?” Use quando a resposta do entrevistado não for clara ou der margem a mais de uma interpretação.

3. Probe “O que você acha?” ou “O que você pensa? ou “O que você espera?”: Use quando uma resposta se inicia por “Não sei ...”

4. Probe “Qual se aproxima mais?” ou “Qual se aproxima mais de como você se sente (pensa)?”: Use quan-

do o entrevistado ficar em dúvida entre duas respostas ou quando ele quiser escolher mais opções do que o Manual de Questão por Questão permite.

5. Lembre-se de que sentenças maiores encorajam mais informações do que frases curtas. A frase “Existem outras razões para que você pense assim?” dá ao respondente tempo para pensar e demonstra a importância do pedido. Um simples “Algo mais?” ou “Alguma outra?” provavelmente será seguido de uma resposta negativa.

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

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

Probe “O que aconteceu?”

Probe “Por que foi assim?”

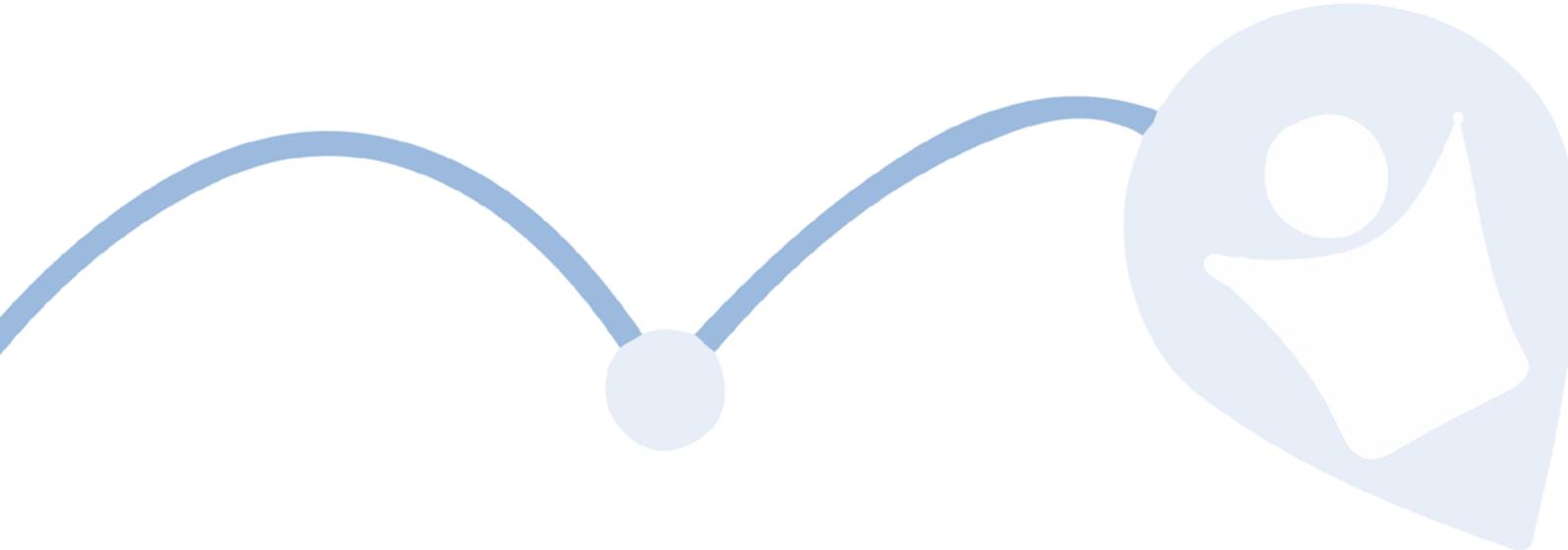
Probe “Você pode me dar um exemplo?”

Os probes são neutros e ajudam o entrevistado a entender e responder a questão proposta.

Compartilhe
Justiça Social
em suas redes

    @justicasocialba

 www.justicasocial.ba.gov.br



SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS
E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

