

Guia Rápido para Entrevistas Individuais

As entrevistas individuais são utilizadas na maioria de inquéritos de linha de base e de linha final, avaliação de necessidades, avaliações e pesquisas semelhantes. Normalmente envolvem um(a) inquiridor(a) conversando com um(a) inquirido(a) entre 30 minutos a uma hora. As entrevistas individuais permitem-lhe adquirir um conhecimento mais aprofundado do nível de conhecimento das pessoas, práticas, experiências, emoções, crenças, opiniões e ideias. Os dois tipos de entrevistas individuais mais comuns são entrevistas padrão estruturadas e entrevistas semiestruturadas.

Entrevista Padrão Estruturada

A entrevista estruturada, seguindo um conjunto de questões pré-definidas, é normalmente utilizada como base para uma pesquisa quantitativa. As respostas dos(as) inquiridos(as) são registadas no formulário do questionário (muitas vezes utilizando opções de resposta pré-determinadas) e normalmente analisadas quantitativamente. As entrevistas estruturadas negam ao(à) inquiridor(a) a oportunidade de adicionar ou saltar questões, mudar a sequência das questões ou alterar a sua formulação. Tal método permite-nos analisar com facilidade as respostas de numerosos(as) inquiridos(as) e é comumente utilizada para recolher dados de linha de base e de linha final.

Entrevista Semiestruturada

Com uma entrevista semiestruturada, o formato é totalmente diferente. A entrevista semiestruturada é um método qualitativo de inquérito que combina um conjunto pré-determinado de questões abertas com oportunidade para o(a) inquiridor(a) explorar temas particulares e respostas com maior detalhe. Não limita o registo das respostas dos(as) inquiridos(as) a um conjunto de opções pré-determinadas. São particularmente úteis para avaliar as opiniões, sugestões e experiências dos(as) inquiridos(as). Os seus formatos permitem aos(às) inquiridores(as) discutir e levantar questões que poderá mesmo nem sequer ter considerado. As entrevistas semiestruturadas (realizadas antes das pesquisas) podem também ajudá-lo a formular e a refinar as questões que incluirá nas suas entrevistas estruturadas.

PREPARAÇÃO PARA AS ENTREVISTAS

Preparação preliminar

- Descreva a metodologia da pesquisa. Recorra ao [Guia para Descrever Metodologias de Inquérito](#) do Indikit.
- Para entrevistas estruturadas, prepare o questionário (recorrendo ao breve e muito bem escrito guia [How to Write Awesome Survey Questions](#)). Para entrevistas semiestruturadas, prepare um guia da entrevista - uma lista das questões (temas) principais, incluindo directrizes para “questões de investigação” que ajudem o(a) inquiridor(a) a explorar os temas com maior detalhe.
- Se a sua pesquisa inclui entrevistas semiestruturadas, seleccione cuidadosamente os(as) inquiridos(as) dado que a recolha e análise de informação qualitativa poderão ser bastante demoradas.
- Recrute inquiridores(as) (e restantes colaboradores, tais como supervisores e secretários caso necessário). Tanto quanto possível, seleccione aqueles que sabem como deixar os(as) inquiridos(as) à vontade, que sabem colocar questões de uma forma neutra, que são bons ouvintes, que sabem quando e como investigar sobre mais detalhes e que não sugerem ao(à) inquirido(a) qualquer resposta.

Formação dos(as) inquiridores

- Providencie formação numa linguagem que todos compreendam, utilizando palavras simples e exemplos claros. Se duvida que as pessoas compreenderam certa parte da formação, peça-lhes para lhe expliquem a si e aos colegas o que compreenderam.
- Garanta que a formação cobre todos os tópicos incluídos na [Lista de Verificação MQI para Entrevistas Individuais](#).

- Preste atenção suficiente ao explicar a metodologia de amostragem, incluindo o que deverão os(as) inquiridores(as) fazer quando o(a) inquirido(a) não está presente ou se recusa a participar.
- Explique todas as questões detalhadamente (incluindo o seu significado). Tenha cuidado com o “efeito de questionar”: poderá não querer explicar a motivação por detrás de cada pergunta dado que isso pode influenciar o comportamento dos(as) inquiridores(as).
- Aloque cerca de 40% do tempo de formação para que os formandos possam praticar entre eles os papéis de inquiridor(a) e inquirido(a). Um dos melhores exercícios é o de colocar dois(duas) inquiridores(as), um no papel de inquiridor(a) e o outro no papel de inquirido(a), enquanto os restantes observam o processo e fazem posteriormente os seus comentários. Utilize a [LVMQI para Entrevistas Individuais](#).
- Faça as melhorias necessárias com base nas observações e no feedback recebido.

Testes Preliminares

- Teste preliminarmente o questionário (e qualquer outra ferramenta) a ser utilizado, com inquiridos(as) seleccionados aleatoriamente e que tenham as mesmas características da população-alvo da pesquisa (isto é, por exemplo, não faça o teste com os seus colegas). Inclua pessoas de diferentes faixas etárias, género e origens socioeconómicas.
- Identifique as questões que as pessoas consideraram difícil de compreender ou cujo resultado é confuso ou teve respostas irrealistas. Investigue as razões principais e faça as alterações necessárias (incluindo formar novamente os(as) inquiridores(as)).
- Normalmente os testes preliminares são realizados depois da formação dos(as) inquiridores(as), por isso considere fazer um teste preliminar rápido antes de iniciar a formação, para que o questionário utilizado durante a formação inclua o menor número de erros possível. Depois da formação, os(as) inquiridores(as) poderão realizar apenas um teste preliminar rápido, cada um deles entrevistando 2-3 pessoas e dando-lhe o seu feedback final e sugestões de melhoria.
- Não inclua os questionários preenchidos nos testes preliminares na sua análise de dados.

FAZER AS ENTREVISTAS

Cronograma: considere cuidadosamente o horário dos(as) inquiridos(as), hábitos de trabalho e actividades sazonais.

Idioma: utilize sempre o idioma com o qual o(a) inquirido(a) se sente mais à vontade, incluindo o uso de designações locais para tempo, medidas, costumes e características sócio-económicas. Se possível, evite o uso de um intérprete.

Ambiente/atmosfera: poderá ser útil se o(a) inquiridor(a) minimizar o facto de a entrevista ser um acto formal. Os(as) inquiridos(as) estarão eventualmente mais relaxados se perceberam o encontro mais como uma conversa do que um “interrogatório”.

Introdução: a introdução numa entrevista é crucial. Uma boa introdução poderá ganhar a confiança do(a) inquirido(a) e a sua vontade de responder com sinceridade, mas uma introdução pobre poderá resultar na recusa em cooperar ou em respostas tendenciosas/viciadas.

Duração da entrevista: os(as) inquiridores(as) devem informar os(as) inquiridos(as) sobre a duração estimada da entrevista (seja realista). A mesma deverá durar menos de 40 minutos dado que entrevistas mais longas podem cansar os(as) inquiridos(as) e desinteressá-los(as) em providenciar respostas precisas.

Confidencialidade: os(as) inquiridores(as) devem assegurar aos(às) inquiridos(as) que nem eles nem a organização partilharão as suas informações pessoais (de outra forma do que de uma forma agregada) com outras pessoas ou instituições.

Consentimento: assegure que depois de os(as) inquiridores(as) apresentarem o inquérito aos(às) inquiridos(as), solicitam o seu consentimento para serem inquiridos(as). Nenhum(a) inquirido(a) deve estar sob pressão para

participar. Se um(a) inquirido(a) se recusar a participar, o(a) inquiridor(a) deverá agradecer-lhe pelo tempo tomado e visitar o próximo(a) inquirido(a) (seguindo as orientações descritas na metodologia de inquérito).

Registo da Entrevista: como não é fácil liderar uma entrevista e ao mesmo tempo tomar notas das respostas dadas, é recomendável trabalhar em pares onde uma pessoa formula as questões e a segunda regista as respostas (especialmente se tiver muitas questões de resposta aberta). Estes papéis podem ser atribuídos durante a formação, dependendo daquilo que o formando faz melhor (entrevistar ou registar respostas). Nalguns casos, uma opção alternativa é a de utilizar gravadores de voz (caso o(a) inquirido(a) concorde); no entanto, transcrever informação gravada é normalmente um processo demorado.

Encerramento da Entrevista: Depois de todos os tópicos terem sido abordados (e do(a) inquiridor(a) verificar que nenhuma questão ficou esquecida) ou de o tempo do(a) inquirido(a) se ter esgotado, a entrevista deverá ser concluída. Dever-se-á agradecer ao(à) inquirido(a) pelo seu tempo e serem feitas as despedidas segundo a cultura local.

FONTES DE ERRO E ENVIESAMENTO

Uma questão presente em todos os trabalhos de inquérito é “Quanto podemos confiar nas informações que as pessoas nos dão?”. As respostas dos(as) inquiridos(as) e o comportamento dos(as) inquiridores(as) podem ser influenciados por um conjunto de diversos factores que podem afectar negativamente a qualidade dos dados recolhidos. O texto que se segue providencia-lhe os tipos de erro e enviesamento mais comuns e dicas práticas para a sua mitigação.

Enviesamento Induzido pelo(a) Inquirido(a)

Enviesamento Auto-reportado: as pessoas poderão dar respostas incorrectas porque esperam alguns benefícios; dizem o que pensam que o(a) inquiridor(a) quer ouvir; querem ser educados; têm medo das implicações; ou sentem-se desconfortáveis. Um tipo especial de enviesamento auto-reportado é o “enviesamento da deseabilidade social” quando as pessoas muitas vezes respondem de forma imprecisa sobre tópicos sensíveis de forma a apresentarem-se eles mesmo debaixo da melhor aparência possível.

- Forme os(as) seus(suas) inquiridores(as) no uso dos **princípios de entrevista sensitiva** que se seguem:
- ✓ *ser amigável* – se as pessoas se sentirem à vontade, poderão ter menos receio de dar respostas sinceras
 - ✓ *explicar a importância de darem as respostas correctas* – explique às pessoas porque é tão importante que a informação recebida seja correcta
 - ✓ *estabelecer as normas sociais* - se for relevante, diga ao(à) inquirido(a) que outras pessoas reportaram informações ambas positivas e negativas e que seria muito bom se o(a) inquirido(a) for **tão honesto quanto as outras pessoas o foram**
 - ✓ *utilizar respostas de escolha forçada* – opções das quais as pessoas têm que seleccionar uma das várias opções pré-definidas sem terem a possibilidade de providenciar uma resposta neutra ou “não sabe/ não responde”
 - ✓ *clarifique as expectativas* – caso seja verdade, explique que a resposta que o(a) inquirido(a) providencia não resultará *em nenhuma forma de apoio material (ou falta de apoio material) ou outro*
 - ✓ *assegurar a confidencialidade* – assegure aos(às) inquiridos(as) que as suas respostas não serão partilhadas com mais ninguém
 - ✓ *utilize perguntas indirectas* – (por exemplo, “se eu perguntasse no posto médico quantas vezes foi à consulta pré-natal, o que me diriam eles?”)
 - ✓ *cruzamento de dados* com outros membros da família
 - ✓ *verificar as respostas* utilizando mais tipos de questões (bastante indirectas)
 - ✓ *tente evitar perguntar diretamente sobre questões sensíveis* (por exemplo, as pessoas muitas vezes estarão relutantes em revelar o seu nível de rendimentos verdadeiro)

Erros de Memória: por vezes as pessoas providenciam respostas incorrectas simplesmente porque não se lembram da informação exacta (por exemplo, “quantas das suas galinhas morreram no ano passado?” ou “quanto dinheiro gastou nos últimos meses?”)

→ minimize os erros de memória ao ter em conta períodos de memória mais razoáveis; dividindo a questão em diversas sub-questões (por exemplo, “na semana passada, quanto dinheiro gastou em comida?”, “na semana passada, quanto dinheiro gastou em transporte?”, etc.); pergunte de uma forma que ajude os(as) inquiridos(as) a lembrarem-se das suas acções passadas; e reconheça que normalmente esta informação é quer sub-reportada quer sobre-reportada

Efeito Telescópio: por oposição, as pessoas têm tendência a sobre-reportar compras grandes que fizeram num determinado período de tempo. Se perguntarmos a um(a) inquirido(a) se comprou um telemóvel nos últimos 12 meses, e se o fez nos últimos 13 meses, poderá lembrar-se da compra mas não exactamente da sua data. O mesmo irá incorrectamente reportar que comprou um telemóvel “nos últimos 12 meses”.

→ Minimize o erro utilizando pontos de referência significantes, tais como “desde o Natal” em vez de utilizar o muito mais vago período de referência “durante os últimos 12 meses”.

Efeito de Prestígio: enquanto as pessoas normalmente sub-reportam os seus bens e rendimentos (devido às suas expectativas, medo ou relutância em mostrarem riqueza), nalguns casos tendem a sobre-reportar de forma a evitar embaraços causados, por admitirem pobreza, erros de consumo ou certos problemas sociais.

→ Assegure às pessoas a confidencialidade das suas respostas, diga-lhes que outros(as) inquiridos(as) providenciaram repostas honestas (estabelecendo assim uma norma social), e explique o porquê de providenciarem respostas sinceras.

Enviesamento Induzido pelo(a) Inquiridor(a)

Os dados do seu inquérito podem também ser comprometidos pelo comportamento do o(a) inquiridor(a). Os exemplos mais comuns são:

Efeito do Inquiridor: a pessoa que coloca as questões tem um efeito directo em como as mesmas são respondidas.

→ A primeira forma de prevenção contra este efeito é investir tempo suficiente na formação dos(as) inquiridores(as), focando-se em assegurar que eles colocam as questões da forma recomendada e de uma forma uniforme.

→ A segunda medida é monitorizar a performance dos(as) inquiridores(as) utilizando a [Lista de Verificação MQI para Entrevistas Individuais](#). Utilize-a apenas após fazer o [breve curso em vídeo](#) sobre o seu uso e após formar os(as) inquiridores/(as) nos pontos que a Lista de Verificação monitoriza.

→ Além do mais, seleccione aleatoriamente que inquiridores(as) conduzem as entrevistas com quem, de forma a que qualquer efeito negativo seja distribuído entre diferentes inquiridos(as) (por exemplo, evite que apenas uma pessoa entreviste as pessoas do grupo de tratamento e outra pessoa entreviste apenas o grupo de controlo).

Desejo de Ajudar o(a) Inquirido(a): o(a) inquiridor(a) poderá tornar-se demasiado compreensivo com os problemas e condições do(a) inquirido(a) o que poderá afectar a conduta da entrevista e os resultados recolhidos.

→ Explique a todos os(as) inquiridos(as) (incluindo o uso de diversos exemplos), a importância da recolha de informação honesta. Mostre-lhes como as respostas enviesadas (viciadas/tendenciosas) podem prejudicar as pessoas que você quer ajudar.

Falha no Seguimento das Instruções: muitas vezes o(a) inquiridor(a) sente-se tentado a mudar a formulação das perguntas. Isto poderá resultar em diferentes inquiridos(as) compreenderem as questões de formas diferentes e darem respostas que não são comparáveis (dado que todos tinham coisas diferentes em mente). Podem surgir problemas particulares se os(as) inquiridos(as) não compreenderem a questão tal como esta foi formulada e o(a) inquiridor(a) tenta simplificar a questão alterando a sua formulação e o significado da mesma.

- Preste a máxima atenção ao teste preliminar do seu questionário, de forma a limitar as situações em que as pessoas não entendem (ou existe um mal-entendido sobre) as questões colocadas pelos(as) inquiridores(as).
- Dê ênfase, durante a formação dos(as) inquiridores(as), à importância de não alterarem a formulação das questões. O primeiro passo deverá ser sempre de repetir com clareza a questão original.
- Aloque um número suficiente de monitorizações dos(as) inquiridores(as) pelos(as) supervisores(as) utilizando a [Lista de Verificação MQI para Entrevistas Individuais](#) e dando aos(as) inquiridores(as) o feedback necessário e algumas sugestões de melhoria.

Reacções às Respostas: quando os(as) inquiridos(as) dão uma resposta, os(as) inquiridores(as) por vezes mostram a sua resposta emocional, tais como surpresa, descrença ou reprovação. Tal reacção pode facilmente enviesar/viciar as respostas subsequentes do(a) inquirido(a).

- Insista e pratique durante a formação que o(a) inquiridor(a) deve sempre reagir de uma forma neutra, evitando quaisquer expressões negativas ou de concordância.
- Monitorize e melhore a performance dos(as) inquiridores(as) utilizando na [Lista de Verificação MQI para Entrevistas Individuais](#).

> Tem uma sugestão para melhorar o conteúdo deste guia rápido? [Por favor envie-nos!](#)
> Gostaria que este Guia Rápido estivesse disponível noutra língua? [Entre em contacto conosco!](#)

Publicado por: **People in Need (2018)** | Autor: Petr Schmied | indikit@peopleinneed.cz | www.indikit.net

RECURSOS UTILIZADOS NA PREPARAÇÃO DESTE GUIA

- PIN (2014) Data Collection Manual
- Tools4Dev (2014) [How to Do Great Semi-Structured Interviews](#)
- Tools4Dev (2014) [How to Pre-Test and Pilot a Survey Questionnaire](#)
- FAO, [Personal Interviews](#)
- Evaluation Toolbox, [Semi-Structured Interviews](#)