

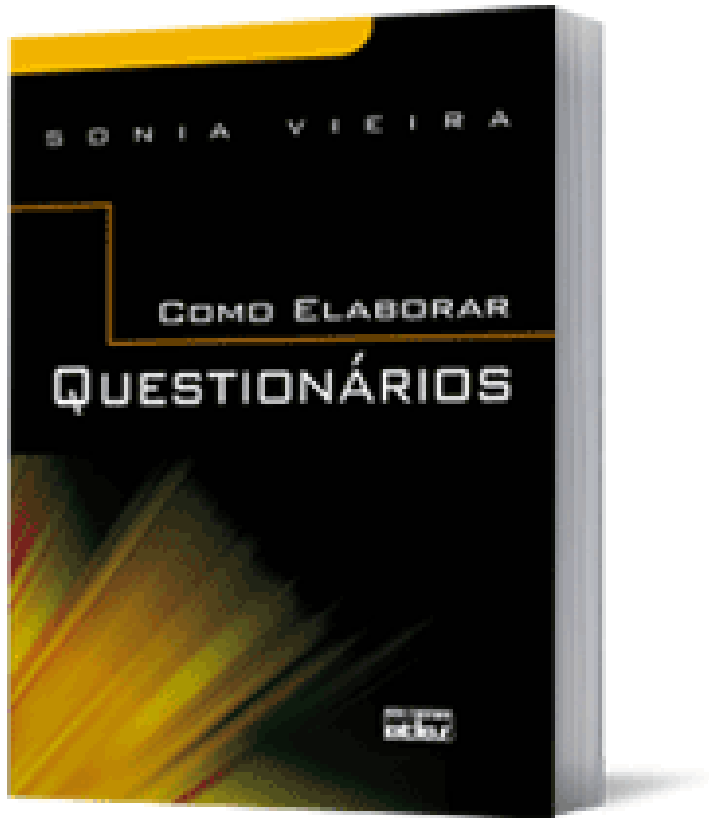
COMO ELABORAR QUESTIONÁRIOS?

PARTE A

JÚLIO BARROS

BASE: SONIA VIEIRA

LEITURA: LIVRO BASE



**Como Elaborar
Questionários. Sonia
Vieira. Editora Atlas. 2009.**

LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

- ❑ A pesquisa deve ser tão boa quanto as perguntas que ela faz. A elaboração de um questionário é um dos estágios mais críticos (fundamentais) no processo de pesquisa.
- ❑ A padronização do processo de coleta de dados (informações) é essencial para garantir dados internamente consistentes e coerentes para a análise e para permitir decisões mais confiáveis.

PADRONIZAÇÃO

- ❑ Observe o quanto seria difícil analisar os resultados de um levantamento de informações a nível nacional, conduzido por diversos entrevistadores diferentes se as perguntas não fossem feitas de maneira padronizada, isto é, se os entrevistadores fizessem perguntas com texto e ordem diferentes.
- ❑ Imagine também que, mesmo com um questionário ou formulário padronizado, se a equipe de entrevistadores não fossem submetidos a um treinamento.

QUESTIONÁRIO

- ❑ O questionário tem por objetivo garantir a padronização na coleta dos dados (informações) e a comparação entre os entrevistadores, bem como aumentar a velocidade e a precisão dos registros e a fim de facilitar o processamento das informações.
- ❑ Um questionário é um conjunto formalizado de perguntas para obter informações do entrevistado.

OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO

- Em primeiro lugar, devemos “traduzir” a informação desejada (objetivos traçados) em um conjunto de perguntas específicas em que o entrevistado *esteja disposto a responder e tenha condições de fazê-lo*.
- Embora isso possa parecer simples, as perguntas podem apresentar respostas diferentes e/ou não previstas.
- Exemplo ao ser perguntado “Qual o maior estado brasileiro?”
- ❖ Você responderia relativo a população ou área?



ENTÃO VEJAMOS!

- Experiências demonstram que a faixa de erro devido a perguntas vagas ou palavras ambíguas pode alcançar de 20% a 30%.
- Observem tais questionamentos:
 - Você acha que alguma coisa **deve ser feita** para facilitar a vida dos trabalhadores na hora de solicitarem o auxílio desemprego?
 - Você acha que alguma coisa **pode ser feita** para facilitar a vida dos trabalhadores na hora de solicitarem o auxílio desemprego?
 - Você acha que alguma coisa **poderia ser feita** para facilitar a vida dos trabalhadores na hora de solicitarem o auxílio desemprego?

OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO

- ❑ Em segundo lugar, o questionário deve ser elaborado de maneira a minimizar as exigências impostas ao entrevistado.
- ❑ O questionário deve motivá-lo a participar de toda a entrevista, sem tendenciosidade nas respostas.
- ❑ Para manter o entrevistado envolvido durante todo o questionário o pesquisador deve tentar minimizar o cansaço e o tédio.

OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO

- ❑ Em terceiro lugar, um questionário deve minimizar os erros de respostas.
- ❑ Os erros podem surgir quando o entrevistado dá respostas imprecisas ou quando elas são registradas ou analisadas incorretamente.
- ❑ Minimizar os erros gerados pelo questionário em si é um objetivo importante em sua elaboração.

QUESTIONÁRIO

- ☐ Supor que as pessoas entenderão as perguntas é um erro comum. Os respondentes podem simplesmente não saber o que está sendo perguntado.
- ☐ Eles podem não ter conhecimento do produto ou do tópico de interesse e podem confundir o assunto com alguma outra coisa.

OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO

O questionário deve:

- 1) Traduzir a informação desejada em um conjunto de perguntas específicas que o entrevistado *esteja disposto a responder e tenha condições de fazê-lo*.
- 2) Ser elaborado de maneira a minimizar as exigências impostas ao entrevistado.
- 3) Buscar minimizar os erros na resposta.

ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

1. Especificar as informações necessárias
2. Especificar o tipo de método de entrevista
3. Determinar o conteúdo de cada pergunta
4. Elaborar perguntas para superar a falta de capacidade e disposição dos entrevistados em responder
5. Decidir sobre a estrutura das perguntas
6. Determinar o texto das perguntas
7. Colocar as perguntas na ordem apropriada
8. Identificar o aspecto visual
9. Reproduzir o questionário
10. Fazer pré-teste.

1) ESPECIFICAR AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- ❑ Ter em mente, revise quando necessário, os objetivos iniciais do projeto de pesquisa, principalmente os componentes específicos do problema, das limitações impostas e das hipóteses levantadas, isto ajudará a manter o questionário focado.
- ❑ Tenha em mente o público alvo, seus níveis formação e educacionais, bem como a experiência sobre o tema a ser tratado.

2) ESPECIFICAR O TIPO DE MÉTODO DE ENTREVISTA

- ☐ Qual a *forma de coletar os dados*?
- ☐ Qualquer questionário aplicado pessoalmente deve ser escrito num estilo coloquial.
- ☐ Os questionários enviados pelo correio e por meio eletrônico são autoaplicados, não envolvendo interação pessoal entre o pesquisador e o entrevistado. Assim, as perguntas e as instruções precisam ser simples e completas.

3) DETERMINAR O CONTEÚDO DE CADA PERGUNTA

Pergunte a si mesmo:

1) “A pergunta é necessária?”

Antes de incluir uma pergunta, o pesquisador deve indagar:
“Como usarei estas informações?”

As perguntas que não apresentem resultados que interessem diretamente ao problema da pesquisa devem ser eliminadas.

3) DETERMINAR O CONTEÚDO DE CADA PERGUNTA

2) “São necessárias várias perguntas ao invés de uma?”.

Em alguns casos fazer duas perguntas é melhor do que apenas uma.

Exemplo (incorreto). *Que nota, entre 0 e 10, você daria à aula que assistiu, em termos de conteúdo e apresentação?*

4. DISPOSIÇÃO DO RESPONDENTE

- ❑ O entrevistado nem sempre consegue responder às perguntas que lhe são apresentadas.
- ❑ O pesquisador pode ajudá-lo a superar essa limitação tendo em mente as razões pela quais as pessoas não conseguem responder a uma questão: elas podem não ser informadas; podem não se lembrar; ou podem não ser capazes de articular certos tipos de resposta.
- ❑ Geralmente, pede-se que o entrevistado responda a perguntas a respeito das quais não está devidamente informado.
 - *Um marido pode não estar informado sobre as despesas mensais de alimentos nos supermercados se quem faz as compras é sua esposa.*

4. DISPOSIÇÃO DO RESPONDENTE

- ❑ Em situações em que nem todos os entrevistados tenham informação ou conhecimento, perguntas-filtro devem ser formuladas antes das perguntas sobre os tópicos em si.
- ❑ As perguntas filtro permitem que o pesquisador elimine da análise aqueles entrevistados que não estão adequadamente informados. Além das perguntas filtro, é útil a opção “não sei” para uma questão.

4. DISPOSIÇÃO DO RESPONDENTE

- ❑ O entrevistado pode não ser capaz de articular certos tipos de resposta. Isso não significa, no entanto que ele não tenham uma opinião sobre o assunto.
- ❑ Por exemplo, é difícil descrever a atmosfera ideal de setores de uma empresas. Por outro lado, se o entrevistador receber descrições alternativas das atmosferas possíveis, ele conseguirá indicar de qual a real atmosferas do seu setor e dos demais.

CUIDADO!!!

(Errado) Liste todos os departamentos em que você comprou mercadorias em sua ida mais recente à loja de departamentos.

(Certo) Na lista a seguir, indique todos os departamentos que comprou mercadorias em sua ida mais recente à loja de departamentos

Roupas Femininas ()

Roupas Masculinas ()

Roupas para crianças ()

Cosméticos ()

Outros ()

4. DISPOSIÇÃO DO RESPONDENTE

- ☐ O entrevistado também reluta diante de perguntas que não parecem atender a um propósito legítimo.
- ✓ Por que uma empresa de comércio de cereais quer saber sua idade, sua renda e sua ocupação?
- ☐ O pesquisador deve antecipar esse tipo de objeção e tentar superá-los explicando por que os dados são necessários.

4. DISPOSIÇÃO DO RESPONDENTE

- ☐ As informações de natureza pessoal ou altamente delicada podem ser difíceis de obter do entrevistado.
- ☐ O entrevistado pode ficar constrangido em responder a essas perguntas por que as respostas certas podem ameaçar seu prestígio ou sua auto-imagem.
- ☐ Para aumentar a probabilidade de obter informações delicadas, esses tópicos devem ser colocados no final do questionário, onde já terá sido criada uma harmonia e legitimidade do projeto fazendo com que o entrevistado esteja mais disposto a dar informações.
- ☐ Quando apropriado, as informações delicadas devem ser colocadas na forma de categorias de respostas, em vez de pedir números exatos.

CUIDADO!

(Errado) Qual sua renda anual exata?

(Certo) Qual das categorias abaixo descreve melhor sua renda anual?

Abaixo de 10 mil reais ()

Entre 10.001 e 20 mil reais ()

Entre 20.001 e 30 mil reais ()

Acima de 30.001 mil reais ()

5. DECIDIR SOBRE A ESTRUTURA DAS PERGUNTAS

- ❑ Uma pergunta pode ser estruturada ou não estruturada.
- ❑ As perguntas não estruturadas são perguntas abertas, às quais o entrevistado responde com suas próprias palavras.
- ❑ Em geral elas são boas como primeiras perguntas sobre um tópico. Permitem que o entrevistado expresse atitudes e opiniões gerais.
- ❑ As perguntas abertas permitem que o entrevistado expresse suas atitudes e opiniões sem a tendenciosidade associadas a respostas restritas às alternativas predeterminadas.
- ❑ Assim, as perguntas abertas podem ser úteis na identificação de motivações, crenças e atitudes básicas.

5. DECIDIR SOBRE A ESTRUTURA DAS PERGUNTAS

- ❑ As desvantagens de perguntas não estruturadas estão relacionadas aos erros de registro, à codificação dos dados e a maior complexidade da análise.
- ❑ Nas entrevistas pessoais ou por telefone, registrar os comentários textuais com sucesso depende inteiramente das habilidades de registro do entrevistador.

CUIDADO!

As perguntas abertas propõem alguns problemas ou tópicos e solicitam que os entrevistados respondam com suas próprias palavras.

- ✓ Que nome de bancos locais você pode citar de imediato?
- ✓ O que lhe vem a mente ao olhar esta propaganda?
- ✓ O que você mais gosta nos serviços de internet banking?
- ✓ Como nossa agência podem atender melhor suas necessidades?

5. DECIDIR SOBRE A ESTRUTURA DAS PERGUNTAS

- As perguntas estruturadas especificam o conjunto de respostas alternativas, assim como seus formatos. Uma pergunta estruturada pode ser de múltipla escolha, de apenas duas escolhas (dicotômica) ou de escala.
- Quando elaborar questões de múltipla escolha o pesquisador deve atentar para o número de alternativas a serem incluídas e a tendenciosidade na ordem ou posição. (mudar a ordem em formulários)

CUIDADO!

As perguntas fechadas dão alternativas de respostas específicas e limitadas aos respondentes, solicitando que escolha a mais próxima de seu ponto de vista.

Você leu algum livro este ano?

() Sim () Não ??????????

Em comparação a 10 anos atrás, o que você diria sobre a qualidade dos produtos chineses em relação ao brasileiro:

() Melhor () A mesma () Tão boa quanto

????????????

6. DETERMINAR O TEXTO DAS PERGUNTAS

- ❑ Traduzir as informações necessárias em perguntas claramente redigidas que sejam fáceis de entender, é o aspecto mais difícil da elaboração do questionário.
- ❑ Perguntas com texto pobre podem confundir ou enganar o entrevistado, levando a uma não respostas ou a um erro de respostas.
- ❑ Elas também podem frustrar o entrevistado a ponto de este se recusar a responder às perguntas.

6. DETERMINAR O TEXTO DAS PERGUNTAS

- ☐ No questionário devem ser usadas palavras simples e comuns, que estejam de acordo com o nível de vocabulário do entrevistado.
- ☐ A simplicidade nas palavras e o emprego consciente delas, muitas vezes para se evitar o jargão técnico, devem direcionar a elaboração do questionário.

CUIDADO! EVITE COMPLEXIDADE

- ❑ As palavras usados no questionário devem ser entendidas prontamente por todos os respondentes.

Um respondente pode dizer se é casado, solteiro, divorciado ou viúvo, mas ter dúvidas quanto a seu estado civil.

Quando os efluentes de uma fábrica de papel puderem ser bebidos, temos uma situação próxima da toxicidade zero. Você concorda?

CUIDADO! EVITE DIRECIONAMENTO

(Errado) Muitas pessoas estão fazendo menos uso da lavagem a seco devido à melhoria dos tecidos das roupas. Como você acha que os tecidos que dispensam lavagem a seco afetaram o uso que você fazia deste tipo de serviço nos últimos anos?

☐ Usa menos

☐ Não mudou

☐ Usa mais

CUIDADO! EVITE DIRECIONAMENTO

- ❑ Palavras podem conduzir o entrevistado a uma direção específica. A identificação do patrocinador da pesquisa tem o mesmo efeito.

(Errado) A Coca-cola é seu refrigerante favorito?

(Certo) Qual seu refrigerante favorito?

CUIDADO! EVITE AMBIGUIDADE

(Errado) Em um mês com que frequência você vai ao cinema?

☐ Nunca ☐ Ocasionalmente

☐ Algumas Vezes ☐ Muitas Vezes

☐ Regularmente

(Certo) Em um mês com que frequência você vai ao cinema?

☐ Menos de 1 vez ☐ 1 a 2 vezes

☐ 3 a 4 vezes ☐ Mais de 4 vezes

7. COLOCAR AS PERGUNTAS NA ORDEM APROPRIADA

- ☐ Ao dispor as perguntas em uma ordem apropriada, o pesquisador deve considerar as perguntas de abertura, os tipos de informação buscados, as perguntas difíceis e o efeito nas perguntas subsequentes.
- ☐ As perguntas de abertura preparam o cenário para o restante do questionário. Elas podem introduzir o tópico, ganhar confiança do entrevistado ou legitimar o estudo. Devem ser simples, interessantes e não intimidadoras.

8. FORMATO E LAYOUT DO QUESTIONÁRIO

- ❑ As características físicas de um questionário, como formato, espaçamento e posicionamento podem ter efeito significativo nos resultados.
- ❑ Dividir o questionário em tópicos ou sessões é uma boa prática.
- ❑ Os questionários devem ser preferencialmente, pré-codificados e numerados em série.

9. REPRODUÇÃO DO QUESTIONÁRIO

- ☐ A qualidade do papel e o processo de impressão usado para o questionário também influenciam as respostas.
- ☐ Se o questionário é reproduzido em papel de baixa qualidade ou que pareça gasto, o entrevistado concluirá que o projeto não é importante.

10. PRÉ-TESTE

- ☐ O pré-teste consiste em testar o questionário em uma amostra pequena de entrevistados, para identificar e eliminar possíveis problemas.
- ☐ Teste todos os aspectos do questionário, incluindo o conteúdo das perguntas, do texto, da sequência, do formato e do layout, da dificuldade das perguntas e das instruções.
- ☐ No pré-teste use entrevistados similares aos que serão incluídos no levantamento final.

ELABORANDO QUESTÕES

LEMBRE-SE

Use sentenças curtas.

Use palavras simples e diretas (adequadas ao nível do respondente)

Capriche na formatação

Enfatize palavras cruciais.

Numere as questões

PERGUNTE UMA COISA DE CADA VEZ

- ☐ Se uma questão tiver mais de uma pergunta, quem ler a resposta não saberá qual pergunta foi respondida.

Exemplo (incorreto) Você acha que o Brasil deve abandonar seu programa de aumento de usinas termoeletricas e investir em saúde e educação?

- ☐ O respondente pode ser contra as usinas, mas achar que é preciso investir em outra forma de geração de energia. Ele não responde nem sim, nem não.

FAÇA PERGUNTAS QUE AS PESSOAS SAIBAM RESPONDER

- ☐ Erro comum, imaginar que o respondente tem respostas para todas as questões que você pretende propor.

Exemplo (incorreto): Em sua opinião, o Brasil ganha com a participação na Estação Espacial Internacional?

- ☐ O respondente que não sabe que resposta dar a essa pergunta, provavelmente decide não responder o questionário.

FAÇA PERGUNTAS QUE AS PESSOAS SAIBAM RESPONDER

- ☐ Evite perguntas sobre um passado longínquo ou para lembrar fatos que sabemos esquecidos.

Exemplo (incorreto): Em quem o senhor votou na última eleição para deputado estadual?

- ☐ A grande maioria dos brasileiros não se lembra, passados poucos meses da eleições, em quem votou.

FAÇA PERGUNTAS QUE PRODUZAM RESPOSTAS VARIADAS

Exemplo (incorreto). Você acha que aula que assistiu foi:

- A) A pior aula do mundo
- B) Alto entre a pior e a melhor que já teve.
- C) A melhor que já teve.

Grande maioria das respostas será B, o pesquisador não obterá informações sobre a qualidade da aula.

Como ficaria então??????

OFEREÇA ALTERNATIVAS CONDIZENTES COM A PERGUNTA

Quando escrever uma pergunta pense na resposta que você mesmo daria.

Exemplo (incorreto): Você acha que os produtos brasileiros são melhores ou piores que os importados?

() Sim () Não

As opções de resposta não condizem com a pergunta.

Como ficaria então??????

CUIDADO COM PERGUNTAS MUITO DIRETAS

Exemplo (incorreto): O senhor frauda o imposto de renda?

Questão (adequada): Algumas pessoas acham que burlar o imposto de Renda é certo porque elas precisa mais do dinheiro do que o governo. Você acha que elas estão:

- ☐ Completamente erradas
- ☐ Parcialmente erradas
- ☐ Certas
- ☐ Não sabe

EVITE FRASES NEGATIVAS

- ❑ Não use a palavra “não” em perguntas que devem ser respondidas com “sim” ou “não”. A interpretação da resposta pode ficar confusa.

Exemplo (incorreto). Você acha que o brasileiro *não* lê livros?

Se o respondente disser “não”, pode estar dizendo:

A) “Não lê”, ou seja ele acha que o brasileiro não lê.

B) “Não concorda”, ou seja, ele acha que o brasileiro lê.

EVITE PALAVRAS SEM SIGNIFICADO EXATO

- ❑ Evite termos como “a maioria”, “frequentemente”, estas palavras correspondem a quantidades diferentes para pessoas diferentes.

Exemplo (incorreto). Você assiste aos jogos de seu time de futebol com frequência?

Exemplo (correto) Neste mês, quantas vezes você assistiu a um jogo do seu time de futebol?

EVITE PALAVRAS COM SIGNIFICADO DUPLO

- ❑ As vezes a mesma palavra tem mais de um significado. É preciso que o significado esteja claro na pergunta.

Exemplo (incorreto). Como você achou seu dentista?

Três possíveis respostas:

- A) Indicação de um amigo
- B) Na lista telefônica
- C) Simpático

Como ficaria então??????

EVITE PERGUNTAS INDEFINIDAS

- ❑ Se você quiser uma resposta única, deve deixar isto claro na pergunta. Se não fizer isto, o respondente pode assinalar várias opções e tornar a análise das respostas impossível.

Exemplo (inadequado) Que tipo de programa de televisão você prefere?

- () Novela () Filmes () Esporte
() Noticiário () Humor () Reportagens

Exemplo (correto). Assinale *um* só dos seguintes tipos de programa de tv como seu preferido.

EVITE ABREVIACÕES, GÍRIAS E PALAVRAS TÉCNICAS

- ☐ Escreva pensando no tipo de pessoa que vai responder seu questionário. Você só pode abreviar palavras quando tiver certeza de que elas serão compreendidas.

Exemplo (incorreto). A seguinte questão só seria aceitável para alunos de comunicação. Qual habilitação de comunicação você considera mais importante?

() PP () RP () RTV () Jor
() Cine () PE () MM

EVITE PEDIR AOS RESPONDENTES QUE ORDENE UMA SÉRIE LONGA DE ITENS POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA

- ❑ Não peça aos respondentes que ordenem mais do que cinco itens por ordem de importância. A dificuldade aumenta muito para grande número de itens. Ainda, dê instruções claras de como fazer a ordenação.

??????????? CONTINUAR