

MBA
USP
ESALQ

ENTREVISTA



- Aspectos Gerais - Entrevistas;
- Objetivos de uma Entrevista;
- Processo de Elaboração de Entrevistas;
- Tipo de Informação obtida em Entrevistas;
- Estrutura das Questões;
- Cuidados para a Condução de Entrevistas;
- Pré-teste;
- Tipo de Amostra, Análise e interpretação dos dados;
- Exemplos.

Aspectos Gerais - Entrevistas

- Técnica de coleta de dados amplamente utilizada em pesquisas dos mais diversos segmentos;
- O planejamento da entrevista se faz uma etapa muito importante na pesquisa e deve sempre se basear nos objetivos da pesquisa;
- Processo formal afim de coletar e conhecer a partir dos entrevistados as informações necessárias para melhor compreensão do problema de pesquisa e conseqüentemente para interpretação do problema e elaboração do possível diagnóstico.



Objetivos de uma Entrevista



- ✓ **Traduzir a informação coletada** em um conjunto de questões específicas sobre o problema de pesquisa a ser estudado;
- ✓ **Motivar e incentivar o entrevistado** a se deixar pelo assunto de interesse e completar o processo iniciado.

Processo de Elaboração de Entrevistas

- De suma importância que o pesquisador responsável por essa elaboração conheça:
- A literatura, conceitos e constructos da área que se propôs a estudar;
- Definição clara e direta o objetivo geral e específico dos pontos a serem identificados;

ESPECIFICAR A INFORMAÇÃO QUE SE NECESSITA



ESPECIFICAR O TIPO DE MÉTODO DE ENTREVISTA



DETERMINAR O CONTEÚDO DA ENTREVISTA
(E QUESTÕES INDIVIDUAIS)



PLANEJAR AS QUESTÕES E SUPERAR
AS DIFICULDADES DO PROCESSO DE ENTREVISTA



DEFINIR A ESTRUTURA DAS QUESTÕES
DA ENTREVISTA



DETERMINAR O ENUNCIADO DAS QUESTÕES



ORGANIZAR A ORDEM DAS QUESTÕES



REALIZAR UM PRÉ-TESTE



ELIMINAR DIFICULDADES APÓS O PRÉ-TESTE

Tipo de Informação obtida em Entrevistas

- ❖ **Informação Básica:** relacionada diretamente com o problema de pesquisa;
- ❖ **Informação de Classificação:** servem para classificar os entrevistados, seja em ser perfil social, ou faixa de idade;
- ❖ **Informação de Identificação:** visa atender a uma diversidade de propósitos, inclusive verificar se os respondentes relacionados foram efetivamente entrevistados.

Avaliar a Elaboração de Entrevistas

- Pensar o método da entrevista: pessoal, *on-line* ou por telefone;
- **Conteúdo das perguntas: avaliar se exige ou não passar pelo comitê de ética;**
- Avaliar a necessidade de perguntas mais sensíveis;
- Desenvolver questões neutras para aliviar a tensão entre questões críticas de um determinado processo;
- Pensar sobre a limitação de conhecimento dos respondentes.

Escolhendo a Estrutura das Questões

A questões podem ser de 2 tipos: **estruturadas ou não estruturadas.**

Perguntas não Estruturadas:

- São perguntas abertas em que o entrevistado responde com duas próprias palavras.
- São conhecidas também como perguntas de resposta livre: Qual a sua profissão, qual a sua idade, dentre outras;
- Os entrevistados têm liberdade em se expressar;
- Têm uma influencia tendenciosa muito menor que as perguntas estruturadas.
- Uteis em pesquisas exploratórias.

Escolhendo a Estrutura das Questões

Perguntas não Estruturadas: Desvantagens

- Requer do entrevistador maior atenção e habilidade na captação e registro das respostas;
- Processo trabalhoso de síntese e interpretação das respostas;

Exemplo de Questão não-estruturada:

Qual ferramenta de controle da Gestão do Cronograma a organização em que trabalha utiliza?

Escolhendo a Estrutura das Questões

Pergunta Estruturada:

- Perguntas que pré-especificam o conjunto de respostas em alternativas e o formato da resposta;
- Especificam o conjunto de respostas alternativas e o formato da resposta;
- Podem ser do tipo: múltipla escolha, dicotômica ou escalonada.
- **Perguntas de Múltipla Escolha.** Em perguntas de múltipla escolha, o pesquisador oferece um elenco de respostas, e o entrevistado deve escolher uma ou mais entre as alternativas oferecidas.

Exemplo: Você pretende otimizar o processo de gestão da comunicação?

- (a) Decididamente não;
- (b) Provavelmente não;
- (c) Talvez sim;
- (d) Decididamente sim.

Escolhendo a Estrutura das Questões

Perguntas Estruturadas:

- **Pergunta Dicotômica.** Tipo de pergunta com apenas duas possíveis alternativas, como por exemplo: sim ou não.
- Ou como outro exemplo de possibilidade de resposta>=: “concordo” ou “discordo”, importante conter também uma alternativa considerada neutra como: “não tenho opinião”, “não sei”, “nenhum”.

Exemplo: Pretende investir no mercado financeiro no próximo trimestre?

- (a) Sim;
- (b) Não;
- (c) Não Sei;

Como vantagem e desvantagem ao mesmo tempo esse tipo de pergunta têm os mesmos pontos: fácil de codificar e analisar, pode ser influenciada pelo fraseado.

Escolhendo a Estrutura das Questões

Perguntas Estruturadas:

- **Pergunta Escalonada:** Neste caso a pergunta tem suas respostas apresentadas em níveis, podendo selecionar apenas um.
- Podendo se Relacionar com o grau de satisfação de uma determinada situação ou produto.

Exemplo: Pretende investir no mercado imobiliário neste ano?

Certamente não: 1;

Provavelmente não: 2;

Indeciso: 3;

Provavelmente sim: 4;

Certamente sim: 5.

Cuidados para a Condução de Entrevistas

- ❖ **Apresentar flexibilidade ao entrar em contato com o entrevistado e executar a entrevista;**
 - ❖ Definição do Problema de Pesquisa;
 - ❖ Formulação do Enunciado das questões;
 - ❖ Evitar o uso de Palavras com Ambiguidade;
 - ❖ Evitar Suposições Implícitas.
 - ❖ Usar uma ordem Lógica;
 - ❖ Dividir em partes a Entrevista;
 - ❖ Direcionar ramificações quando possível.
-
- ❖ **Atenção:** Tendenciosidade de Ordem (de posição) Tendência de um entrevistado a escolher uma alternativa simplesmente porque ela ocupa determinada posição ou está relacionada em determinada ordem.

Pré-Teste

- ❖ O Pré-Teste visa validar os instrumentos selecionados para a condução da entrevista;
- ❖ Deve ser aplicado a uma quantidade de respondentes por volta de 10 a 20 membros independente do tamanho da amostra selecionada;
- ❖ Interpretar que os pontos questionados foram suficientes para a análise a ser feita no trabalho proposto.

Tipos de Amostra

- ❖ **Amostra estratificada:** Caracteriza-se pela seleção de uma amostra de cada subgrupo da população considerada. **Exemplo:** Idade, Gênero, Classe Social, Tipo de Profissionais;
- ❖ **Amostra por Conglomerados:** Indicada em situações em que é difícil a identificação de seus elementos como: Todos os habitantes de uma cidade, organização, prédios, grupos educacionais, dentre outros;
- ❖ **Amostra por Cotas:** Utilizada em pesquisas de mercado, executada em 3 fases:
(I) Classificação da População; (II) Determinação da proporção da população;
(III) Fixação das cotas.

Análise e Interpretação dos Dados

O processo de análise envolve diversos procedimentos:

- Codificação das respostas;
- Tabulação dos dados;
- Cálculos estatísticos;
- Compilação dos resultados (gráficos, tabelas, mapas de densidade, etc.).

Exemplos



Pesquisa de Mercado para implantação de um novo modelo de Negócios, criação de um novo produto, dentre outros.



Entrevista para entender as dificuldades de um processo de Gestão de Aquisições, Comunicação, dentre outros.