



Nome: \_\_\_\_\_ EFA \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

## I

### As etapas de um inquérito<sup>1</sup>

A pesquisa por inquérito pode ser dividida em quatro etapas, como mostramos abaixo. Para ter sucesso, qualquer uma delas deve ser correctamente implementada. Qualquer problema em qualquer etapa pode originar resultados incorrectos.

- **Etapa 1: Planeamento e desenho do inquérito**

- **Definir os objectivos do inquérito**

Especifique e escreva os seus objectivos específicos quer para servirem como referência quer para partilhá-los com a equipa de projecto. Devem ser tão claros quanto possível.

**Ex:** fazer uma análise sobre o que as pessoas pensam da sua cidade, em relação à segurança, ao meio ambiente, aos serviços públicos e ao acesso a trabalho.

- **Planificar o calendário**

Nos primeiros inquéritos assuma que demorarão mais que o esperado. Se está a construir um inquérito de raiz, coloque sempre tempo adicional ao determinado. Se puder utilizar questionários já existentes ou métodos electrónicos de recolha da informação, o tempo total reduzir-se-á substancialmente.

**Ex:** Elaboração do questionário no dia 19 de Março; recolha de dados no dia 23 de Março, acesso e preparação dos dados no dia 23 de Março; análise dos dados no dia 24 de Março.

- **Definir a população**

Antes de criar as questões e o formato de questionário a utilizar, tenha em atenção do tipo de população a inquirir – por exemplo, idade, nível educacional ou motivação. Por exemplo, um jovem pode não compreender questões muito complexas ou pessoas mais idosas podem desconhecer novos termos linguísticos.

**Ex:** o inquérito destina-se aos alunos dos cursos EFA.

- **Estimar a dimensão da amostra requerida**

Se a amostra é muito pequena arrisca-se a não obter resultados significantes e terá que reiniciar o processo. Por outro lado, se a amostra é muito grande poderá estar a desperdiçar dinheiro.

**Ex:** estima-se que o inquérito irá ser feito a 20 pessoas.

- **Seleccionar um método para a recolha dos dados**

No âmbito do planeamento deve determinar que método – ou métodos – deve utilizar para recolher as respostas dos inquiridos. Existem diversas alternativas – por telefone; por questionário em papel; por entrevista ou por qualquer dos métodos electrónicos disponíveis.

**Ex:** os dados serão recolhidos através de questionários em papel

<sup>1</sup> Adaptado de <http://www.pse.pt/Documentos/Pesquisa%20por%20inquérito.pdf>

### - Determinar como serão utilizados os resultados

Uma outra etapa do planeamento é pensar 'para que servem os resultados a obter'. E aqui cabem as análises desejadas, os relatórios a escrever e a forma como a informação resultante será utilizada.

**Ex:** os resultados serão analisados pelo grupo, em seguida irão ser apresentados em forma de dados estatísticos (gráficos)

### - Conceber as questões

Um dos caminhos para o sucesso de um inquérito reside na inclusão de questões concisas e de fácil compreensão. Não interessa se o questionário é atractivo ou não, porque se as questões são pobres reduzimos o valor dos dados a obter.

### - Desenhar o questionário

O seu questionário deve ser construído de modo a:

- ☑ Motivar os inquiridos a preenchê-lo
- ☑ Permitir a correcta leitura das questões
- ☑ Instruir os inquiridos a responder a cada questão, com instruções claras de sequência no preenchimento do questionário
- ☑ Garantir a sua correcta devolução depois de preenchido

### - Pré-teste do questionário

Um pré-teste não é mais que uma revisão formal de um questionário e da metodologia de recolha de dados que lhe está associada. Utiliza-se para descobrir potenciais erros e corrigi-los.

### • Etapa 2: Recolha dos dados, Acesso aos dados, Preparação dos dados

Uma vez planeado e desenhado o inquérito, pode começar a recolher os dados. De modo a ter sucesso nesta etapa, deve recolher dados 'claros', não enviesados e actualizados de um modo eficiente.

### • Etapa 3: Análise dos dados (comentários aos resultados)

O objectivo desta etapa é extrair informação útil dos dados recolhidos para suporte ao processo de tomada de decisões. Qualquer informação obtida tem um valor intrínseco. A chave é extrair esse valor. Estaremos aptos a compreender melhor a nossa audiência – sejam eles clientes, empregados ou prospects – se analisarmos os mais ínfimos detalhes.

### • Etapa 4: Produção do relatório e Disponibilização dos resultados

Uma vez analisados os dados, necessitamos de apresentar os resultados. O objectivo desta etapa é resumir facilmente os resultados da análise dos dados de modo a que os decisores os compreendam e ajam.

Ao disponibilizar os resultados, coloca o relatório nas mãos de pessoas que os utilizarão para marcar a diferença. É aqui que aumenta o retorno do investimento que fez. Serão tanto mais efectivos, quanto mais adaptados forem à sua audiência.

## II

### Planeamento e desenho do inquérito

Faça o planeamento do seu inquérito, de acordo com as seguintes fases:

**- Definir os objectivos do inquérito**

---

---

---

**- Planificar o calendário**

---

---

---

**- Definir a população**

---

---

**- Estimar a dimensão da amostra requerida**

---

---

**- Seleccionar um método para a recolha dos dados**

---

---

**- Determinar como serão utilizados os resultados**

---

---

Elabore agora as questões e construa o seu questionário. (O questionário deverá conter pelo menos 6 questões.)