

LUÍS DE BRITO

Pequeno Guia de Inquérito por Questionário



Ficha Técnica

Editor: IESE - Instituto de Estudos Sociais e Económicos

Autor: Luís de Brito

Layout e paginação: COMPRESS.dsl

Impressão: 2012

Tiragem: 500 Exemplares

Índice

INTRODUÇÃO	v
SECÇÃO 1 - O que é um inquérito?	1
SECÇÃO 2 - Planear o inquérito	5
Definir os objectivos do inquérito	7
Elaborar o questionário	10
Testar e rever o questionário	18
Definir a amostra	19
Preparar o orçamento	22
SECÇÃO 3 - Aplicar o questionário	25
Coordenação do inquérito	27
Seleccção e formação dos inquiridores	27
Recolha de dados e controle de qualidade	28
SECÇÃO 4 - Analisar e divulgar os resultados	29
Registo dos dados	31
Análise dos dados e redacção	32
Divulgação dos resultados	37
Bibliografia	39
ANEXO 1 - Metodologia de amostragem do Inquérito	
Municipal de Base - 2006	41
ANEXO 2 - Questionário do Inquérito Municipal de Base - 2006	43

Introdução

Este guia sobre o inquérito por questionário¹ foi preparado tendo em vista a formação de um público não especializado. Com ele pretende-se fornecer um instrumento simples, capaz de facilitar o trabalho de organizações da sociedade civil de nível local que precisam de criar alguma capacidade de pesquisa. A obtenção de informação adequada de forma regular e com rigor é indispensável para que as actividades de monitoria e avaliação promovidas pelas organizações da sociedade civil sejam credíveis e efectivas. Tal é também a base para uma colaboração sã e produtiva entre essas organizações e as instituições públicas. O objectivo principal deste guia é, pois, apoiar as organizações interessadas no desenvolvimento de um processo de monitoria da governação local, em especial no seu trabalho de avaliação e advocacia sobre questões relativas ao desempenho dos serviços públicos locais e da governação em geral, com base na opinião dos utentes, ou dos cidadãos.

Porque a metodologia de inquérito se pode aplicar numa grande variedade de situações e domínios, o guia pode também ser útil, de forma mais geral, para outros interessados que necessitem de organizar e realizar inquéritos.

Elaborado no âmbito do projecto “Documentação e Partilha de Informação sobre Monitoria de Governação”, financiado pelo Mecanismo de Apoio à Sociedade Civil (MASC) e realizado pelo Instituto de Estudos Sociais e Económicos (IESE), este guia complementa dois manuais produzidos pelo MASC: o Manual de Monitoria da Governação e o Manual de Advocacia da Governação.²

Na primeira secção do guia define-se o que é um inquérito e indicam-se quais são as suas principais áreas de aplicação. A segunda secção trata da planificação do inquérito, enunciando as diferentes etapas da sua realização e abordando questões relativas à definição dos objectivos do inquérito, ao processo de amostragem e à elaboração do questionário e seu teste, para além da estrutura do orçamento. Na terceira secção, são abordadas questões relativas à aplicação do questionário,³ sendo dado destaque à importância da coordenação do processo de inquérito, à selecção e treino dos inquiridores, assim como ao sistema de controle da recolha dos dados no terreno. A análise dos resultados é o tópico central desenvolvido na quarta secção. Incluem-se aqui o processo de registo de dados, a verificação e limpeza da base de dados, as técnicas mais simples de análise e apresentação dos dados e a organização

1 O trabalho de inquérito pode ser desenvolvido com base em diferentes metodologias e recorrendo a diferentes instrumentos, sendo o inquérito por questionário apenas uma das possibilidades. Neste guia, o termo ‘inquérito’ refere-se sempre ao inquérito por questionário.

2 Estes dois manuais podem ser descarregados do *website* do MASC (http://www.masc.org.mz/images/documents/monitoria_governacao_web.pdf; http://www.masc.org.mz/images/documents/advocacia_web.pdf).

3 Aqui apenas é tratada uma forma de aplicação de questionários, através de entrevistas face-a-face conduzidas por inquiridores. Outras formas de aplicação como o auto-preenchimento, as entrevistas por telefone, os questionários por correio, ou usando a internet, não são aqui apresentadas por se ter considerado que eram irrelevantes para os objectivos deste manual.

do relatório. A quinta secção, sobre a divulgação dos resultados, aponta os três grandes grupos a quem normalmente os resultados dos inquéritos podem interessar, o governo ou instituições de serviço público, as organizações da sociedade civil e redes de advocacia e os *media*.

Tendo o guia sido concebido como um instrumento de apoio a não especialistas na realização de inquéritos, procurou-se sempre incluir exemplos simples e práticos. Para os interessados em aprofundar os conhecimentos neste domínio, existe uma vastíssima bibliografia e muito material disponível na internet.⁴

O guia inclui ainda em anexo a metodologia de amostragem e o questionário usados no Inquérito Municipal de Base - 2006,⁵ materiais que serão utilizados de forma crítica para apoiar o processo de formação.

4 Como ponto de partida, recomenda-se a consulta do seguinte *website* sobre métodos de pesquisa em ciências sociais: <http://www.socialresearchmethods.net/>.

5 Inquérito promovido pela USAID e realizado pela Deloitte nos municípios de Chimoio, Gurué, Nacala-Porto, Monapo e Vilankulo.

SECÇÃO 1

O QUE É UM INQUÉRITO?



O inquérito é uma técnica que serve para recolher dados de forma sistemática, através da aplicação de perguntas, organizadas num questionário, a um grupo de pessoas.⁶

As perguntas que compõem o questionário são definidas de acordo com os objectivos para os quais foi decidido realizar o inquérito. Os dados recolhidos transformam-se em informação quando sistematizados e, depois de analisados, produzem conhecimento, o qual por sua vez permite tomar decisões relevantes, quando o objectivo do inquérito é fazer monitoria, avaliação ou advocacia.

O inquérito pode ser usado em diferentes situações e para recolher uma grande variedade de informações relacionadas, por exemplo, com atitudes, preferências e comportamentos. Um dos seus usos mais frequentes é para conhecer a opinião dos cidadãos (a nível nacional, ou local), quer seja em termos da sua avaliação e satisfação com a governação em geral, quer em termos de avaliação de um programa ou política, ou, mais particularmente, para identificar o seu grau de satisfação com serviços.

Exercício

Indicar dois exemplos de situações em que se justifica fazer um inquérito por questionário e outros dois exemplos de situações que necessitam uma abordagem de tipo qualitativo.

⁶ Em muitos casos, o inquérito por questionário não é o método mais adequado para obter a informação relevante. Por isso, antes de decidir por esta opção é necessário verificar a sua adequação aos objectivos do estudo.

SECÇÃO 2

Planear o inquérito



A primeira condição para se realizar um bom inquérito é que este seja devidamente planeado. Para tal, é preciso ter clareza sobre as várias etapas a que deve obedecer a sua concepção e desenvolvimento. Basicamente, um inquérito desenrola-se de acordo com as seguintes etapas:

- ✓ Definição dos objectivos do inquérito.
- ✓ Elaboração do questionário.
- ✓ Teste do questionário.
- ✓ Definição da amostra.
- ✓ Aplicação do questionário.
- ✓ Registo dos dados.
- ✓ Análise dos dados e produção do relatório.

Naturalmente, antes de se decidir a realização de um inquérito, é preciso verificar se existem as condições humanas, materiais e financeiras adequadas para a sua concretização, bem como definir um calendário. Para além disso, é preciso calcular os custos e estabelecer o orçamento. Nalguns casos o orçamento terá que ser negociado antes do início da preparação do inquérito, noutros ele estará pré-determinado e, em qualquer dos casos, deve ser um elemento central a ter em consideração na planificação.

O fluxograma apresentado na Figura 1 resume as diferentes fases do processo de inquérito.

Definir os objectivos do inquérito

Saber exactamente qual é o objectivo que se pretende alcançar e, portanto, qual é a informação relevante a recolher para se atingir tal objectivo é o primeiro passo e a condição básica para o sucesso de um inquérito. A clareza sobre os objectivos permite também decidir se o inquérito é a forma mais adequada e económica de os atingir. O método de inquérito por questionário é principalmente utilizado quando se pretende medir alguma coisa (opiniões, comportamentos, etc.), ou seja, quantificar e, eventualmente, generalizar as conclusões do estudo.

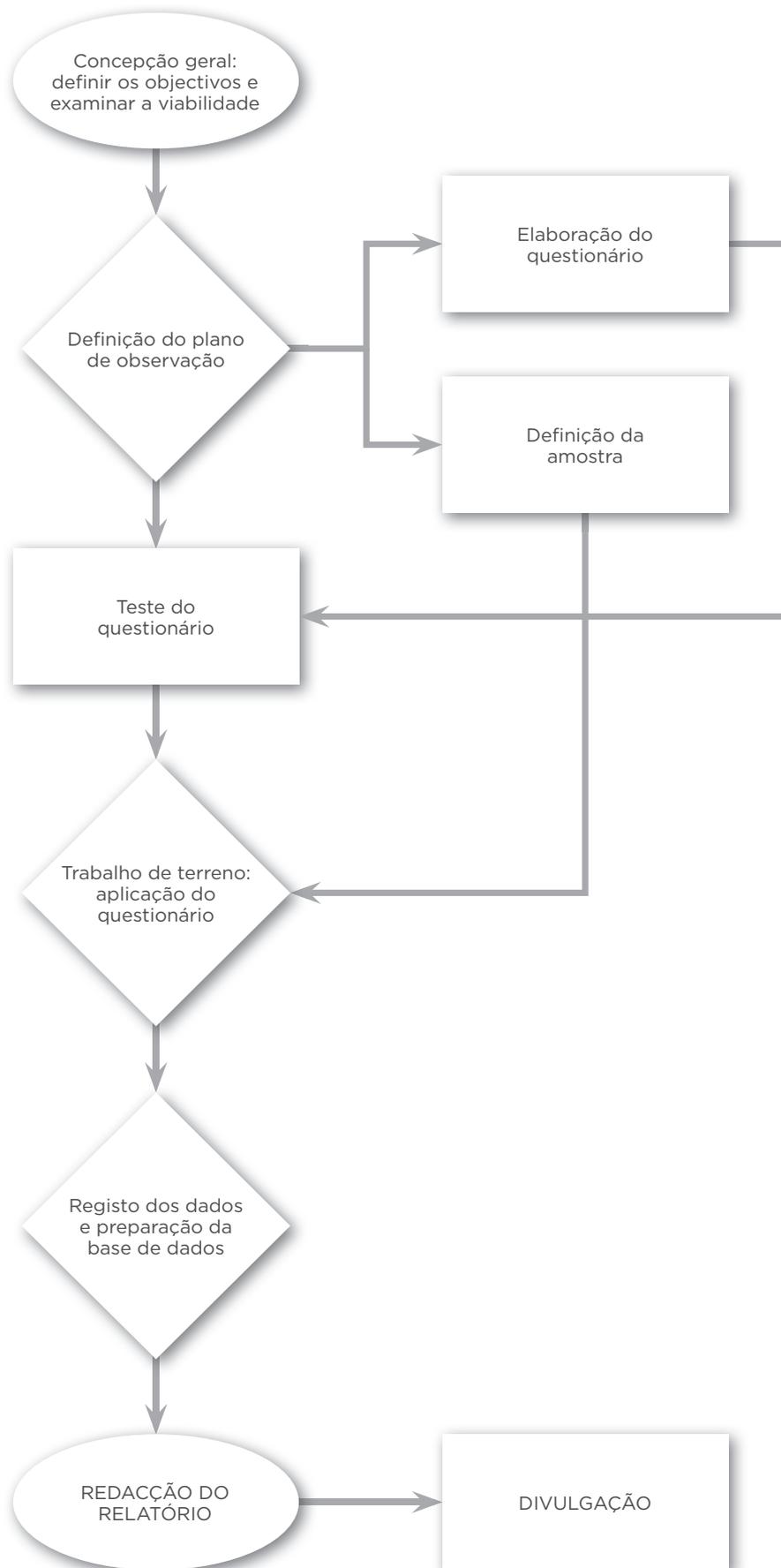


Fig. 1 - O Processo de Inquérito

É com base nos objectivos que se pode definir quem deve ser inquirido, quais são as perguntas que se devem fazer e como, quando e onde devem ser feitas.

Se quisermos avaliar a satisfação com os serviços prestados num centro de saúde, devemos inquirir preferencialmente os seus utentes e não a população em geral, ou os funcionários desse centro. Da mesma maneira, para se avaliar o grau de satisfação com a escola deve-se inquirir as famílias que têm crianças na escola.

A falta de clareza sobre os objectivos manifesta-se muito frequentemente no facto do questionário incluir perguntas irrelevantes e sem função específica para o assunto que se pretende tratar. Todas as perguntas num questionário devem ter um objectivo claro e corresponder a informação que será analisada na fase de elaboração do relatório.

Exemplo de uma pergunta irrelevante num questionário a empresas (Pesquisa Nacional sobre Governação e Corrupção, 2004):

Qual é o seu estado civil?

- [1] Casado/a ou União marital
- [2] Divorciado/a ou separado/a
- [3] Solteiro/a
- [4] / Viúvo/a

Se o questionário é destinado a recolher informação sobre uma empresa, não tem nenhum interesse saber qual é o estado civil da pessoa que foi escolhida para responder, pois isso nada tem a ver com a própria empresa. A situação seria diferente se o questionário tivesse como objectivo recolher informações, ou opiniões, dos próprios trabalhadores ou dirigentes da empresa.

Exercício

Da lista de perguntas abaixo apresentadas, em que casos se justificaria fazer um inquérito por questionário? Propor, para cada um desses casos, duas perguntas relevantes e outras duas que seriam irrelevantes.

- A. A opinião sobre o desempenho do governo local varia com o sexo?
- B. Quais foram as leis aprovadas no último ano pela Assembleia da República?
- C. Como funciona o governo municipal?
- D. Os cidadãos sabem quais são os partidos que têm representação parlamentar?

Elaborar o questionário

Antes de iniciar a elaboração de um questionário, é aconselhável verificar se não existe algum previamente elaborado que possa ser usado, ou adaptado.⁷ Caso seja necessário produzir um novo questionário, deve-se dar uma atenção especial aos seguintes aspectos:

- ✓ Identificar todos os tópicos de informação que é necessário recolher e redigir as perguntas que permitem recolher a informação necessária. Frequentemente, no momento de elaborar o questionário, existe uma tendência para aproveitar a ocasião para recolher informações que, embora interessantes, são desnecessárias, ou nunca serão usadas.
- ✓ Formular as perguntas de forma simples e com linguagem clara e directa, evitando o uso de expressões complicadas, termos técnicos, siglas, palavras, ou expressões que não sejam familiares aos inquiridos, para que estes possam todos perceber a pergunta da mesma maneira e responder efectivamente ao que se procura saber. Este aspecto é muito importante em situações, como é o caso de Moçambique, onde há uma grande variedade de línguas maternas e muitas pessoas que não dominam a língua oficial. Nalguns casos, o questionário deve ser traduzido para a língua materna dos respondentes.

A formulação das perguntas deve, pois, merecer especial atenção e obedecer aos seguintes aspectos:

- ✓ Usar vocabulário simples, que possa ser compreendido por todos os inquiridos da mesma maneira.
- ✓ Usar frases curtas e directas.
- ✓ Nunca fazer uma pergunta de forma negativa.
- ✓ Nunca fazer uma pergunta dupla.
- ✓ Evitar que a forma como a pergunta é feita sugira uma resposta.
- ✓ Incluir, sempre que necessário, a possibilidade de não-resposta.
- ✓ Colocar as perguntas de maneira que a resposta a uma não condicione as respostas às seguintes.
- ✓ Evitar perguntas que à partida se sabe que muitos inquiridos não vão poder responder.
- ✓ Nas perguntas fechadas, as possibilidades de resposta devem ser exaustivas e nunca se devem sobrepor.

⁷ Note-se que para actividades de monitoria e avaliação, que implicam normalmente que se façam vários inquéritos ao longo do tempo, é necessário garantir que se usa sempre a mesma metodologia (o mesmo questionário e o mesmo processo de amostragem) para que os resultados sejam comparáveis.

Há perguntas que são importantes e em relação às quais gostaríamos de ter resposta, mas que não faz sentido fazer. Exemplo de uma pergunta de um inquérito ao agregado familiar (Pesquisa Nacional sobre Governação e Corrupção, 2004):

Em média, qual é a parte do rendimento do agregado que um agregado familiar como o seu pode gastar por ano em gratificação/pagamento extra a funcionários públicos?

- 0%
- Menos de 1%
- 1-2%
- 2-10%
- 10-12%
- 13-25%
- Mais de 25%
- NS/SR (Não Sabe/Sem Resposta)

Embora possa parecer fácil elaborar um questionário, de facto trata-se de um processo complexo e para fazer um bom questionário é necessário muito trabalho e reflexão.

Uma das questões que se colocam no processo de preparação do questionário é como registar as respostas de maneira a poder explorar os resultados devidamente. Deve-se ter consciência que a forma como as perguntas são feitas, pode modificar significativamente os resultados.

Um Jesuíta e um Dominicano discutem para saber se seria pecado rezar e fumar ao mesmo tempo. Como não chegavam a um acordo, decidiram consultar os seus respectivos superiores. Quando se encontraram mais tarde voltaram a falar do assunto:

- O Dominicano: - Então, o que é que disse o seu superior?
- O Jesuíta: - Disse-me que não era pecado.
- O Dominicano: - É estranho. O meu superior disse que era pecado!
- O Jesuíta: - Mas o que é que lhe perguntou?
- O Dominicano: - Perguntei-lhe se era pecado fumar enquanto se reza.
- O Jesuíta: - Eu perguntei se era pecado rezar enquanto se fuma!

Traduzido de Berthier (2000: 85).

A maneira como as respostas são registadas é fundamental para a análise da informação e deve ser adaptada aos objectivos do estudo.

O registo directo da idade dos inquiridos em classes de idade limita as possibilidades de análise; ao contrário, se a resposta for aberta, mantém-se a possibilidade de construir as classes de idade em caso de necessidade, sem perder a possibilidade de fazer outro tipo de análises da relação da idade com outras variáveis. Se for perguntada a data de nascimento, será necessário depois um processo complexo e moroso para se chegar à idade...

Exemplo dos resultados obtidos para a mesma pergunta, mas com formas de registo diferentes.

Pensa que o Estado está realmente engajado na transformação da sua política de energia?

Forma A		Forma B	
Sim	23%	Sim, muito seriamente	5%
		Sim, mas com prudência	22%
		Sim, mas só pontualmente	13%
		Sim, mas de maneira incoerente	26%
Não	50%	Não	27%
NS	22%	NS	6%
SR	5%	SR	1%

Fonte: Juan (1986) apud Berthier (2000: 92).

As perguntas num questionário podem ser abertas ou fechadas. No caso das questões abertas, o inquirido dá a sua resposta sem ter que escolher entre nenhuma opção de resposta pré-determinada. Este tipo de perguntas pode ser muito útil para recolher informações ou comentários dos inquiridos impossíveis de obter de outra forma, mas deve ser usado com muita moderação, apenas nos casos em que seja absolutamente necessário, pois a codificação, análise e interpretação das respostas é muito trabalhosa e difícil.

Por exemplo, a uma pergunta do tipo “Qual é o principal problema nesta zona?” é frequente ter respostas como “Falta de emprego”, “Não há trabalho”, “Não há dinheiro”, “É fome”, etc. Será que podemos considerar que se trata em todos os casos de *falta de emprego*? E se tivermos a mesma resposta em duas regiões distantes do país: “É chuva”. Não pode ser que numa região tenha havido seca (falta de chuva) e noutra inundações (muita chuva)?

Uma pergunta aberta que não coloca grandes problemas para o seu posterior tratamento seria, por exemplo, "Qual é o seu desporto preferido?". Uma pergunta aberta de difícil tratamento: "O que pensa sobre o problema dos transportes?"

No caso das questões fechadas, as modalidades de resposta são impostas ao inquirido, que é solicitado a escolher entre opções pré-determinadas.

Uma pergunta fechada: Qual é o seu grau de satisfação com o abastecimento de água?

- [1] Muito satisfeito
- [2] Satisfeito
- [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito
- [4] Insatisfeito
- [5] Muito insatisfeito
- [9] NS/SR

Nalguns casos, usa-se um sistema misto, ou seja, uma pergunta semi-aberta.

Uma pergunta semi-aberta: Alguma vez apresentou uma queixa no Município pelo seguinte?

	Sim	Não	NS/SR
A. Mau serviço aos utentes	1	2	99
B. Atrasos no serviço	1	2	99
C. Discriminação	1	2	99
D. Decisões incorrectas	1	2	99
E. Recusa de atender um pedido	1	2	99
F. Perda de documentos	1	2	99
G. Corrupção ou má conduta	1	2	99
H. Arrogância do pessoal	1	2	99
I. Outra:	1	2	99

(Especifique) _____

Quando se faz um questionário, o objectivo é analisar os resultados obtidos das perguntas. Para isso, usam-se as perguntas como base para a definição de variáveis, que podem ser nominais, ordinais, discretas e contínuas.

Variável é uma característica medida em cada elemento da amostra ou da população. Como o nome diz, os seus valores podem variar de elemento para elemento.

Tipologia das variáveis:

VARIÁVEIS QUALITATIVAS (ou categóricas): não possuem valores quantitativos, sendo definidas por várias categorias, ou seja, representam uma classificação dos indivíduos. Podem ser nominais ou ordinais.

- **Variáveis nominais:** não existe ordem entre as categorias. Cada categoria é independente, sem relação com as outras. Exemplos: sexo, local de residência.
- **Variáveis ordinais:** existe uma relação de ordem entre as categorias. Exemplos: escolaridade, classe social (baixa, média, alta).

VARIÁVEIS QUANTITATIVAS: podem ser quantificadas, ou seja, apresentam valores numéricos que fazem sentido. Podem ser contínuas ou discretas.

- **Variáveis discretas:** só podem assumir valores inteiros. Geralmente são o resultado de contagens. Exemplos: número de filhos, número de cigarros fumados por dia.
- **Variáveis contínuas:** os seus valores exprimem-se numa escala contínua, podendo assumir qualquer valor fraccionário. Usualmente devem ser medidas através de algum instrumento. Exemplos: idade, peso, altura.

No caso das variáveis nominais, os números funcionam como simples etiquetas, ou seja, não faria sentido usá-los aritmeticamente. A medição em escala nominal classifica os elementos por identidade; refere-se a dados categóricos, portanto que se excluem; pressupõe uma relação de igualdade entre os diferentes elementos.

Uma pergunta com respostas de escala nominal:

Qual é a sua religião?

- [1] Nenhuma
- [2] Cristã
- [3] Muçulmana
- [4] Tradicional
- [5] Outra
- [9] SR

As variáveis ordinais distinguem-se das nominais porque neste caso os números indicam uma propriedade, que é a ordem dos elementos que as compõem. A medição em escala ordinal diferencia os elementos não só em termos de identidade, mas também de posição ou distância; os valores atribuídos não expressam quantidade;

a relação entre os elementos é de maior ou menor. Este tipo de escalas é o mais usado nos questionários.

Uma pergunta com respostas organizadas em escala ordinal simples:

Quantas vezes costuma ler o jornal durante uma semana?

- [1] Todos os dias
- [2] Algumas vezes
- [3] Nunca
- [9] NS/SR

Uma pergunta com respostas em escala clássica de Lickert (ordinal e simétrica):

Como classifica o trabalho do Presidente do Município?

- [1] Muito bom
- [2] Bom
- [3] Nem bom, nem mau
- [4] Mau
- [5] Muito mau
- [9] NS/SR

Nas variáveis quantitativas, as modalidades de resposta definem-se pelo facto de serem valores numéricos aos quais se aplica uma medida com intervalo constante, isto é, nestes casos, o aumento de uma unidade tem sempre o mesmo significado. Este tipo de variáveis reconhece-se pelo facto de fazer sentido calcular a média.

O simples facto da resposta ser numérica não significa automaticamente que estejamos perante uma variável quantitativa. Por exemplo, é frequente nos questionários pedir aos inquiridos que classifiquem o seu grau de satisfação com uma nota de 1 a 10. Na realidade, trata-se aqui de uma escala ordinal, pois não há critérios para se saber se os respondentes atribuem a mesma distância entre as notas 2 e 3 e entre as notas 6 e 7.

Uma pergunta com respostas organizadas em escala ordinal aberta (pseudo-numérica):

Numa escala de 1 a 10, onde 10 corresponde a Muito satisfeito/a e 1 corresponde a Muito insatisfeito/a, diga qual o seu nível de satisfação com o serviço de recolha do lixo.

Muito insatisfeito/a										Muito satisfeito/a	NS/SR
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

Numa outra perspectiva, essencial em termos de análise dos resultados, podemos classificar as variáveis como dependentes ou independentes. Uma variável dependente é aquela que sofre a influência de uma outra variável (independente), isto é, é uma variável que reage à variação de uma outra variável. A variável independente é aquela que, segundo a hipótese, afecta o comportamento da variável dependente. Por exemplo, podemos colocar como hipótese que o interesse pela política (variável dependente) varia com o sexo (variável independente). Este é um caso simples, pois é evidente que a relação contrária, ou seja, que o sexo variasse com o interesse pela política, não é possível!

Há, no entanto, muitas situações em que a identificação da variável independente e a sua distinção em relação à variável dependente se baseia apenas numa opção teórica. Por exemplo, se admitirmos que possa existir uma relação entre a leitura de jornais e o interesse pela política, qualquer uma destas variáveis poderia ser tomada como independente ou dependente: tanto poderíamos colocar como hipótese que o interesse pela política (variável dependente) resulta da leitura de jornais (variável independente), como poderíamos ter como hipótese que a leitura de jornais (variável dependente) resulta do interesse pela política (variável independente).

Nas representações gráficas, a variável independente deve ser apresentada no eixo “x” e a dependente no eixo “y”.

Dentre os vários formatos de perguntas, há alguns que não implicam escalas, mas que também são de uso frequente nos questionários. Há, por exemplo, perguntas que solicitam ao inquirido uma classificação.

Uma pergunta de classificação:

Com base na lista a seguir, diga quais são, na sua opinião, por ordem de importância os aspectos a melhorar no trabalho do Município?

- () [1] A reparação das estradas
- () [2] A manutenção dos mercados
- () [3] A recolha do lixo
- () [4] As rotas dos transportes
- () [5] A atribuição de terrenos
- [9] NS/SR

Uma outra forma muito usada consiste em solicitar ao inquirido que escolha simplesmente, sem ordenar, várias opções de resposta.

Uma pergunta de respostas múltiplas:

A que tipo de meios de informação tem acesso regularmente?

- () [1] Rádio
- () [2] Jornais
- () [3] Televisão nacional
- () [4] Televisão internacional
- () [5] Internet
- () [6] Nenhum
- [9] NS/SR

Por vezes, há perguntas que não se justifica que sejam feitas a todos os inquiridos. As perguntas filtro servem para estas situações e são também muito úteis para facilitar o trabalho do inquiridor.

Uma pergunta filtro:

Costuma ver televisão?

- [1] Sim
- [2] Não (*passa à pergunta X*)

Que tipo de programas prefere?

- [3] Informação e debate
- [4] Música, arte e cultura
- [5] Ficção (filmes, telenovelas)
- [3] Desportivos
- [3] Outros

Normalmente, os questionários incluem, para além das perguntas sobre o tema do questionário, uma secção específica destinada às características socio-demográficas dos inquiridos. As perguntas mais frequentes nesta secção referem-se ao sexo, idade, estado civil, nível de escolaridade, profissão ou ocupação, religião e área de residência. Este tipo de informação permite classificar e segmentar os inquiridos em grupos sociais distintos com base em características específicas. Isto é muito importante na fase de análise e interpretação dos resultados, pois uma das preocupações é identificar se há diferenças significativas nas respostas em função da pertença a certos grupos e procurar a explicação para isso.

A ordem e a forma como as perguntas são organizadas dentro do questionário é muito importante para evitar o perigo, sempre presente, de influenciar as respostas dos inquiridos. Um questionário deve sempre começar com perguntas “fáceis”, de maneira a não desmotivar os inquiridos.

Salvo raras exceções, em que não se justifica, todas as perguntas devem incluir a possibilidade de registar a não-resposta. Nalguns casos, pode mesmo ser importante distinguir duas modalidades de não-resposta: o caso em que o inquirido responde que não sabe, do caso em que o inquirido não quer responder à pergunta.

Um outro aspecto que merece atenção é a sensibilidade das perguntas. Sobre questões sensíveis existem grandes probabilidades dos inquiridos não exprimirem a sua opinião, preferência ou comportamento real, mas o que pensam que é social ou politicamente correcto. No momento da análise, esta dimensão deve ser tomada em consideração para evitar conclusões claramente erradas.

Dois exemplos de respostas que não correspondem à realidade e procuram ser “politicamente correctas”:

No Inquérito Nacional de Opinião Pública (1997), a uma pergunta sobre se “a liderança política é exclusivamente, ou sobretudo, para os homens [1], ou “as mulheres devem poder chegar a postos de liderança política tanto como os homens [2]”, as respostas foram as seguintes:

[1] 27% [2] 73% (claramente uma resposta politicamente correcta)

No Inquérito CNEP (2005), foi perguntado aos inquiridos se tinham votado nas eleições de 2004. As respostas obtidas foram:

Votaram - 93% (na realidade, só votaram perto de 50%)
Não votaram - 7%

Finalmente, a concepção gráfica do questionário é muito importante para ajudar o inquiridor a fazer um bom trabalho, mas também é essencial para facilitar o trabalho de registo dos dados. Um questionário mal apresentado pode resultar numa série de erros.

Exercícios

1. Elaborar uma pergunta aberta e depois transformá-la em pergunta fechada.
2. Dizer o que seria aconselhável fazer para transformar uma pergunta aberta numa pergunta fechada, ou semi-fechada, quando não se conhece nada sobre o assunto tratado pela pergunta?

Testar e rever o questionário

Depois de elaborado o questionário, deve-se proceder a um teste para identificar eventuais problemas e corrigi-los antes de iniciar a sua aplicação. O teste é normalmente feito aplicando o questionário a um pequeno grupo de inquiridos com um perfil próximo da população que se pretende estudar. Neste caso, os inquiridos devem ser informados sobre o que se pretende e convidados a dar as suas opiniões e sugestões no final do processo.

Os principais aspectos a ter em consideração no processo de teste são os seguintes:

- ✓ O tempo necessário para a aplicação do questionário. Idealmente, um questionário não deve exceder 20 minutos.
- ✓ A identificação de erros. É frequente que na fase de montagem e organização gráfica do questionário aconteçam erros.
- ✓ A verificação do entendimento e da linguagem usada nas perguntas. É essencial garantir que a linguagem é acessível e que as perguntas são compreendidas da mesma maneira por todos.
- ✓ A forma e ordem das perguntas. Trata-se aqui de verificar que a sequência das perguntas é a mais adequada e que as respostas a certas perguntas não possam ser influenciadas por perguntas anteriores.
- ✓ A confirmação da relevância das perguntas. Há, por vezes, perguntas que parecem muito importantes para os investigadores e que são irrelevantes para os inquiridos, ou às quais estes dificilmente podem responder.
- ✓ A verificação sobre se há aspectos importantes que não estão incluídos nas perguntas do questionário.

Uma vez concluídas as discussões sobre a experiência do teste, procede-se à revisão e finalização do questionário. Note-se que em certas situações é necessário traduzir o questionário para outras línguas. Este tipo de tradução é muito delicado, pois é preciso garantir que todos os inquiridos compreendem da mesma maneira as perguntas. Embora não exista uma solução perfeita, é aconselhável fazer re-traduzir para a língua original as traduções de maneira a verificar a correspondência exacta das perguntas, fazendo então os acertos que se imponham.

Definir a amostra

Nos casos em que o grupo-alvo do inquérito, ou seja, o grupo das pessoas que podem dar a informação em que estamos interessados, designado em termos técnicos como “população”, é tão numeroso que se torna impossível inquirir cada um dos seus membros, é necessário proceder a um processo de amostragem, ou seja, à definição de uma amostra. Ao contrário, nos casos em que o grupo-alvo é relativamente restrito, o questionário deve ser aplicado a todos os seus membros. Assim, uma questão central na planificação de um inquérito é determinar quantas pessoas devem ser inquiridas.

A estatística permite-nos saber que uma amostra tirada de uma população (um grupo extraído aleatoriamente de uma população) reflecte muito aproximadamente essa população e que, logicamente, quanto maior for esse grupo, maior será a precisão dos resultados, ou seja, mais próximos estarão esses resultados dos valores que seriam obtidos inquirindo a totalidade da população.

Para construir uma amostra, desenvolve-se um plano de amostragem, que inclui vários elementos, a saber: a definição da população (público-alvo donde se vai extrair a amostra); a identificação da base de sondagem (lista da população, ou equivalente);

a escolha da técnica de amostragem; a definição da dimensão da amostra; a selecção dos elementos da amostra.

Sempre que possível, a amostra deve ser aleatória (probabilista), ou seja, feita de tal maneira que cada membro da população tenha a mesma probabilidade de fazer parte da amostra.

Quadro 1 – Amostras probabilísticas

Amostra aleatória simples	Pressupõe a existência da listagem da população, ou a possibilidade de a estabelecer. A cada membro da população é atribuído um número. A selecção é feita recorrendo a uma tabela de números aleatórios.
Amostra sistemática	Define-se uma regra para extrair periodicamente os membros da amostra a partir de uma listagem da população. Pressupõe a existência da listagem da população, ou a possibilidade de a estabelecer. A cada membro da população é atribuído um número. Por exemplo, se numa população de 100 indivíduos se pretende escolher uma amostra de 20, define-se um ponto de partida (de preferência aleatoriamente) e depois incluem-se na amostra todos os indivíduos da população separados por intervalos de 5 ($100/20=5$) a partir do sorteado como ponto de partida.
Amostra estratificada	A população é dividida em subconjuntos/estratos relativamente homogéneos. Um estrato é formado por uma parte da população com um, ou vários atributos comuns. Por exemplo: população rural e população urbana; homens e mulheres; grupos etários, etc. São seguidos os procedimentos de uma amostra aleatória simples para cada um dos estratos, respeitando a proporcionalidade, ou não. Neste último caso, deve ser atribuído um “peso” a cada indivíduo.
Amostra por aglomerados (clusters)	Divide-se a população em aglomerados (clusters) em vez de estratos. Em geral, os aglomerados (agrupamentos de indivíduos) correspondem a zonas geográficas. Por exemplo: Postos Administrativos; localidades; bairros; quarteirões; turmas de escolas, etc. A amostra é feita a partir dos aglomerados, sendo inquiridos todos os indivíduos que compõem os aglomerados escolhidos aleatoriamente.
Amostra por etapas múltiplas	Usa-se uma combinação de procedimentos dos vários tipos anteriores em diferentes fases. Pode-se considerar como uma forma complexa de amostra por aglomerado. Por exemplo, para uma amostra de famílias na cidade de Maputo, numa primeira etapa escolhem-se aleatoriamente os bairros, numa segunda etapa escolhem-se aleatoriamente os quarteirões (dentro desses bairros), numa terceira etapa escolhe-se aleatoriamente a rua ou o prédio e, numa última etapa, também aleatoriamente, a casa onde se vai inquirir um representante da família.

O tamanho da amostra depende de uma série de elementos. Se for uma amostra de tipo probabilístico, depende do nível de confiança e do intervalo de confiança pretendidos.⁸ Uma alternativa prática para determinar o tamanho da amostra é usar um dos calculadores automáticos que estão disponíveis na internet.⁹ Para além disso, todas as amostras dependem de considerações de ordem prática ligadas com a

8 O nível de confiança, usualmente expresso em forma percentual, é a probabilidade do valor de um parâmetro no seio da população se encontrar dentro dos limites definidos pelo intervalo de confiança (vulgarmente designado margem de erro) da amostra. Assim, por exemplo, num inquérito feito com um nível de confiança de 95% (o mais frequentemente usado nos inquéritos sociais) e uma margem de erro de 3%, se obtivermos um valor de 50%, isso significa que há uma grande probabilidade do valor real correspondente na população se situar entre 47% e 53%.

9 Ver, por exemplo, <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>. Pode-se também usar este *website* para entender algumas noções estatísticas como o nível de confiança e o intervalo de confiança, ou margem de erro.

capacidade disponível em termos de tempo e de recursos (humanos, técnicos, materiais e financeiros).

A validade dos resultados de um inquérito, o seu rigor e a possibilidade de os generalizar ao conjunto da população em estudo, depende em grande medida da amostra. Assim, a definição da amostra deve ser feita, ou pelo menos verificada, por uma pessoa devidamente qualificada.

Nos casos em que não é viável fazer uma amostra aleatória, deve-se escolher a alternativa mais adequada aos objectivos do inquérito. *Note-se, no entanto que embora seja frequente que os resultados obtidos a partir de uma amostra não-probabilística sejam extrapolados para toda a população, essa é uma prática abusiva. Na verdade, só as amostras aleatórias é que permitem uma generalização estatisticamente sustentada dos resultados ao conjunto da população.*

Quadro 2 – Amostras não-probabilísticas

Amostra intencional	É uma amostra em que o investigador usa como base o seu conhecimento para identificar elementos representativos, ou típicos, da população. Uma vez conhecidos os critérios que interessam ao estudo, os indivíduos são escolhidos em função desses critérios.
Amostra por quotas	É uma variante da amostra intencional que apresenta semelhanças com a amostra probabilística estratificada, da qual difere por não se usarem procedimentos aleatórios de selecção dos indivíduos. Usa-se o critério de incluir um certo número (quota) de indivíduos de cada um dos subgrupos considerados na população.
Amostra em bola de neve	É uma variante de amostra intencional normalmente usada para populações pequenas ou com características específicas que interessam para o estudo, mas que não é possível listar para fazer uma amostra aleatória. A amostra é constituída gradualmente, a partir de um núcleo inicial de indivíduos aos quais se vão juntar outros indicados pelos anteriores.
Amostra de conveniência	Trata-se de uma amostra definida em função da conveniência do investigador. São inquiridos os indivíduos mais acessíveis. Este é o tipo de amostra geralmente usado para se fazer o teste de um questionário, ou para uma investigação de carácter exploratório.

O enviesamento que pode resultar do uso de uma amostra não-probabilística, ou o recurso a uma amostra probabilista pequena (portanto, com uma margem de erro maior) pode ser aceitável, dependendo dos objectivos do estudo e tendo em conta os custos de uma grande amostra probabilística.

Uma margem de erro de 10% é perfeitamente aceitável no caso de um trabalho de levantamento sobre as preferências dos utentes de um serviço municipal (como, por exemplo, o que é que seria mais importante para o melhoramento do funcionamento dos mercados municipais), mas seria mais problemática no caso de um estudo sobre práticas que têm efeitos na saúde das pessoas (por exemplo, sobre o consumo da mandioca amarga).

A homogeneidade presumida da população estudada, aliada a problemas de ordem logística e de recursos, pode também ser uma razão para se usar uma amostra não probabilística.

Exercícios

Elaborar as linhas gerais dos planos de amostragem para os seguintes inquéritos:

1. Inquérito à população de um bairro sobre os equipamentos sociais prioritários a desenvolver.
2. Inquérito de satisfação aos utentes dos transportes públicos.
3. Inquérito sobre o desempenho do Conselho Municipal.

Preparar o orçamento

A realização de um inquérito deve ser tratada como sendo um projecto e, como tal, deve ser elaborado o respectivo orçamento.

Os custos a serem considerados incluem:

- Os custos de pessoal. Quer se trate de pessoal permanente da organização promotora, quer de pessoal contratado para tarefas específicas, o custo do tempo de trabalho dedicado às actividades relacionadas com o inquérito deve ser orçamentado. Assim, aqui entrarão as despesas de pessoal relacionadas com a coordenação do inquérito, a elaboração e o teste do questionário, a definição da amostra, a formação dos responsáveis de equipa e inquiridores, a digitação dos dados e a análise e a redacção do relatório.
- Os custos do trabalho de campo. Nalguns casos, a realização do inquérito implica custos de transporte, comunicações e alojamento para os responsáveis de equipa e inquiridores.
- Os custos de equipamento. Estes referem-se essencialmente à utilização de computadores para a entrada de dados.
- Os custos de impressão e cópias. Estes custos incluem a reprodução dos questionários e do relatório, ou outros materiais de divulgação.
- Os custos administrativos. Normalmente é fixada uma percentagem sobre o custo total do inquérito, que se destina a cobrir as despesas gerais da organização promotora.
- Um valor para contingências. Este valor destina-se a cobrir necessidades imprevistas, nomeadamente a necessidade de aumentar os dias de trabalho, ou o número de inquiridores, devido a factores que escapam ao controle dos organizadores do inquérito. Por exemplo, este tipo de problema tende a ser tanto maior quanto maior for a amostra e a sua dispersão e acessibilidade (distâncias a percorrer, zonas de difícil acesso). Note-se que, frequentemente, a amostra só é elaborada em pormenor já depois do orçamento estabelecido. O Quadro 3 dá uma ideia dos aspectos a considerar no que diz respeito aos custos directos do inquérito.

Quadro 3 – Quadro de tarefas e custos directos do inquérito

Tarefa	Tempo	Custo
1. Clarificar os objectivos do inquérito <ul style="list-style-type: none"> • Discutir os objectivos • Fazer entrevistas preliminares (de grupo ou individuais) • Fazer pesquisa documental para clarificar as noções e dispor de um quadro teórico para elaborar as perguntas 		
2. Planificar o inquérito <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o plano de observação • Decidir a técnica de amostragem • Fazer a amostra 		
3. Preparar o questionário <ul style="list-style-type: none"> • Procurar questionários sobre temas idênticos, ou próximos • Adaptar as perguntas de um questionário existente, ou fazer um novo 		
4. Testar o questionário <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar os respondentes do teste • Aplicar o questionário • Analisar os resultados do teste • Fazer as revisões necessárias para estabelecer a versão final 		
5. Fazer o inquérito <ul style="list-style-type: none"> • Recrutar e formar os supervisores e inquiridores • Dirigir a aplicação do questionário • Tratar de todos os aspectos logísticos e organizacionais da aplicação do questionário 		
6. Tratar os dados recolhidos <ul style="list-style-type: none"> • Preparar a informatização • Fazer o registo dos dados em computador • Fazer uma análise preliminar e limpar a base de dados 		
7. Analisar os dados <ul style="list-style-type: none"> • Preparar o plano de análise • Avaliar a fiabilidade e validade dos resultados • Analisar os resultados 		
8. Produzir o relatório <ul style="list-style-type: none"> • Escrever o relatório • Fazer rever o relatório • Modificar o relatório em função das críticas • Preparar os materiais para apresentações orais (em powerpoint, etc.) • Fazer apresentação pública do relatório 		

Adaptado de Berthier, N. (2000).

SECÇÃO 3

Aplicar o questionário



Uma vez testado e corrigido o questionário, segue-se a fase de trabalho de campo, ou seja, a aplicação do questionário. Durante esta fase há alguns aspectos que devem merecer atenção. Em primeiro lugar, o papel de coordenação geral do trabalho no campo. A organização logística é fundamental para o bom desenrolar dos trabalhos e solução dos problemas e dificuldades que possam surgir, mas também é importante a coordenação do trabalho das equipas de inquiridores no terreno. Em segundo lugar, é muito importante proceder à formação adequada dos inquiridores, de modo que estes possam aplicar o questionário com conhecimento e rigor, garantindo assim a qualidade da informação recolhida.

Coordenação do inquérito

A realização de um inquérito implica uma grande capacidade de planificação, organização e gestão, mas também uma clareza sobre a distribuição de responsabilidades e da capacidade de tomar decisões. Na medida do possível, a equipa de coordenação deve incluir pessoas com conhecimento sobre o assunto que se pretende investigar, mas também pessoas com conhecimentos técnicos e experiência na realização de inquéritos.

A equipa de coordenação tem ainda como tarefa a elaboração do manual do inquiridor, com todas as explicações para um bom entendimento do questionário e do trabalho a realizar, assim como instruções claras sobre a forma de fazer as perguntas e registar a informação.

Seleção e formação dos inquiridores

A qualidade dos resultados de um inquérito depende em grande medida da qualidade do trabalho dos inquiridores. Por isso, a escolha dos inquiridores, que normalmente são contratados apenas para essa tarefa específica, deve ser cuidadosa. Deve-se recrutar pessoas com as qualificações necessárias, com interesse no trabalho e responsáveis; deve-se evitar o recurso a pessoas pouco qualificadas, ou cujo interesse se limita ao dinheiro que vão receber pelo trabalho. Em geral, procura-se recrutar os inquiridores entre o pessoal de organizações da sociedade civil que conhecem o terreno e têm um interesse no assunto, ou entre jovens estudantes universitários. Em zonas onde não existem universidades, a alternativa é recorrer a jovens do ensino pré-universitário.

Seja qual for a base de recrutamento dos inquiridores, estes devem ser formados antes do início do trabalho de campo e devem não só conhecer em pormenor o questionário e saber exactamente como gerir a sua aplicação, mas igualmente os objectivos do inquérito. Em particular, deve ser dada atenção à capacitação dos inquiridores no que se refere ao registo e/ou codificação de respostas.

Numa pergunta como a seguinte,

Qual é a sua profissão ou ocupação?

- [1] Camponês/a
- [2] Agricultor/a
- [3] Trabalhador/a assalariado/a
- [4] Trabalhador/a do sector informal
- [5] Funcionário/a
- [6] Empresário/a
- [7] Quadro ou dirigente do sector público
- [8] Quadro ou dirigente do sector privado
- [9] Estudante
- [10] Desempregado/a
- [11] Doméstica
- [12] Outra

não só o inquiridor tem que ser capaz de decidir correctamente onde marcar a resposta, como é preciso que todos usem os mesmos critérios de classificação. A mesma preocupação se coloca se a codificação for posterior.

Sempre que possível, as respostas devem ser pré-codificadas no questionário. Isto não só reduz o número de erros cometidos pelos inquiridores, como também poupa imenso trabalho no momento do registo dos dados.

Recolha de dados e controle de qualidade

Uma vez as equipas de inquiridores formadas e treinadas, devem ser indicados supervisores que têm como tarefa garantir que as entrevistas decorrem em boas condições, respeitando as instruções de aplicação do questionário e os procedimentos amostrais definidos. Isto significa que os supervisores das equipas de inquiridores devem não só acompanhar o trabalho ao longo das entrevistas, mas também fazer uma verificação quotidiana dos questionários aplicados de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.

Existem vários métodos para controlar e garantir a qualidade do trabalho de entrevistas. Para tal, é essencial assegurar que existe um acompanhamento diário do trabalho.

Uma das formas que o supervisor da equipa pode usar para garantir a qualidade do trabalho é participar com os diferentes inquiridores nalgumas entrevistas. Uma segunda forma é fazer inspecções pontuais e imprevistas durante o trabalho em curso, o que lhe permite verificar se as instruções estão a ser devidamente cumpridas. No final de cada dia de trabalho, o supervisor deve fazer uma verificação aleatória de um certo número dos questionários feitos durante o dia.

SECÇÃO 4

Analisar e divulgar
os resultados



Depois de recolhidas através dos questionários, as respostas precisam ser organizadas para poderem ser analisadas.

Registo dos dados

De modo geral, a organização dos dados faz-se usando um programa informático (que pode ser um programa estatístico, ou uma simples folha de cálculo de tipo Excel) onde são introduzidos de maneira a formarem uma base de dados. Tal como os inquiridores, também os digitadores (que podem não ser os mesmos) devem ser devidamente formados de forma a compreenderem bem a sua tarefa e a evitar o mais possível os erros de digitação. Quando as respostas não estiverem pré-codificadas no questionário, é necessário proceder à sua codificação antes do registo. Esta é uma actividade delicada e de grande responsabilidade que deve ser feita por pessoal bem preparado.

Ainda antes de iniciar o trabalho de análise tem que ser feita a “limpeza” da base de dados, que consiste na detecção e eliminação o mais exaustiva possível de erros, quer tenham sido feitos pelos digitadores ou pelos inquiridores. A forma mais simples de realizar essa limpeza é fazer tabelas de frequência e calcular médias para as várias perguntas e verificar se não aparecem valores “estranhos”, frequentemente resultantes de erros de digitação.

Da mesma forma que os inquiridores devem ser acompanhados no seu trabalho, o mesmo acontece com os digitadores e deve haver uma verificação aleatória da exacta correspondência entre o que está registado nos questionários e o respectivo registo na base de dados. Os erros mais frequentes são de digitação de letras e números, ou a digitação de dados fora do lugar.

O registo dos dados é relativamente simples nos casos em que as respostas já se encontram previamente codificadas. Se tal não for o caso, a codificação das respostas deve ser feita por um grupo de trabalho antes de serem digitadas. Como já foi dito, a codificação das respostas dadas a perguntas abertas pode ser muito difícil e deve merecer uma atenção especial para evitar codificações diferentes para respostas que na realidade são similares, embora possam diferir na forma.

Uma grande parte do trabalho de registo dos dados pode hoje ser evitado – e com ele muitos erros – usando programas informáticos que fazem a leitura automática das respostas por scanner.¹⁰ Para isso, é apenas preciso que a ficha do questionário seja concebida e preenchida de acordo com essa finalidade, como se pode ver na Figura 2.

¹⁰ Este método foi usado pelo IESE no *Inquérito sobre Cultura Cívica e Valores* (2010).

IESE – Inquérito sobre Cultura Cívica e Valores

27. Algumas pessoas dizem: “os governantes não se preocupam com o povo”. Qual é a sua posição?

1 Concorda muito
 2 Concorda um pouco
 3 Discorda
 4 Discorda muito
 9 Não sei

28. A democracia é sempre a melhor forma de Governo.

1 Concorda muito
 2 Concorda um pouco
 3 Discorda
 4 Discorda muito
 9 Não sei

34. Os partidos políticos apenas servem para dividir As pessoas.

1 Concorda muito
 2 Concorda um pouco
 3 Discorda
 4 Discorda muito
 9 Não sei

35. Todos devem ter direito de participar nas eleições, por muito que as suas posições nos desagradem, desde que respeitem a lei.

1 Concorda muito
 2 Concorda um pouco
 3 Discorda
 4 Discorda muito
 9 Não sei

Fig. 2 – Extracto do questionário do Inquérito sobre Cultura Cívica e Valores

Análise dos dados e redacção

Se os objectivos do inquérito foram bem definidos e o questionário bem concebido, o trabalho de análise dos dados recolhidos, a sua interpretação e a redacção do relatório ficam facilitados, pois se conhece bem qual é a informação necessária.

Para se fazer a análise e interpretação dos dados é necessário resumir-los, de maneira a ter uma ideia clara sobre os resultados. Para tal, existem várias possibilidades.

A forma mais simples de proceder à sumarização dos dados é produzir tabelas de distribuição de frequências e os respectivos gráficos, o que, em geral, permite comunicar de forma clara os resultados. Este é um método simples para mostrar a variação nas respostas. Na maior parte dos casos, os números absolutos não têm grande interesse e devem ser transformados em percentagens, que podem ser apresentadas em tabelas ou gráficos.

Exemplo: Os resultados sobre os serviços prestados num Centro de Saúde expressos numa tabela percentual.

Tabela X – Satisfação dos Utentes com os Serviços do Centro de Saúde (%)

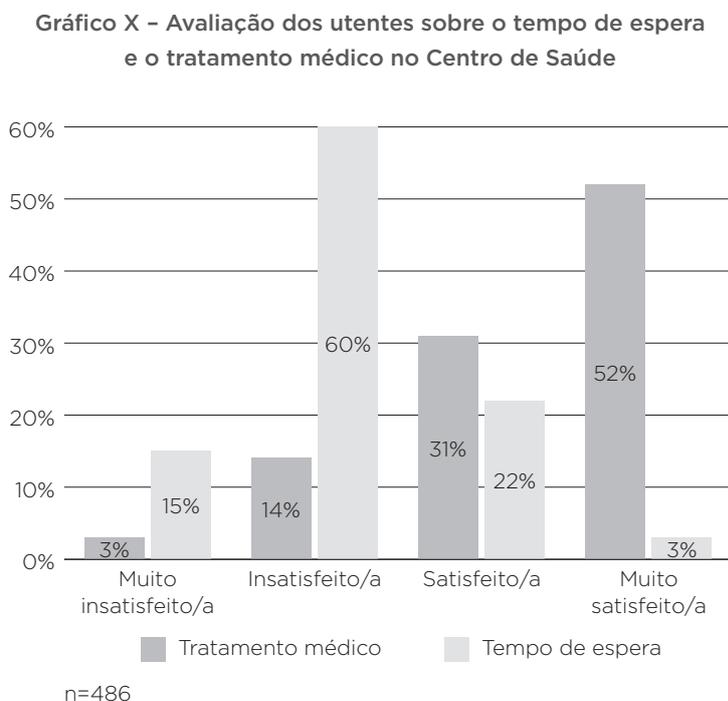
	Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a
Tratamento médico	3	14	31	52
Qualidade das instalações	10	15	46	29
Tempo de espera	15	60	22	3
Atendimento-pessoal	27	55	10	8

n = 486

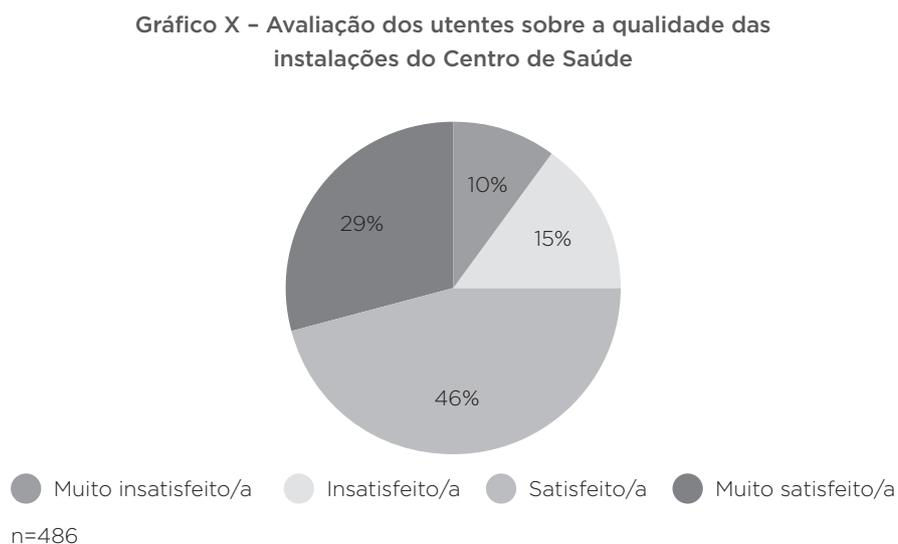
Exercício

Analisar os resultados apresentados na tabela acima e propor uma linha de interpretação e recomendações.

Os resultados comparativos do tratamento médico e do tempo de espera, apresentados em forma de gráfico de barras:



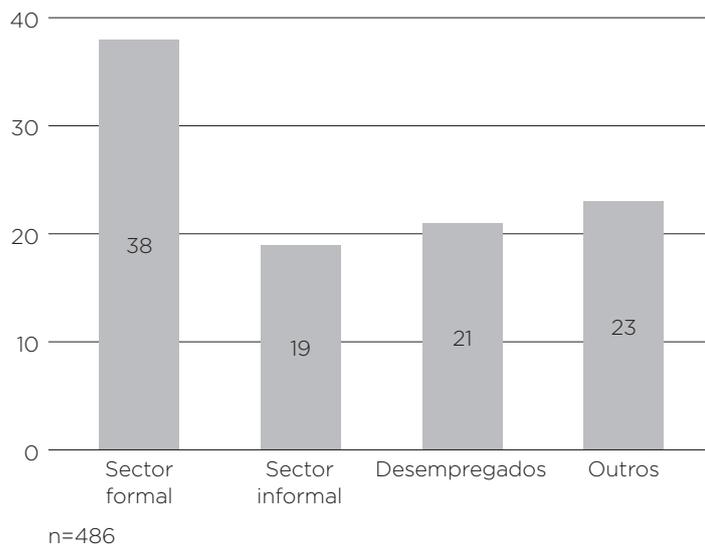
Os resultados da avaliação da qualidade das instalações num gráfico circular:



Nalguns casos, será mais adequado trabalhar com as médias ou com intervalos de dados (classes).

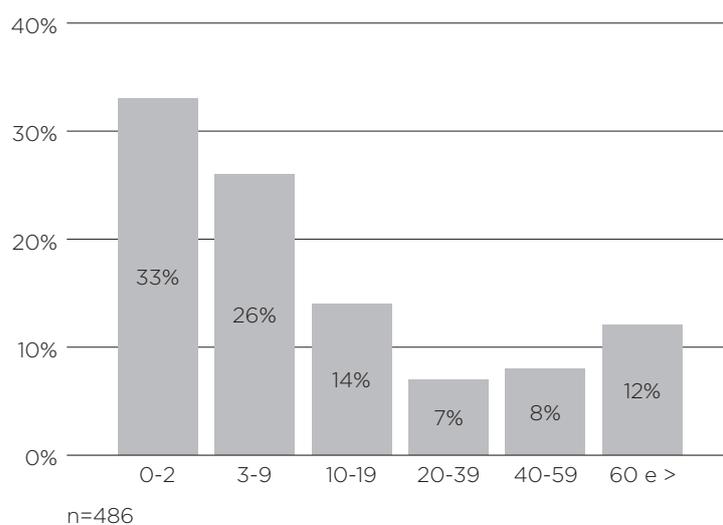
Por exemplo, pode-se comparar em termos de idade os trabalhadores que se dirigem ao Centro de Saúde em relação aos seus sectores de actividade usando a média das idades de cada grupo.

Gráfico X - A idade média dos utentes do Centro de Saúde por sector de actividade



Mas para ter uma ideia mais completa do perfil dos utentes do Centro de Saúde pode-se ver a sua distribuição organizando os dados em percentagem por classes de idade.

Gráfico X - Distribuição percentual dos pacientes do Centro de Saúde por classes de idade



Num segundo nível de análise, devem-se produzir tabelas de contingência, igualmente designadas tabelas cruzadas, que permitem relacionar a distribuição de duas ou mais variáveis e são muito úteis, por exemplo, para observar diferenças entre grupos, como se pode ver na tabela abaixo.

Tabela X - Satisfação dos utentes do Centro de Saúde com a simpatia do pessoal por sexo

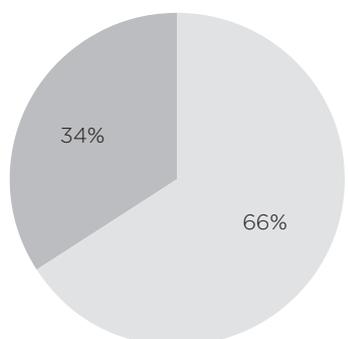
	Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a
Homens	19%	26%	42%	13%
Mulheres	37%	43%	12%	8%

n = 486

No processo de análise dos dados e de interpretação e apresentação dos resultados é aconselhável verificar, para cada pergunta, se as não-respostas devem ser tomadas em consideração, ou não. Se a percentagem de não-respostas for muito baixa, pode ser ignorada; mas, se essa percentagem for elevada, é aconselhável tomá-la em consideração e incluí-la na apresentação dos resultados.

Os dois gráficos seguintes mostram como o facto de não se considerar as não-respostas é um elemento capaz de distorcer totalmente os resultados de um inquérito. Os gráficos apresentam as respostas à pergunta “Qual é a sua opinião sobre a proposta de criminalização do aborto?”

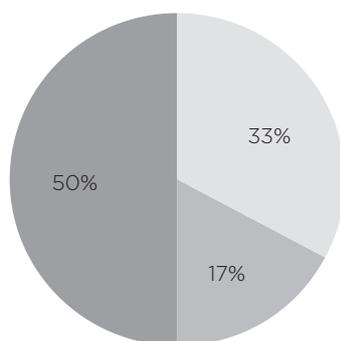
Gráfico X - Opinião sobre a criminalização do aborto (1)



● Concorda ● Discorda

n=100

Gráfico X - Opinião sobre a criminalização do aborto (2)



● Concorda ● Discorda ● NS/SR

n=200

Comparando os resultados apresentados nos dois gráficos anteriores, constatamos que metade dos inquiridos não exprimiram nenhuma opinião. Nestas condições é abusivo dizer que a maioria dos cidadãos (66%) seria a favor da criminalização do aborto, quando o que sabemos na realidade é que, considerando os indecisos, ou aqueles que não querem revelar a sua opinião, apenas um terço dos inquiridos (33%) têm uma opinião favorável à criminalização do aborto.

Dado que em grande medida o trabalho de interpretação se baseia na análise de relações entre variáveis, é preciso em cada situação clarificar qual é a variável dependente (aquela que mede o que se pretende explicar) e qual é, ou quais são, as variáveis independentes (aquela, ou aquelas, que segundo a hipótese afectam o comportamento da variável dependente).

Na interpretação dos dados, quando se tratar de uma amostra probabilística, deve ser prestada atenção à margem de erro, por forma a evitar conclusões abusivas. Em particular, deve ser dada atenção especial a esta questão quando o número de respostas for muito reduzido. Para além disso, a interpretação dos dados e a formulação de conclusões deve ser sempre verificada, de forma a evitar cair nas armadilhas do senso comum e tirar conclusões erradas. Sobretudo, deve ser dada atenção especial às relações de causalidade, pois pode existir uma correlação estatística entre duas variáveis sem que haja entre elas alguma relação causal.

Exercício

O Extracto apresentado na caixa abaixo oferece um exemplo de conclusão errada na relação entre o desemprego (variável independente) e a criminalidade (variável dependente). Onde está o problema?

Moçambique - Relatório Nacional de Desenvolvimento - 1998, p. 41:

Um dos indicadores mais próximas da realidade do crime é o relatório apresentado anualmente pela Procuradoria Geral da República à Assembleia da República. No relatório de 1997, a procuradoria registou 13.993 processos crimes de natureza diversa a nível nacional.

O desemprego emerge como a causa mais importante da criminalidade. Uma análise apresentada pelo Ministério Público sobre as ocupações dos arguidos mostra que, de um total de 9.287 casos incluídos no universo, 43,5% dos envolvidos em actos criminosos cabiam numa única categoria profissional: desempregado.

Os crimes mais comuns são os crimes patrimoniais que perfizeram 34,3% dos processos (5.854 casos) registados no país durante o ano de 1997. O segundo lugar é ocupado

Para o trabalho de monitoria, a construção de índices (um índice é uma medida compósita, construída a partir de vários itens) é uma forma prática de medir a evolução e fazer comparações ao longo do tempo. Um índice permite também comparar, por exemplo, a avaliação feita sobre várias instituições semelhantes.

Por exemplo, no Inquérito Municipal de Base – 2006 foi calculado um índice geral de desempenho dos municípios estudados, formado a partir de vários outros índices (de acesso, de confiança, de participação, de satisfação e de corrupção), cada um deles construído com base numa lista de perguntas do questionário.

As análises mais complexas, por vezes necessárias, como por exemplo a construção de índices ou a exploração da relação de uma variável dependente com uma ou várias variáveis independentes recorrendo a técnicas como a análise de regressão, devem ser feitas por pessoas familiarizadas com o uso de técnicas estatísticas.

A redacção e apresentação dos resultados deve ser adaptada ao público a que se destina. Escrever para uma audiência de especialistas não é o mesmo que escrever para o público em geral. Cada um destes grupos tem interesses e capacidades de entendimento diferentes e está interessado em informações apresentadas de maneira diferente, mais pormenorizada e acompanhada de informação técnica para o primeiro grupo e mais simples para o segundo. No caso de se pretender atingir audiências muito distintas, é conveniente pensar em elaborar várias versões do relatório, cada uma com a informação e o nível de tratamento adaptados ao respectivo público. Para além disso, se os destinatários do trabalho forem quadros e responsáveis, normalmente muito ocupados e sem tempo para ler relatórios extensos, é obrigatório incluir um resumo (correntemente designado “sumário executivo”) incorporando os objectivos do trabalho, a metodologia usada, seguidos das principais informações, conclusões e, eventualmente, propostas.

A estrutura de um relatório deve incluir, para além do sumário executivo, uma introdução explicando os objectivos do trabalho e a metodologia usada e apresentando brevemente os conteúdos desenvolvidos em cada um dos restantes capítulos ou secções, seguida de um ou vários capítulos/secções onde são apresentados os aspectos principais com os respectivos dados e interpretação. Nalguns casos, o relatório deve ainda incluir uma secção de conclusões e recomendações.

Divulgação dos resultados

A divulgação dos resultados é a etapa final de um inquérito e tem como objectivo partilhar o conhecimento adquirido e alimentar os processos de debate público e de advocacia. Dependendo dos destinatários, pode ser necessário apresentar de diferentes maneiras os resultados do inquérito. A forma como se devem divulgar os resultados de um inquérito para o governo ou instituições públicas, para organizações da sociedade civil e redes de advocacia e para os media não é necessariamente a mesma. Finalmente, um outro aspecto a ter em consideração é que a comunicação dos resultados deve também ser feita aos próprios inquiridos, quando se trate de pequenos grupos ou de fácil acesso.¹¹

Exercício

Elaborar um esboço de plano de inquérito e o respectivo questionário sobre um aspecto que seria interessante do ponto de vista da monitoria do desempenho da governação local ou dos serviços públicos locais.

¹¹ Evidentemente, num inquérito nacional não é possível fazer directamente a “devolução” do conhecimento adquirido. Mas, por exemplo, se o inquérito for conduzido numa aldeia, ou bairro, abrangendo uma população relativamente pequena, é perfeitamente possível organizar um ou vários encontros com essa finalidade, usar a rádio comunitária local, etc.

BIBLIOGRAFIA

Babbie, E. 1994. *The Practice of Social Research*. 7th ed. Belmonte, CA: Wadsworth Publishing.

Berthier, N. 2000. *Les Techniques d'enquête en sciences sociales. Méthode et exercices corrigés*. Paris: Armand Colin.

Ghiglione, R., Matalon, B. 1995. *O Inquérito. Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.

Singly, F. 1992. *L'Enquête et ses méthodes: Le questionnaire*. Paris: Nathan.

ANEXO 1 - Metodologia de amostragem do Inquérito Municipal de Base - 2006

Metodologia de amostragem (extractos)

Com base nas estimativas da população dos cinco municípios seleccionados foi decidido usar uma amostra de 600 inquiridos em cada, para um nível de confiança de 95% e um intervalo de confiança de 4%.

O objectivo da estratégia de amostragem era obter amostras representativas, funcionais e equivalentes em todos os cinco municípios. Pretendiam-se amostras aleatórias, cobrindo todos os cidadãos em idade eleitoral. Na ausência de um censo da população adulta actualizado e de uma lista completa das famílias no município, e de forma a respeitar os princípios básicos de uma amostra aleatória, foi utilizada a seguinte abordagem alternativa para a selecção das famílias e, dentro delas, as pessoas a serem entrevistadas.

1. Foi usada a lista das assembleias de voto para as eleições de 2004 como *proxy* da distribuição espacial dos adultos residentes no município (cada assembleia de voto tem um máximo de 1 000 eleitores registados; embora algumas assembleias tenham um menor número de eleitores, isso é insignificante em termos da distribuição espacial da população adulta residente).
2. O número total de indivíduos incluídos na amostra (600) foi dividido pelo número de assembleias eleitorais do município, obtendo-se assim o número de entrevistas a serem realizadas em cada área em torno das assembleias de voto.
3. Os locais de votação foram usados como pontos de partida para seleccionar os domicílios onde as entrevistas deveriam ser realizadas. Os quatro entrevistadores que constituíam cada grupo de entrevistadores foram instruídos para caminhar a partir desses pontos em quatro direcções opostas. Cada entrevistador utilizou o código do dia para estabelecer o intervalo para selecção das famílias, introduzindo assim aleatoriedade no intervalo. (...)
4. Uma vez a casa seleccionada, o entrevistador procedeu à escolha aleatória da pessoa a inquirir dentre todos os indivíduos elegíveis (com idade de 18 anos e mais). Para garantir que as mulheres não fossem sub-representadas foi definida uma quota de género: um número igual de homens e mulheres deviam ser incluídos na amostra. Para tal, depois da primeira entrevista, todas as restantes foram alternando o sexo dos entrevistados. (...) Nos casos em que a pessoa seleccionada recusou ser entrevistada, o entrevistador substituiu a família.

ANEXO 2 - Questionário do Inquérito Municipal de Base - 2006

INQUÉRITO MUNICIPAL DE BASE - 2006

Inquirido Entrevistador Digitador No.

[Para uso do Supervisor]

Questionário re-verificado?		Questionário verificado por:	Área: [marcar uma]	
Sim	1	[Assinatura do Supervisor]	Peri-Urbana	1
No	2		Urbana	2

[Entrevistador: Escreva o nome do Município e do Bairro nas caixas.]

Município	Bairro



Bom dia. O meu nome é _____. Eu sou da DELOITTE, uma organização de consultoria independente. Não represento o governo, nem nenhum partido. A USAID pediu à DELOITTE para realizar um inquérito sobre a prestação de serviços nos Municípios.

Toda a informação que nos der é confidencial. Gostaríamos de escolher um dos adultos da família. Pode ajudar-nos a escolher?

Nota: A pessoa deve dar o seu consentimento informado respondendo positivamente. Se for recusada a participação, dirija-se a outra casa, usando o código do dia para substituir aquela família. Se a autorização for dada, continue de acordo com as instruções a seguir.

* Procedimento de selecção do respondente

Entrevistador: deve escolher no seio da família e de forma aleatória um dos membros com idade de 18 anos ou mais para responder ao questionário. Para além disso, tem a responsabilidade de ir alternando as entrevistas entre homens e mulheres. Para tal, marque o código abaixo.

	Primeira entrevista	Homem	Mulher
A entrevista anterior foi com:		1	2
Esta entrevista deve ser com:		1	2

Por favor, diga-me o nome de todos os [escolha: homens, ou mulheres, conforme o caso] com 18 anos ou mais, que vivem nesta casa e são Moçambicanos.

Liste todos os membros elegíveis do agregado familiar (só os homens, ou só as mulheres, conforme for o caso). Se a pessoa seleccionada não estiver presente no momento organize para voltar a passar mais tarde ou no dia seguinte, excepto se for uma ausência prolongada. Neste caso substitua por outra pessoa disponível, voltando a fazer o processo de escolha sem o nome do(a) pessoa ausente.

Nome das mulheres	Nome dos homens
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

6	6
7	7
8	8
9	9
10	10

Use o conjunto de cartões numerados. Mostre-os com a face para baixo (ocultando os números) e peça à pessoa para escolher um ao acaso, dizendo-lhe:

Por favor, escolha um cartão. A pessoa que corresponder ao número do cartão escolhido é a que será entrevistada.

[Entrevistador: **NÃO ESQUECER** de marcar com um círculo o número de código da pessoa seleccionada no quadro acima]

A pessoa a ser entrevistada é [inserir o nome] _____.
Está em casa?

Se sim: **Posso falar com ela agora?**

Se não: **Quando é que estará de volta?**

Se a pessoa a ser entrevistada estiver ausente mas voltar mais tarde, o entrevistador voltará mais tarde. Se nessa altura ainda estiver ausente, ou recusar a entrevista, será substituída por outra pessoa refazendo-se o processo em casa da família vizinha que fique imediatamente à direita.

Se o respondente seleccionado não for a mesma pessoa com quem falou inicialmente, repita a apresentação:

Bom dia. O meu nome é _____. Eu sou da DELOITTE, uma organização de consultoria independente. Não represento o governo, nem nenhum partido. Nós estamos a fazer um inquérito sobre os serviços que os Municípios prestam. Gostaria de discutir essas questões consigo.

Para TODOS os respondentes:

As suas respostas são confidenciais. Vão ser juntas às respostas de mais 3000 pessoas com quem estamos a falar para termos uma ideia global. Assim, não vai ser possível ninguém saber o que você disse; por isso, esteja à vontade para dizer o que pensa. A entrevista vai demorar cerca de 30 minutos. Se quiser, pode recusar responder. Podemos continuar? [Continue com a entrevista se a resposta for positiva].

Marque o código

Quantas vezes foi preciso visitar a casa para fazer a entrevista?	1	2
---	---	---

Data da entrevista	Dia		Mês		Ano	

Hora da entrevista [Entrevistador: Use o modelo de 24 horas]	Hora		Minutos	

Entrevistador: Se o respondente se recusar a responder a alguma pergunta, assinale "recusado" no espaço de resposta e continue para as seguintes.

COMECE A ENTREVISTA

Gostava de começar com algumas informações sobre si.

1. Que idade tem? [Entrevistador: se a resposta for que não sabe, registre 999]			
---	--	--	--

Entrevistador: Se o inquirido tiver menos de 18 anos, interrompa a entrevista e use os cartões para escolher aleatoriamente outra pessoa na mesma família.

2. Qual foi o nível de educação mais alto que completou?	
Analfabeto	0
Só alfabetização informal	1
Frequentou a escola primária	2
Completo a escola primária	3
Frequentou a escola secundária	4
Completo a escola secundária	5
Qualificações pós-secundárias técnicas (não universitárias)	6
Frequentou a universidade	7
Completo a universidade	8
Obteve uma pós-graduação	9
NS	99

3. Tem algum emprego que lhe dê um salário? A tempo inteiro ou em tempo parcial?	
Não tem trabalho assalariado	1
Trabalha a tempo parcial	2
Trabalha a tempo inteiro	3
NS/SR [Não leia]	99

4. A sua casa tem...			
	Sim	Não	NS
A. Água canalizada	1	0	99
B. Electricidade	1	0	99
C. Rádio	1	0	99
D. Televisão	1	0	99

5. Qual é a sua ocupação principal?			
Camponês/Agricultor			1
Funcionário			2
Empresário			3
Empregado			4
Empresário no sector informal			5
Estudante			6
Doméstica / Trabalha em casa			7
Outra? [Especifique]: _____		Pos- codificação	
NS			99

SECÇÃO I: CONDIÇÕES ECONÓMICAS

Vamos agora falar sobre as condições económicas.

6. Em geral, como é que descreve:						
	Muito boa	Boa	Nem boa nem má	Má	Muito Má	NS
A. A situação económica actual no seu Município?	5	4	3	2	1	99
B. As suas condições de vida actuais?	5	4	3	2	1	99

7. Diga por favor para cada um dos aspectos a seguir se a situação no seu Município está melhor ou pior que há 5 anos, ou se está na mesma?						
	Muito pior	Pior	Na mesma	Melhor	Muito melhor	NS
A. A disponibilidade de produtos de consumo	1	2	3	4	5	99
B. A disponibilidade de empregos	1	2	3	4	5	99

SECÇÃO II: PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

	Rádio	TV	Jornais	Nenhuma	NS
8. Qual é a sua principal fonte de informação? [Ler as opções]	3	2	1	0	99

	Muito interessado	Um pouco interessado	Nada interessado	NS
9. Em que medida se interessa pelos assuntos do Município (por exemplo, debates da Assembleia Municipal)? [Ler as opções]	3	2	1	99

10. Vou ler uma lista de acções que os cidadãos por vezes fazem. Diga, para cada uma delas, se você pessoalmente fez durante o ano passado. [Ler as opções]					
	Muitas vezes	Várias vezes	Uma ou duas vezes	Nunca	NS
A. Participar numa reunião do Bairro	4	3	2	1	99
B. Ir com outros apresentar um problema	4	3	2	1	99
C. Participar numa manifestação ou marcha de protesto	4	3	2	1	99

11. Durante o ano passado, se teve problemas, contactou com alguma das seguintes pessoas?			
	Sim	Não	NS
A. O Presidente do Município	1	0	99
B. Um membro da Assembleia Municipal	1	0	99
C. Um funcionário do Município	1	0	99
D. Um vereador	1	0	99
E. Um responsável de um partido	1	0	99
F. Um líder religioso	1	0	99
G. Uma autoridade local (e.g. líder tradicional, Grupo dinamizador)	1	0	99
H. Outra pessoa influente	1	0	99

	Fraca	Média	Forte	NS
12. Como é que avalia a capacidade das pessoas simples influenciarem as decisões do Governo Municipal? <i>[Ler as opções]</i>	1	2	3	99

13. Quais dos seguintes direitos você tem como cidadão do Município?			
	Sim	Não	NS
A. O direito de votar	1	0	99
B. O direito de ser consultado sobre decisões ou actividades do Governo Municipal	1	0	99
C. O direito de ter livre acesso a informação sobre as actividades do Municípios (como o orçamento, as deliberações da Assembleia, etc.)	1	0	99
D. O direito de criticar o Governo Municipal	1	0	99
E. O direito de escrever uma petição	1	0	99
F. O direito de participar em manifestações de protesto	1	0	99
G. O direito de acesso à terra (para construir uma casa, por exemplo)	1	0	99
H. O direito de participar em qualquer movimento cívico ou partido político	1	0	99
I. Outro <i>[Especifique]</i>	1	0	99

14. Quais dos seguintes deveres você tem como cidadão do Município?			
	Sim	Não	NS
A. O dever de pagar os impostos	1	0	99
B. O dever de estar disponível para consultas sobre as decisões ou actividades do Governo Municipal	1	0	99
C. O dever de colaborar com o Governo Municipal	1	0	99
D. O dever de estar informado sobre as leis do Município	1	0	99
E. Outro <i>[Especifique]</i>	1	0	99

SECÇÃO III – DESEMPENHO E CONFIANÇA NO MUNICÍPIO

15. Na sua opinião, quem é responsável pelos seguintes serviços no Município: <i>[Ler as opções]</i>				
	Município	Governo nacional	Ambos	NS
A. Manter as ruas e passeios	1	2	3	99
B. Manter a limpeza da comunidade/recolha do lixo	1	2	3	99
C. Arranjar e manter jardins públicos	1	2	3	99
D. Providenciar serviços de educação	1	2	3	99
E. Providenciar habitação social	1	2	3	99
F. Organizar e manter os cemitérios	1	2	3	99
G. Providenciar os serviços de saúde	1	2	3	99
H. Providenciar serviços de polícia e bombeiros	1	2	3	99
I. Construir, organizar e manter mercados municipais	1	2	3	99
J. Garantir o abastecimento de água	1	2	3	99
K. Providenciar e organizar os transportes públicos	1	2	3	99
L. Assegurar os serviços de drenagem (por exemplo, reparação da drenagem e construção de novos sistemas se necessário)	1	2	3	99
M. Providenciar electricidade	1	2	3	99
N. Providenciar e manter a iluminação pública	1	2	3	99

O. Providenciar e manter infraestruturas de desporto	1	2	3	99
P. Providenciar apoio às camadas vulneráveis	1	2	3	99
Q. Gerir problemas de erosão	1	2	3	99
R. Gerir a terra para construção de habitações	1	2	3	99

16. Qual é o seu nível de satisfação com os seguintes serviços						
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito satisfeito	NS
A. Manutenção das ruas e passeios	1	2	3	4	5	99
B. Recolha do lixo	1	2	3	4	5	99
C. Manutenção dos jardins públicos	1	2	3	4	5	99
D. Manutenção dos cemitérios	1	2	3	4	5	99
E. Polícia Municipal	1	2	3	4	5	99
F. Mercados municipais (manutenção, limpeza e construção de novos mercados)	1	2	3	4	5	99
G. Abastecimento de água	1	2	3	4	5	99
H. Drenagem	1	2	3	4	5	99
I. Electricidade	1	2	3	4	5	99
J. Iluminação pública	1	2	3	4	5	99
K. Gestão da erosão	1	2	3	4	5	99
L. Gestão da terra para habitação	1	2	3	4	5	99

	Sim	Não	NS
17. Estaria disposto a pagar mais impostos para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Município?	1	0	99

18. Nos último's doze meses, quanta's vezes você ou alguém da família foi tartar de assuntos num serviço do Município?	
Mais de 10 vezes	4
Entre 6 e 10 vezes	3
Entre 3 e 5 vezes	2
Uma ou duas vezes	1
Nunca	0
Não sabe [Não ler]	99

[Se o inquirido responder nunca ou que não sabe, marcar o código 7 nas perguntas 19, 20 e 21 e passar para a pergunta 22]

19. Em geral, qual foi a atitude dos funcionários?				
A. Foram ...	1 Simpáticos	2 Nem simpáticos, nem antipáticos	3 Antipáticos	7 NA
B. Manifestaram ...	1 Interesse	2 Nem interesse, nem desinteresse	3 Desinteresse	7 NA
D. Foram ...	1 Pacientes	2 Nem pacientes, nem impacientes	3 Impacientes	7 NA

20. Quando foi tartar de assuntos no Município, como é que se resolvia? [Só uma resposta]	
No mesmo dia	3
Era preciso voltar uma vez	2
Era preciso voltar várias vezes	1
NS [Não ler]	99
NA	7

D. Os funcionários do Município	0	1	2	3	99
E. A polícia municipal e os fiscais	0	1	2	3	99
F. Presidentes de localidade/líderes comunitários	0	1	2	3	99

	Nenhuma	Alguma	Muita	NS
27. Neste Município há corrupção? [Ler as opções]	1	2	3	99

Se o inquirido responder Nenhuma ou NS, marque o código 7 na pergunta 28 e passe para a pergunta 29

	Diminui	Ficou na mesma	Aumentou	NS	NA
28. Na sua opinião, nos últimos doze meses, a corrupção neste Município...	1	2	3	99	7

	Sim	Não	NS
29. Durante o ano passado, foi-lhe alguma vez pedido para pagar um suborno, dar um presente, ou fazer um favor, por algum funcionário do Município (incluindo funcionários administrativos locais, fiscais dos mercados, etc.)?	1	0	99

Se o inquirido responder Não ou NS, marque p código 7 na pergunta 30 e 31 e passe para a pergunta 32

30. Se sim, para que serviço?	
Para obter uma icança de construção pu de reparação da casa?	1
Para obter um terreno	2
Para obter uma banca no mercad	3
Para obter um serviço na casa (água canalizada, limpeza de fossa, etc.)	4
Para evitar um problema com a polícia municipal (como uma multa, por exemplo)?	5
Outro [Especifique] _____	6
NA	7

31. Se sim, o que fez?	
Nada	0
Apresentou uma queixa nos canais próprios	1
Escreveu para um jornal ou falou para a rádio	2
Outra [Especifique] _____	6
NA	7

32. Por favor, diga-me o que pensa das seguintes acções				
	Não é mau	É mau, mas compreensível	É mau e deve ser punido	NS
A. Um funcionário do Município dá emprego a um familiar que não tem as qualificações para o lugar	1	2	3	99
B. Um funcionário do Município pede um favor, ou um pagamento adicional, para fazer um serviço que é da sua responsabilidade	1	2	3	99
C. Um funcionário do Município aceita presentes dos cidadãos por favores ou serviços que são da sua responsabilidade	1	2	3	99
D. Um funcionário do Município usa o carro e fundos do serviço para levar a família de férias	1	2	3	99

E.	Um cidadão oferece um presente ou outra coisa a um funcionário municipal para acelerar o seu processo	1	2	3	99
F.	Um funcionário do Município presta melhores serviços nas zonas onde os seus amigos e apoiantes vivem	1	2	3	99

33. Com que frequência as seguintes pessoas visitam os cidadãos desta comunidade?					
	Nunca	Às vezes	Muitas vezes	NS	
A.	O Presidente do Município	0	1	2	99
B.	Os membros da Assembleia Municipal	0	1	2	99
C.	Os chefes dos serviços no Município e o pessoal técnico	0	1	2	99
D.	Os vereadores	0	1	2	99

34. Nos último's doze meses, quantas vezes é que o presidente da localidade/líderes comunitários usaram os seguintes canais para consultar a comunidade e os cidadãos?					
	Nunca	Às vezes	Muitas vezes	NS	
A.	Reuniões de bairro	0	1	2	99
B.	Visitas porta-a-porta	0	1	2	99
C.	Outra [Especifique] _____	0	1	2	99

35. Na sua opinião, quais são os principais problemas do Município que deviam ser resolvidos? [Não leia as opções. Codifique a partir das respostas. Marque só três respostas. Se o inquirido apontar mais de três problemas, pergunte "Desses quais são os três mais importantes." Se o inquirido apontar apenas um ou dois problemas, pergunte "mais alguma coisa?"]					
	1ª resposta	2ª resposta	3ª resposta		
Segurança/Criminalidade	1	1	1		
Desemprego	2	2	2		
Pobreza	3	3	3		
Fome/falta de comida	4	4	4		
Transporte	5	5	5		
Comunicações	6	6	6		
Infraestrutura / estradas	7	7	7		
Educação	8	8	8		
Abastecimento de água	9	9	9		
Electricidade	10	10	10		
Iluminação pública	11	11	11		
Recolha do lixo	12	12	12		
Nenhum/Não há problemas	0				
Mais nenhuma resposta		96	96		
NS	99				
Outro (1ª resposta), Especifique _____	Pós-Codificação				
Outro (2ª resposta), Especifique _____	Pós-Codificação				
Outro (3ª resposta), Especifique _____	Pós-Codificação				

Agora vamos falar sobre o trabalho do actual governo municipal.

	Sim	Não	NS
36. Conhece o orçamento e o plano do Município?	1	0	99

Se o inquirido responder "Não" ou "NS", marque o código 7 na pergunta 37 e passé para a pergunta 38]

	Sim	Não	NS	NA
37. Se sim, o plano reflecte as prioridades da comunidade?	1	0	99	7

38. Como é que avalia o trabalho do Município nas seguintes áreas?					
	Muito mau	Mau	Bom	Muito bom	NS
A. Gestão dos fundos do Município	1	2	3	4	99
B. Decisão sobre o uso das receitas locais	1	2	3	4	99
C. Informação aos munícipes sobre os serviços que o Município deve prestar-lhes	1	2	3	4	99
D. Informação aos munícipes sobre o orçamento e como é usado	1	2	3	4	99
E. Assegurar que os munícipes de todas as zonas do Município têm acesso igual aos serviços	1	2	3	4	99

	Muito bom	Bom	Razoável	mau	Muito mau	NS
39. Em geral, como é que avalia o trabalho do Governo Municipal?	5	4	3	2	1	99

40. Você aprova ou desaprova a maneira como as seguintes pessoas trabalharam durante os últimos doze meses?					
	Desaprovo fortemente	Desaprovo	Aprovo	Aprovo fortemente	NS
A. O Presidente do Município	1	2	3	4	99
B. Os membros da Assembleia Municipal	1	2	3	4	99
C. Os vereadores	1	2	3	4	99
D. Os chefes dos serviços	1	2	3	4	99
E. A polícia municipal e os fiscais					
F. Os funcionários do Município	1	2	3	4	99
G. O presidente da localidade/Líderes comunitários	1	2	3	4	99

41. Da sua experiência, em que medida é difícil ou fácil obter os seguintes serviços municipais?						
	Muito fácil	Fácil	Difícil	Muito difícil	Nunca tentou	NS
A. Um documento (por exemplo, uma licença)	4	3	2	1	7	99
B. Um terreno para construção	4	3	2	1	7	99
C. Informação sobre os serviços municipais	4	3	2	1	7	99
D. Informação sobre o uso dos fundos municipais	4	3	2	1	7	99

42. Na sua opinião...				
	Muitas vezes	Algumas vezes	Nunca	NS
A. Há falta de informação sobre os serviços municipais	2	1	0	99
B. O pessoal do Município não tem qualificações para resolver os problemas	2	1	0	99
C. O pessoal do Município está ausente	2	1	0	99
D. Há atrasos no serviço	2	1	0	99
E. Os funcionários municipais tratam os munícipes com arrogância	2	1	0	99
F. Os documentos perdem-se	2	1	0	99

43. Na sua opinião, quem deve ser responsável por					
	O Presidente do Município	A Assembleia Municipal	Os partidos	Os cidadãos	NS
A. Assegurar que os membros da Assembleia Municipal fazem o seu trabalho?	1	2	3	4	99
B. Assegurar que os vereadores fazem o seu trabalho?	1	2	3	4	99

	Sim	Não	NS
44. Alguma vez ouviu falar do PROGOV?	1	0	99

Se o inquirido responder "Não" ou "NS", marque o código 7 na pergunta 45 e acabe a entrevista

	Sim	Não	NS	NA
45. Conhece alguma actividade feita pelo PROGOV no Município?	1	0	99	7

Se o inquirido responder "Não" ou "NS", marque o código 7 na pergunta 46 e acabe a entrevista

46. Qual?		NA 7
-----------	--	---------

MUITO OBRIGADO. AS SUAS RESPOSTAS FORAM MUITO ÚTEIS.

ENTREVISTADOR, NÃO SE ESQUEÇA DE PREENCHER A SECÇÃO A SEGUIR

	Horas	Minutos
Hora a que terminou a entrevista [Use o modelo de 24 horas]		

47. Em que lingual foi feita a entrevista? [Indique a lingual usada do princípio ao fim; se houve mudança no meio da entrevista indique a última que foi usada]	
Sena	1
Ndaw	2
Makwa	3
Shangana	4
Português	5

48. Em que tipo de casa vive o inquirido?	
Casa de alvenaria	5
Casa de blocos	4
Casa de madeira e zinco	3
Palhota de caniço ou de matope	2
Outra	1