

MANUAL DO ENTREVISTADOR DE CAMPO

Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET)
Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo (SETUR-SP)

O ENTREVISTADOR DE CAMPO

O objetivo de um entrevistador de campo é coletar dados para uma pesquisa, através de entrevistas e questionários.

Perfil do entrevistador de campo:

- Ter um bom relacionamento interpessoal.
- Saber conduzir abordagens.
- Demonstrar paciência.
- Ter empatia e facilidade em resolver problemas.
- Ter habilidade para se adaptar a diversas situações.
- Ter boa gestão de tempo.

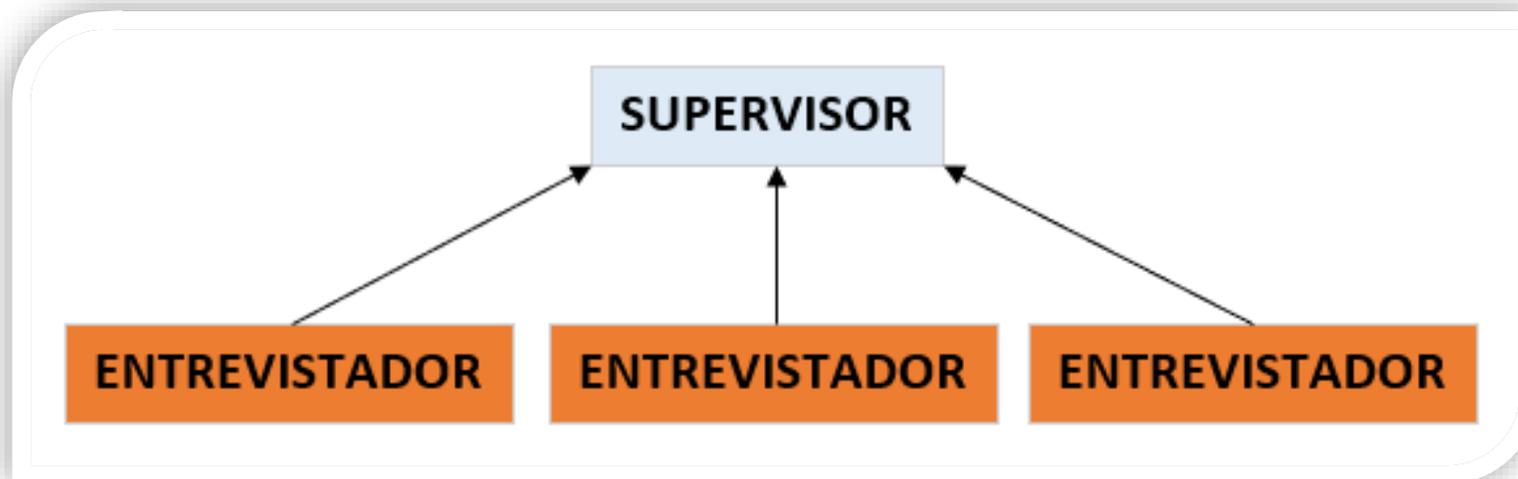


Você é muito importante

O entrevistador de campo é um dos profissionais mais importantes na realização de pesquisas, pois é o responsável por recolher a informação de forma verdadeira e fidedigna. O êxito da pesquisa depende, em boa parte, do bom desempenho e cooperação do entrevistador.

COMO É FORMADA UMA EQUIPE BÁSICA DE PESQUISA DE CAMPO

- Cada grupo de entrevistadores trabalha sob a orientação direta de um supervisor. Assim, sempre que o entrevistador tiver dúvidas ou encontrar dificuldades relacionadas ao trabalho que desenvolve, deverá consultar o seu supervisor.
- O supervisor é responsável pela entrega, coleta e guarda do material da pesquisa. É ele também quem dá as instruções à equipe e cuida para que tudo corra bem, através de comandos e solução de problemas.



O QUE SE ESPERA DO ENTREVISTADOR DE CAMPO

- Preparar o material de pesquisa.
- Localizar as pessoas para as entrevistas. Mas **ATENÇÃO!**
 - Evite entrevistar pessoas que acabaram de chegar ao local;
 - Evite entrevistar pessoas que estejam participando de alguma atividade/show/apresentação;
 - Evite entrevistar menores de idade.
- Realizar as pesquisas de acordo com as instruções.
- Passar as respostas **corretamente e de forma legível** para o questionário.
- Ser cordial e educado com os entrevistados.
- Comunicar imediatamente ao supervisor qualquer problema.

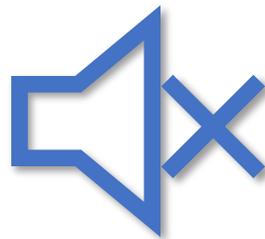


COMO SE VESTIR CORRETAMENTE E O QUE LEVAR

- **Calçados confortáveis.**
- Calças compridas, camiseta neutra (de preferência usar uniforme ou roupa preta).
- Identificação / crachá.
- Levar poucos objetos, mochila leve.
- Lanche leve, **água**.
- Caneta extra / carregador de bateria do celular.



SIGILO DAS INFORMAÇÕES



- É importante que o entrevistador saiba que o seu trabalho exige manter **sigilo** sobre tudo o que é pesquisado.
- **Por lei**, as informações que são dadas pelos entrevistados são confidenciais, a não ser que exista uma autorização do entrevistado, por escrito, para que as informações sejam divulgadas.
- Não é permitido, também, mencionar fatos sobre as pessoas pesquisadas, **mesmo com outros membros da equipe ou o supervisor**.
- É importante que os questionários não sejam manuseados por pessoas que não façam parte da equipe de pesquisa.

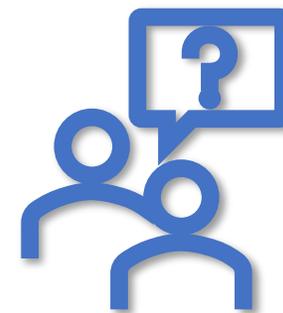
**SE AS REGRAS ACIMA NÃO SÃO SEGUIDAS,
CORREMOS O RISCO DE INVALIDAR TODA A PESQUISA**

COMO REALIZAR O TRABALHO

- Crie um clima de confiança com o entrevistado. **Seja alegre, mas sem exageros. Seja discreto.**
- Seja sempre objetivo, **evite assuntos que não tenham relação com a pesquisa.** Quanto mais tempo for gasto em cada entrevista, mais tempo você precisa para alcançar suas metas.
- Sempre trate o entrevistado **com respeito e cordialidade.**
- Tente convencer as pessoas a responderem as pesquisas, mas sem ser agressivo ou excessivamente insistente.
- **Nunca** envolva suas atividades e opiniões pessoais, políticas ou religiosas nas entrevistas, mesmo que o tema faça parte da pesquisa.

COMO ABORDAR O ENTREVISTADO

- Pedir licença e cumprimentar a pessoa.
- Informar seu nome e de onde você é ou para quem você trabalha (mostrar crachá de identificação, se possível).
- Informar qual pesquisa está realizando e quais os objetivos dela.
- Pedir para que a pessoa colabore respondendo às perguntas.



DURANTE A ENTREVISTA



- Siga **EXATAMENTE** as instruções do formulário.
- Leia as perguntas **EXATAMENTE COMO ELAS ESTÃO ESCRITAS** no formulário, de modo claro e educado.
- **Não prolongue a entrevista** com conversas que não são parte da pesquisa.
- **Não influencie a resposta** (fazendo uma pergunta que já sugere uma resposta específica).
- Não demonstre, pelo seu tom de voz ou expressão facial, surpresa ou desaprovação com as respostas. **Mantenha uma postura neutra.**

ENCERRANDO A ENTREVISTA

- **Verifique se alguma pergunta ou parte do questionário deixou de ser preenchido.**
- Agradeça e procure a próxima pessoa.



IMPORTANTE

- AS PERGUNTAS DEVEM SER FEITAS **EXATAMENTE** DA FORMA COMO ESTÃO ESCRITAS NO FORMULÁRIO.
- AS RESPOSTAS PRECISAM SER ANOTADAS DE FORMA **COMPLETA E LEGÍVEL**.
- SE VOCÊ NÃO ENTENDEU ALGUMA RESPOSTA, **NUNCA ANOTE O QUE “ACHOU”**. PEÇA PARA QUE A PESSOA REPITA ATÉ QUE VOCÊ TENHA CERTEZA DA RESPOSTA.

Se estas três regras não forem observadas o formulário pode ser **INVALIDADO** e todo o trabalho perdido.

ENTENDA A SUA RESPONSABILIDADE

Tratar o trabalho do pesquisador de campo com seriedade é de extrema importância.

Os dados coletados em uma pesquisa de campo são usados para gerar informação que irá direcionar gestores públicos e privados na tomada de decisão e criação de regras e ações para o melhor funcionamento de toda uma cadeia de produtos e serviços.

Isso significa que se as informações geradas por uma pesquisa não forem reais e corretas, várias pessoas e setores podem ser afetados de maneira negativa.

Realize sempre seu trabalho com foco em resultados corretos e de qualidade.

OBRIGADO E BOM TRABALHO!

SECRETARIA DE TURISMO E VIAGENS DO ESTADO DE SÃO PAULO (SETUR-SP)

Roberto de Lucena

Secretário de Estado

Luciane Leite

Secretária Executiva

Éder Santos

Chefe de Gabinete

CENTRO DE INTELIGÊNCIA DA ECONOMIA DO TURISMO (CIET)

Gustavo Grisa

Consultor - InvestSP/SETUR-SP

Luciana Derze

Consultora - InvestSP/SETUR-SP

Vinícius Bíscaro

Consultor - InvestSP/SETUR-SP

WhatsApp: (11) 97694-5978 - Luciana

E-mail: pesquisa@turismo.sp.gov.br