

Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Cláudia Filipa Macedo Cunha

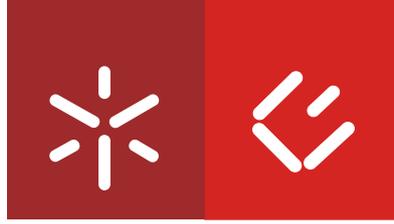
A gestão dos participantes no projeto Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE): Definição do perfil do entrevistador

A gestão dos participantes no projeto Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE): Definição do perfil do entrevistador

Cláudia Filipa Macedo Cunha

UMinho | 2019

abril de 2019



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Cláudia Filipa Macedo Cunha

A gestão dos participantes no projeto Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE): Definição do perfil do entrevistador

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Carolina Feliciano Sá Cunha Machado

Direitos de autor e condições de utilização do trabalho por terceiros

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho:



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Universidade do Minho, 30 de abril de 2019.

(Cláudia Filipa Macedo Cunha)

Agradecimentos

A elaboração deste estudo não seria possível sem a colaboração, estímulo e dedicação de algumas pessoas. Gostaria então de expressar a minha mais sincera gratidão a todos aqueles que contribuíram para que este projeto se realizasse.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à minha orientadora, a **Professora Doutora Carolina Feliciano Sá Cunha Machado**, a quem dirijo um grande obrigado por todo o apoio ao longo deste percurso. A sua disponibilidade e motivação constantes foram cruciais ao longo deste caminho.

Agradeço também à **Professora Doutora Alice Delerue Alvim de Matos** pela oportunidade de trabalhar consigo no projeto SHARE e por me ter integrado numa equipa maravilhosa. Agradeço-lhe por todo o conhecimento partilhado, por todas as experiências e por toda a dedicação.

Gostaria ainda de expressar toda a minha gratidão e consideração à **Equipa SHARE**, por me ter ensinado tudo o que sei sobre o projeto e por todo o apoio prestado desde o início deste percurso. Tem sido, de facto, uma honra trabalhar convosco.

Por último, deixo aqui um especial agradecimento a todos os **entrevistadores** que aceitaram fazer parte deste projeto. Despenderam do seu tempo e depositaram confiança em nós ao partilhar um pouco das suas experiências, o que tornou possível a realização deste estudo.

A todos aqueles que nos ajudaram de todas as maneiras, o meu mais genuíno obrigado.

Declaração de integridade

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração. Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Universidade do Minho, 30 de abril de 2019.

(Cláudia Filipa Macedo Cunha)

Resumo: “A gestão dos participantes no projeto Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE): Definição do perfil do entrevistador”.

Nos últimos anos, tem-se vindo a assistir ao alcance de taxas de não resposta cada vez mais elevadas nos estudos em painel, o que, por um lado, constitui um verdadeiro perigo para o sucesso destes projetos e, pelo outro, acarreta importantes desafios. O projeto Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE) é um estudo que fornece e analisa dados relativos à saúde, ao estatuto socioeconómico e às redes familiares de indivíduos de 50 e mais anos, abrangendo 27 países europeus mais Israel. É com base nestes dados que se realizam diversos estudos científicos, e que se desenvolvem políticas públicas em vários países. Assim, é fundamental que os investigadores responsáveis pelo SHARE e os entrevistadores realizem uma gestão dos respondentes, de modo a não obter apenas um grande número de dados, mas sim o maior número de dados com a máxima qualidade possível.

Por esta razão, o presente estudo tem como principal objetivo contribuir para melhorar a gestão que os entrevistadores portugueses do SHARE fazem dos membros da amostra e auxiliar a gestão central indireta nacional na adoção de medidas que visem melhorar a qualidade dos estudos.

De modo a alcançar estes objetivos, foi privilegiada a investigação por métodos mistos, mais concretamente o Desenho Explicativo Sequencial. Neste sentido, numa primeira fase, procedeu-se à análise dos dados presentes no Inquérito Internacional ao Entrevistador e, a partir dos resultados obtidos, recorreu-se à perspetiva dos entrevistadores para clarificar alguns aspetos quantitativos.

Os resultados obtidos demonstraram a importância de várias competências intrapessoais e interpessoais dos entrevistadores, bem como a relevância da motivação e da harmonia entre os valores destes profissionais e os valores do próprio projeto.

Os resultados obtidos têm implicações para o recrutamento e seleção, bem como para a formação e motivação dos entrevistadores. A contratação dos entrevistadores com o melhor perfil, a sua correta formação e a motivação ao longo do trabalho de campo são determinantes para a permanência dos respondentes nos projetos, numa altura em que a tendência é precisamente a sua desistência.

Palavras-chave: entrevistadores; gestão central indireta; SHARE; taxa de não resposta.

Abstract: “Respondents management in the study Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE): Definition of the interviewer’s profile”.

In recent years, there has been a substantial decline in response rates of panel studies, which, on one hand, poses a threat to the success of these studies and, on the other hand, presents significant challenges. The Survey of Health, Aging and Retirement in Europe (SHARE) is a study that provides and analyses data on health, socio-economic status and social and family networks of individuals aged 50 plus, covering 27 European countries and Israel. There are several researchers using this data for their studies, as well as public policies developed under SHARE findings. Therefore, the researchers responsible for SHARE and the interviewers must manage respondents so it is possible to obtain not only a large amount of data, but also data with quality.

For this reason, the main goal of this study is to contribute to the improvement of respondents’ management, developed by the Portuguese SHARE interviewers and by the Portuguese indirect central management.

In order to reach these goals, mixed methods approach, more specifically the Sequential Explanatory Design, were applied. Thus, in the first phase, the data from Interviewer's International Survey were analysed and, based on the findings, interviews were conducted in order to clarify some quantitative results.

The results obtained demonstrated the importance of several intrapersonal and interpersonal skills of the interviewers, as well as the relevance of motivation and harmony between the values of these professionals and the values of the project itself.

These findings have implications for the recruitment and selection processes, as well as for the training and motivation of the interviewers. The recruitment of the interviewers with the best profile, their correct training and the motivation during the fieldwork are crucial for respondents cooperation, at a time when the tendency is precisely their withdrawal.

Keywords: interviewers; indirect central management; SHARE; nonresponse rates.

Índice	
Direitos de autor e condições de utilização do trabalho por terceiros	ii
Agradecimentos	iii
Declaração de integridade	iv
Resumo	v
Abstract	vi
Índice de figuras	x
Índice de tabelas	xii
Introdução	1
Capítulo 1 - A (não) participação nos estudos em painel	4
1.1. Introdução	6
1.2. Estudos em painel: particularidades e desafios	7
1.3. Contacto. Que influências?	16
1.4. Cooperação. Que influências?	19
1.4.1. Influências fora do controlo dos investigadores	21
1.4.2. Influências dentro do controlo dos investigadores: a importância da GRH	24
1.5. Esquema síntese	26
Capítulo 2 - A GRH desenvolvida pelos entrevistadores	27
2.1. Introdução	29
3.2. Quando uma imagem vale mais do que mil palavras	30
2.3. Características sociodemográficas	32
2.4. <i>Hard skills</i> e <i>soft skills</i>	34
2.5. Estratégias de contacto	39
2.6. Estratégias de cooperação	42
2.7. Esquema síntese	45
Capítulo 3 - Implicações para a gestão central indireta	46
3.1. Introdução	48
3.2. Recrutamento, seleção e formação	49
3.3. (Des)motivação: um fator-chave	53
3.4. Esquema síntese	55
Capítulo 4 - Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe	56
4.1. Introdução	58
4.2. Conhecendo o projeto SHARE	59
4.3. Esquema síntese	64

Capítulo 5 - Metodologia	65
5.1. Introdução.....	67
5.2. Problema de investigação e objetivos do estudo	68
5.3. Modelo de análise.....	70
5.4. A escolha dos métodos mistos.....	73
5.5. Fase quantitativa	74
5.5.1. O Inquérito Internacional ao Entrevistador	74
5.5.2. Variáveis relativas às características e aos efeitos dos entrevistadores	86
5.5.3. Construção da variável taxa de não resposta por unidade	88
5.5.4. Tratamento e análise dos dados.....	93
5.6. Fase qualitativa	98
5.7. Esquema síntese	100
Capítulo 6 - Da fase quantitativa...	101
6.1. Introdução.....	103
6.2. Características sociodemográficas	104
6.3. Atitudes.....	109
6.4. Expectativas	112
6.5. Comportamentos.....	113
6.6. Esquema síntese	115
Capítulo 7 - ... À fase qualitativa	116
7.1. Introdução.....	118
7.2. <i>Neste trabalho, o mais importante é sabermos lidar com as pessoas: o papel das soft skills</i>	120
7.3. <i>Eu acho que acima de tudo é planeamento: estratégias de contacto</i>	126
7.4. <i>É moroso conquistar alguém para estas coisas: estratégias de cooperação</i>	130
7.5. <i>Uma pessoa tem de ter cara de póquer: estratégias adotadas durante a entrevista</i>	137
7.6. <i>A desmotivação acontece, obviamente: a importância da motivação</i>	143
7.7. <i>Eu acho que o SHARE é realmente importante para haver melhorias e mudanças: perceções sobre o SHARE</i>	148
7.8 – Esquema síntese	150
Conclusões, limitações e recomendações	152
Pistas de investigação futura.....	158
Bibliografia.....	160

Anexos	169
Anexo 1. Pedido de acesso a dados confidenciais do SHARE e parados.	170
Anexo 2. Declaração de confidencialidade relativo ao uso de dados confidenciais do SHARE e parados.	171
Anexo 3. Inquérito Internacional ao Entrevistador	172
Apêndices	208
Apêndice 1. Pedido de participação aos entrevistadores	209
Apêndices 2. Consentimento informado	210
Apêndices 3. Guião da entrevista	211

Índice de figuras

Figura 1 – Características gerais da resposta/ não resposta.....	12
Figura 2 - Modelo conceitual do contacto.	16
Figura 3 - Modelo conceitual para a cooperação em estudos.	19
Figura 4 – Esquema síntese do capítulo 1.....	26
Figura 5 – Esquema síntese dos capítulos 1 e 2.	45
Figura 6 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2 e 3.	55
Figura 7 – Mapa SHARE 2018.....	59
Figura 8 – Número de entrevistas realizadas em cada vaga, por país.	60
Figura 9 – Número de utilizadores do SHARE.....	61
Figura 10 - Número de publicações com os dados do SHARE, por ano.	62
Figura 11 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3 e 4.	64
Figura 12 – Modelo de análise.....	70
Figura 13 – Quadro conceitual do Inquérito Internacional ao Entrevistador.	77
Figura 14 - Quadro conceitual do Inquérito Internacional ao Entrevistador (adaptado).	85
Figura 15 – Códigos de resposta e de não resposta do SHARE.....	88
Figura 16 – Número de clusters ideal, a partir do Critério Bayesiano de Schwarz.....	94
Figura 17 – Qualidade do modelo de dois clusters.	95
Figura 18 - Qualidade do modelo de três clusters.	96
Figura 19 - Agrupamento de entrevistadores, segundo a taxa de não resposta por unidade e por item rendimentos 97	97
Figura 20 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3, 4, e 5.	100
Figura 21 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível do sexo (%).	104
Figura 22 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da escolaridade (%).	105
Figura 23 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da situação profissional (%).	106
Figura 24 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da idade.	107
Figura 25 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível das não respostas por item do inquérito ao entrevistador (%).	114

Figura 26 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3, 4, 5 e 6.	115
Figura 27 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7.	151
Figura 28 – Esquema síntese global.	157

Índice de tabelas

Tabela 1 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da experiência.	108
Tabela 2 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível das atitudes.	111
Tabela 3 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível das expectativas.	112
Tabela 4 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível dos comportamentos.	114

Introdução

Os estudos em painel constituem uma peça fundamental para o conhecimento e compreensão de diversos fenómenos. De facto, muitas destas investigações fornecem dados acerca da situação económica, social, política e cultural dos países, algo que é fundamental para a implementação de políticas públicas ajustadas à realidade (Bethlehem, Cobben & Schouten, 2011). Tendo em conta o interesse crescente pelos dados produzidos por este tipo de investigações, torna-se absolutamente imprescindível que os estudos em painel sejam dotados de qualidade. Na perspetiva de Sabenroth (2013), esta qualidade está sobretudo dependente de dois fatores, nomeadamente da obtenção da cooperação dos membros da amostra e da obtenção de resposta ao maior número possível de questões. Contudo, nos últimos anos, tem-se verificado um crescente declínio da participação (Singer & Ye, 2013), bem como uma tendência para a não resposta a questões percecionadas como sensíveis (Tourangeau & Yan, 2007), o que acarreta graves consequências para a qualidade dos estudos. Vários autores, tais como Groves e Couper (1998), salientam que os entrevistadores e os investigadores têm a capacidade de atuar ao nível da não resposta, sendo por isso peças fundamentais que contribuem para o sucesso ou para a decadência de um estudo em painel.

Apesar de a literatura ser unânime ao considerar que os entrevistadores e os investigadores influenciam o sucesso dos estudos, a verdade é que se verifica uma intensa discussão acerca das características dos entrevistadores que estão na base dessas influencias e sobre as medidas que os investigadores devem adotar para garantir a qualidade dos projetos. Ora, a presente investigação pretende precisamente esclarecer a forma como os entrevistadores e os investigadores portugueses poderão contribuir para a qualidade do projeto Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE). Como são desenvolvidas diversas investigações e até mesmo políticas públicas com base nos dados do SHARE, torna-se essencial que os dados por si providenciados sejam dotados de uma qualidade continua. A relevância deste estudo reside no facto de se recorrer à Gestão de Recursos Humanos (GRH) para compreender como é que no SHARE se pode contrariar a resistência ao pedido de participação em inquéritos e a ascensão das taxas de não resposta que se tem verificado um pouco por todo o mundo.

Neste sentido, o problema de investigação deste estudo é o seguinte: *De que forma se poderá desenvolver a gestão dos participantes do projeto SHARE, de modo a que se consiga obter a sua colaboração de forma eficiente e eficaz?* No fundo, através deste estudo, procura-se desenhar o perfil do entrevistador português com melhores resultados e identificar as estratégias que estes

adotam no sentido de obterem a colaboração dos membros da amostra e as informações pretendidas. Através da consecução destes objetivos, para além de estarmos a contribuir para melhorar a gestão que os entrevistadores fazem dos respondentes, é possível também auxiliar os investigadores responsáveis pelos estudos na adoção de medidas que visem melhorar a qualidade dos estudos, uma vez que estes são os responsáveis por recrutar, selecionar, formar e motivar os entrevistadores.

O presente trabalho encontra-se dividido em algumas partes. No capítulo 1, “A (não) participação nos estudos em painel”, é abordada a problemática da não resposta, bem como os processos que lhe estão subjacentes. É também neste capítulo que se esclarece o significado de uma série de conceitos cruciais, que são aplicados ao longo de todo este estudo. O capítulo 2, “A GRH desenvolvida pelos entrevistadores”, explora as características dos entrevistadores, bem como algumas estratégias de contacto e cooperação que poderão influenciar as taxas de resposta. Este conhecimento trás implicações consideráveis para a gestão desenvolvida pelos investigadores que são responsáveis pelos estudos, sendo que este ponto será abordado no capítulo 3, “Implicações para a Gestão Central Indireta”. No capítulo 4, “Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe”, está presente uma breve apresentação do projeto SHARE, sendo que, em primeiro lugar, são focados os aspetos mais gerais e, de seguida, são enfatizados aspetos do foro nacional. No capítulo da “Metodologia”, apresenta-se, mais uma vez, a questão de investigação e os objetivos do estudo, bem como todos os procedimentos adotados durante a recolha e tratamento dos dados. Nos capítulos 6, “Da fase quantitativa...” e 7, “...À fase qualitativa”, são apresentados e discutidos os resultados obtidos. De seguida, são também apresentadas as principais conclusões, onde se procura contribuir para a definição de medidas que promovam a qualidade do projeto SHARE. A presente dissertação termina com a sugestão de possíveis investigações a desenvolver no futuro, com o intuito de aprofundar alguns aspetos que não foram abrangidos durante este trabalho.

Capítulo 1

A (não) participação nos estudos em painel

“The increasing difficulty of gaining participation may be the beginning of the disintegration of the necessary ingredients permitting surveys to function”.

(Groves & Couper, 1998: 25)

1.1. Introdução

Ao longo do tempo, têm sido desenvolvidos diversos estudos que evidenciam o crescente número de recusas perante o pedido de participação em estudos (de Heer, 1999; Singer & Ye, 2013). Tourangeau e Yan (2007) acrescentam que, quando a cooperação é aceite, existem grandes probabilidades de os respondentes não fornecerem dados sensíveis, tais como informações acerca dos seus rendimentos. Ora, para que se possa contrariar esta tendência, é essencial começarmos por entender o problema entre mãos. Este entendimento será precisamente o ponto central do presente capítulo.

Assim, em primeiro lugar, pretende-se perceber em que consiste um estudo em painel, bem como as suas particularidades e os desafios que implica. Neste ponto, procura-se também explorar alguns conceitos indispensáveis, que serão aplicados ao longo de todo este trabalho. A este respeito, é importante esclarecer que esta investigação se centra apenas nos estudos em painel, cuja entrevista é aplicada por um entrevistador, de forma presencial. Os estudos em painel realizados, por exemplo, com recurso a telefone ou questionários autoadministrados, não são considerados, uma vez que a sua análise não faz parte dos objetivos deste trabalho. De seguida, é abordada a temática da não resposta, destacando-se os importantes processos que lhe estão implícitos. No final, são evidenciados os motivos pelos quais a Gestão de Recursos Humanos desempenha um papel absolutamente fundamental no alcance do sucesso dos estudos em painel.

1.2. Estudos em painel: particularidades e desafios

Os estudos em painel têm certas particularidades que os tornam bastante mais vulneráveis ao persistente declínio da taxa de participação que se tem verificado nos últimos anos (Singer & Ye, 2013). De modo a alcançar um melhor entendimento acerca das razões pelas quais as investigações em painel são especialmente propensas a esta diminuição, é essencial começar por destacar o caráter longitudinal deste tipo de estudos.

Os estudos longitudinais são aqueles que permitem observar uma mesma variável em vários momentos diferentes, ao longo de um determinado período de tempo (Blackstone, 2012). Neste sentido, ao contrário das investigações com desenho transversal, que fornecem informações relativas a um único momento temporal, as investigações longitudinais têm em conta a vertente dinâmica do objeto de estudo, permitindo assim analisar possíveis mudanças. Blackstone (2012) distingue 3 tipos de estudos longitudinais, nomeadamente os estudos de tendência, de coorte e de painel. De acordo com a autora, nos estudos de tendências o foco é direcionado para as tendências de uma determinada população-alvo. Assim, o que importa é que a amostra seja representativa da população e não que sejam necessariamente os mesmos respondentes a participar ao longo do tempo. Relativamente aos estudos de coorte, identificam-se pessoas com determinadas características de interesse para a investigação e, de seguida, procura-se obter a participação de indivíduos que encaixem nessas categorias.

Portanto, em nenhum destes dois tipos de estudos existe a necessidade de participação das mesmas pessoas. No entanto, tal não se verifica nos estudos em painel, uma vez que a recolha de dados acontece recorrendo, sempre que possível, aos mesmos participantes. Esta particularidade implica que nestes estudos se efetuem esforços acrescidos para evitar a perda de respondentes de vaga para vaga¹, tarefa que pode atingir um elevado grau de complexidade. Isto porque é cada vez mais frequente o pedido de participação em inquéritos e entrevistas, o que origina um sentimento de desgaste nos indivíduos e, conseqüentemente, uma diminuição na cooperação (Bethlehem et al., 2011). Para além disso, tal como referem Singer e Ye (2013), nos estudos em painel as entrevistas tendem a ser longas e detalhadas, implicando tanto a abordagem de assuntos sensíveis como medições relacionadas com a saúde física e mental, características que são frequentemente apontadas como barreiras à participação. Deste modo, encontram-se

¹ Nos estudos longitudinais, as vagas correspondem aos diferentes momentos em que a recolha de dados ocorre.

reunidos um conjunto de fatores que propiciam o desgaste dos participantes, o que, por sua vez, pode culminar no aumento do número de não respostas. E o que é que se entende pelo termo “não resposta”?

Em primeiro lugar, é importante clarificar que, embora a não resposta seja semelhante nos estudos em painel e nos estudos transversais, a verdade é que esta também apresenta algumas particularidades que apenas se verificam nas investigações em que é necessário recorrer aos mesmos indivíduos. Neste sentido, inicialmente, a não resposta será discutida de uma forma mais geral, para que, de seguida, se possa analisá-la no contexto dos estudos em painel.

Para Brehm (1993: 16), a não resposta “refere-se aos respondentes que foram selecionados para a amostra de um estudo, mas que, por diversos motivos, não foram entrevistados”². Ora, se à primeira vista esta parece ser uma explicação adequada sobre o conceito em questão, após alguma reflexão é possível concluir que a definição apresentada pelo autor está incompleta. Explicando melhor, a não participação de um membro da amostra no estudo para o qual foi selecionado é, sem dúvida alguma, uma não resposta. No entanto, existe uma outra componente que não é abrangida na definição proposta por Brehm. Imaginemos que está a decorrer um determinado estudo e que existe uma pessoa A que não é entrevistada e uma pessoa B que participa, mas vai-se deparando com algumas questões às quais prefere não responder. Ambos os casos apresentados constituem não respostas, mas no caso A estamos perante a não resposta por unidade e no caso B estamos perante a não resposta por item, o que permite concluir que a definição apresentada anteriormente contempla apenas a não resposta por unidade.

Contrariamente, Bethlehem et al. (2011) destacam precisamente a existência destes dois tipos de não resposta, avançando com uma noção bastante mais abrangente do conceito. Assim, para os autores, a não resposta é “um fenómeno em que as pessoas da amostra não fornecem as informações solicitadas” (Bethlehem et al., 2011: 418)³. Como a falta de dados pode ocorrer devido a uma ausência total de informações, isto é, devido à não participação num estudo, ou devido à inexistência de respostas a algumas questões, especialmente as de cariz sensível, a definição apresentada abrange tanto a não resposta por unidade como a não resposta por item.

² “Survey nonresponse refers to respondents selected to the survey sample but, for various reasons, not interviewed”.

³ “Nonresponse is the phenomenon where persons in the sample do not provide the requested information”.

Uma vez esclarecido o significado de não resposta e identificadas as suas duas vertentes, é agora pertinente proceder a uma breve abordagem sobre cada uma delas⁴.

A não resposta por unidade pode surgir em dois momentos distintos, nomeadamente na fase do contacto ou durante a cooperação (Blom & Korbmacher, 2013).

De acordo com Groves e Couper (1998), para que um indivíduo tome a decisão de participar ou não num estudo, em primeiro lugar, tem de haver algum contacto entre o entrevistador e os membros da amostra, de modo a que os últimos possam ser confrontados com a possibilidade de cooperar. Seguindo esta linha de pensamento, quando não é estabelecida qualquer interação com os potenciais respondentes, a sua participação no estudo fica impossibilitada. Assim, nesta situação em específico, estamos perante a não resposta por unidade, devido ao não contacto.

Quando o entrevistador consegue estabelecer contacto com os membros da amostra, avança-se então para a etapa da cooperação, sendo que é nesta fase que os indivíduos vão decidir se pretendem ou não colaborar com o estudo (Groves & Couper, 1998). Contudo, é possível encontrar casos de pessoas que não cooperam por motivos que não dependem nem da sua vontade, nem das habilidades persuasivas do entrevistador. De facto, Bethlehem et al. (2011) chamam a atenção para a existência de fatores, tais como a permanência hospitalar ou barreiras linguísticas, que podem impedir a participação de alguns indivíduos. Na presença deste acontecimento, considera-se que a não resposta por unidade se deve a incapacidades. Caso a não cooperação ocorra por vontade do membro da amostra, pode-se afirmar que estamos perante a não resposta por unidade, devido a recusa.

Embora a recusa seja referente a situações em que o pedido de participação é negado, a verdade é que, na prática, esta pode ser bem mais complexa do que um primeiro olhar pode dar a entender. Essa complexidade é notória na definição avançada por Dutwin et al. (2015: 412): “a recusa é uma aversão à participação num estudo que pode ou não ser manifestada através de um comportamento evidente, que indique explicitamente o desejo de não cooperar”⁵. Neste sentido,

⁴ A partir deste momento, quando quisermos abordar cada uma das vertentes da não resposta de forma individual, será utilizado o termo “não resposta por unidade” ou “não resposta por item”, dependendo do objetivo. Sempre que for utilizada apenas a expressão “não resposta”, subentende-se a não resposta por unidade e por item, em conjunto.

⁵ “A refusal is an aversion to participating in a survey and may or may not be manifested by overt behaviour explicitly indicating that one does not wish to participate”.

as recusas podem manifestar-se pelos mais diversos motivos e das mais variadas formas, ou seja, através de comportamentos explícitos que não deixam margem para dúvidas ou de forma extremamente subtil. Perante esta diversidade de comportamentos, é frequente proceder-se ao agrupamento de dois grandes tipos de recusas, sendo eles as recusas fortes e as recusas leves (Dutwin et al., 2015; Groves & Couper, 1998; Sabenroth, 2013).

Antes de tudo, é importante esclarecer que não existe propriamente uma lista de situações específicas que se encaixem claramente numa recusa forte ou leve. Aliás, aquilo que é considerado, por exemplo, uma recusa leve para uns pode não o ser para outros, pois esta classificação vai estar sempre dependente da perspetiva do entrevistador. Claro que em muitos estudos existe uma designação prévia das recusas que se poderão considerar como leves e fortes, mas mesmo essa designação previamente estabelecida vai variar de projeto para projeto e a classificação vai continuar dependente da interpretação de quem estiver a operar no terreno. É por esta razão que Dutwin et al. (2015) providenciam uma explicação bastante alargada acerca das recusas fortes e leves. Para estes autores, uma recusa pode ser considerada forte quando os indivíduos demonstram uma certa irritabilidade, perturbação e até mesmo agressividade quando deparados com o pedido de participação, sendo que nestes casos é desaconselhada uma nova tentativa de interação. Quando este tipo de comportamentos não é identificado, e se a decisão de não cooperar for justificada com razões temporárias, como por exemplo a falta de tempo, então a recusa deve ser tratada como leve. Ao contrário do que acontece com as recusas fortes, nas recusas leves é aconselhada uma nova interação, que deve ser cuidadosamente planeada no sentido de obter a participação.

Contudo, mesmo que o entrevistador consiga obter um contacto bem-sucedido e alcançar a participação dos membros da amostra, a verdade é que também podem surgir problemas durante a colocação das questões. De facto, quando um membro da amostra aceita participar e a entrevista é iniciada, surge pela primeira vez a possibilidade de nos depararmos com a não resposta por item. Para Tourangeau e Yan (2007), em alguns estudos, esta taxa pode oscilar entre os 20% e os 40% em questões relacionadas com aspetos financeiros e rendimentos. Os autores dão um exemplo mais específico, recorrendo ao *National Family Growth, Cycle 6 Female Questionnaire*. Neste questionário, verificou-se que as taxas de não resposta por item mais baixas são relativas a questões sociodemográficas e as mais altas são referentes aos rendimentos. Ao mesmo tempo, pode também ocorrer um retrocesso na cooperação, pois uma determinada pergunta pode levar as pessoas a repensarem a sua decisão de cooperar. Na maioria das vezes,

tal como referem Tourangeau e Yan, estas complicações advêm de uma única fonte: as questões sensíveis. Segundo estes autores, existem três aspetos que podem conferir um considerável grau de sensibilidade a uma questão. São eles a intrusão, a ameaça de divulgação e a desejabilidade social.

Quando é colocada uma questão a um respondente acerca de um tópico tabu, isto é, sobre um assunto encarado como inapropriado para se ter em conversas do dia-a-dia, então essa questão vai ser classificada como intrusiva, isto é, como uma invasão da privacidade das pessoas. Tourangeau e Yan encaixam as questões relativas aos rendimentos e à religião nesta categoria.

Os respondentes podem também sentir-se ameaçados pelo perigo da divulgação de informações pessoais, pois é provável que uma questão sensível desperte o receio de possíveis consequências, caso terceiros fiquem com conhecimento das respostas fornecidas (Tourangeau & Yan, 2007).

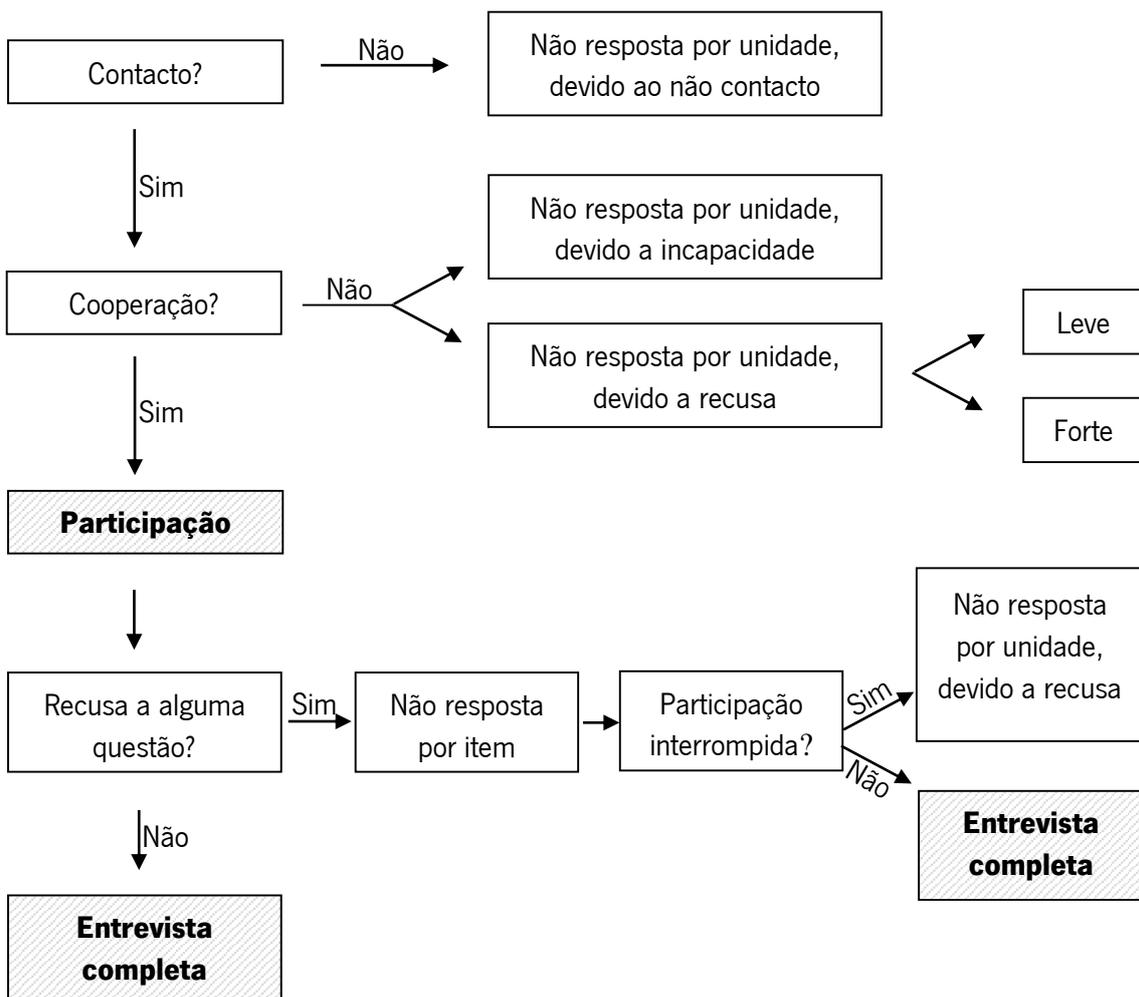
Este medo da quebra de confidencialidade está bastante presente no terceiro aspeto, designado por desejabilidade social. Por outras palavras, em todas as sociedades existem normas, isto é, regras relativas a comportamentos que refletem os valores de uma determinada cultura. Normalmente, essas normas são sempre apoiadas por sanções, positivas ou negativas⁶, que podem ocorrer formalmente ou informalmente. Por exemplo, as sanções negativas podem ser informais no caso da desaprovação social e formais no caso da aplicação de uma pena de prisão (Giddens, 2013). Assim, quando a resposta a uma determinada questão não é desejável socialmente, isto é, quando implica admitir que houve um desvio das normas, pode surgir o receio da quebra de confidencialidade e, conseqüentemente, o medo da aplicação de possíveis sanções. Perante este cenário, existe a possibilidade de as pessoas darem respostas socialmente aceitáveis, ao invés da verdade. De modo a ilustrar esta questão, Tourangeau e Yan (2007) dão o exemplo do voto em eleições presidenciais. Nos países onde o voto é um dever cívico, admitir que não se procedeu a essa prática é algo indesejável socialmente, pois representa um desvio das normas sociais. Desta forma, uma pessoa que não votou e que se depara com essa questão vai perspetivá-la como sensível, sobretudo devido à desaprovação social que pode advir da sua resposta. Portanto, as questões sensíveis podem ter repercussões negativas na taxa de não resposta por item, na taxa de não resposta por unidade e ao nível do rigor dos dados, tal como frisam

⁶ As sanções positivas são recompensas dadas aos indivíduos que atuam em conformidade com as normas, ao passo que as sanções negativas são punições aplicadas sempre que se verifique algum desvio da norma.

Tourangeau e Yan (2007: 862): “As questões sensíveis são suspeitas de causar problemas em três frentes, baixando as taxas de resposta por unidade e por item e reduzindo a precisão dos dados”⁷.

Na Figura 1 apresenta-se uma sistematização de todas as características gerais da não resposta, para que, posteriormente, seja possível proceder à sua análise no contexto mais específico dos estudos em painel.

Figura 1 – Características gerais da resposta/ não resposta.



Fonte: Elaboração própria.

Relativamente à não resposta por unidade nos estudos em painel, verificam-se apenas alguns traços adicionais, para além daqueles expostos até ao momento.

⁷ “Sensitive questions are suspected of causing problems on all three fronts, lowering overall and item response rates and reducing accuracy as well”.

De facto, neste tipo de investigações, existe sempre uma fase inicial, que corresponde à primeira vaga, e uma segunda fase, que é constituída por todas as vagas subsequentes à primeira. Ora, a não resposta por unidade que ocorre na primeira vaga designa-se por não resposta por unidade inicial (Fumagalli, Laurie & Lynn, 2013). A partir da primeira vaga, utiliza-se o termo atrito para caracterizar a não participação ao longo do tempo. Para compreender melhor este conceito, recorre-se à definição proposta por Lynn (2009). Assim, para este autor, o atrito é um processo extremamente monótono que se caracteriza pela perda continua de respondentes, vaga após vaga. Na sua explicação, Lynn fala em monotonia, pois o atrito apenas se refere às pessoas que deixam de participar de forma definitiva a partir de uma determinada vaga. Porém, sabe-se que na prática os processos de contacto e cooperação podem ser extremamente dinâmicos, no sentido em que um individuo que não abriu a porta ou que optou por não participar numa vaga, pode fazê-lo em outra e vice-versa (Sikkel & Hoogendoorn, 2008 *referido por* Sabenroth, 2013). Deste modo, determinar o atrito de um estudo em painel torna-se um processo extremamente complexo, pois é apenas no final da última vaga que se sabe ao certo quais foram os respondentes que abandonaram definitivamente os estudos e aqueles que desistiram temporariamente. Por este motivo, muitas investigações sobre projetos em painel focam-se na não resposta por unidade numa determinada vaga, e não no atrito.

Note-se que com isto não se quer dizer que o atrito não é importante nos estudos em painel. Muito pelo contrário, a perda definitiva dos membros da amostra existe e é uma das maiores preocupações neste tipo de estudos. Assim, apenas se pretende alertar para o facto de que nos estudos em painel a não resposta por unidade pode ser tanto monótona como dinâmica, característica que a distingue claramente dos estudos transversais e que torna o cálculo do atrito especialmente difícil.

A perda definitiva de respondentes é um assunto que está também presente nos trabalhos de Goudy (1985), se bem que, para o próprio, existem dois tipos de atrito que se verificam sobretudo nos estudos em painel sobre idosos. Tal como mencionado pelo autor, o atrito natural ocorre quando a perda dos respondentes é motivada por razões que não estão sob o controlo do investigador, tais como a morte dos respondentes ou a deslocação permanente dos individuos para fora das fronteiras geográficas da investigação. Contrariamente, o atrito não natural é aquele que está mais propenso ao controlo do investigador, mesmo que seja de forma limitada. Os não contactos e as recusas encontram-se nesta categoria. Apesar de Goudy reconhecer a existência destes dois tipos de atrito, não deixa de salientar que o atrito natural não representa perigo para

a quantidade nem para a qualidade dos dados de um estudo. de Heer (1999) vai ao encontro do pensamento de Goudy (1985), na medida em que, através da sua investigação sobre a não participação em diferentes países, concluiu que “no geral, a não resposta é o resultado de dois mecanismos, o não contacto e as recusas” (de Heer, 1999: 139)^s.

Mais especificamente, de Heer analisou as tendências da não resposta por unidade relativas ao estudo *Labour Force Survey*, em 16 países. Os resultados revelaram que as recusas têm aumentado na Finlândia, Hungria, Polónia, Eslovénia, Suécia, Reino Unido e Estados Unidos da América. Para além disso, apesar de países como a Finlândia, Suécia, Polónia e Hungria alcançarem taxas de resposta razoáveis, o que se verifica é que as taxas de não resposta por unidade devido ao não contacto e às recusas têm aumentado de forma impressionante. A Holanda encontra-se numa posição bastante mais preocupante, uma vez que a sua dificuldade em obter taxas de resposta acima dos 60% é acompanhada por taxas de recusa acima da média (25%). Um outro estudo levado a cabo por Burton, Laurie e Lynn (2006) revelou que no *British Household Survey* cerca de 75% dos respondentes da vaga 4 tinham respondido a todas as vagas anteriores. Na vaga 13, esta percentagem diminuiu para os 52,7%, sendo que as recusas são apontadas como o principal motivo para esta queda.

As questões sensíveis também levantam inúmeras preocupações nos estudos em que é necessário recolher dados junto dos mesmos indivíduos. Para além do decréscimo da qualidade dos dados e do aumento da taxa de não resposta por item, os membros da amostra podem escolher não cooperar nas vagas seguintes, pois já têm o conhecimento do tipo de questões que lhes serão colocadas. Isto significa que, durante a realização da entrevista, determinadas perguntas podem fomentar o atrito.

Deste modo, a taxa de não resposta provoca uma considerável apreensão nos investigadores, especialmente nos casos dos estudos em painel. Por um lado, o seguimento dos mesmos respondentes ao longo do tempo possibilita o alcance de resultados extremamente interessantes, na medida em que se podem analisar, por exemplo, associações entre expectativas e resultados, identificar e compreender mudanças e padrões e estabelecer relações causais (Lynn, 2009). Mas, pelo outro lado, todas estas vantagens podem ser anuladas por uma elevada taxa de não resposta, uma vez que só se pode verificar a existência de relações causais, padrões e mudanças se os mesmos respondentes forem observados ao longo de todas as vagas. Nesta

^s “... overall, nonresponse is the result of two mechanisms, noncontact and refusal”.

lógica, a não resposta não só diminui o número de observações longitudinais, como também pode ser a origem de estimativas enviesadas. Isto porque alguns grupos de respondentes estão mais propensos a abandonar os estudos e a não responder a determinadas questões do que outros, aspetos que representam um verdadeiro perigo para a qualidade e sucesso dos estudos em painel.

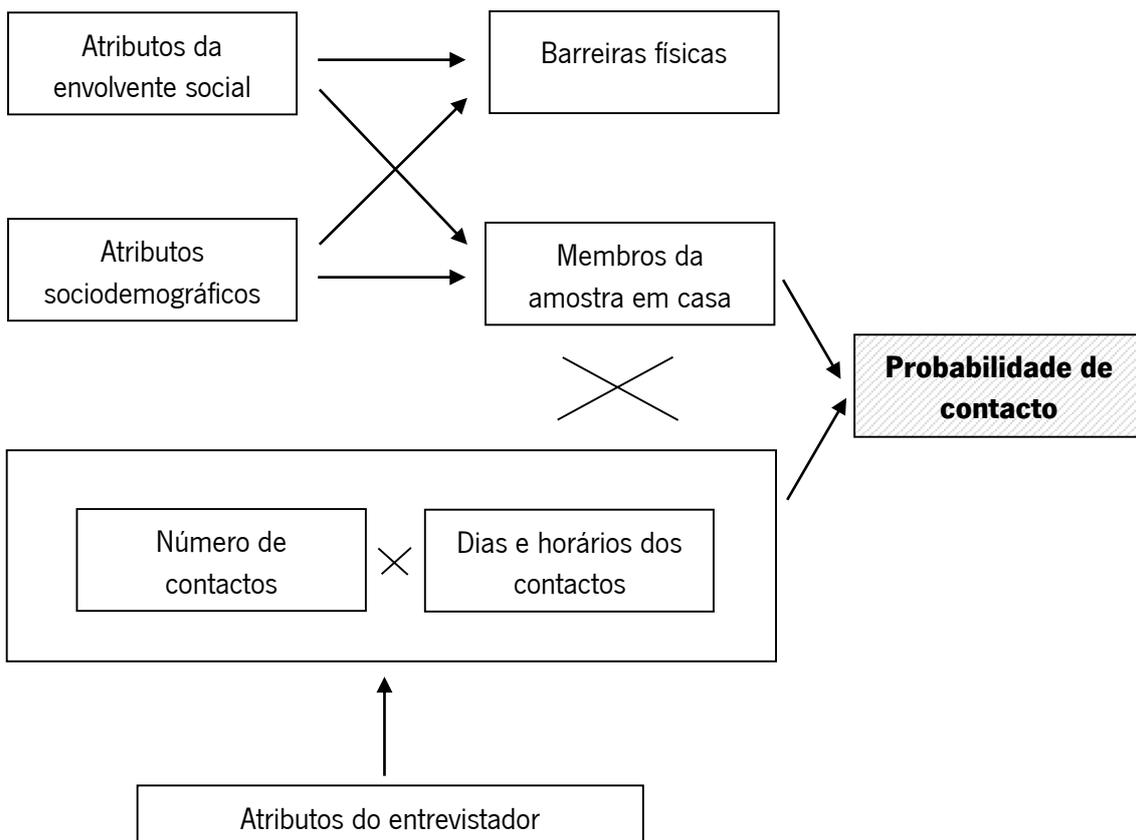
Assim, torna-se essencial realizar esforços no sentido de diminuir a não resposta, e, para tal, o primeiro e mais importante passo é pensar e compreender as influências que estão por trás do processo de contacto e cooperação.

1.3. Contacto. Que influências?

Tal como já foi referido no ponto anterior, para que um indivíduo aceite ou recuse participar num estudo, este tem que ser confrontado com essa proposta, o que implica a existência de algum contacto entre o entrevistador e os membros da amostra. Portanto, o contacto é uma fase fundamental, uma vez que a sua ausência afasta automaticamente a possibilidade de cooperação. Contudo, estabelecer uma interação com os potenciais respondentes pode ser uma verdadeira jornada repleta de obstáculos.

Reconhecendo tanto a importância como as dificuldades subjacentes ao contacto, Groves e Couper (1998) construíram um modelo (Figura 2) onde apresentam este processo de forma detalhada, bem como as diversas influências às quais este se encontra sujeito.

Figura 2- Modelo conceitual do contacto.



Fonte: Reproduzido de Groves e Couper (1998).

De acordo com Groves e Couper (1998), a probabilidade de contacto é definida pela combinação de dois fatores principais: o número, dias e horário das tentativas de interação e a possibilidade de encontrar os membros da amostra em casa. Contudo, estes dois elementos estão sujeitos a diversas influências que podem dificultar ou facilitar essa probabilidade. Mais concretamente, encontrar as pessoas em casa vai depender das características sociodemográficas dos membros da amostra e da sua envolvente social. Já o número, dias e horários das visitas vão ser fruto das escolhas do entrevistador.

De facto, a envolvente social é um elemento que afeta não só a existência de barreiras físicas, como também o estilo de vida das pessoas. Por exemplo, de acordo com Groves e Couper, as pessoas cujo trabalho fica afastado do local onde moram, passam mais tempo a viajar de casa para o trabalho e do trabalho para casa, permanecendo assim menos horas na sua habitação. As pessoas podem também preferir passar os seus tempos livres fora da sua residência, o que complica o contacto. Para além disso, a criminalidade origina a perceção de insegurança na população, o que leva a que frequentemente se recorra a barreiras físicas com o objetivo de afastar desconhecidos, tais como portões trancados que rodeiam os edifícios, porteiros ou seguranças, sinais a avisar que eventuais invasores serão processados e cães a guardar as moradias. Ora, o que acontece é que algumas destas medidas impedem ou dificultam a comunicação, pois umas impossibilitam que o potencial respondente saiba que um entrevistador o está a tentar contactar e outros negam ao entrevistador a oportunidade de se aproximar e de perceber se as pessoas estão ou não em casa, no momento do contacto.

Adicionalmente, Groves e Couper salientam alguns atributos sociodemográficos que têm impacto na probabilidade de encontrar os potenciais respondentes em casa. O primeiro atributo mencionado consiste no número de pessoas a viver na mesma residência. Explicando melhor, os autores encontraram evidências de que quanto maior for o número de pessoas presentes numa habitação, maior é a probabilidade de, mais tarde ou mais cedo, se estabelecer contacto com os membros da amostra. Estes resultados trazem sérias preocupações, sobretudo para os estudos cujos respondentes são a população mais velha. Isto porque, se por um lado há uma certa tendência para encontrar mais facilmente em casa pessoas que estão reformadas, pelo outro lado, segundo Victor, Scambler, Bond e Bowling (2000), existem cada vez mais pessoas idosas a viverem sozinhas. Para além disso, os autores destacam que as pessoas que vivem sozinhas podem também estar mais propensas à criação de barreiras físicas. Outros atributos sociodemográficos favoráveis ao contacto são, por exemplo, a existência de pessoas a cuidar de

crianças ou de pessoas desempregadas, pois é provável que estes indivíduos permaneçam mais horas em casa.

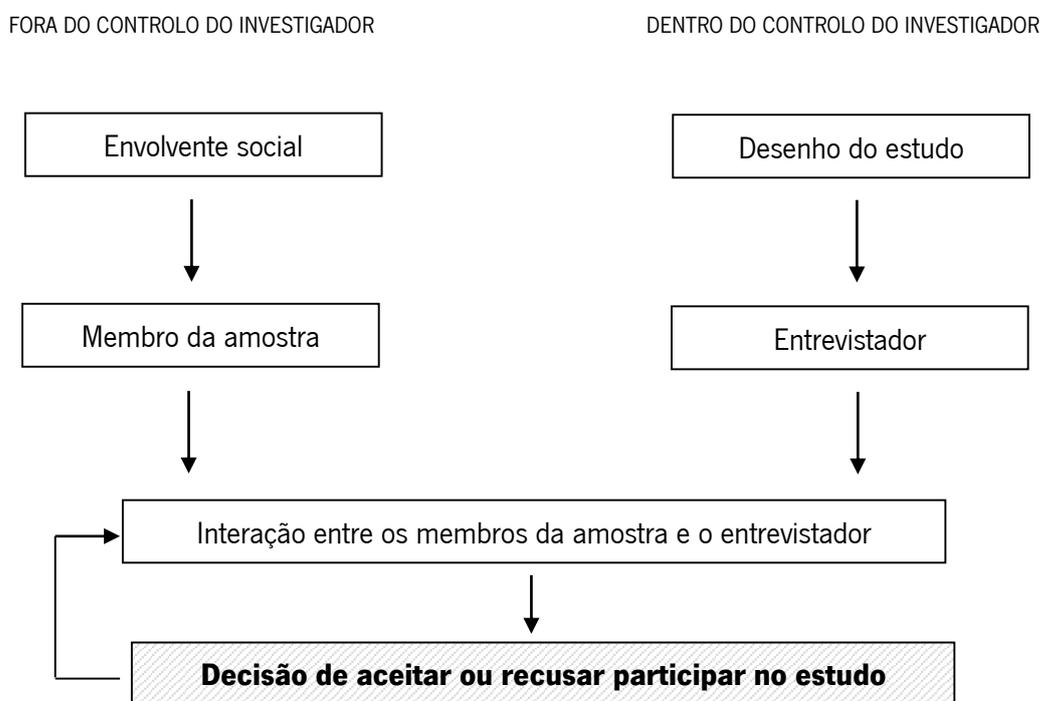
Por último, Groves e Couper (1998) apontam os entrevistadores como elementos de extrema importância no sucesso ou insucesso dos contactos, pois são eles que, na presença de sinais da envolvente social e dos atributos sociodemográficos, procedem à sua interpretação e escolhem os dias, horários e o número de visitas que consideram mais adequados. A influência dos entrevistadores no contacto será abordada de forma mais pormenorizada no capítulo 2.

Antes de avançar para o assunto seguinte, é importante referir um aspeto que, apesar de não ter sido mencionado pelos autores, não deixa de ser relevante. Um entrevistador pode visitar uma pessoa que se encontra em casa e que tem o conhecimento de que alguém está a tentar estabelecer contacto e, ainda assim, a interação pode não ocorrer, pois o indivíduo em questão opta por não abrir a porta. É possível que esta decisão ocorra, por exemplo, porque o membro da amostra tem receio da pessoa que está do outro lado ou até mesmo porque sabe ou desconfia que se trata do entrevistador e, por não querer participar, escolhe não permitir o contacto.

1.4. Cooperação. Que influências?

Caso o contacto seja bem-sucedido, chega então o momento de os membros da amostra tomarem a decisão de participarem ou não no estudo. Mas, afinal, porque é que umas pessoas aceitam cooperar e outras não? Quais são os fatores que influenciam esta decisão? Para tentar responder a este tipo de questões, Groves e Couper (1998) construíram outro modelo, desta vez para a cooperação, apresentado na Figura 3.

Figura 3 - Modelo conceitual para a cooperação em estudos.



Fonte: Reproduzido de Groves e Couper (1998).

O primeiro aspeto destacado pelos autores, é a distinção entre influências que estão fora do controlo dos investigadores e influências que estão sob o seu domínio. Neste sentido, antes de avançar, é importante explicar o que os autores entendem por “fora do controlo” e por “dentro do controlo”.

Alguns elementos são o resultado direto das escolhas de quem desenvolve a gestão dos estudos e, por essa razão, Groves e Couper consideram-nos como estando sob o controlo dos investigadores. Contudo, há certas influências que não são fruto da intervenção direta dos investigadores, estando por isso fora do seu controlo. No entanto, apesar de não resultarem das escolhas de quem desenha uma investigação, estas influências não devem ser ignoradas, até porque, como veremos, são fundamentais para a decisão de cooperar ou não num estudo. Para além disso, as influências que estão sob o controlo do investigador conseguem atuar sobre as influências que estão fora do seu controlo, de modo a que, dessa ação, provenham resultados favoráveis à cooperação. Portanto, a classificação “fora do controlo” advém simplesmente do facto de certas influências não serem originadas pelas escolhas do investigador, sendo que, ainda assim, é possível atuar sobre elas. Mais especificamente, Groves e Couper consideram que a envolvente social e as características dos membros da amostra⁹ existem independentemente das escolhas do investigador e, por isso, estão fora do seu controlo direto. Já a definição das características de um estudo e a escolha dos entrevistadores, são fatores que estão sob o controlo dos investigadores, pois resultam em grande parte das suas opções.

Todas estas influências têm um impacto conjunto na interação entre os membros da amostra e o entrevistador e, por sua vez, na decisão dos primeiros aceitarem ou recusarem cooperar num estudo. De seguida, apresentam-se cada uma destas influências de forma mais detalhada.

⁹ Groves e Couper (1998) entendem que as “características dos membros da amostra” são as estratégias cognitivas por eles utilizadas, a fim de tomarem a decisão de participarem ou não num estudo.

1.4.1. Influências fora do controlo dos investigadores

A interação entre os investigadores/entrevistadores e os membros da amostra não acontece no vazio, mas sim na sociedade e, por esta razão, a decisão dos potenciais respondentes relativamente à sua participação está também sujeita à influência da envolvente social. Por exemplo, numa sociedade onde seja frequentemente solicitada a cooperação em inquéritos, é provável que as pessoas ofereçam uma maior resistência ao pedido, tal como já foi explicado anteriormente. Para além disso, algumas investigações mostram que a não resposta é mais frequente em áreas urbanas do que em zonas rurais (Brehm, 1993; House & Wolf, 1978). Esta disparidade tem sido atribuída a alguns traços diferenciadores do meio urbano e rural. Assim, quando comparadas com as zonas rurais, as cidades são caracterizadas por menos comportamentos de ajuda, um menor envolvimento na comunidade e uma taxa superior de criminalidade, elementos que incentivam a não resposta por unidade (Goor, Jansma & Veenstra, 2005; House & Wolf, 1978).

Seguindo agora para uma análise da influência das características dos potenciais respondentes, é importante começar por mencionar que os pedidos de cooperação em estudos incluem, em maior ou menor grau, alguma tentativa de persuasão, uma vez que se pretende convencer os membros da amostra a responder a um conjunto de questões. Ora, a informação veiculada durante a persuasão pode ser processada, segundo Petty e Cacioppo (1986), na rota central ou periférica dos indivíduos. Para os autores, na rota central, a persuasão resulta de processos de decisão extremamente racionais, sendo que, neste caso, as pessoas consideram cuidadosamente as informações que lhes são apresentadas, bem como as vantagens e as desvantagens das suas opções. Pelo contrário, na rota periférica, a persuasão vai ser resultado de processamentos mais rápidos e superficiais, que se devem muitas vezes a algum traço do contexto persuasivo que, por si só, é suficiente para instigar uma decisão, não havendo a necessidade de recorrer aos processos mais racionais da rota central.

Groves, Cialdini e Couper (1992) corroboram a perspetiva de Petty e Cacioppo (1986), referindo que, quando a informação é processada na rota central, os membros da amostra guiam-se por estratégias de tomada de decisão sistemáticas, isto é, consideram cuidadosamente todos os prós e contras da sua potencial cooperação. Quando a informação é processada na rota periférica, a tomada de decisão é guiada por estratégias heurísticas, o que significa que os indivíduos não pensam na possibilidade de participação de forma diligente. Para além disso,

Groves et al. (1992) acrescentam ainda que o processo sistemático ocorre com mais frequência quando as pessoas têm interesse, tempo, energia e capacidade cognitiva para analisar a proposta do entrevistador. Se os indivíduos estão sem tempo, atarefados, distraídos, desinteressados ou cansados, é mais provável que a decisão seja tomada através do processo heurístico.

De acordo com os autores, as pessoas que usam as estratégias de decisão heurísticas podem participar tendo em conta 6 princípios: reciprocidade (cede-se ao pedido do entrevistador como forma de retribuir um presente ou favor fornecido por esse entrevistador ou pela organização que ele representa); consistência (se durante a tentativa de persuasão os indivíduos falaram aos entrevistadores das suas atitudes, crenças ou ideais e se estas forem ao encontro do que é defendido no estudo em questão, então, existe uma maior probabilidade de os potenciais respondentes aceitarem participar, de modo a parecerem consistentes); validação social (as pessoas cooperam mais facilmente se acreditarem que outras pessoas semelhantes a si também o fazem); autoridade (ocorre quando se cede ao pedido de participação simplesmente porque o autor desse pedido é percebido como uma autoridade legítima); escassez (as pessoas vêm a participação como uma oportunidade rara e, por isso, concordam em responder às questões); simpatia (os potenciais respondentes cooperam porque simpatizam ou porque se identificam com o entrevistador).

No que diz respeito às estratégias sistemáticas, os motivos que levam os membros da amostra a participar são essencialmente racionais e podem ser explicados pela teoria das expectativas de Vroom (1964). Segundo o autor, os comportamentos que as pessoas adotam são fruto de escolhas conscientes. Neste sentido, se um indivíduo tiver a certeza que da realização de um determinado esforço irá resultar uma recompensa que tem valor para si, então a sua motivação para realizar essa ação vai ser elevada. Dillman (1991) vai ao encontro da perspectiva de Vroom (1964), pois considera que um indivíduo apenas participa numa entrevista quando tem a confiança que dessa ação vão resultar recompensas (materiais ou imateriais) que excedem os custos da sua participação. Ora, através desta explicação é notório que o princípio da reciprocidade está presente nestas teorias. No entanto, as diferenças entre as estratégias heurísticas e sistemáticas, no que diz respeito à reciprocidade, assentam no facto de que na primeira a participação apenas é concedida como forma de retribuição, não sendo aplicadas grandes quantidades de tempo e esforço cognitivo na tomada de decisão. Pelo contrário, na segunda, há uma cuidadosa comparação entre o que se vai dar e o que se vai receber, sendo que a participação apenas ocorre se houver a certeza de que dessa ação irá resultar uma recompensa valiosa.

Uma outra teoria que se encaixa nas estratégias sistemáticas é a teoria da saliência do tema. Na perspetiva de Groves e Couper (1998), quando um estudo se baseia num assunto de grande importância que pode trazer vantagens para os membros da amostra, estes podem estar mais propensos a cooperar com o objetivo de, através do estudo, instigarem alguma mudança na sociedade, que lhes traga benefícios para as suas vidas pessoais e para as vidas de quem lhes são próximos.

Nesta ótica, é fundamental mencionar também a teoria do isolamento social. Segundo Voorpostel (2010), os indivíduos podem ser caracterizados como mais integrados na sociedade ou mais socialmente isolados, no sentido em que o último grupo não se envolve em diversas atividades sociais (como por exemplo o trabalho ou o cumprimento de deveres cívicos), apresentando também baixos níveis de confiança nos outros. Deste modo, ao analisar o atrito do estudo *Swiss Household Panel*, o autor concluiu que os indivíduos isolados socialmente estão mais propensos a recusarem cooperar. Groves e Couper (1998) partilham a mesma perspetiva, aplicando esta teoria aos processos de decisão heurísticos e à teoria das trocas sociais. Para os autores, a norma da reciprocidade presente nestes dois processos não se aplica aos indivíduos socialmente isolados, pois estes estão menos propensos a sentir quer a necessidade de retribuição, quer a confiança subjacente às trocas sociais. Os autores relacionam também a teoria do isolamento social com a teoria da saliência do tema, ao afirmarem que os indivíduos isolados encaram o pedido de participação com indiferença e desconfiança, pois não acreditam que da sua participação resultem benefícios pessoais.

Apesar de na literatura se considerar que a decisão de cooperar ou não num estudo se pode processar através de mecanismos sistemáticos ou heurísticos, Groves et al. (1992) alertam para o facto de que essa decisão está mais sujeita a estratégias heurísticas. Como na maior parte dos casos, os indivíduos não têm propriamente um interesse pessoal que os motive a participar, é improvável que dediquem grande parte do seu tempo ou energia a considerarem se o devem ou não fazer.

Portanto, a envolvente social e as estratégias de decisão dos membros da amostra são influências que têm impacto na cooperação dos indivíduos. Contudo, e tal como já foi referido, apesar de estarem fora do controlo do investigador, é possível geri-las de modo a obter o máximo de benefícios possíveis para uma investigação. E isto é possível através das influências que estão dentro do controlo dos investigadores.

1.4.2. Influências dentro do controlo dos investigadores: a importância da GRH

O sucesso é um fator determinante para a sobrevivência de qualquer organização. De acordo com Sims (2002), o alcance desse êxito não está associado à valorização de fatores materiais, mas sim ao reconhecimento do importante papel que as pessoas desempenham na concretização dos objetivos de uma empresa. Por esta razão, o autor considera que “o sucesso das organizações do presente e do futuro resulta cada vez mais de uma Gestão de Recursos Humanos eficaz” (Sims, 2002: 2)¹⁰. Cunha et al. (2012) corroboram a perspetiva de Sims (2002), acrescentando que uma Gestão de Recursos Humanos eficaz é estratégica, ou seja, contribui para a estratégia das empresas, auxilia a sua implementação e fortalece-a. Uma boa gestão de pessoas é, portanto, um elemento fundamental para o alcance dos objetivos organizacionais. Ao seguir esta linha de pensamento, é possível chegar à conclusão de que a Gestão de Recursos Humanos desempenha um papel absolutamente indispensável nos estudos em painel, sendo que a sua importância se destaca sobretudo nas influências que estão dentro do controlo dos investigadores. Para melhor compreendermos esta perspetiva é, em primeiro lugar, essencial começar por esclarecer que influências estão, afinal, dentro do controlo dos responsáveis por uma determinada investigação. De acordo com Groves e Couper (1998), e tal como tivemos a oportunidade de observar na Figura 3, os investigadores têm a capacidade de atuar num estudo através de duas formas principais: do desenho do estudo e dos entrevistadores.

O desenho de um estudo é constituído, por exemplo, pela escolha do tema, método de amostragem e modo de administração (Sala, Uhrig & Lynn, 2011), bem como pela definição de estratégias que incentivem a cooperação dos membros da amostra (Felderer, Müller, Kreuter & Winter, 2017; Hill & Willis, 2001; Morgan, Rapee & Bayer, 2017). De facto, os esforços levados a cabo pelos investigadores de modo a obterem o maior número de dados com qualidade possível, constituem uma gestão mais central dos membros da amostra. Esta gestão pode ainda dividir-se em duas camadas: a gestão central direta e a gestão central indireta. A gestão central direta diz respeito às ações que atuam diretamente sobre os respondentes, tais como o envio de incentivos monetários ou cartas de motivação. Pelo contrário, da gestão central indireta fazem parte todas as medidas que não implicam um contacto tão próximo com os respondentes, mas sim ações que recaem sobre o entrevistador e que vão influenciar, ainda que indiretamente, a colaboração dos membros da amostra. Enquadram-se nesta categoria, por exemplo, o recrutamento e seleção dos

¹⁰ “Success for the organizations of today and tomorrow is being increasingly seen as dependent on effective HRM”.

entrevistadores, bem como a sua formação e motivação. De facto, reconhecendo a importância dos entrevistadores, os investigadores têm de seleccionar os colaboradores com perfil mais adequado aos membros da amostra, dotá-los de ferramentas para que estes possam realizar o seu trabalho da melhor forma possível e motivá-los ao longo do percurso do trabalho de campo. Ao longo desta dissertação, apenas será analisada a gestão central indireta, uma vez que é aqui que a GRH tem maior poder.

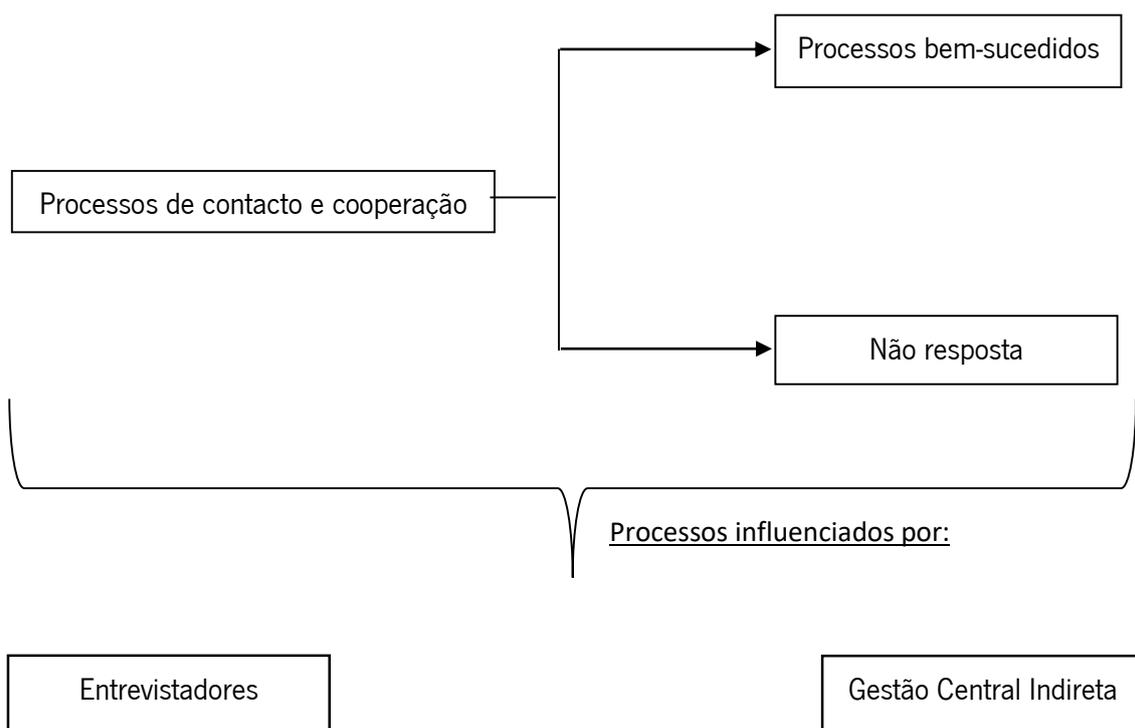
Considera-se que os entrevistadores também são influências que estão ao alcance do controlo dos investigadores, uma vez que os últimos são os responsáveis pelo recrutamento e seleção dos primeiros, tendo igualmente a capacidade de os formar e motivar da forma que for mais conveniente para o seu projeto, tal como já foi referido anteriormente. No entanto, este controlo não é total, uma vez que os entrevistadores desenvolvem a sua própria gestão dos participantes, influenciando de forma considerável os mecanismos de contacto e cooperação. Mais concretamente, essa influência pode advir das características sociodemográficas dos entrevistadores (Blohm, Hox & Koch, 2006; Durrant, Groves, Staetsky & Steele, 2010; Lemay & Durand, 2002; Lievesley, 1986; Loosveldt & Beullens, 2013), das suas competências técnicas, intrapessoais e interpessoais (Durrant et al., 2010; Lemay & Durand, 2002; Loosveldt & Beullens, 2013), e das estratégias que optam por utilizar (Garbarski, Schaeffer & Dykema, 2016; Lemay & Durand, 2002; Pezalla, Pettigrew & Miller-Day, 2012). Estamos, portanto, perante um outro tipo de gestão dos participantes, desenvolvida pelos entrevistadores, que será abordada no capítulo 2.

Deste modo, é possível concluir que, nos estudos em painel, a Gestão de Recursos Humanos desempenha um papel imprescindível, dado que a forma como as pessoas são geridas pode ditar o êxito ou a decadência deste tipo de projetos. Os investigadores e os entrevistadores têm então a capacidade de atuar ao nível do contacto e da cooperação, recorrendo a estratégias que podem contribuir para uma boa ou insuficiente taxa de resposta por unidade e para a obtenção de respostas a questões sensíveis. Como vários autores alertam para o aumento do número de pessoas indisponíveis para participar, torna-se essencial que essas estratégias adotadas pela gestão central e pelos entrevistadores sejam cada vez mais focadas para o alcance do sucesso, ou seja, para a contínua qualidade dos estudos em painel. A forma como um grupo e o outro podem desenvolver a gestão dos membros da amostra, de modo a atingir o sucesso, serão os tópicos abordados nos capítulos seguintes.

1.5. Esquema síntese

De seguida, apresentam-se alguns aspetos-chave que foram abordados ao longo deste capítulo e que são essenciais para a compreensão dos pontos que se seguem. No fundo, para além da compreensão das particularidades e desafios que os estudos em painel acarretam, é também fundamental entender os processos de contacto e cooperação. Se por um lado estes processos podem ocorrer com êxito, pelo outro lado existe a possibilidade de surgirem as não respostas. Ora, os entrevistadores e a Gestão Central Indireta são os dois elementos que têm a capacidade de determinar o sucesso ou o insucesso destes processos.

Figura 4 – Esquema síntese do capítulo 1.



Fonte: Elaboração própria.

Capítulo 2

A GRH desenvolvida pelos entrevistadores

“For both panel and cross-sectional studies, the motivation of sample members to participate, to work to provide accurate and honest answers, and to consent to providing sensitive information is critical to data quality, and interviewers play a key role in obtaining respondents’ cooperation in fulfilling these requirements”.

(Garbarski et al., 2016: 3)

2.1. Introdução

Os entrevistadores desempenham um papel crucial durante todo o processo de recolha de dados, na medida em que são eles os responsáveis por obter o contacto e a cooperação dos membros da amostra, bem como respostas a uma série de questões que podem conter um considerável grau de sensibilidade. Um fator que se verifica claramente é que os entrevistadores se diferenciam no sucesso obtido em cada um destes processos, o que suscita as mais variadas pesquisas, cujo objetivo assenta na compreensão deste fenómeno. Em grande parte destas investigações, uma questão que se coloca é se os não contactos e as recusas são realmente provenientes das características e da ação dos entrevistadores ou se são resultantes das diferenças entre as localidades onde os potenciais respondentes residem. Confrontados com esta questão, Campanelli e O'Muircheartaigh (1999) chegaram à mesma conclusão que a maioria dos autores alcança quando se depara com esta dúvida: mesmo quando se controlam os efeitos da área, os efeitos do entrevistador permanecem fortes.

Embora a literatura seja clara e unânime ao considerar que os entrevistadores têm impacto ao nível das taxas de resposta por unidade, por item e ainda na existência de erros de medição, o mesmo não acontece na identificação das características que poderão estar na origem dessas influências. Neste sentido, constata-se uma intensa discussão que envolve essencialmente três traços dos entrevistadores que serão explorados ao longo deste capítulo, nomeadamente as características sociodemográficas, as competências técnicas, interpessoais e intrapessoais e as estratégias utilizadas nas tentativas de contacto, persuasão e durante a realização da entrevista.

Antes de avançar para a análise de cada uma destas características, é apenas importante referir que se optou por abordar, neste capítulo, um outro aspeto de extrema importância, designadamente as representações sociais. É precisamente neste ponto que a influência do género é analisada, com o intuito de se alcançar um entendimento mais completo acerca da razão pela qual o género dos entrevistadores é apontado por muitos investigadores, como um facilitador ou uma barreira à participação.

3.2. Quando uma imagem vale mais do que mil palavras

Em 1990, Fowler e Mangione compararam as taxas de resposta por unidade de entrevistadores do sexo feminino e masculino. Os resultados deste estudo revelaram que esta taxa atinge percentagens bastante mais elevadas quando é uma mulher a interagir com os membros da amostra. Assim, os autores recorreram aos discursos dos entrevistados, com o intuito de compreenderem a razão pela qual as entrevistadoras alcançam mais sucesso. A explicação providenciada assentou sobretudo no facto de as mulheres serem percebidas como mais amáveis e de confiança do que os homens, sendo por isso considerado mais seguro abrir a porta e deixar uma mulher desconhecida entrar dentro de casa. Alguns anos mais tarde, Morton-Williams (1993) desenvolveu um estudo semelhante, que lhe permitiu concluir que os homens obtêm um número superior de não respostas derivadas de não contactos e recusas. Neste sentido, o género pode constituir uma barreira que surge antes e durante a comunicação verbal, gerando nos membros da amostra um sentimento de desconfiança e receio que se intensifica na presença de um entrevistador do sexo masculino.

Contudo, o género não é a única característica visível que pode funcionar como um obstáculo. De acordo com Hansen (2006), a aparência dos entrevistadores constitui um determinante de peso durante os processos de contacto e cooperação. Embora não existam muitas investigações que incidam sobre a influencia da aparência nas taxas de resposta por unidade, a verdade é que os autores que se dedicam ao tema aconselham a que os entrevistadores prestem atenção ao vestuário que escolhem para desempenhar o seu trabalho. Mais especificamente, para Bethlehem et al. (2011), uma aparência descuidada ou, pelo contrário, demasiado formal, pode dar origem a desconfianças e receios, dificultando a realização das entrevistas. Este cuidado deve ser redobrado nas zonas caracterizadas por altas taxas de criminalidade, uma vez que o receio causado por desconhecidos tem mais impacto nas pessoas que residem nestes locais. Deste modo, Bethlehem et al. aconselham a que os entrevistadores adequem o seu vestuário à envolvente social onde se encontram, sem que, no entanto, caiam em exageros.

Para além disso, as próprias respostas que os membros da amostra fornecem podem ser influenciadas pela aparência dos entrevistadores. Por exemplo, Katz (1942) descobriu que a classe social à qual os entrevistadores aparentam pertencer, tem bastante impacto nas opiniões políticas e sociais reportadas pelos respondentes.

Estas reações por parte dos membros da amostra podem ser explicadas através das representações sociais, definidas como construções coletivamente partilhadas que têm repercussões significativas na comunicação que ocorre entre os indivíduos (Moscovici, 2000). Por outras palavras, as respostas que damos ao outro não são propriamente determinadas por aquela interação, mas sim pelas imagens que já estão interiorizadas e acumuladas sobre esse outro.

O problema é que muitas dessas representações são baseadas em estereótipos, ou seja, em generalizações inflexíveis acerca de um determinado grupo de pessoas, como é o caso dos homens e das mulheres (Giddens, 2013). Nesta situação, segundo Heilman (2012), há uma generalização da imagem da mulher como alguém que gosta de cuidar dos outros, amável e compreensiva, não sendo, portanto, considerada uma potencial ameaça. Já os homens são mais frequentemente associados à violência e ao crime. Da mesma forma, um determinado traço físico pode levar à categorização fixa e inflexível de um indivíduo, negando-lhe oportunidades fornecidas a outras pessoas que não são detentoras daquela característica. Note-se que com isto não se quer afirmar que estas imagens são totalmente falsas, até porque existem, por exemplo, mulheres e homens com os traços descritos acima. O que não convém é que se caia no erro da generalização e muito menos que se considere que existem características que são exclusivas de determinados grupos, dado o perigo de se gerarem situações de discriminação. Contudo, o que se verifica é precisamente uma generalização desmedida destas imagens estereotipadas, o que acarreta efeitos extremamente prejudiciais para as taxas de resposta dos estudos em painel.

Embora muitas investigações comprovem que, de facto, o género dos entrevistadores tem impacto nas taxas de resposta devido à existência de imagens estereotipadas, outros estudos demonstram que o género não exerce qualquer influência nos projetos em painel (Lemay & Durand, 2002). Neste sentido, verifica-se uma intensa discussão acerca das consequências que esta e outras características sociodemográficas podem ter nos processos de contacto e cooperação, tal como será explorado de seguida.

2.3. Características sociodemográficas

Para Korbmacher, Friedel, Wagner e Krieger (2015), os entrevistadores possuem características sociodemográficas distintas, que variam de país para país e dentro do mesmo país. Mas será que esses atributos têm algum impacto no desempenho destes profissionais?

Lievesley (1986) e Singer, Frankel e Glassman (1983) defendem que a idade dos entrevistadores tem consequências na taxa de resposta por unidade, sendo que os mais novos são aqueles que alcançam piores resultados. Esta característica sociodemográfica desempenha também um papel de destaque no estudo de Blohm et al. (2006), na medida em que os autores concluíram que, mesmo controlando a experiência, quanto maior é a idade do entrevistador, maior é a taxa de contacto. Contrariamente, Morton-Williams (1993) afirma que a idade não tem impacto na não resposta.

Durrant et al. (2010) pertencem ao grupo de investigadores que argumentam a favor da importância das características sociodemográficas, defendendo a chamada *theory of liking*. Mais concretamente, segundo esta teoria, as semelhanças entre o entrevistador e o entrevistado ao nível, por exemplo, do género, idade e educação, originam taxas de resposta por unidade mais elevadas. Vercruyssen, Wuyts e Loosveldt (2017) partilham a mesma perspetiva, acrescentando que a correspondência de características sociodemográficas também acarreta benefícios para a taxa de resposta por item, uma vez que as pessoas tendem a sentir-se mais à vontade para responder a questões sensíveis. Recordando o que já foi anteriormente abordado nesta investigação, é possível afirmar que a *theory of liking* se enquadra nas estratégias de decisão heurísticas, utilizadas pelos membros da amostra. Mais especificamente, as semelhanças a nível do género, idade e educação têm um impacto positivo na cooperação quando as pessoas fazem uso de processos heurísticos para decidir se vão ou não participar. Neste caso, quando esses processos são baseados no princípio da simpatia, o respondente identifica-se mais com o entrevistador devido a estas semelhanças sociodemográficas e, por esse motivo, existe uma maior probabilidade de ceder ao pedido de participação.

Em contrapartida, existem também investigações cujos resultados demonstram que a idade, o género e a educação não afetam a capacidade de um entrevistador contactar e convencer os indivíduos a participar numa entrevista (Lemay & Durand, 2002). No entanto, Lemay e Durand (2002) abrem uma exceção para a experiência. Assim, de acordo com os autores, os

entrevistadores com mais experiência não só apresentam elevadas taxas de contacto, como também de cooperação. Loosveldt e Beullens (2013) concordam com esta visão, na medida em que defendem igualmente que os entrevistadores mais experientes conseguem melhores resultados, pois para além de utilizarem estratégias distintas, dispõem de mais argumentos persuasivos. Para além disso, segundo O'Muircheartaigh e Campanelli (1998), a experiência de um entrevistador resulta também num aumento da qualidade dos dados, por exemplo, através da existência de uma menor taxa de não resposta por item, principalmente nas questões sensíveis. Porém, estes resultados não são unânimes entre todos os investigadores, existindo mesmo estudos, tais como o de Olson e Peytchev (2007), que evidenciam o impacto negativo que a experiência pode ter na qualidade dos dados.

Explicando melhor, Olson e Peytchev (2007) alertam para o facto de que, à medida que um entrevistador vai ganhando experiência, a duração das entrevistas tende a diminuir. Para os autores, este facto pode ser originado por dois motivos: ou porque os entrevistadores se vão sentindo mais à vontade com o questionário e aprendem a controlar melhor as entrevistas, verificando-se menos desvios desnecessários, ou porque aumentam a rapidez com que colocam as questões. Enquanto que a primeira opção não implica nenhum problema para a qualidade dos dados, a segunda pode constituir um obstáculo, pois impede que os respondentes pensem com cuidado sobre as respostas que fornecem.

Em alternativa, Durrant et al. (2010) não encontraram quaisquer evidências do efeito da experiência na cooperação, tendo procedido a uma interpretação desse resultado. Segundo os autores, a variável mais correta para medir as habilidades de um entrevistador não é o número de anos de trabalho, mas sim o salário, uma vez que este reflete a qualidade do trabalho dos entrevistadores. Assim, controlando o salário, os autores verificaram que os entrevistadores com mais de 9 anos de experiência obtêm mais recusas do que aqueles com menos anos. Uma grande lacuna desta interpretação é o facto de os autores não considerarem que nem sempre o salário está de acordo com as capacidades e com a qualidade do trabalho dos entrevistadores.

É ainda importante sublinhar que Blohm et al. (2006) verificaram que os entrevistadores que trabalham a tempo inteiro em outra profissão têm mais dificuldades em contactar e convencer as pessoas a cooperar num estudo. Os autores explicam os resultados através da menor quantidade de tempo que estes entrevistadores têm para se dedicarem a encontrar e persuadir os membros da amostra.

2.4. *Hard skills e soft skills*

Nos dias de hoje, para além das competências técnicas necessárias para se desempenhar as atividades profissionais, existe também uma valorização cada vez mais notória das habilidades intrapessoais e interpessoais dos indivíduos (Laker & Powell, 2011). Neste sentido, e sem querer menosprezar a relevância das *hard skills* no conjunto de competências de um entrevistador, as chamadas *soft skills* estão a ser alvo de uma crescente atenção, sendo a sua importância um fator inegável nos estudos em painel.

Muitas vezes, através dos estudos em painel, pretende-se comparar grandes quantidades de dados dentro do mesmo país ou entre países diferentes. Torna-se então fundamental garantir a standardização dos questionários, isto é, assegurar que as perguntas são aplicadas exatamente da mesma forma a todos os membros da amostra. De modo a facilitar esta tarefa, foi criado o *Computer Assisted Personal Interviewing* (CAPI), que se caracteriza pela administração de um questionário de forma presencial, em que o entrevistador recorre a um computador (Couper & Burt, 1994). É precisamente este *software* que apresenta as questões a serem colocadas aos respondentes. Adicionalmente, são também fornecidas regras de standardização aos entrevistadores, quer nas formações quer através de indicações existentes no próprio CAPI, de modo a evitar desvios e divagações que poderão resultar no enviesamento dos dados. Destas instruções fazem parte, por exemplo, a leitura total das questões tal como aparecem no computador, a realização de esclarecimentos e aprofundamentos neutros e a não demonstração de incredulidade com as respostas dadas pelos respondentes (Garbarski et al., 2016). Neste sentido, é indispensável que um entrevistador saiba trabalhar com este tipo de programas informáticos e que conheça e compreenda as regras de standardização, de modo a contribuir para a obtenção de dados com qualidade. É precisamente este o conhecimento técnico, ou seja, as *hard skills* que um entrevistador deve possuir.

Contudo, as *hard skills* constituem apenas uma parte das competências necessárias para se conseguir atingir o sucesso no desenvolvimento das tarefas profissionais. Esta perspetiva é destacada por Klaus (2010), que constatou que somente 25% do êxito profissional deriva do conhecimento técnico. Os restantes 75% estão dependentes das *soft skills*. Do mesmo modo, Berk e Bernstein (1988) também deram mais ênfase ao papel que as *soft skills* exercem no desempenho dos entrevistadores. De facto, se por um lado os entrevistadores recorrem com mais frequência aos conhecimentos técnicos durante a realização das entrevistas, pelo outro lado,

durante todo o caminho percorrido até chegar à colocação das questões e, por vezes, durante a própria aplicação do questionário, estes profissionais terão de fazer uso das suas competências intrapessoais e interpessoais, de modo a atingir bons resultados.

Para Robles (2012), as competências interpessoais e intrapessoais são fundamentais para o alcance de sucesso profissional. De facto, no contexto dos estudos em painel, várias investigações demonstram que aspetos tais como a positividade presente nas expectativas, a confiança, a persistência, a resiliência, a empatia e a assertividade são fundamentais para o alcance de boas taxas de resposta. Contudo, tal como acontece no caso das características sociodemográficas, nem todos os autores estão em concordância no que diz respeito à relevância de alguns destes aspetos, tal como será demonstrado de seguida.

De acordo com Singer et al. (1983), a taxa de resposta por unidade está dependente do sucesso que os entrevistadores preveem que vão ter ao persuadir os membros da amostra. Singer e Kohnke-Aguirre (1979) demonstram também que a taxa de resposta por item é influenciada pela expectativa dos entrevistadores, relativamente à obtenção de resposta a determinados tipos de questões, especialmente as de cariz sensível. Para Blom e Korbmacher (2013), Cannell, Miller e Oksenberg (1981) e Loosveldt e Beullens (2013), a razão pela qual as expectativas dos entrevistadores afetam o sucesso de um estudo, prende-se com o facto de os entrevistadores terem a tendência de agir em conformidade com elas. Contudo, estes autores divergem no que diz respeito aos fatores que poderão estar por detrás das expectativas destes profissionais.

Ora, uma das hipóteses avançada, lança novamente a discussão presente no primeiro ponto deste capítulo. Mais especificamente, da mesma forma que os membros da amostra podem dispor de representações estereotipadas sobre os entrevistadores, também os entrevistadores podem construir imagens pré-concebidas acerca dos respondentes. Assim, baseados em alguma característica dos membros da amostra, os entrevistadores podem criar expectativas de resposta e agir em conformidade com elas, o que pode prejudicar as taxas de resposta (Cannell et al., 1981).

A outra hipótese assenta no facto de os entrevistadores poderem criar expectativas de resposta e agir em conformidade com elas, tendo por base os seus próprios comportamentos.

De facto, para Blom e Korbmacher (2013), os entrevistadores que se recusam a participar em inquéritos, têm mais dificuldade em obter a cooperação dos respondentes. Isto porque,

baseados no seu próprio comportamento, os entrevistadores vão esperar que também os respondentes não vão ter interesse em fazê-lo e, por isso, o seu empenho na obtenção da participação pode ser afetado.

A possibilidade de as expectativas dos entrevistadores acerca da resposta por item poder ser influenciada pelos seus comportamentos foi também abordada num estudo desenvolvido por Loosveldt e Beullens (2013), que coloca o entrevistador no lugar do respondente. Explicando melhor, para os autores, a dedicação usada pelos entrevistadores quando respondem às perguntas de um questionário é a mesma que eles aplicam quando estão a realizar as entrevistas. Neste sentido, os entrevistadores que respondem a inquéritos de forma descuidada, também esperam que os respondentes façam o mesmo e, por essa razão, vão entrevista-los sem aplicar muito empenho. A segunda conclusão é relativa às questões relacionadas com os rendimentos. Explicando melhor, se um entrevistador não respondeu a questões acerca dos rendimentos, então esse entrevistador vai ter um número significativo de respondentes que também não responderam a essa questão. Segundo os autores, isto ocorre, pois, se um entrevistador não se sente confortável em responder a esta questão, também não se vai sentir à-vontade para colocar a pergunta, nem confiante de que vai receber uma resposta, uma vez que ele próprio não responderia, caso estivesse no lugar do respondente. Na perspetiva de Loosveldt e Beullens, como consequência, podem ocorrer dois cenários: os entrevistadores podem optar por omitir as questões que consideram mais sensíveis ou podem colocá-las aos respondentes. Contudo, os autores salientam que, quando os entrevistadores fazem as questões com as quais não se sentem confortáveis, é provável que não consigam ser suficientemente persuasivos, de modo a obterem uma resposta do membro da amostra. Para além disso, o desconforto de quem faz as perguntas pode ser transmitido para os respondentes, causando desconfianças que dão origem ao aumento da taxa de não resposta por item e até mesmo à interrupção da entrevista.

De acordo com alguns autores, a confiança que os entrevistadores têm nas suas capacidades é um elemento fundamental para as taxas de resposta. Durrant e D'Arrigo (2014) salientam que os entrevistadores que têm confiança nas suas capacidades persuasivas têm uma menor taxa de recusas, bem como percentagens reduzidas de adiamentos de entrevistas. Os resultados do estudo de Lemay e Durand (2002) vão ao encontro da perspetiva de Durrant e D'Arrigo, na medida em que para os primeiros, os entrevistadores que acreditam que até o indivíduo mais resistente pode ser convencido a participar numa entrevista atingem taxas de participação mais elevadas. A confiança que o entrevistador tem nas suas capacidades

persuasivas é especialmente decisiva no caso das entrevistas com duração mais alargada ou cujo conteúdo seja constituído por questões sensíveis. Por outras palavras, quando estamos perante uma entrevista complexa, a confiança que um entrevistador tem em si mesmo e o à-vontade que sente na sua abordagem, são cruciais para alcançar taxas de resposta favoráveis (Durrant et al, 2010). Quando se trata de um questionário mais simples, esta relação já não se verifica.

Para além disso, enquanto que alguns estudos como os de Jäckle, Lynn, Sinibaldi e Tipping (2013) desvalorizam a importância da adoção de atitudes positivas, pelo outro lado grande parte dos investigadores reconhece a elevada relevância que estes aspetos têm no desempenho dos entrevistadores. Mais especificamente, é importante que os entrevistadores não adotem atitudes negativas quando estão perante situações desagradáveis, tal como uma entrevista agendada que não foi realizada por motivos de esquecimento do membro da amostra (Derrett & Colhoun, 2011). Assim, a adoção de uma atitude negativa é desaconselhada, na medida em que esta pode pôr em causa a existência de um novo agendamento com o potencial respondente. Ao invés do negativismo, os entrevistadores devem ser flexíveis no agendamento de entrevistas, demonstrando persistência e resiliência quando confrontados com dificuldades, sendo estas competências determinantes na obtenção de taxas de resposta favoráveis (Cotter, Burke, Loeber & Navratil, 2002).

A capacidade de ser empático constitui outra competência de destaque para Robles (2012). No caso específico dos estudos em painel, Derrett e Colhoun (2011) consideram que a capacidade que o entrevistador tem de ser empático, simpático e de usar o humor a seu favor, auxilia a criação de laços com os respondentes, o que é benéfico para as taxas de resposta, sobretudo nos casos em que os membros da amostra fazem uso de processos heurísticos para tomarem as suas decisões. No caso dos indivíduos que se regem por processos sistemáticos, a empatia revela-se também fundamental. De facto, segundo Phillips, Reddy e Durning (2016), a criação de empatia entre os membros da amostra e o próprio estudo, através da saliência do tema, conduz a um aumento das taxas de resposta.

Contudo, a criação de empatia entre o entrevistador e os membros da amostra é um tema controverso, originando bastantes desentendimentos entre os autores. Assim, Tanggaard (2007) defende que a empatia é uma característica perigosa, uma vez que cria uma amizade superficial entre o entrevistador e o respondente, o que pode ter consequências negativas na veracidade das respostas. Pelo contrário, Garbarski et al. (2016) defendem que a empatia pode beneficiar

positivamente a participação e a qualidade das respostas, na medida em que aumenta a motivação dos membros da amostra para participar e providenciar informação fidedigna, uma vez que é estabelecido um laço de confiança.

Para além disso, na investigação de Derrett e Colhoun (2011), um dos aspetos mais positivos apontados pelos entrevistadores é o vínculo estabelecido entre eles e os respondentes. Assim, a criação de empatia é também positiva para a motivação do próprio entrevistador: “O gosto por estas relações foi crucial para os entrevistadores e ajudou a equilibrar os aspetos negativos do seu papel” (Derrett & Colhoun, 2011: 1)¹¹. No caso dos estudos em painel, esta motivação é ainda maior, caso seja dada aos entrevistadores a oportunidade de, nas próximas vagas, continuarem a ouvir as histórias dos respondentes com os quais criaram laços.

A assertividade é outra característica de relevo na perspetiva de Lemay e Durand (2002). Para os autores, os entrevistadores que preferem enfatizar a natureza voluntária da entrevista, têm taxas de participação menores. Importa ainda enfatizar que Hox e de Leeuw (2002) consideram que os entrevistadores com mais experiência são mais assertivos e tendem a focar menos a voluntariedade dos estudos.

¹¹ “The enjoyment of these relationships was crucial to interviewers and helped balance the negative aspects of their role”.

2.5. Estratégias de contacto

Ao longo dos anos, foram desenvolvidas várias investigações com o intuito de se identificar os determinantes de um contacto bem-sucedido. Qual será então o procedimento mais adequado para contactar as pessoas? Haverá algum dia ou horário mais favoráveis? Existirá um número mínimo ideal de visitas a realizar pelo entrevistador? Na resposta a estas questões, a literatura divide-se entre respostas exatas e respostas mais cautelosas, em que a existência de “formulas mágicas” é negada.

De acordo com Groves e Couper (1998) existem certas zonas que requerem, por parte do entrevistador, a realização de mais visitas até se conseguir estabelecer contacto com os potenciais respondentes. Desta lista fazem parte as zonas com mais população, com uma maior incidência de crime e casas rodeadas por barreiras físicas. Fuchs, Bossert e Stukowski (2013) trabalharam também sobre o número de contactos, sendo claros defensores do aumento do número de visitas aos membros da amostra, caso a primeira tentativa se mostre ineficaz. Para os autores, embora este aumento implique custos consideráveis para os estudos, a verdade é que os benefícios são compensatórios, uma vez que se verifica o crescimento das taxas de contacto.

Relativamente aos melhores dias ou horários, Hansen (2006) alega que os entrevistadores que evitam realizar as entrevistas imediatamente antes ou durante as horas das refeições, obtêm mais sucesso. Blohm et al. (2006) atribuem maior importância aos horários da tarde, mais precisamente entre as 15:00 e as 20:00 horas, sublinhando ainda que as visitas realizadas durante a semana se revelam mais proveitosas do que aquelas que ocorrem aos fins de semana. Apesar de Groves e Couper (1998) concordarem com as visitas durante a parte da tarde, mais concretamente ao final do dia, os seus resultados opõem-se aos de Blohm et al. (2006) no que diz respeito aos dias. Isto porque, para os investigadores, as visitas aos fins de semana são bastante mais favoráveis, dado que as pessoas abrem a porta mais facilmente. Os resultados da investigação levada a cabo por Purdon, Campanelli e Sturgis (1999) revelou resultados semelhantes no que diz respeito ao melhor horário, destacando-se mais uma vez as altas taxas de contactos bem-sucedidos dos entrevistadores que realizam as visitas ao final do dia.

Contudo, importa salientar a pertinente observação que Groves e Couper (1998) e Purdon et al. (1999) realizaram acerca do seu próprio trabalho. Para estes autores, os resultados que obtiveram não podem ser encarados como uma receita que deve ser adotada cegamente em todos

os estudos em painel. Explicando melhor, estas atuações que desencadeiam maior sucesso, ocorreram num contexto específico, isto é, numa determinada envolvente social, com a ausência ou presença de certas barreiras físicas e cujos membros da amostra são dotados de características próprias. Assim sendo, para um determinado estudo estes são, de facto, os padrões de visita ideais, mas noutros as estratégias de contacto já terão de ser diferentes. Aliás, dentro de um mesmo estudo é extremamente frequente que existam várias táticas de contacto distintas, dependendo do entrevistador e do membro da amostra que se tenta alcançar. Recordando o modelo de contacto de Groves e Couper (1998) apresentado no capítulo 1, os entrevistadores devem adaptar o número de visitas, bem como os dias e os horários das mesmas, às rotinas dos membros da amostra. Por sua vez, essas rotinas estão dependentes de dois fatores, nomeadamente dos atributos da envolvente social e dos atributos sociodemográficos dos membros da amostra, podendo também existir barreiras físicas que dificultem a tarefa do entrevistador. Isto significa que o entrevistador, antes de tentar estabelecer o primeiro contacto, deve fazer uma espécie de “trabalho de casa”. Este trabalho de casa consiste no conhecimento das zonas em que a entrevista vai ocorrer e de certas informações dos indivíduos, tais como a idade. Por exemplo, sabe-se que numa área caracterizada por uma elevada taxa de criminalidade, muito provavelmente o número de visitas terá de ser superior a outras zonas pois, à partida, as pessoas poderão ser mais desconfiadas e não abrir a porta facilmente ou rodear-se de barreiras físicas. Para além disso, a idade vai ajudar o entrevistador a determinar o melhor horário das tentativas de contacto, pois se a idade do respondente indica que, em princípio, ainda deve estar ativo no mercado de trabalho, então talvez seja mais produtivo realizar a visita ao final do dia.

Na sua investigação, Blohm et al. (2006) concluíram que os entrevistadores que iniciam o primeiro contacto sem aviso prévio, isto é, sem telefonar primeiro ao potencial respondente para tentar marcar uma data, obtêm melhores resultados. Adicionalmente, caso os entrevistadores se deparem com barreiras físicas ao contacto presencial, tais como intercomunicadores, estes devem pensar numa forma de ultrapassar esta barreira. Explicando melhor, de acordo com Durrant e D'Arrigo (2014), mesmo que exista um contacto bem-sucedido através deste sistema, a probabilidade de o potencial respondente não cooperar é muito superior do que se o contacto fosse estabelecido de forma mais direta. Isto porque, para além da interação através de um intercomunicador, de uma porta fechada ou de uma janela ser bastante mais distante e normalmente mais curta, o entrevistador tem também mais dificuldades em comunicar e usar as estratégias mais adequadas para o caso que tem na sua frente. Para além disso, com estas

barreiras, os membros da amostra têm mais facilidade em terminar a interação do que se estivessem na presença física do entrevistador. Por esta razão, é necessário a criação de estratégias por parte dos entrevistadores que contornem estas barreiras.

Portanto, o contacto é um processo fundamental, pois os entrevistadores têm de usar uma série de estratégias para encontrar e fazer com que os indivíduos abram a porta. Se forem bem-sucedidos, os entrevistadores entram, de seguida, na fase da cooperação, que se trata de um mecanismo não menos importante, pois é nesta etapa que estes profissionais põem em prática uma série de estratégias com o objetivo de obter a participação.

2.6. Estratégias de cooperação

Recentemente, tem sido atribuída uma maior atenção às estratégias adotadas pelos entrevistadores durante o processo de cooperação, no sentido de se identificarem as ações que instigam a persuasão dos membros da amostra (Pezalla et al., 2012). Embora este seja outro ponto onde se verifica alguma discórdia, a verdade é que a literatura tem caminhado de forma cada vez mais célere para a unanimidade.

Em 1983, Harriott e Firestone escreveram um artigo onde manifestaram a sua apreensão pela manutenção da qualidade dos estudos que recorrem a múltiplos entrevistadores. De facto, para os autores, a interação que se estabelece previamente à colocação das questões pode afetar a qualidade dos dados e, por esse motivo, é necessário proceder-se à standardização de todo o trabalho de campo. Por outras palavras, para além de se uniformizarem os questionários e de se criarem regras de conduta que devem ser rigorosamente cumpridas durante a aplicação das questões, é também necessário que se construa um guião para ser empregue por todos os entrevistadores durante a tentativa de persuasão.

Nos dias de hoje, existem cada vez mais investigações que deitam por terra a perspetiva de que existe um conjunto de boas práticas que devem ser aplicadas em todas as situações. Uma dessas investigações foi produzida por Blohm et al. (2006), que analisaram as estratégias aplicadas pelos entrevistadores, com o objetivo de obter a colaboração dos membros da amostra. Os autores concluíram que quando a mesma estratégia é utilizada para todas as pessoas, as taxas de resposta por unidade atingem percentagens bastante insatisfatórias. Neste sentido, estes entrevistadores obtiveram maus resultados uma vez que utilizaram uma espécie de guião que foi aplicado para todos os casos, sem qualquer adaptação.

Ora, o que acontece é que, em qualquer organização, parte daquilo que se planeia nunca se chega a concretizar e parte do que se faz não está planeado (Mintzberg & McHugh, 1985). E, de facto, esta é a ocorrência que mais se verifica num estudo em painel. Assim, a estratégia não pode implicar apenas a construção de um guião fixo, sendo necessário ajustá-lo a cada respondente e à sua envolvente social. Recordando o que foi abordado no capítulo 1, as pessoas passam por mecanismos bastante distintos quando chega a altura de realizarem uma escolha. Deste modo, alguém que se guia por processos de decisão heurísticos, dificilmente se irá deixar persuadir por um apelo mais racional do entrevistador e vice-versa. Do mesmo modo, o

entrevistador tem também de ter em conta a envolvente social dos membros da amostra, na altura de adotar as suas estratégias. Assim, deve-se ter a capacidade de alterar o plano persuasivo caso se verifique que este não está a obter os resultados desejados. Adicionalmente, a natureza longitudinal de um estudo de painel implica a existência de um espaço de tempo entre os momentos de recolha de dados. O que acontece é que nesse período de tempo pode ter mudado não só a envolvente social, como também a disposição das próprias pessoas para participar, o que significa que um plano que resultou numa vaga para um determinado respondente pode não ter o mesmo efeito na vaga seguinte, sendo, portanto, necessário alterá-lo. Deste modo, um fator crucial para uma estratégia de sucesso não é apenas definir um guião e aplicá-lo irrefletidamente, mas sim ter a destreza de adaptar as ações aos possíveis imprevistos que podem ocorrer. Esta capacidade de adaptação é apelidada na literatura como *tailoring*.

Para Durrant e D'Arrigo (2014), esta perspetiva assenta precisamente no princípio de que não existe um conjunto de estratégias ideais que deva ser aplicado a todos os membros da amostra de um estudo. Pelo contrário, como cada pessoa é única, as estratégias usadas pelos entrevistadores devem ser distintas e aplicadas tendo em conta a envolvente social e as características dos sujeitos. Tal como foi comprovado num estudo desenvolvido por Lemay e Durand (2002), os entrevistadores aos quais é dada a liberdade de adaptar as suas estratégias de cooperação, conseguem alcançar taxas de resposta por unidade elevadas.

Contudo, tal como salienta de Leeuw (1999), a utilização de algumas estratégias estandardizadas e o *tailoring* não têm necessariamente de se excluir mutuamente, até porque ambos estão sempre presentes na tentativa de persuasão. Na prática, no momento em que o contacto é bem-sucedido e o potencial respondente abre a porta, o entrevistador possui escassa ou nenhuma informação que lhe permita saber de imediato qual é a melhor estratégia a utilizar. Assim, é normal que os entrevistadores iniciem a interação com um pequeno guião memorizado, que inclui algumas estratégias básicas, tais como identificar-se, falar um pouco acerca da entidade que estão a representar e apresentar o estudo. Na perspetiva da autora, no caso de a pessoa aceitar logo à partida colaborar, não é necessário utilizar técnicas mais avançadas. No entanto, na perspetiva de de Leeuw, se for demonstrada relutância, o guião tem obrigatoriamente de sair de cena para dar lugar ao *tailoring*.

Para que se possa realizar um ajuste eficaz das estratégias, é necessário que o entrevistador seja capaz de saber interpretar os sinais da envolvente e do próprio membro da

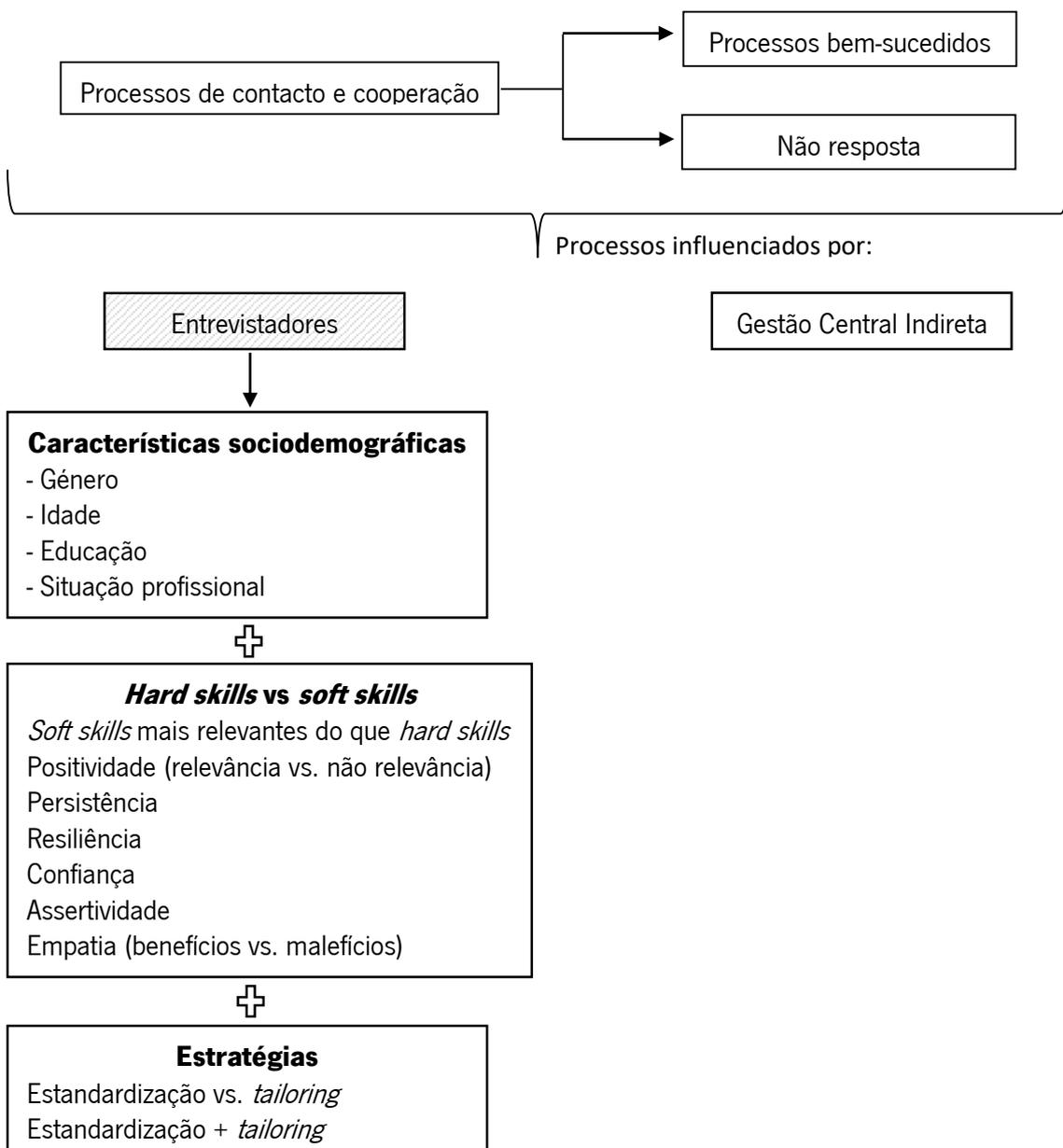
amostra, que lhe indicam qual o melhor caminho a seguir. Porém, a primeira interação pode ser demasiado breve e, por isso, o entrevistador não tem a oportunidade de proceder a essa interpretação. Nesta linha de pensamento, para que o *tailoring* possa ser eficazmente aplicado, o entrevistador tem de ser capaz de manter a interação com o membro da amostra, de modo a conseguir captar os sinais que o irão ajudar a escolher as estratégias adequadas. Através da interação contínua, o entrevistador poderá compreender as motivações para a relutância, adaptando o seu discurso e a sua postura ao potencial respondente e à sua envolvente social. Assim, “as técnicas do *tailoring* e da interação contínua são usadas em combinação. Manter a interação é um meio que permite tirar o máximo de benefícios do *tailoring*, uma vez que quanto mais a conversa se prolongar, mais pistas o entrevistador consegue obter do membro do agregado” (Groves & Couper, 1998: 250)¹². Groves e Couper (1998) acrescentam ainda que, à medida que a conversa se vai prolongando, torna-se mais difícil o membro da amostra terminar a interação com o entrevistador, reduzindo as probabilidades de fornecer uma resposta negativa perante o pedido de participação.

¹² “...the techniques of *tailoring* and maintaining interaction are used in combination. Maintaining interaction is the means to achieve maximum benefits from *tailoring*, for the longer the conversation is in progress, the more cues the interviewer will be able to obtain from the householder”.

2.7. Esquema síntese

No capítulo 1, destacou-se que os entrevistadores e a Gestão Central Indireta são os dois elementos principais que contribuem para o sucesso ou o insucesso dos processos de contacto e cooperação. Ao longo do presente capítulo, explorou-se os atributos dos entrevistadores que poderão estar na origem dessa influência. Desses aspetos fazem parte as características sociodemográficas, as competências técnicas, interpessoais e intrapessoais e as estratégias utilizadas de modo a obter a participação dos membros da amostra.

Figura 5 – Esquema síntese dos capítulos 1 e 2.



Fonte: Elaboração própria.

Capítulo 3

Implicações para a gestão central indireta

“In face-to-face surveys, the interviewer is the researcher’s representative, and through selection and training, the researcher may influence the interviewer’s work”.

(Blom, de Leeuw & Hox, 2011: 359)

3.1. Introdução

Tal como vimos no capítulo anterior, os entrevistadores desempenham um papel fundamental no alcance de taxas de resposta por unidade e por item favoráveis, bem como na recolha de dados com qualidade. No fundo, a forma como estes profissionais desenvolvem a gestão dos membros da amostra contribui para o sucesso ou para o insucesso das investigações em painel.

No entanto, não se deve considerar que os investigadores responsáveis pelos estudos são completamente desprovidos de responsabilidade nessa gestão. Pelo contrário, são os investigadores que contratam os entrevistadores, que lhes fornecem ferramentas para a realização das tarefas e que têm a responsabilidade de os motivar ao longo de todo o processo da recolha de dados.

Ora, é precisamente o papel da gestão central indireta que será explorado ao longo deste capítulo. Mais especificamente, vai-se recorrer aos resultados dos estudos relativos aos entrevistadores, mencionados no capítulo 2, para abordar as implicações para a gestão central indireta. Mais especificamente, identificaram-se implicações a três níveis: ao nível do recrutamento e seleção, ao nível da formação e ao nível da motivação. Neste último ponto, tem-se em consideração quer a motivação intrínseca, quer a motivação extrínseca, no qual também estão incluídos os benefícios de se apostar na retenção dos entrevistadores.

3.2. Recrutamento, seleção e formação

Em qualquer organização, é fundamental que se consiga atrair e selecionar as pessoas mais adequadas para desempenhar uma determinada função. De acordo com Cunha et al. (2012), quando o recrutamento é desenvolvido incorretamente, é provável que a seleção siga o mesmo rumo. Por conseguinte, uma seleção inadequada dificulta o processo de socialização, podendo ocorrer, nas palavras dos autores, “um vincado desajustamento entre os valores/cultura da organização e os valores dos indivíduos selecionados” (Cunha et al., 2012: 191). A existência de falhas nestes processos pode, portanto, trazer graves consequências para a qualidade do trabalho desenvolvido, bem como custos adicionais associados à necessidade de se iniciarem novas contratações. De modo a evitar estas repercussões, Armstrong (2009) aconselha a que, previamente ao início do recrutamento e seleção, seja criado um perfil do tipo de colaborador que se procura. A criação de um perfil terá a capacidade de proporcionar ao recrutamento e seleção um rumo bastante mais claro.

Embora nos estudos em painel a definição deste perfil seja indispensável, tal tarefa não é propriamente dotada de simplicidade. Por outras palavras, do mesmo modo que se verificam discordâncias relativamente às características dos entrevistadores que obtêm mais sucesso, observam-se igualmente contradições no que diz respeito ao perfil mais adequado dos entrevistadores. Por exemplo, Berk e Bernstein (1988) concluíram, através do seu estudo, que a experiência e a educação dos entrevistadores são características que em nada influenciam as taxas de resposta. Por este motivo, o autor considera errado que na seleção seja atribuída prioridade aos candidatos com estas características, quando o interesse e o empenhamento dos entrevistadores num estudo poderão ser atributos muito mais importantes do que as credenciais mais formais. Contrariamente, seguindo as investigações que comprovam que os entrevistadores mais experientes alcançam melhores resultados, no *British Household Panel* apenas são contratados entrevistadores que já trabalharam em outros estudos (Laurie, Smith & Scott, 1999).

Tal como vimos, existem também várias investigações em torno do género do entrevistador. Contudo, contratar entrevistadores tendo por base esta característica é um procedimento incorreto, originando sérios problemas éticos e legais. Assim, a desconfiança que poderá surgir ao ser um homem a bater na porta de casa dos membros da amostra pode ser facilmente ultrapassada, através da adoção de medidas da gestão central direta. Estas medidas

incluem, por exemplo, o envio de uma carta aos potenciais respondentes com a identificação do entrevistador responsável por realizar a entrevista.

No que diz respeito às *soft skills*, alguns autores, tais como Jäckle et al. (2013), não atribuem importância ao papel das atitudes positivas e das expectativas otimistas na obtenção de sucesso dos entrevistadores e, por essa razão, estas competências não se mostram relevantes na atração e seleção de candidatos. Pelo contrário, muitos são os investigadores que atribuem à adoção de atitudes positivas, confiança e otimismo, um papel fundamental na obtenção de taxas de resposta favoráveis. Durrant et al. (2010) é um desses autores, defendendo que estas características devem estar em mente na altura de selecionar os entrevistadores. No entanto, caso não seja possível selecionar pessoas com estas competências, Durrant et al. alertam que também é viável desenvolver estes atributos durante a formação.

De facto, a formação consegue atuar na obtenção de taxas de resposta por unidade e por item elevadas, bem como impedir que os entrevistadores influenciem as respostas dos respondentes. Assim, em primeiro lugar, é importante que durante as sessões de formação sejam exploradas as ferramentas técnicas necessárias para que as entrevistas possam ser realizadas, nomeadamente conhecimentos sobre o CAPI e sobre as regras da entrevista estandardizada. Estas regras são fundamentais na perspetiva de Cannell et al. (1981), para que se possa garantir a máxima qualidade e comparabilidade dos dados. Isto não só é benéfico para as taxas de resposta por item, mas também para impedir que as crenças e atitudes dos entrevistadores afetem as respostas dadas.

Para além disso, é necessário que na formação sejam dados a conhecer a missão, visão e valores do estudo para o qual os entrevistadores vão trabalhar. No que diz respeito à missão, esta traduz-se na seguinte questão: “porque é que um estudo em painel existe?” Neste sentido, pode considerar-se que a missão orienta toda a atuação de um projeto, pois permite estabelecer alguns limites que ajudam no momento da tomada de decisão e direcionam a ação das pessoas num único sentido. Relativamente à visão, a questão que melhor a caracteriza é “o que é que o projeto ambiciona ser?”. Por outras palavras, a visão é o reflexo daquilo que um estudo em painel aspira ser num futuro próximo. Assim, é notório o papel motivador da visão, uma vez que esta traduz um conjunto de intenções e aspirações para o futuro. Os valores indicam aquilo em que se acredita. Assim, os valores fornecem uma noção sobre o que é e o que não é adequado fazer-se. Neste sentido, não só é importante que os estudos em painel tenham consciência destes aspetos,

como também é fundamental que estes sejam do conhecimento dos entrevistadores, para que também eles possam adotar estratégias que não entrem em conflito com a missão, visão e valores dos projetos.

Um outro elemento no qual se deve investir durante a formação são as *soft skills*. Assim, para Durrant e D'Arrigo (2014), é necessário explicar aos entrevistadores que as suas atitudes, a confiança nas próprias capacidades e as expectativas otimistas são fatores que influenciam o seu desempenho. Para além disso, Laurie et al. (1999) consideram que formar o entrevistador sobre como deve interagir com os respondentes é o elemento mais importante para evitar recusas. Durrant e D'Arrigo (2014) concordam com a perspetiva de Laurie et al. (1999) indicando que os entrevistadores devem ser treinados para recolher pistas do agregado e do ambiente envolvente, de modo a que possam escolher o melhor caminho na altura de persuadir os membros da amostra.

É ainda importante referir que se deve apostar na formação dos entrevistadores, independentemente da sua experiência. Para melhor explicar esta advertência, vamos recorrer ao exemplo da rapidez da fala, mencionado anteriormente. De facto, Olson e Bilgen (2011) acreditam que a melhor forma de controlar este acontecimento é através da formação e da supervisão. De facto, segundo os autores, numa grande maioria dos estudos, os entrevistadores com mais e menos experiência recebem formações distintas. Mais especificamente, os entrevistadores com menos experiência tendem a receber formação relativa a técnicas de contacto e cooperação, bem como a certos cuidados a adotar durante a realização da entrevista, enquanto que a formação dos entrevistadores mais experientes é geralmente mais direcionada para aspetos específicos do estudo, tais como as questões do inquérito ou o funcionamento do CAPI. Adicionalmente, o tempo de formação tende também a ser distinto. Por exemplo, no *British Household Panel*, os entrevistadores com menos experiência têm dois dias de formação, enquanto que aqueles que já trabalham no projeto há algum tempo têm apenas um dia (Laurie et al., 1999). Consequentemente, os entrevistadores podem substituir aquilo que aprenderam na formação pela experiência que vão adquirindo, como por exemplo falarem mais rápido, o que em alguns casos pode comprometer a qualidade do seu trabalho. Assim, Olson e Bilgen (2011) não só recomendam que a formação seja igual tanto para entrevistadores experientes como inexperientes, como também que exista uma outra formação para além da inicial, durante o período de recolha de dados, especialmente nos casos em que se verifiquem a existência de práticas que podem pôr em causa a qualidade do estudo.

Adicionalmente, é ainda importante referir que, de acordo com Grant (2013), é necessário ter o conhecimento dos recursos, capacidades e competências dos quais uma empresa é detentora. Também os investigadores dos estudos em painel têm de ter a noção destes elementos. Mais especificamente, os investigadores responsáveis por um projeto têm de ter o conhecimento das capacidades e competências dos entrevistadores selecionados, para que durante a formação seja possível trabalhar nas lacunas identificadas.

3.3. (Des)motivação: um fator-chave

Embora a formação seja uma peça fundamental para a gestão central indireta, a verdade é que por muito bem preparados que os entrevistadores estejam para avançar para o terreno, estes profissionais têm também de ir motivados e de serem incentivados durante a recolha de dados, de modo a realizarem um bom trabalho. Desta forma, a qualidade dos projetos em painel está também dependente da capacidade que os investigadores responsáveis pelos estudos têm para motivar os entrevistadores. Cunha et al. (2016), apontam a existência de dois tipos de motivação: a motivação extrínseca e a motivação intrínseca.

Da motivação extrínseca fazem parte comportamentos que são adotados com o propósito de se atingir algum objetivo, nomeadamente o alcance de alguma recompensa material ou social ou a prevenção de algum tipo de punição. Quando os entrevistadores iniciam as suas funções num estudo em painel, o caminho que têm à sua frente pode tornar-se bastante desafiador e, por vezes, frustrante e desmotivador. Neste sentido, é importante que a gestão central indireta se certifique que os esforços destes profissionais sejam reconhecidos e justamente recompensados. Por exemplo, Laurie et al. (1999) explicam que no *British Household Panel*, quando existem recusas, estas são atribuídas a entrevistadores diferentes que tentam reverter a situação. Se esse objetivo for alcançado, é atribuído um prémio para recompensar os entrevistadores bem-sucedidos. A carga de trabalho pode também servir como um motivador extrínseco. Derrett e Colhoun (2011) foram um dos autores que avaliaram o impacto que a carga de trabalho dos entrevistadores tem no seu desempenho. De acordo com os autores, cada entrevistador iniciou o trabalho de campo com cerca de 50-60 entrevistas atribuídas. À medida que a recolha de dados ia progredindo, os casos mais complicados, que incluíam recusas e entrevistas constantemente adiadas, iam ficando para último lugar, o que criou um sentimento de frustração e desmotivação nos entrevistadores. Contudo, esse sentimento foi dissipado quando a gestão central indireta atribuiu novos casos aos entrevistadores, uma vez que a frustração das não respostas por unidade era compensada pela alegria da realização de uma nova entrevista.

A motivação intrínseca é caracterizada por comportamentos despertados pelos traços do próprio trabalho. Este tipo de motivação já foi brevemente abordado no capítulo anterior, quando foram explorados os benefícios da criação de laços entre os entrevistadores e os respondentes. De facto, verificou-se que, quando é desenvolvida uma ligação, os entrevistadores ficam motivados pela próxima vaga, para que possam continuar a acompanhar as histórias das pessoas com quem

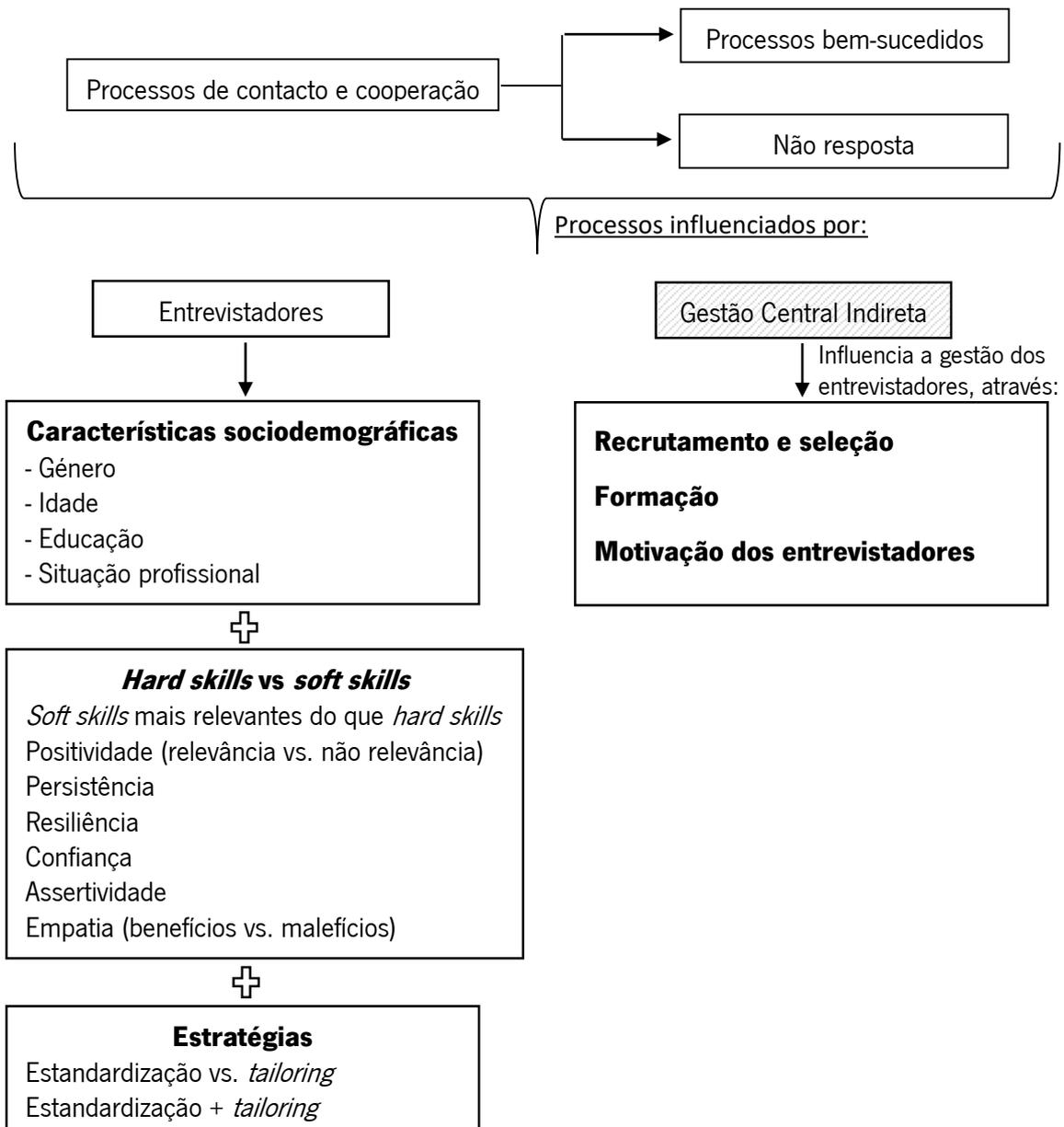
conversaram. Para tal ocorrer, é necessário que os entrevistadores permaneçam no estudo e que lhes sejam atribuídos os mesmos indivíduos da vaga anterior. Por outras palavras, é necessário garantir a continuidade do entrevistador, medida que, segundo Hill e Willis (2001), tem um impacto extremamente benéfico na taxa de resposta por unidade e por item. Estes resultados são partilhados por Haunberger, que considera que “embora a consistência dos entrevistadores seja uma tarefa desafiante, os esforços serão provavelmente gratificantes a longo prazo (...), já que a disposição para cooperar é consideravelmente maior” (Haunberger, 2010: 967)¹³.

¹³ “Though it is a challenging task to ensure interviewer consistency, the efforts are likely to pay off in the long run (...), as the willingness of cooperation is considerably higher”.

3.4. Esquema síntese

No capítulo anterior, explorou-se os atributos dos entrevistadores que poderão ter impacto nos processos de contacto e cooperação. No presente capítulo são abordadas as formas através das quais a gestão central indireta consegue influenciar o sucesso ou insucesso das investigações em painel. Mais especificamente, essa influência advém do recrutamento e seleção dos entrevistadores, bem como da sua formação e motivação.

Figura 6 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2 e 3.



Fonte: Elaboração própria.

Capítulo 4

Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe

“SHARE is a long established multi- as well as inter-disciplinary longitudinal cross-country project that has contributed significantly to the study of the living conditions of the elderly in the EU”.

(European Commission *referido por* Börsch-Supan et al., 2018: 10)

4.1. Introdução

O envelhecimento demográfico é um fenómeno que se verifica em quase todo o mundo. Segundo Sievert et al. (2017), “em termos demográficos, a Europa é, de facto, o continente mais envelhecido, aquele onde a mudança na estrutura populacional é mais avançada”¹⁴. Portugal não constitui uma exceção à regra, sendo atualmente o terceiro país com o maior índice de envelhecimento da Europa (Pordata, 2016). Este é, portanto, um assunto de grande importância e complexidade, que levanta novos e importantes debates, relacionados principalmente com o direito de viver a velhice com as melhores condições possíveis.

Deste modo, verifica-se a necessidade cada vez mais crescente de existirem estudos que permitam dar resposta aos diversos desafios que surgem com o processo de envelhecimento. O SHARE, o estudo “50 e mais anos na Europa”, nasceu em 2004 precisamente para colmatar esta necessidade.

Neste capítulo, iremos começar então por abordar o SHARE em termos mais gerais, explicando, por exemplo, em que consiste este projeto, bem como a sua missão, valores e visão e outros aspetos considerados relevantes. De seguida, iremos focar-nos na colaboração dos respondentes do estudo, vaga após vaga. No fundo, é nosso objetivo apresentar o projeto SHARE, destacando a sua importância, quer a nível científico, quer em termos de impacto social, para que se possa compreender com mais clareza a imprescindibilidade da realização de esforços contínuos para garantir a qualidade dos dados.

14 “...in a demographic sense Europe is indeed now the oldest continent, the one where the change in the population structure is most advanced”

4.2. Conhecendo o projeto SHARE...

O SHARE é o primeiro projeto a fornecer e a analisar dados relativos à saúde, ao estatuto socioeconómico e às redes familiares e de confiança de mais de 140,000 indivíduos com 50 e mais anos, abrangendo 27 países europeus mais Israel (Figura 7).

Figura 7 – Mapa SHARE 2018.



Fonte: Reproduzido de Börsch-Supan et al. (2018).

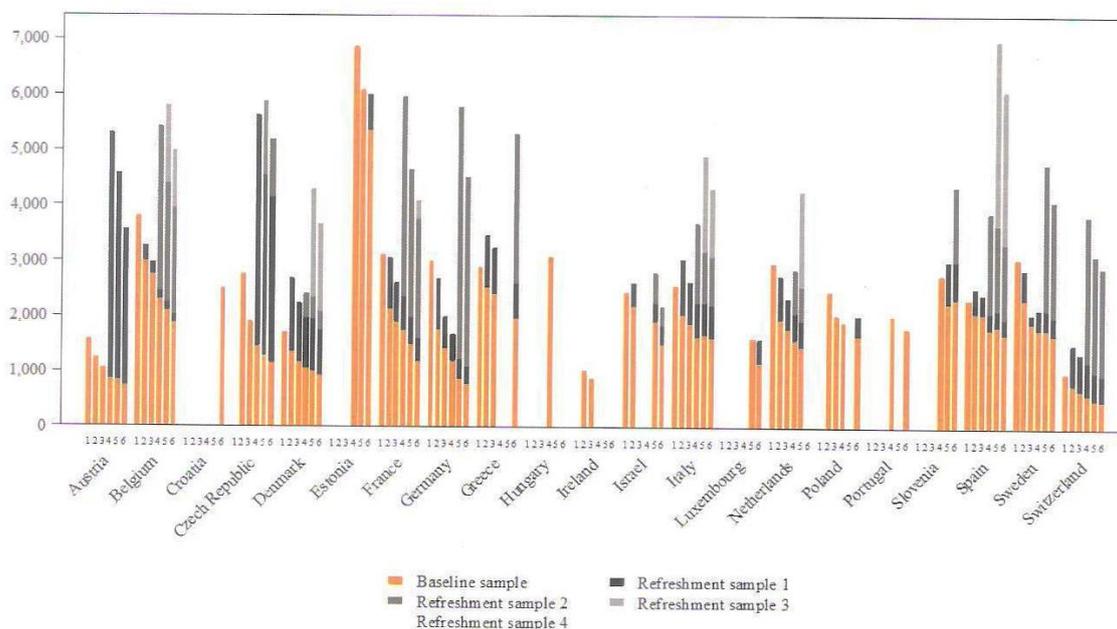
A nível Europeu é coordenado pelo *Munich Center for the Economics of Ageing (MEA)*, *Max Planck Institute for Social Law and Social Policy* e, em Portugal, é coordenado pelo Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS) da Universidade do Minho, em parceria com a Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa.

Este projeto tem como missão estudar o envelhecimento de forma profunda, o que implica captar o dinamismo deste processo. Por esta razão, de dois em dois anos as pessoas que fazem parte da amostra são entrevistadas nos seus domicílios, o que permite perceber as alterações a que estão sujeitas, à medida que envelhecem. Isto significa que o SHARE é um projeto longitudinal que recolhe grandes quantidades de dados, características que lhe confere grande pertinência. O seu potencial científico reside ainda na sua dimensão multidisciplinar, que confere uma perspetiva global ao processo de envelhecimento, e na adoção de procedimentos e práticas rigorosos durante a conceção e implementação dos questionários, o que permite a comparação dos resultados

obtidos nos diferentes países participantes. Adicionalmente, é também possível proceder a comparações com os dados de outros estudos sobre o envelhecimento, que se realizam em países que não fazem parte do projeto. Isto porque, para além de o SHARE seguir o desenho de dois outros projetos, nomeadamente o *English Longitudinal Study of Ageing (ELSA)* e o *U. S. Health and Retirement Study (HRS)*, está também harmonizado com estudos conduzidos em alguns países Asiáticos e da América Latina.

Até à data, neste estudo já foram implementadas 7 vagas. Na Figura 8, está representado o número de entrevistas bem-sucedidas ao longo dos anos, em cada país participante¹⁵.

Figura 8 – Número de entrevistas realizadas em cada vaga, por país.



Fonte: Reproduzido de Börsch-Supan et al. (2018).

Mais concretamente, em média, foram entrevistados cerca de 4.000 respondentes por país, na vaga 6. Tal como podemos observar, alguns países não participaram em determinados momentos da recolha de dados, devido a circunstâncias específicas, como é o caso de Portugal, que após ter participado no SHARE pela primeira vez na vaga 4, voltou a colaborar passados quatro anos.

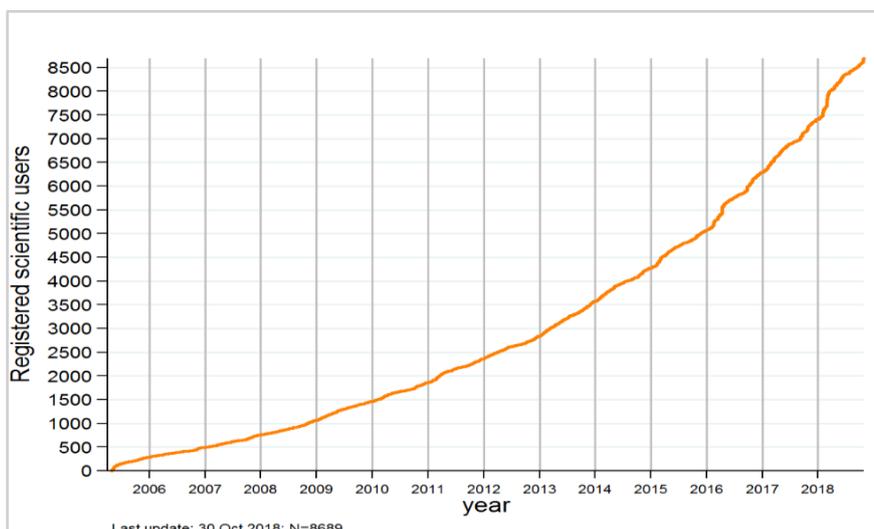
¹⁵ Note-se que no gráfico apresentado apenas estão incluídas informações que dizem respeito às vagas 1, 2, 3, 4, 5 e 6. Os dados referentes à vaga 7 ainda não se encontram disponíveis, pois esta recolha ocorreu mais recentemente. Também por este motivo, no gráfico apenas estão representados 21 países, uma vez que os restantes 6 juntaram-se a este estudo apenas na vaga 7.

Atualmente, o SHARE encontra-se nos preparativos para o arranque da oitava vaga e, no futuro, o objetivo é o alcance das vagas 9 e 10. O foco destas próximas fases da recolha de dados irá incidir sobretudo na cognição, a fim de abordar as preocupações crescentes com a prevalência da demência, e nas alterações de saúde e bem-estar dos *baby boomers*, antes e após o período de entrada na reforma.

Toda a recolha de dados que tem sido feita ao longo dos anos é regida por fortes valores que se prendem sobretudo com a relação de confiança que é estabelecida entre os respondentes e o projeto. Assim sendo, “a proteção dos dados pessoais dos respondentes é um assunto de elevada importância para o SHARE e não negociável” (Börsch-Supan et al., 2018)¹⁶. Deste modo, toda a informação recolhida é apenas usada para fins científicos, sendo que o anonimato e a confidencialidade estão absolutamente assegurados.

É ainda importante destacar que o número de utilizadores do SHARE tem aumentado de ano para ano (Figura 9).

Figura 9 – Número de utilizadores do SHARE.



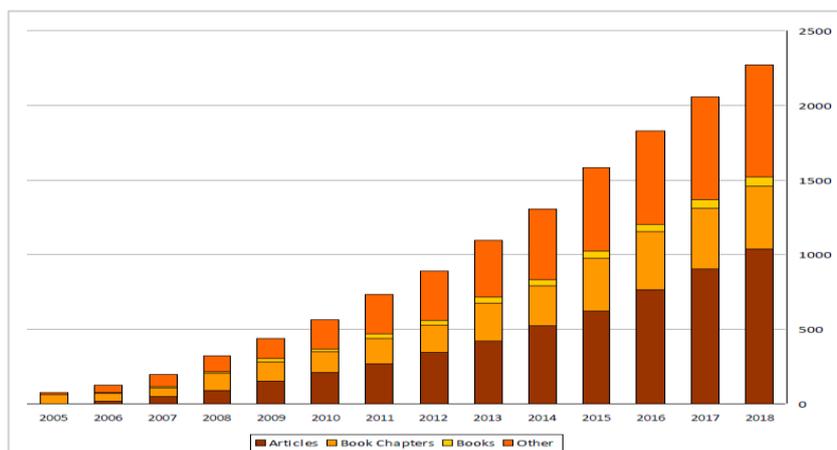
Fonte: Reproduzido de Börsch-Supan et al. (2018).

Mais especificamente, embora a maioria dos utilizadores sejam Europeus, a verdade é que se tem verificado uma adesão crescente de pessoas de outros países, principalmente dos EUA. À medida que o número de utilizadores do projeto se intensifica, observa-se igualmente um

¹⁶ “The protection of the personal data of the survey participation is a matter of the utmost priority for SHARE and non-negotiable.”

aumento do número de publicações que utilizam os dados do estudo, tendo-se registado em 2018 mais de 2000 publicações (Figura 10).

Figura 10 - Número de publicações com os dados do SHARE, por ano.



Fonte: Reproduzido de Börsch-Supan et al. (2018).

As investigações que se desenvolvem com base nos dados do SHARE não são importantes apenas de um ponto de vista teórico, mas também de um ponto de vista prático. Explicando melhor, o conhecimento produzido pelo projeto é útil aos decisores políticos que podem passar a basear as decisões que afetam este grupo da população em evidências. Por exemplo, na Estónia, os dados do SHARE permitiram melhorar o acesso aos serviços de cuidados continuados. Na Bulgária, o ministro da Educação e Ciência reconheceu a importância do conhecimento fornecido pelo SHARE, para a aplicação de políticas públicas relacionadas com a reforma, o emprego, a educação, a saúde e a segurança social. A um nível mais global, é relevante salientar que a Comissão Europeia recorreu aos resultados do SHARE para melhorar as medidas de proteção social das pessoas em condições laborais precárias, quando envelhecem. As Nações Unidas usam igualmente os resultados do estudo, especificamente para analisar as condições de saúde das pessoas mais velhas e para fazer comparações entre a saúde dos indivíduos empregados, reformados e desempregados.

Neste sentido, os dados do SHARE assumem grande importância, uma vez que refletem a forma como as pessoas de 50 e mais anos envelhecem na Europa e em Israel, servindo como uma ferramenta para identificar os aspetos sobre os quais é necessário atuar, no sentido de melhorar as condições de vida desta população. Por este motivo, torna-se absolutamente

indispensável que os dados fornecidos pelo projeto tenham o máximo de qualidade, isto é, que continuem a ser representativos da população europeia e israelita e que se evitem enviesamentos tanto quanto possível. Como podemos observar na Figura 8, à semelhança do que acontece em grande parte dos projetos longitudinais, no SHARE também se verifica uma certa tendência para a diminuição da amostra ao longo das vagas. Portugal não constitui uma exceção a esta tendência, na medida em que, da vaga 4 para a vaga 6, também se verifica uma diminuição do número de entrevistas completas. Os motivos por trás deste decréscimo não são apenas naturais, como é o caso, por exemplo, do falecimento dos participantes, mas também devido a situações de não resposta, mais concretamente não contactos e recusas. Recordando aquilo que de Heer (1999) defende, são precisamente estes dois mecanismos que põem em perigo a qualidade e o poder dos estudos, sendo, portanto, essencial agir sobre estas situações, no sentido de as reverter.

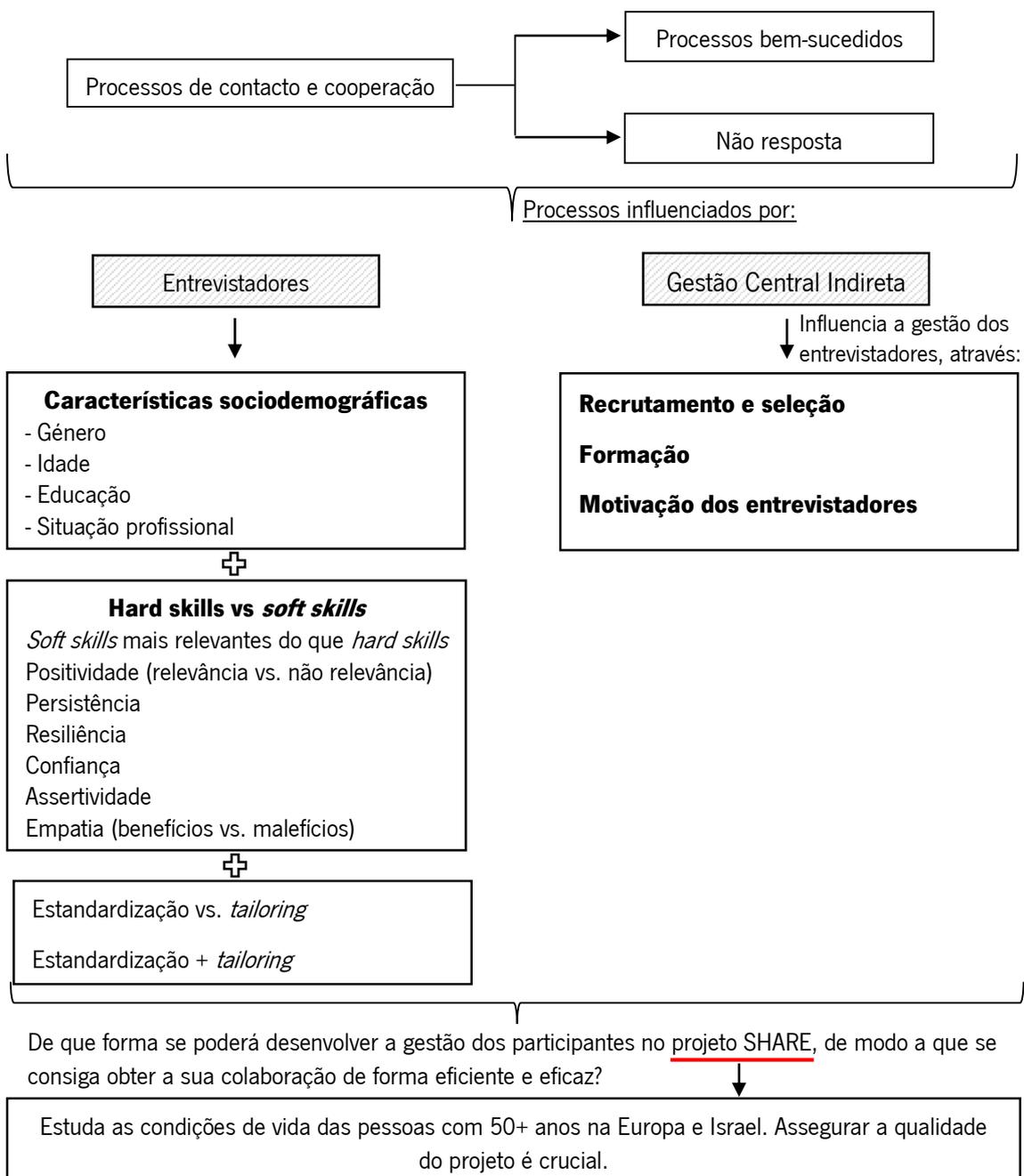
Tendo estes aspetos em consideração, o SHARE utiliza uma série de estratégias com o objetivo de reter os participantes ao longo das vagas. Uma dessas ações foi a criação do Inquérito Internacional ao Entrevistador, que será usado para o desenvolvimento desta dissertação e melhor explicado no capítulo “Metodologia”.

Antes de terminar, é ainda fundamental abordar alguns aspetos importantes acerca dos processos de recrutamento e seleção, do funcionamento da formação e das estratégias de motivação dos entrevistadores. Relativamente ao recrutamento e seleção, são privilegiadas algumas competências técnicas, tais como a experiência dos entrevistadores e a sua escolaridade. Contudo, são também procuradas pessoas persistentes, resilientes e empáticas. Quanto à formação, as sessões realizadas focam-se sobretudo na aprendizagem do CAPI, sendo também exploradas todas as questões da entrevista. Em termos de motivação, verifica-se a atribuição de um prémio monetário no caso de os entrevistadores completarem 80% das entrevistas que lhes são atribuídas, e de um segundo prémio no caso de realizarem 90%.

4.3. Esquema síntese

Através deste estudo pretende-se melhorar a gestão que os entrevistadores do SHARE fazem dos membros da amostra e auxiliar a gestão central indireta na adoção de medidas que visem melhorar a qualidade do estudo. Contudo, antes de avançar para uma parte mais prática, procedeu-se à apresentação do projeto SHARE, destacando-se a sua importância e a imprescindibilidade de se garantir a obtenção de dados com qualidade.

Figura 11 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3 e 4.



Fonte: Elaboração própria.

Capítulo 5

Metodologia

“Mixed methods research is an approach to inquiry involving collecting both quantitative and qualitative data, integrating the two forms of data (...) The core assumption of this form of inquiry is that the combination of qualitative and quantitative approaches provides a more complete understanding of a research problem than either approach alone”.

(Creswell, 2014: 5)

5.1. Introdução

Tal como já foi referido na “Introdução”, este estudo pretende investigar a forma como os membros da amostra do SHARE devem ser geridos, de modo a que se consiga obter o maior número de dados com qualidade possível.

Com o intuito de alcançar este propósito, optamos por desenvolver esta investigação através de uma abordagem metodológica mista. De acordo com Creswell e Clark (2013), a pesquisa por métodos mistos aproveita as potencialidades do método quantitativo e qualitativo, proporcionando uma melhor compreensão dos problemas da pesquisa, algo que, isoladamente, estas abordagens não conseguiriam conferir.

Deste modo, numa primeira fase, utilizaremos o método quantitativo. Mais especificamente, utilizar-se-á a base de dados disponibilizada pelo SHARE (vaga 6, versão 6.0.0), que fornece informações acerca das características sociodemográficas, atitudes, comportamentos, experiência e expectativas dos entrevistadores portugueses que trabalham no projeto. Através deste inquérito, é possível perceber como estas dimensões influenciam o sucesso destes profissionais em convencer os entrevistados a participar e responder às questões que lhes são colocadas. É precisamente com base nestes dados quantitativos disponibilizados que serão construídos os perfis. Nesta fase, é nosso objetivo trabalhar com a amostra disponibilizada pelo SHARE, referente a Portugal.

De seguida, numa segunda fase, será utilizada a metodologia qualitativa, uma vez que pretendemos alcançar informações que não são disponibilizadas na base de dados do projeto SHARE. Mais concretamente, procura-se saber quais são as estratégias que os entrevistadores utilizam para evitar as recusas e assegurar informação fidedigna, bem como aprofundar alguns resultados provenientes das análises quantitativas. Para a realização desta análise, iremos recorrer à entrevista semiestruturada.

No fundo, através desta investigação, será possível contribuir para o desenvolvimento de melhorias relativamente à gestão dos participantes do projeto SHARE, quer a nível da gestão central indireta, quer a nível da gestão que o próprio entrevistador desenvolve.

5.2. Problema de investigação e objetivos do estudo

As investigações, quer sejam quantitativas ou qualitativas, implicam sempre a formulação de um problema de investigação, que tem as importantes funções de guiar o estudo num domínio mais concreto, delimitando-o, bem como de auxiliar a organização do projeto e a revisão da literatura (Coutinho, 2014). Isto significa que a definição do problema é uma etapa que necessita de ser cuidadosamente planeada, uma vez que este rigor é um dos fatores que permite evitar erros que originam resultados inconsistentes e sem relevância científica.

Neste sentido, Macmillan e Schumacher (1997) apontam alguns critérios que devem ser obrigatoriamente cumpridos quando estamos a construir este importante “guia”. Em primeiro lugar, a ambiguidade deve ser evitada, o que significa que, ao invés de recorrer a conceitos vagos ou formulações confusas, o investigador deve ser o mais claro e preciso possível. Adicionalmente, o problema de investigação tem que ser exequível, ou seja, é necessário garantir que, através da recolha de dados, é possível obter uma resposta para a questão que pretendemos estudar. A relevância, tanto a nível teórico como prático, é também uma característica fundamental.

Ora, tendo em conta os critérios apresentados e considerando a revisão bibliográfica, foi então formulado o seguinte problema de investigação: *De que forma se poderá desenvolver a gestão dos participantes do projeto SHARE, de modo a que se consiga obter a sua colaboração de forma eficiente e eficaz?* Explicando melhor, este é um estudo de caso que pretende investigar a forma como os membros da amostra do SHARE devem ser geridos, de modo a que se consiga obter o maior número de dados com qualidade possível, algo que é determinante para o sucesso das investigações em painel.

Tal como vimos através da literatura, os entrevistadores desempenham um papel fundamental na gestão dos membros da amostra. Contudo, enquanto que uns entrevistadores são bem-sucedidos nessa tarefa, outros apenas conseguem entrevistar um número reduzido de pessoas, sendo que muitas vezes os dados daí resultantes carecem de qualidade. Assim, torna-se fundamental perceber as diferenças entre os entrevistadores do SHARE que obtiveram melhores e piores resultados, no sentido de identificar as diferenças entre a gestão desenvolvida por estes.

No fundo, através do desenvolvimento deste estudo procura-se:

- a) Analisar o modo como os entrevistadores portugueses desenvolvem a gestão dos respondentes. Mais especificamente, pretende-se

- (1) Desenhar o perfil do entrevistador português com melhores resultados;
- (2) Identificar as estratégias que os entrevistadores portugueses adotam, no sentido de obterem a colaboração e as informações pretendidas.

Através da consecução destes objetivos, para além de estarmos a contribuir para melhorar a gestão que os entrevistadores fazem dos respondentes, é possível também auxiliar a gestão central indireta na adoção de medidas que visem melhorar a qualidade dos estudos. Isto porque cabe à gestão indireta recrutar e selecionar os entrevistadores com o perfil mais adequado, dotá-los de ferramentas para que possam ser bem-sucedidos durante o trabalho de campo e motivá-los ao longo do percurso.

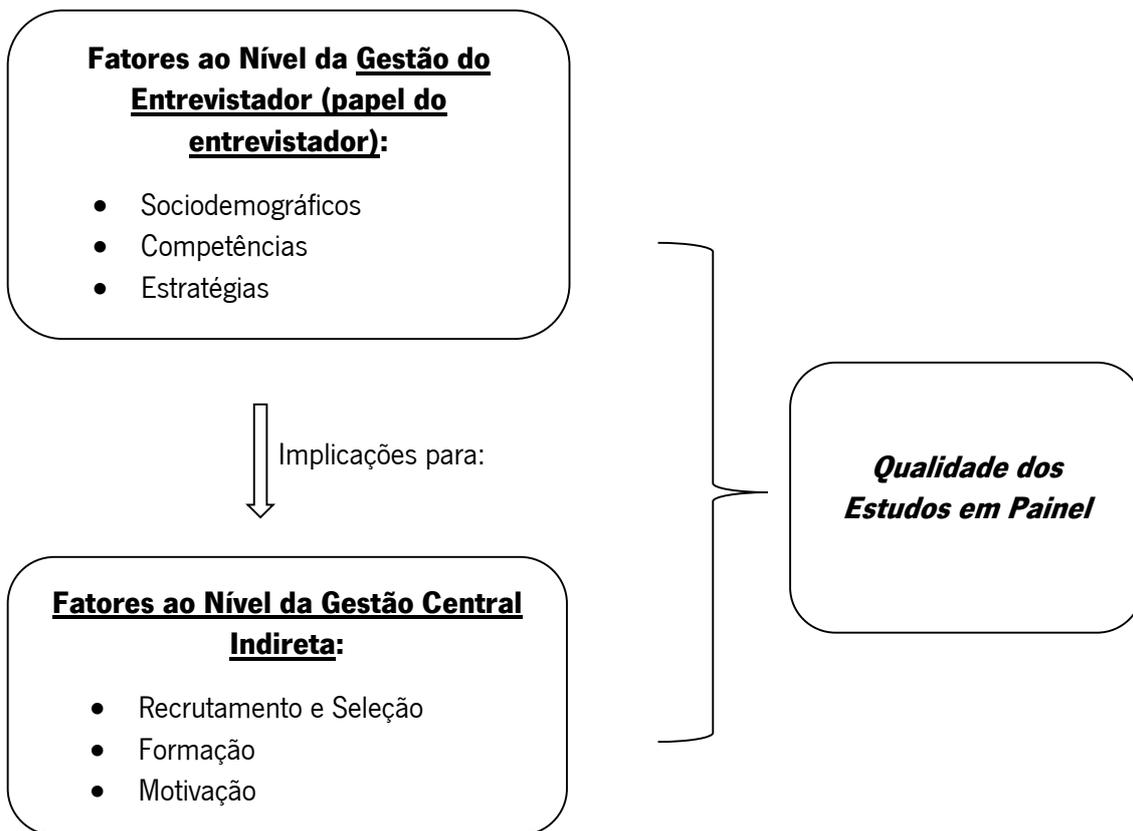
No fundo, através desta investigação e do cumprimento dos dois objetivos anteriores, pretende-se

- b) Contribuir para o desenvolvimento de melhorias relativamente à gestão dos participantes do projeto SHARE, quer a nível central quer a nível da gestão que o próprio entrevistador desenvolve.

5.3. Modelo de análise

Tendo em conta a revisão da literatura e os objetivos do presente estudo, foi elaborado o seguinte modelo de análise (Figura 12):

Figura 12 – Modelo de análise.



Fonte: Elaboração própria.

No modelo de análise apresentado, é visível que a qualidade dos estudos em painel pode ser explicada através de fatores ao nível da gestão desenvolvida pelos entrevistadores e por fatores ao nível da gestão central indireta.

Relativamente à gestão que os entrevistadores fazem dos membros da amostra que lhes são atribuídos, existem alguns fatores que contribuem para a qualidade dos estudos em painel, tais como as características sociodemográficas dos entrevistadores, bem como as suas competências e as estratégias que utilizam ao longo do trabalho de campo.

No que diz respeito às características sociodemográficas, pode-se afirmar que estas incluem o sexo, a escolaridade, a situação profissional, a idade e a experiência. De facto, como tivemos a oportunidade de constatar no capítulo 2, estes atributos são frequentemente apontados

por causarem um impacto positivo ou negativo nas taxas de resposta e na qualidade das respostas fornecidas pelos respondentes. Por esta razão, estes traços estão presentes no modelo de análise desta investigação, na medida em que existe a possibilidade de estes contribuírem para um aumento ou, pelo contrário, para um decréscimo na qualidade dos estudos.

Adicionalmente, as competências dos entrevistadores também se revelaram fundamentais durante os processos de contacto, cooperação e durante a própria realização da entrevista. Mais especificamente, fazem parte destas competências os conhecimentos técnicos que, de acordo com a literatura, são bastante mais úteis durante a colocação das questões, e as habilidades interpessoais e intrapessoais, às quais estes profissionais têm de recorrer de modo a alcançarem a participação dos potenciais respondentes e a proporcionarem uma experiência agradável aos respondentes durante a realização da entrevista.

Por fim, são também consideradas as estratégias adotadas pelos entrevistadores durante todo o processo de recolha de dados. Efetivamente, a literatura tem vindo a tornar-se cada vez mais clara a este respeito, chegando praticamente à unanimidade relativamente à opinião de que na ausência de técnicas ajustadas à envolvente social e ao próprio membro da amostra, o desempenho dos entrevistadores será consideravelmente fraco. Neste sentido, nas estratégias está incluído o *tailoring*, bem como a continuidade da interação, estratégia sem a qual o *tailoring* não pode existir. Para além destas duas grandes estratégias gerais, também estão incluídos neste fator todas as técnicas mais concretas e específicas que os entrevistadores utilizem, de modo a facilitar o contacto, a cooperação e a realização das entrevistas.

Os fatores ao nível da gestão do entrevistador vão ter implicações para as medidas adotadas pela gestão central indireta. Por outras palavras, a gestão central indireta pode beneficiar do conhecimento acerca dos fatores ao nível do entrevistador que melhoram ou, pelo contrário, agravam as taxas de resposta. Isto porque, através desse saber, é possível adotar medidas que visem melhorar a qualidade dos estudos. Essas medidas podem ocorrer em três níveis principais, nomeadamente no recrutamento e seleção, na formação e na supervisão.

No que diz respeito ao recrutamento e seleção, os investigadores responsáveis pelas investigações terão de ter a capacidade de atrair e selecionar os entrevistadores com o perfil mais adequado para o seu estudo. Deste perfil pode fazer parte a experiência ou a escolaridade destes profissionais, bem como as suas competências técnicas, interpessoais e intrapessoais.

É também essencial que os investigadores capacitem os entrevistadores com as ferramentas necessárias para que estes possam fazer o seu trabalho da melhor forma possível. A formação é, portanto, um elemento indispensável da gestão indireta de qualquer estudo em painel, devendo ter a capacidade de munir os indivíduos quer de conhecimento técnico, quer de competências mais *soft*.

A motivação desempenha igualmente um papel de destaque nos estudos em painel, na medida em que o trabalho de entrevistador pode ter tanto de enriquecedor como de frustrante. Assim, é necessário estar com extrema atenção aos elementos que motivam e que desmotivam os entrevistadores, de modo a não excluir os agentes motivadores e a atuar ao nível dos agentes desmotivadores.

De modo a implementar o modelo de análise proposto, utilizaremos os métodos mistos, que nos permitem alcançar um nível de entendimento bastante mais profundo sobre o fenómeno que se pretende estudar.

5.4. A escolha dos métodos mistos

Por vezes, nem o método quantitativo nem o método qualitativo, por si só, são suficientes para fornecerem um entendimento adequado acerca dos fenómenos em estudo (Ivankova, Creswell, & Stick, 2006). Por exemplo, se por um lado se conseguiria recolher informações acerca das características sociodemográficas dos entrevistadores através de um inquérito, pelo outro lado, apenas uma entrevista seria capaz de averiguar corretamente as estratégias utilizadas por estes profissionais, durante o trabalho de campo. Isto porque, como cada entrevistador pode utilizar as mais variadas técnicas, um inquérito não seria capaz de considerar todas as possibilidades. Ora, através dos métodos mistos, é possível recolher, analisar e integrar simultaneamente dados quantitativos e qualitativos, de modo a obter uma compreensão mais profunda acerca do problema de investigação. Segundo Creswell (2014), esta abordagem tem a capacidade de reunir as potencialidades dos métodos quantitativos e qualitativos, superando os pontos fracos de cada um deles, uma vez que consegue dar respostas a problemas complexos, que não conseguiriam ser respondidos utilizando apenas uma metodologia específica.

Nas investigações em que se recorre aos métodos mistos, o investigador tem de decidir se prefere dar mais destaque aos dados quantitativos ou qualitativos, sendo que essa decisão vai afetar o tipo de desenho do estudo. Nesta investigação, privilegiou-se o Desenho Explicativo Sequencial (*Explanatory Sequential Mixed Methods Design*), que envolve duas fases distintas (Creswell, 2014). A primeira fase é caracterizada pela recolha de dados quantitativos e pela análise dos mesmos. A partir dessa análise, constrói-se a segunda fase, caracterizada pela recolha de dados qualitativos. No fundo, os dados quantitativos vão determinar o tipo de participantes que devem ser escolhidos para a fase qualitativa, bem como o tipo de perguntas que se devem colocar. Por outras palavras, o objetivo deste tipo de desenho é explicar com mais detalhe os resultados obtidos na fase quantitativa, através do método qualitativo. Creswell salienta que o procedimento mais comum consiste na construção de um inquérito para recolher os dados quantitativos e na realização de entrevistas para obter os dados qualitativos. É precisamente este procedimento que se aplica nesta investigação, sendo que nos próximos pontos será feita uma descrição detalhada de cada uma destas fases.

5.5. Fase quantitativa

5.5.1. O Inquérito Internacional ao Entrevistador

Em virtude do reconhecimento do importante papel que os entrevistadores desempenham durante todo o trabalho de campo, na quarta vaga do SHARE realizou-se, pela primeira vez, um inquérito piloto aos entrevistadores da Alemanha e da França. Este inquérito foi desenvolvido em 2013 por Annelies Blom e Julie Korbmacher.

De facto, para estas autoras, se por um lado a literatura é bem-sucedida ao provar que existem efeitos do entrevistador nas taxas de resposta e erros de medição¹⁷ dos estudos em painel, pelo outro lado verifica-se uma visível incerteza relativamente às características que poderão estar na base destes efeitos. Blom e Korbmacher (2013) consideram que esta imprecisão deriva da escassa informação que existe sobre os entrevistadores que operam nos estudos. Deste modo, o Inquérito Internacional ao Entrevistador foi criado com o objetivo de colmatar esta lacuna, englobando quatro dimensões de características relativas aos entrevistadores, através das quais se pretende explicar cinco tipos de efeitos (Figura 13).

A primeira dimensão de características diz respeito às atitudes que são adotadas pelos entrevistadores, durante o trabalho de campo. Tal como muitos outros investigadores, também Blom e Korbmacher argumentam a favor do *tailoring*. Neste sentido, segundo as autoras, os entrevistadores obtêm melhores resultados caso consigam adaptar a sua atuação às situações com as quais se vão deparando. No entanto, sabe-se que este é um procedimento bastante mais complexo do que a adoção de um guião rígido, exigindo bastante esforço e destreza por parte do entrevistador. Ora, seguindo a linha de pensamento de Blom e Korbmacher, o esforço necessário para deixar o guião de lado e dar lugar ao *tailoring* pode estar relacionado com uma série de atitudes mais gerais que os entrevistadores têm para com o trabalho que estão a desempenhar. Adicionalmente, a preocupação que os entrevistadores demonstram relativamente à proteção de dados e a confiança que estes profissionais depositam nas outras pessoas, podem influenciar a forma como interagem com os membros da amostra, quer no momento da persuasão, quer na obtenção de resposta a questões sensíveis. Para as autoras, as questões relativas à dimensão das atitudes englobam todos estes aspetos.

¹⁷ De acordo com Blom e Korbmacher (2013), os erros de medição dizem respeito a viés que está presente nas respostas dos entrevistados.

O segundo grupo de características refere-se ao comportamento que os entrevistadores adotam quando se encontram no papel de respondentes. De acordo com Blom e Korbmacher, um dos fatores que influenciam a interação entre os entrevistadores e os membros da amostra é precisamente o comportamento que os primeiros adotariam caso estivessem no lugar dos segundos. Mais especificamente, se os entrevistadores costumam aceitar participar em inquéritos e fornecer as informações que lhes são pedidas, então mais facilmente estes conseguirão obter a cooperação dos seus potenciais respondentes, bem como os dados que necessitam de recolher. Assim, a um nível mais geral, verificam-se questões relacionados com a participação dos entrevistadores em inquéritos e a facilidade com que eles divulgam informações acerca de si mesmos. A um nível mais específico, algumas perguntas colocam o entrevistador no lugar do respondente, com o objetivo de avaliar se estes profissionais estariam dispostos a fornecer informações que os seus respondentes terão de divulgar.

A terceira dimensão aborda a experiência dos entrevistadores. Para as autoras, a experiência que os entrevistadores têm com diferentes tipos de estudos e medições pode influenciar a confiança com que estes desempenham o seu trabalho. Por sua vez, a existência de confiança ou, pelo contrário, a falta dela, pode influenciar o profissionalismo com o qual os entrevistadores interagem com os respondentes. De modo a exemplificar o seu pensamento, Blom e Korbmacher consideram que os entrevistadores que já participaram em vagas anteriores do SHARE, têm mais conhecimento acerca do funcionamento do projeto e do questionário, podendo utilizar este conhecimento a seu favor durante o processo de contacto e cooperação. Da mesma forma, se os entrevistadores já têm experiência na realização de algum teste físico, então é normal que estes demonstrem mais confiança ao realizá-lo, comparativamente a um entrevistador que nunca o fez. Assim, as questões desta dimensão incidem na experiência que os entrevistadores foram acumulando com as participações passadas no projeto SHARE e em outros estudos, bem como a experiência que estes profissionais poderão ter na realização de algumas medições relacionadas com a saúde.

A quarta dimensão de características diz respeito às expectativas que os entrevistadores constroem em relação aos resultados que poderão obter. De facto, à semelhança de outros investigadores, também Blom e Korbmacher consideram que as percentagens relativas às taxas de resposta por unidade e por item que os entrevistadores julgam que vão conseguir, correspondem aos resultados que eles obtêm na realidade. As questões do questionário acerca das expectativas abrangem precisamente estes pontos.

Tal como já foi referido, através destas quatro dimensões pretende-se explicar 5 tipos de efeitos, sendo que dois deles são transversais a qualquer projeto em painel e os restantes três são mais direcionados para o SHARE.

Os dois efeitos mais gerais incluem a não resposta por unidade e a não resposta por item. Em relação à não resposta por unidade, as autoras não fazem distinção entre os diferentes tipos de não resposta, nomeadamente a não resposta devido ao não contacto, recusas ou incapacidades. Neste sentido, a não resposta por unidade é apresentada de uma forma mais genérica. Quanto à não resposta por item, as quatro dimensões descritas acima apenas medem as não respostas dos respondentes relativamente aos seus rendimentos, uma vez que estas são algumas das perguntas mais sensíveis do questionário SHARE.

A equipa da Alemanha procedeu a uma experiência que consistiu na atribuição de diferentes incentivos monetários aos membros da amostra, previamente à realização das entrevistas. Assim, o primeiro grupo de indivíduos não recebeu incentivos, o segundo grupo recebeu 10 euros, o terceiro grupo recebeu 20 euros e o quarto grupo recebeu 40 euros. Para além deste incentivo monetário, todos os respondentes receberam 10 euros após terem cooperado com o estudo. Assim, o objetivo desta experiência foi entender qual a taxa de resposta por unidade alcançada pelos entrevistadores mediante a atribuição de diferentes incentivos aos respondentes do projeto.

Outro efeito específico do SHARE consiste na obtenção de consentimento dos respondentes para a recolha de biomarcadores. O questionário do SHARE é maioritariamente constituído por questões subjetivas. Contudo, existe também um amplo conjunto de medições físicas que permite estudar a saúde dos mais velhos de uma forma mais objetiva. Destas medições fazem parte a força de prensão, a velocidade da marcha, a espirometria e a colheita de sangue em forma de *Dried Blood Spots* (DBS). Assim, as dimensões de características dos entrevistadores apresentadas anteriormente permitem saber quais são os traços dos entrevistadores que obtêm maiores e menores percentagens de consentimento para realizar estes testes.

O terceiro efeito específico do SHARE que o Inquérito Internacional ao Entrevistador pretende explicar, é a obtenção de consentimento para o cruzamento de registos administrativos dos respondentes com os dados recolhidos durante as entrevistas.

Figura 13 – Quadro conceitual do Inquérito Internacional ao Entrevistador.

	General part		SHARE specific part		
	Unit non-response	Item non-response (income)	Unit non-response (incentives)	Consent to biomarker collection	Consent to record linkage
Attitudes	Q3: reasons for being an interviewer Q4: how to conduct standardized interviews Q5: how to achieve response Q6, Q11, Q12: trust, data protection concerns	Q4: how to conduct standardized interviews Q6, Q11, Q12: trust, data protection concerns		Q6, Q11, Q12: trust, data protection concerns	Q6, Q11, Q12: trust, data protection concerns
Own behaviour	Q8, Q9: own survey participation Q27, Q28: use of internet social networks/online banking	Q27, Q28: use of internet social networks/online banking	Q10: incentives received	Q22: consent to biomarkers, hypothetical Q24: blood donation	Q13: data disclosure, hypothetical Q14, Q16: data linkage, hypothetical Q17: “pension records cleared” Q27, Q28: use of internet social networks/online banking
Experience with measurements	Q1, Q2: experience working as an interviewer Q18: SHARE experience	Q1, Q2: experience working as an interviewer Q18: SHARE experience	Q1, Q2: experience working as an interviewer Q18: SHARE experience	Q23: experience with collecting bloodspots	
Expectations	Q19: effect of incentives on unit response	Q20: income response	Q19: effect of incentives on unit response	Q21: consent to biomarker	Q15: consent to data linkage

Fonte: Reproduzido de Blom e Korbmacher (2013).

Desde a vaga 4, o Inquérito Internacional ao Entrevistador tem sido adotado por um número crescente de países que pertencem ao SHARE. Portugal aplicou este inquérito aos entrevistadores na vaga 6, juntamente com a Áustria, a Bélgica, a Alemanha, a Espanha, a Suécia, a Eslovénia, a Estónia, a Grécia, a Itália, o Luxemburgo e a Polónia. Na vaga 7, a mais recente do projeto, contabilizou-se a participação de entrevistadores de mais de vinte países. Este inquérito é aplicado após as sessões de formação, mas antes do início do trabalho de campo.

Como se pretende desenhar o perfil do entrevistador português com melhores resultados, utilizou-se a base de dados proveniente do Inquérito Internacional ao Entrevistador, da vaga 618 (versão 6.0.0) (Anexo 3). Contudo, importa salientar que este inquérito sofreu algumas alterações entre a vaga 4 e a vaga 6. Melhor explicando, embora a maioria das perguntas se mantenha inalterada, a verdade é que também se verifica a introdução de novas questões e a ausência de outras. Por esta razão, houve a necessidade de se adaptar o quadro concetual às alterações efetuadas no inquérito, e também aos objetivos da presente investigação (Figura 14).

Tal como já foi referido anteriormente, um dos objetivos deste estudo consiste na construção do perfil do entrevistador português com melhores resultados. Por esta razão, apenas se vai considerar os dados relativos a Portugal, para a investigação. Esta opção faz com que ocorra uma grande alteração no quadro concetual, que se traduz na consideração de apenas dois efeitos do entrevistador, nomeadamente a não resposta por unidade e a não resposta relativa aos rendimentos. Isto porque, em Portugal, não são recolhidos biomarcadores, nem se cruzam os registos administrativos dos respondentes com os dados recolhidos durante as entrevistas. Deste modo, como estes testes não são realizados aos respondentes portugueses, as perguntas que os pretendem explicar também não são colocadas aos entrevistadores, pelo que não é possível estudar estes efeitos nesta investigação. Adicionalmente, em Portugal também não foi realizada qualquer experiência que envolvesse a atribuição de diferentes incentivos aos respondentes, não sendo, portanto, possível apurar a taxa de resposta por unidade, mediante a atribuição de diferentes incentivos. Assim, apenas é possível considerar os efeitos mais gerais, o que significa que todas as questões destinadas à explicação dos efeitos específicos do SHARE não entram no novo quadro concetual.

¹⁸ Os dados recolhidos na vaga 7 ainda não foram disponibilizados, uma vez que as entrevistas decorreram durante o ano de 2017. Por esta razão, nesta investigação utilizou-se os dados mais recentes disponíveis, que correspondem à vaga 6.

No que diz respeito às características dos entrevistadores, o novo quadro conceitual considera todas as dimensões, bem como grande parte das perguntas que estavam presentes no quadro construído por Blom e Korbmacher, embora essas perguntas sejam apresentadas com uma numeração diferente. Esta alteração surgiu como consequência da eliminação de questões que estavam presentes no inquérito da vaga 4 e da introdução de novas perguntas no inquérito da vaga 6. De seguida, analisa-se de forma detalhada as questões que compõem cada dimensão do novo quadro conceitual.

A maioria das perguntas que fazem parte da dimensão das atitudes no quadro conceitual de Blom e Korbmacher, estão também presentes no novo quadro conceitual. Assim, a questão q6 está relacionada com os aspetos que os entrevistadores consideram importantes no seu trabalho e que os motivaram a escolher esta profissão (*Existem diversas razões para alguém trabalhar como entrevistador(a). Quão importante são os seguintes aspetos para si?*). Desses elementos fazem parte a remuneração (q6_1), o trabalho interessante (q6_2), a interação com outras pessoas (q6_3), aperceber-se do contexto social das outras pessoas (q6_4), a oportunidade de participar em investigação científica (q6_5), a participação em investigações em prol da sociedade (q6_6) e a flexibilidade de horários (q6_7).

Na questão q8, são apresentados vários episódios complexos que podem ocorrer durante as entrevistas, com o objetivo de avaliar o modo como os entrevistadores agiriam, caso estivessem perante essa situação (*Abaixo seguem uma série de afirmações sobre respondentes difíceis e tentativas de contacto. Gostaríamos de saber como é que reage nas seguintes situações*). Note-se que muitos dos exemplos de atuação fornecidos, não estão de acordo com as regras da entrevista estandardizada. Contudo, Blom e Korbmacher salientam que, se um entrevistador considerar que é aceitável adaptar a sua atuação às circunstâncias com as quais se vai deparando, então é provável que esse entrevistador recorra também com mais frequência ao *tailoring* para persuadir os membros da amostra a participar no estudo. É ainda importante relembrar que o inquérito ao entrevistador foi preenchido após as sessões de formação e antes do início do trabalho de campo. Neste sentido, as autoras destacam que houve o cuidado de formular as afirmações de modo a que os entrevistadores não se sentissem desconfortáveis em concordar com condutas que não estão em conformidade com as regras da entrevista estandardizada. As atuações apresentadas nas afirmações abrangem a explicação das perguntas (q8_1), a sua repetição (q8_2) e a diminuição da velocidade da fala (q8_4), quando os respondentes demonstram ter dificuldades

na compreensão das perguntas. Para além disso, existem também frases que abordam o encurtamento das perguntas perante dificuldades demonstradas pelo respondente em ouvir o entrevistador (q8_3) e o aumento da rapidez da fala quando os respondentes estão impacientes (q8_5). São também apresentadas situações em que o entrevistador preenche as respostas dos respondentes porque já sabem o que eles vão dizer (q8_6) ou porque se lembram das respostas dadas na vaga passada (q8_7). Os entrevistadores são ainda confrontados com a possibilidade de adoção do dialeto do respondente, no caso de este não falar português (q8_8) e com o cumprimento de todas as instruções fornecidas ao entrevistador, mesmo nos casos em que estas não sejam as mais adequadas (q8_9). Note-se que a variável relativa à questão q8_7 não foi considerada nesta investigação, uma vez que todos os entrevistadores afirmaram que nunca adotariam tal procedimento. Como o nosso objetivo é construir perfis do entrevistador português mediante os resultados alcançados e avaliar as diferenças entre eles em termos de características, a consideração desta variável torna-se irrelevante, na medida em que não se observam diferenças na resposta dos entrevistadores.

Através da questão q9, as autoras focam a atenção dos entrevistadores no processo de persuasão dos membros da amostra (*Agora, abaixo segue uma série de afirmações sobre a persuasão dos(as) respondentes. Os(As) entrevistadores(as) podem diferir quanto às suas opiniões sobre estas estratégias. Não existe uma resposta certa ou errada. Estamos interessados na sua opinião, baseada na sua experiência enquanto entrevistador(a)*). Neste sentido, é apresentado aos entrevistadores uma lista de oito estratégias de cooperação, sendo que em algumas das atuações descritas é evidente o foco na persuasão dos indivíduos que demonstram estar relutantes. Em contrapartida, outras afirmações destacam estratégias opostas, realçando a aceitação das recusas, ao invés da sua conversão. Mais concretamente, existem frases que salientam que todos os indivíduos relutantes devem ser persuadidos a participar (q9_1), que com o esforço suficiente, é possível persuadir até o participante mais relutante (q9_2) e ainda que, quando abordados no momento certo, a maioria das pessoas irá cooperar (q9_7). Por outro lado, outras afirmações sublinham que se devem aceitar as recusas dos participantes (q9_4), que não faz sentido tentar contactar pessoas que se mostram relutantes (q9_6) e ainda que os respondentes que aceitam participar depois de um grande esforço, não vão fornecer respostas fidedignas (q9_8). Outras frases enfatizam ainda o respeito pela privacidade do respondente (q9_3) e a importância de destacar a voluntariedade da participação (q9_5). O objetivo é, portanto, que os entrevistadores revelem o seu grau de concordância relativamente a cada uma destas estratégias.

A dimensão das atitudes inclui ainda a questão q10, que diz respeito à confiança que os entrevistadores depositam nas outras pessoas (*Em geral, diria que a maior parte das pessoas é de confiança ou que não se pode confiar nos outros?*), e a questão q14, que concerne à preocupação que os entrevistadores têm relativamente à proteção dos seus dados pessoais (*Quão preocupado(a) é com a segurança dos seus dados pessoais?*).

A questão q12 (*Nos últimos 5 anos, quantas vezes já participou num inquérito como respondente, sem contar com este?*) faz parte da dimensão dos comportamentos. Assim, pretende-se avaliar se os entrevistadores costumam participar em inquéritos não no papel de quem coloca as questões, mas sim no papel de quem responde às perguntas. No caso de os entrevistadores terem respondido pelo menos a um inquérito nos últimos 5 anos, é de seguida colocada a questão q13 (*Que tipo de inquéritos eram?*). Embora vários entrevistadores tenham respondido a inquéritos nos últimos 5 anos, a grande maioria dos entrevistadores afirmou que os inquéritos em que participou eram predominantemente inquéritos comerciais ou de pesquisa de mercado. Mais uma vez, como o nosso objetivo é identificar diferenças entre os entrevistadores, esta questão também se torna irrelevante para o estudo.

Para além disso, nesta dimensão existem também as questões q23 (*É utilizador(a) de redes sociais na internet como o Facebook ou Twitter?*) e q24 (*Utiliza a internet para atividades bancárias online?*), que se destinam a avaliar a facilidade com que os entrevistadores estão dispostos a revelar informações acerca de si mesmos. Contudo, nenhuma destas perguntas é considerada para a análise dos dados, mais uma vez, devido à homogeneidade das respostas fornecidas.

A dimensão dos comportamentos é ainda composta pela questão q34, que questiona os entrevistadores sobre os seus rendimentos (*Depois de pagos todos os impostos, qual foi o rendimento médio mensal do seu agregado familiar no ano passado?*). Note-se que o verdadeiro objetivo desta questão não é saber qual é o rendimento dos entrevistadores, mas sim saber se os entrevistadores que não respondem a esta questão, terão também respondentes que vão fazer o mesmo. Explicando melhor, o inquérito aos respondentes do SHARE é constituído por vários módulos, dos quais faz parte o módulo HH (*Household Income*), que contém várias perguntas sobre os rendimentos do agregado familiar do respondente. Uma dessas questões é a seguinte: *Quanto é que o(a) senhor(a) e as pessoas que vivem consigo tiveram como rendimento médio*

mensal depois de deduzidas as contribuições e impostos em 2014? Assim, esta pergunta está também presente no Inquérito Internacional ao Entrevistador, com o objetivo de avaliar se estes profissionais estão dispostos a fornecer informações que os seus respondentes terão de divulgar. Assim, Blom e Korbmacher pretendem saber se a taxa de não resposta à questão dos rendimentos do questionário preenchido pelos entrevistadores é semelhante àquela que foi alcançada pelos respondentes que ficaram à responsabilidade daquele entrevistador.

A dimensão da experiência inclui questões que se destinam a determinar os anos de trabalho dos entrevistadores em diferentes estudos ou numa determinada agência. Neste sentido, nesta dimensão, os entrevistadores são questionados relativamente aos anos de trabalho como entrevistador (q1) e acerca do número de horas semanais que trabalharam como entrevistadores (q5). O inquérito ao entrevistador inclui ainda uma pergunta relativa aos anos de trabalho como entrevistador para a Universidade do Minho (q2) e um conjunto de questões que pretendem determinar se os entrevistadores já tiveram algum tipo de experiência no SHARE (q3 e q4). No entanto, as perguntas q2, q3 e q4 não foram consideradas para a análise dos dados, na medida em que quase todos os entrevistadores forneceram a mesma resposta. Assim, como o objetivo é encontrar diferenças entre os entrevistadores, estas questões tornam-se irrelevantes.

Relativamente à dimensão das expectativas, incluiu-se aqui a questão q20, referente às expectativas dos entrevistadores sobre a taxa de resposta relativa aos rendimentos (*Muitas vezes, os estudos sociais questionam sobre o rendimento dos(as) respondentes. Na sua opinião, quantos dos(as) seus/suas respondentes (em percentagem) irão dar informações sobre os seus rendimentos?*).

No quadro concetual adaptado, foi ainda criada uma dimensão para as características sociodemográficas, uma vez que, tal como já foi abordado na revisão da literatura, estas podem ter influencia nas taxas de resposta alcançadas pelos entrevistadores. Deste modo, são incluídos o sexo (q21), a idade em 2015 (q22), a situação profissional (q31) e a escolaridade dos entrevistadores (q32). Relativamente à situação profissional, os entrevistadores têm de escolher as situações que se aplicam a si, entre uma lista de 12 opções, nomeadamente empregado a tempo inteiro, empregado a tempo parcial, em formação profissional ou em reciclagem profissional, desempregado, reformado, em licença parental, dono de casa, estudante, e ter como único emprego o trabalho de entrevistador. Contudo, apenas foram consideradas as opções

empregado a tempo inteiro, empregado a tempo parcial, desempregado e estudante, uma vez que as restantes opções raramente foram escolhidas pelos entrevistadores.

O Inquérito Internacional ao Entrevistador da vaga 6 é constituído por mais algumas questões que não existiam na vaga 4, mas que também não foram incluídas no quadro concetual adaptado, nem serão consideradas na análise dos dados, nomeadamente as perguntas q11, q36, q25, q27, q33, q26 e q7.

Paulhus (1984) desenvolveu a escala *Balanced Inventory of Desirable Responding* (BIDR), que inclui uma lista de 40 itens, com o objetivo de identificar a presença da desejabilidade social, isto é, a tendência para os indivíduos indicarem respostas que são desejáveis socialmente e esconderem atitudes e comportamentos que não são aceites. Este autor distinguiu duas componentes de desejabilidade social, nomeadamente a Manipulação da Imagem (*Impression Management* – IM) e a Valorização Auto-Enganadora (*Self-Deceptive Enhancement* - SDE). Para o autor, a Valorização Auto-Enganadora é a tendência inconsciente de um individuo para enviesar positivamente as respostas fornecidas, através da valorização das suas qualidades positivas. A Manipulação da Imagem é intencionalmente usada pelas pessoas, de modo a criar uma imagem favorável acerca de si mesmas. Winkler, Kroh e Spiess (2006), criaram uma versão alemã reduzida da escala BIDR, constituída por 6 itens, e é precisamente esta escala que está presente no Inquérito Internacional ao Entrevistador (q11). Ao avaliar a consistência interna do grupo de variáveis relativas ao SDE para os entrevistadores portugueses, verifica-se que esta tem valores inaceitáveis ($\alpha = 0.318$), de acordo com Pestana e Gagueiro (2008). A consistência interna dos itens relativos ao IM alcança o valor de $\alpha = 0.647$, que é considerado pelos mesmos autores como fraco. Desta forma, como a consistência interna da IM e SDE se mostram reduzidas quando aplicadas aos entrevistadores portugueses, optou-se por não considerar estas variáveis na análise dos dados.

No que diz respeito à questão q36, verificou-se a mesma situação. Esta questão foi construída com o objetivo de saber as características da personalidade dos entrevistadores. Para tal, utilizou-se a versão portuguesa da escala *Big Five Inventory – 10 item*, adaptada por Bártole Ribeiro e Aguiar (2008). Esta escala engloba 5 grandes características, nomeadamente a extroversão, neuroticismo, amabilidade, conscienciosidade e abertura à experiência. Contudo, o alfa de Cronbach relativo à extroversão, amabilidade, conscienciosidade, neuroticismo e abertura à experiência revelou que a consistência interna é inadmissível ($\alpha=0.434$, $\alpha=0.026$, $\alpha=0.193$

$\alpha=0.584$, $\alpha=0.407$, respetivamente). Deste modo, também esta escala não foi considerada para esta investigação.

O inquérito compreende ainda perguntas relacionadas com as atividades realizadas pelos entrevistadores, nos doze meses anteriores ao preenchimento do questionário (q25), o seu estado de saúde (q27), o número de pessoas que constitui o seu agregado familiar (q33) e os motivos pelos quais os respondentes participam, na opinião dos entrevistadores (q7). Contudo, estas questões também não foram consideradas para análise, uma vez que não foi encontrada na literatura uma correspondência entre estes elementos e as taxas de resposta.

No inquérito internacional, os entrevistadores têm ainda de responder à seguinte pergunta: *“Na política, por vezes, as pessoas falam da esquerda e da direita. Numa escala de 0 a 10, em que 0 significa esquerda e 10 significa direita, onde se posicionaria?”* (q26). Contudo, tal como aconteceu com a questão dos rendimentos, o verdadeiro objetivo desta questão não é saber as preferências políticas dos entrevistadores. Explicando melhor, o inquérito aos respondentes inclui a questão EX028, que corresponde exatamente à mesma questão que foi feita aos entrevistadores. Neste sentido, à semelhança do que aconteceu com a questão dos rendimentos, também o objetivo da questão 26 é avaliar se os entrevistadores que não responderam a esta questão, têm uma maior taxa de não resposta a esta pergunta. No entanto, esta questão é apenas realizada aos respondentes que entram pela primeira vez na amostra. Assim, esta pergunta foi realizada à maioria da amostra na vaga 4 e a um número reduzido de pessoas novas que entraram na vaga 6. Como nesta investigação o foco são os entrevistadores da vaga 6 e nenhum dos entrevistadores da vaga 6 participaram na vaga 4, não faz sentido considerar esta pergunta no presente estudo.

Figura 14 - Quadro conceitual do Inquérito Internacional ao Entrevistador (adaptado).

	Parte Geral	
	Não resposta por unidade	Não resposta por item (rendimentos)
Atitudes	<p>Q6: Razões pelas quais é entrevistador</p> <p>Q8: Como conduzir entrevistas estandardizadas</p> <p>Q9: Como alcançar a participação</p> <p>Q10, Q14: Confiança, preocupações com a proteção de dados</p>	<p>Q8: Como conduzir entrevistas estandardizadas</p> <p>Q10, Q14: Confiança, preocupações com a proteção de dados</p>
Comportamentos	<p>Q12, Q13: Participação do entrevistador em estudos</p> <p>Q23, Q24: Utilização da internet, redes sociais/ atividades bancárias online</p>	<p>Q23, Q24: Utilização da internet, redes sociais/ atividades bancárias online</p> <p>Q34: Resposta aos rendimentos</p>
Experiência	<p>Q1, Q2, Q5: experiência de trabalho como entrevistador</p> <p>Q3, Q4: experiência no SHARE</p>	<p>Q1, Q2, Q5: experiência de trabalho como entrevistador</p> <p>Q3, Q4: experiência no SHARE</p>
Expectativas	_____	Q20: Resposta aos rendimentos
Características Sociodemográficas	<p>Q21, Q22, Q31, Q32: características sociodemográficas dos entrevistadores</p>	<p>Q21, Q22, Q31, Q32: características sociodemográficas dos entrevistadores</p>

Fonte: Adaptado de Blom e Korbmacher (2013).

5.5.2. Variáveis relativas às características e aos efeitos dos entrevistadores

Na dimensão das atitudes, as variáveis que derivam da questão q6 são a *remuneração*, *trabalho interessante*, *oportunidade de interagir com pessoas*, *aperceber-se do contexto social das outras pessoas*, *participar em investigação científica*, *participar em investigações em prol da sociedade* e *horários de trabalho flexíveis*. Assim, os entrevistadores têm de indicar o nível de importância de cada um destes elementos numa escala de Likert com 7 itens (1- Nada importante; 7 – Muito importante). As atitudes são também constituídas pelas variáveis *explicar a questão*, *repetir a questão*, *encurtar questões longas*, *falar mais devagar*, *falar mais rápido*, *indicar a resposta* e *cumprir todas as instruções dadas ao entrevistador*, que resultam da questão q8. Os entrevistadores têm então de indicar a frequência com que procederiam a estas atuações, numa escala de Likert com 4 itens, os quais são codificados da seguinte forma: 1= sempre; 2=algumas vezes; 3=quase nunca; 4=nunca. Da questão q9 surgiram as variáveis *persuasão para participar*, *bastante esforço*, *respeitar a privacidade*, *aceitar uma recusa*, *salientar o carácter voluntário da participação*, *não contactar repetidamente*, *momento oportuno* e *respostas não fiáveis*. Mais uma vez, estas variáveis são medidas através de uma escala de Likert com 4 itens, codificados do seguinte modo: 1=Concordo completamente; 2=Concordo em parte; 3=Discordo em parte; 4=Discordo completamente. A variável *confiança nos outros* (q10) foi codificada numa escala de 0 (não se pode confiar) a 10 (a maior parte das pessoas são de confiança) e a variável *proteção dos dados* (q14) foi codificada numa escala de 1 a 4 (1=Preocupo-me muito; 2=Preocupo-me bastante; 3= Preocupo-me pouco; 4=Não me preocupo nada).

No que diz respeito à dimensão dos comportamentos, foram consideradas para análise a variável *número de inquéritos nos últimos 5 anos* (q12). A pergunta q34 questiona os entrevistadores acerca do seu rendimento. No entanto, sabe-se que o verdadeiro objetivo desta questão é saber se os entrevistadores que não responderam a esta questão obtiveram também taxas de resposta por item (rendimentos) baixas. Neste sentido, a variável *resposta à questão dos rendimentos* foi dicotomizada em “não respondeu à questão dos rendimentos” (0) e “respondeu à questão dos rendimentos” (1).

A dimensão da experiência, inclui a variável *anos de trabalho como entrevistador* (q1), que foi calculada por referência à data da entrevista (2015) e a variável *horas de trabalho semanais* (q5).

Da dimensão relativa às expectativas faz parte a variável *expectativas acerca dos rendimentos* (q20).

Relativamente às variáveis sociodemográficas, o *género* foi codificado como feminino (0) e masculino (1) e a *idade* foi calculada por referência à data da entrevista (2015). A *escolaridade* foi codificada como 3º ciclo do ensino básico (1), 10º ou 11º ano de escolaridade (2), 12º ano de escolaridade (3) e ensino superior (4). Na situação profissional dos entrevistadores, apenas foram consideradas as variáveis *empregado a tempo inteiro*, *empregado a tempo parcial*, *desempregado* e *estudante*, tal como já foi referido anteriormente. Cada uma destas variáveis foi categorizada como não (0) e sim (1).

No que diz respeito aos efeitos, como as informações presentes no inquérito ao entrevistador não são suficientes para calcular a *taxa de não resposta por item (rendimentos)*, esta variável foi construída através da pergunta hh016, presente no módulo dos rendimentos (HH) do inquérito aos respondentes do SHARE. Assim, através desta questão, é possível determinar a percentagem de respondentes que não revelaram os seus rendimentos médios mensais, por entrevistador. Para a construção da *taxa de não resposta por item (rendimentos)*, apenas foi considerada a pergunta hh016, na medida em que esta é a única do módulo HH que questiona diretamente os respondentes acerca dos seus rendimentos, sendo por isso bastante mais sensível do que as restantes.

As diferenças entre os entrevistadores ao nível da taxa de não resposta por unidade, pode também ser explicada pelas características descritas acima, tal como salientaram Blom e Korbmacher. No entanto, o que acontece é que o SHARE não incluiu a variável *taxa de não resposta por unidade* na base de dados, nem disponibilizou informações que permitam realizar o seu cálculo. Com o objetivo de ultrapassar esta limitação, foi necessário analisar alguns documentos internos, que continham informações acerca do trabalho de campo nacional. Foi através destas informações que foi possível calcular a taxa de não resposta por unidade, para cada entrevistador. Contudo, este cálculo foi realizado apenas para os entrevistadores portugueses, pois não foi possível ter acesso às informações relativas aos restantes países. Todo o processo de construção desta variável encontra-se descrito no ponto seguinte.

5.5.3. Construção da variável taxa de não resposta por unidade

Os entrevistadores do SHARE recolhem as informações com recurso a entrevistas face-a-face, assistidas por computador (CAPI). Para além do CAPI ser imprescindível para a realização das entrevistas, é também neste programa que os entrevistadores registam uma série de informações relativas ao progresso do trabalho de campo. Mais especificamente, é necessário indicar, através de códigos, quais os membros da amostra que já tentaram contactar, bem como os resultados de cada tentativa de contacto. Esses códigos estão representados na Figura 15, e serão brevemente explicados de seguida:

Figura 15 – Códigos de resposta e de não resposta do SHARE.

Códigos de Resposta	111	Entrevista principal completa
	121	Entrevista fim-de-vida completa
Códigos de Não Resposta	201	Sem resposta, sem contacto
	202	Contacto, tentar novamente
	203	Contacto, marcação da entrevista
	204	Contacto, marcação para outro contacto
	205-208	Recusa leve
	209-212	Recusa, necessidade de aconselhamento
	300	Faleceu
	401	No hospital
	402	No lar
	403	Na prisão
	404	Mudou-se para o estrangeiro
	405	Barreira Linguística
	406/407	Mudou-se, nova morada conhecida/ desconhecida
	408	Morada não existente, casa vazia

Fonte: Reproduzido de Center Data (2015).

No SHARE, existem dois grandes tipos de entrevista: a entrevista principal e a entrevista fim-de-vida. De uma forma geral, a entrevista principal é aquela que se aplica à maioria dos membros da amostra que aceita participar no estudo. A entrevista fim-de-vida é aplicada a alguém próximo de um respondente que faleceu, sendo que são recolhidas informações sobre o último ano de vida das pessoas e das circunstâncias da sua morte. Ora, tal como se pode observar na Figura 15, quando os entrevistadores conseguem realizar as entrevistas principais, estes têm de inserir o código 111 e, no caso de terem conseguido completar a entrevista fim-de-vida, é introduzido o código 121.

Contudo, sabe-se que nem sempre é possível entrevistar os membros da amostra e, por essa razão, o SHARE considera uma lista de códigos com diversas possibilidades. Assim, quando os entrevistadores não conseguem estabelecer nenhum contacto com os membros da amostra, deve ser inserido o código 201. Pelo contrário, quando estes profissionais conseguem interagir com alguém que lhes pede para voltarem um outro dia, o código mais adequado é o 202. Outras situações bastante comuns consistem na marcação da entrevista para uma outra altura, ou no agendamento de um dia específico para se abordar novamente a possibilidade de cooperação (203 e 204, respetivamente).

Para além disso, os entrevistadores podem ainda deparar-se com recusas leves (205-208) ou fortes (209-212). Em caso de uma recusa leve, os entrevistadores têm de especificar o motivo da recusa. Assim, se os respondentes alegarem a falta de tempo, os entrevistadores têm de introduzir o código 205, se argumentarem que são demasiado velhos e que têm fraca saúde, é inserido o código 206 e se demonstrarem desinteresse ou se afirmarem ser contra a realização de inquéritos, é introduzido o código 207. O código 208 serve para outros motivos que não são especificados nos códigos anteriores. Os códigos 209, 210, 211 e 212 incluem os mesmos motivos das recusas leves, mas são utilizados quando, na perspetiva dos entrevistadores, a probabilidade de conseguirem convencer o membro da amostra a participar é extremamente reduzida.

O código 300 significa que o membro da amostra faleceu e o código 402 indica que o respondente está no lar de idosos. No caso de um respondente estar na prisão, de se ter mudado para o estrangeiro ou no caso de haver barreiras linguísticas, são inseridos os códigos 403, 404 e 405, respetivamente. Os códigos 406 e 407 servem para indicar que o respondente mudou de casa, mas na primeira situação a nova morada é conhecida, enquanto que a segunda implica o

desconhecimento da nova morada. O código 408 é utilizado nos casos em que a morada não existe ou quando parece não morar ninguém na habitação dos membros da amostra.

Os códigos que os entrevistadores inserem para cada visita que fazem aos respondentes são automaticamente exportados para um ficheiro *excel*, designado de *export file*. Este ficheiro é atualizado todas as semanas, de modo a que a gestão central possa acompanhar com maior precisão o desenvolvimento do trabalho de cada entrevistador. Ora, como este ficheiro tem informações relativamente aos respondentes que foram atribuídos a cada entrevistador e aos resultados de cada contacto, é possível construir a variável *taxa de não resposta por unidade*, recorrendo ao último export da vaga 6. Neste sentido, foram explorados os contactos inseridos pelos entrevistadores portugueses que participaram no inquérito ao entrevistador, tendo sido analisado o histórico de contactos de 1350 respondentes. Assim, para cada entrevistador, a taxa de não resposta por unidade foi construída através da seguinte fórmula:

$$\text{Taxa de não resposta por unidade} = \frac{\text{Entrevistas não completas}}{\text{N}^\circ \text{ de respondentes visitados elegíveis}} \times 100$$

Em primeiro lugar, é importante explicar que, no início do trabalho de campo, é atribuída a cada entrevistador uma lista com os membros da amostra aos quais terá de ser realizada a entrevista. Contudo, esta lista vai sofrendo algumas alterações à medida que o trabalho se desenvolve. Por outras palavras, quando um entrevistador já tentou um determinado número de vezes entrevistar um membro da amostra, mas sem sucesso, a gestão central adota a estratégia de retirar essa pessoa da responsabilidade desse entrevistador, e atribui-la a outro profissional. Desta forma, a fórmula apresentada não considera apenas a lista original que foi atribuída a cada entrevistador, mas também as transferências que foram realizadas.

Em segundo lugar, é também importante esclarecer que nem todos os códigos presentes na tabela foram considerados na fórmula da taxa de não resposta por unidade. Por outras palavras, existem certas circunstâncias que não estão sob o controlo dos entrevistadores, o que significa que a realização da entrevista não depende das características ou habilidades destes profissionais. Este é o caso dos códigos de não elegibilidade: 401, 403, 404, 405, 407 e 408. Por exemplo, se um entrevistador se dirige a casa de alguém e obtém a informação de que essa pessoa vai estar

no hospital durante o período de recolha dos dados, então essa não resposta não é considerada no cálculo da taxa de não resposta por unidade. Em contrapartida, imaginemos, por exemplo, que um entrevistador A indica que um membro da amostra se mudou para uma nova morada desconhecida. Esse respondente passa então para a responsabilidade de um entrevistador B, que consegue realizar a entrevista. Neste caso, este código já entra para o cálculo da taxa de não resposta por unidade do entrevistador A.

Assim, através da fórmula apresentada, pretende-se saber quantos respondentes os entrevistadores não conseguiram entrevistar, no universo de pessoas que visitaram. Isto quer dizer que não se considera a totalidade de pessoas atribuídas, mas apenas as pessoas que foram atribuídas e que foram visitadas pelos entrevistadores, independentemente de terem ou não conseguido estabelecer interação. Como não se sabe qual seria o resultado dos contactos caso os entrevistadores tivessem tentado estabelecer contacto, optou-se por realizar o cálculo tendo apenas em conta os respondentes em que houve alguma tentativa de contacto. Das entrevistas não completas fazem parte os códigos 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 300, 402 e 406. Os códigos de não elegibilidade apenas são considerados nas circunstâncias descritas acima.

Por fim, foi ainda calculada uma outra variável, com o intuito de avaliar se as diferenças entre os entrevistadores ao nível das taxas de resposta se devem apenas aos efeitos de área, ou se podem ser explicadas através das características dos próprios entrevistadores. Assim, foi calculada a taxa de conversão, que incide sobre a percentagem de entrevistas que um entrevistador A não conseguiu completar, mas que foram realizadas por um entrevistador B. Neste sentido, a existência de diferenças ao nível da taxa de conversão equivale a um número elevado de respondentes que não quiseram realizar a entrevista com um dado entrevistador, mas que aceitaram participar com outros profissionais, o que indica a presença de efeitos das características dos entrevistadores. Pelo contrário, a inexistência de diferenças significa que as recusas de uns entrevistadores não conseguiram ser revertidas por outros, o que poderá sugerir que as disparidades nas taxas de resposta dos entrevistadores podem ser provocadas pelos efeitos de área.

$$\text{Taxa de Conversão} = \frac{\text{N}^\circ \text{ entrevistas convertidas}}{\text{N}^\circ \text{ de entrevistas transferidas}} \times 100$$

Após o cálculo destas variáveis, foi necessário importá-las para a base de dados do Inquérito Internacional ao Entrevistador. Contudo, este inquérito é naturalmente anónimo e confidencial e, por esse motivo, os entrevistadores são identificados através de códigos, como por exemplo, I-PT-6-077, que apenas identifica a que país e vaga pertencem. A gestão central apenas sabe quais foram os entrevistadores que responderam ao questionário, na medida em que é fornecida uma recompensa de 10€ aos profissionais que preenchem o inquérito. Deste modo, após expor a situação ao MEA, foi preenchido um requerimento que pedia autorização para o uso de parados, onde se teve de indicar o tipo de variáveis que se pretendiam adicionar à base de dados e para que estudo estas seriam utilizadas (Anexo 1). Para além disso, foi também assinada uma declaração de confidencialidade, relativamente a estes mesmos dados (Anexo 2). Após o envio destas declarações, o MEA procedeu à introdução destas variáveis na base de dados do entrevistador, que foi devolvida à investigadora com a identidade dos entrevistadores codificada, impossibilitando assim a sua identificação.

5.5.4. Tratamento e análise dos dados

O tratamento estatístico da informação foi realizado com recurso ao software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS, versão 25).

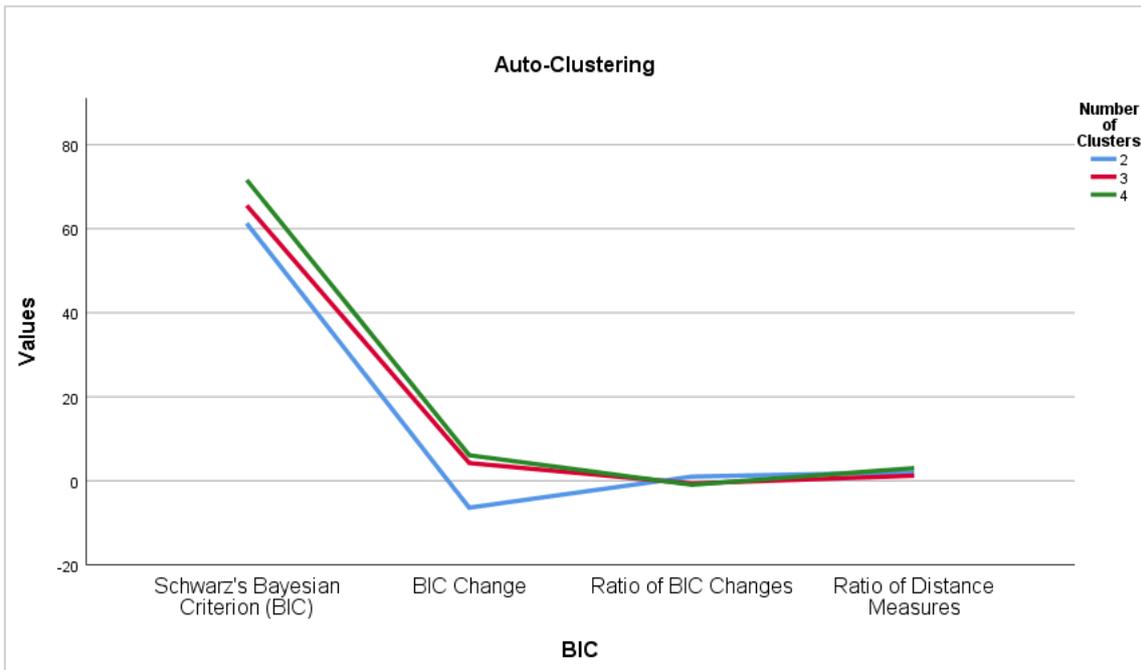
Tal como já foi referido anteriormente, um dos objetivos deste estudo consiste na construção do perfil do entrevistador português do SHARE com melhores resultados. Com o propósito de cumprir este objetivo, numa primeira fase, agrupou-se os entrevistadores tendo em conta duas variáveis objetivas de qualidade: a *taxa de não resposta por unidade* e a *taxa de não resposta por item rendimentos*. Isto permite-nos dividir os entrevistadores segundo os efeitos, isto é, juntar aqueles que obtiveram bons resultados e separá-los daqueles que obtiveram menos sucesso. Numa segunda fase, pretende-se observar as diferenças entre os grupos criados, ao nível das atitudes, comportamentos, expectativas, experiência e características sociodemográficas.

De modo a cumprir a primeira fase do estudo quantitativo, recorreu-se ao método de análise de clusters de duas etapas (*two-step cluster*). Este método permite dividir os elementos, isto é, os entrevistadores, de modo a que exista homogeneidade dentro de cada grupo formado relativamente a um conjunto de variáveis (não resposta por unidade e por item), mas de forma a manter a heterogeneidade entre os diferentes grupos, em relação a essas mesmas variáveis. Assim, inicialmente, os entrevistadores foram agrupados em pré-clusters, segundo as duas variáveis contínuas referidas, com base na medida de distância *loglikelihood*. Esta medida assume dois pressupostos: 1) as variáveis seguem uma distribuição normal e 2) as variáveis são independentes. O que se verifica é que as variáveis taxa de não resposta por unidade e por item não seguem uma distribuição aproximadamente normal ($p=0.006$ e $p=0.001$, respetivamente), o que significa que o primeiro pressuposto é violado. Já o segundo pressuposto é cumprido, uma vez que não há correlação entre a taxa de não resposta por unidade e por item ($r_s=0.125$, $p=0.448$). Embora um dos pressupostos seja quebrado, o algoritmo *loglikelihood* é suficientemente forte para encontrar uma solução razoável, não constituindo este facto um problema.

Numa segunda fase, a partir dos pré-clusters formados, calculou-se o número ideal de clusters a partir do Critério Bayesiano de Schwarz (BIC). Assim, de acordo com Kaufman e Rousseeuw (1990), é selecionado o número de clusters que apresenta o menor valor BIC e os maiores valores da taxa de mudança BIC (*Ratio of BIC Change*) e da distância de máxima-

verossemelhança (*Ratio of Distance Measure*). Tal como se pode observar na Figura 16, a solução de dois clusters é aquela que melhor cumpre estes critérios.

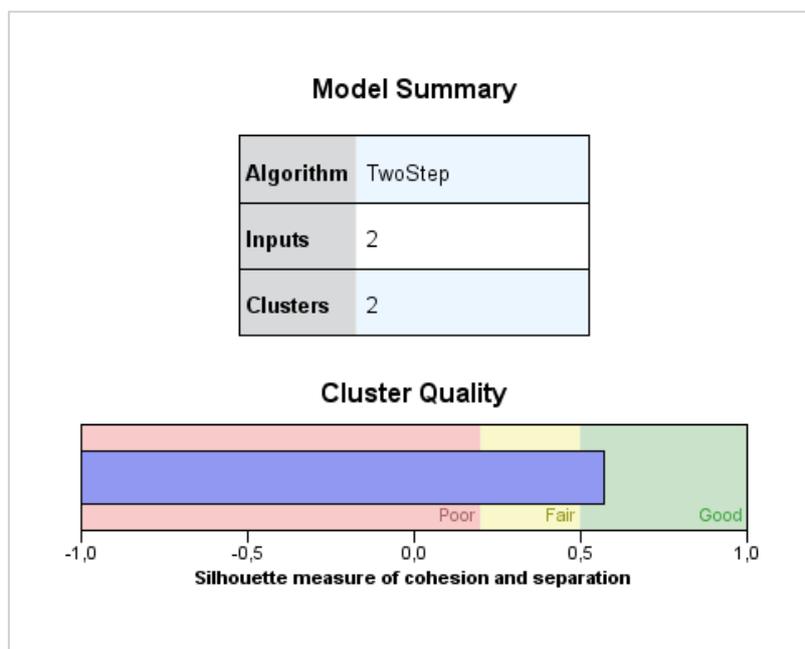
Figura 16 – Número de clusters ideal, a partir do Critério Bayesiano de Schwarz.



Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

A qualidade dos clusters pode ser avaliada através do Coeficiente de Silhueta, que é um indicador da coesão interna e da separação dos clusters. Mais especificamente, o coeficiente varia entre -1 e 1, sendo que um valor maior ou igual a 0.5 indica que os elementos pertencentes a um cluster são próximos em relação a um conjunto de variáveis selecionadas e que os clusters são suficientemente heterogêneos entre si, em relação a essas mesmas variáveis. Através da Figura 17, verifica-se que o modelo gerado tem um coeficiente de 0.6, o que comprova a boa qualidade dos clusters.

Figura 17 – Qualidade do modelo de dois clusters.



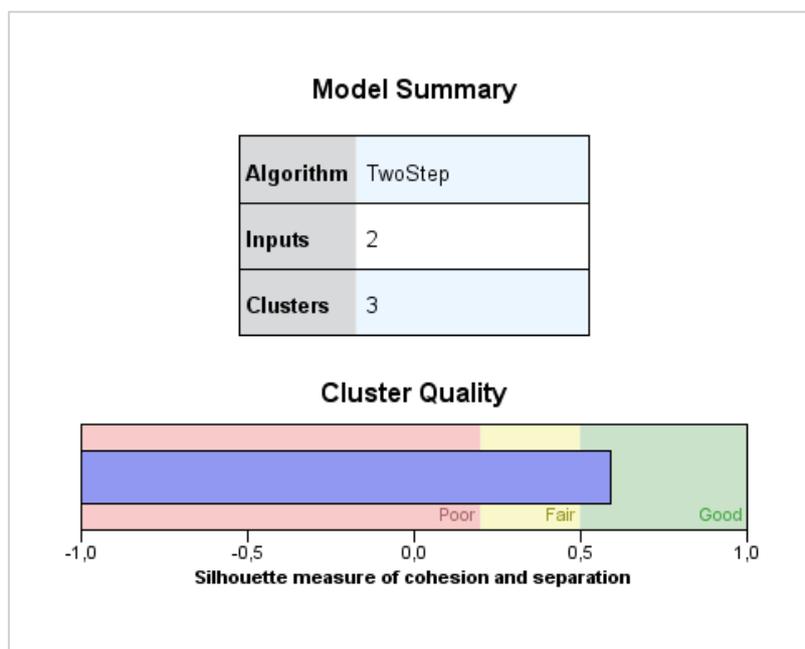
Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

Ao testar se estes dois grupos realmente se distinguem em termos de efeitos do entrevistador, verificou-se que existem diferenças significativas entre os clusters ao nível da taxa de não resposta por unidade ($U=0.000$, $p=0.000$), mas não ao nível da taxa de não resposta por item ($U=144.500$, $p=0.201$). Portanto, embora se observe uma grande variedade nos entrevistadores ao nível das taxas de não resposta por unidade e por item rendimentos, os grupos criados distinguem-se apenas relativamente ao primeiro efeito. Ora, para Everitt, Sabine e Leese (2001), o número de clusters tem de ser grande o suficiente para capturar as características relevantes dos dados, mas não demasiado elevado ao ponto de dificultar a interpretação. Isto significa que é possível que a solução de dois clusters seja demasiado restrita e, por isso, tenha sido atribuída uma maior importância à variável não resposta por unidade do que à não resposta por item rendimentos.

Assim, repetiu-se o processo da formação de clusters, com o intuito de testar se numa solução com um número de clusters maior se conseguem observar diferenças em termos da não resposta à questão dos rendimentos. Recorrendo novamente à Figura 16, é possível observar que entre as opções de 3 e 4 clusters, a solução mais acertada é a construção de 3 grupos de clusters. Isto porque, em primeiro lugar, um número de clusters igual ou superior a 4 iria dar origem a interpretações extremamente complexas. E, em segundo lugar, embora os valores da taxa de mudança BIC e da distância de máxima-verossemelhança das soluções de 3 e 4 clusters sejam

idênticas, a solução de 3 clusters apresenta um valor BIC inferior à solução de 4. Para além disso, o valor do Coeficiente de Silhueta do novo modelo de 3 clusters é de 0.6, o que significa que este é de boa qualidade (Figura 18).

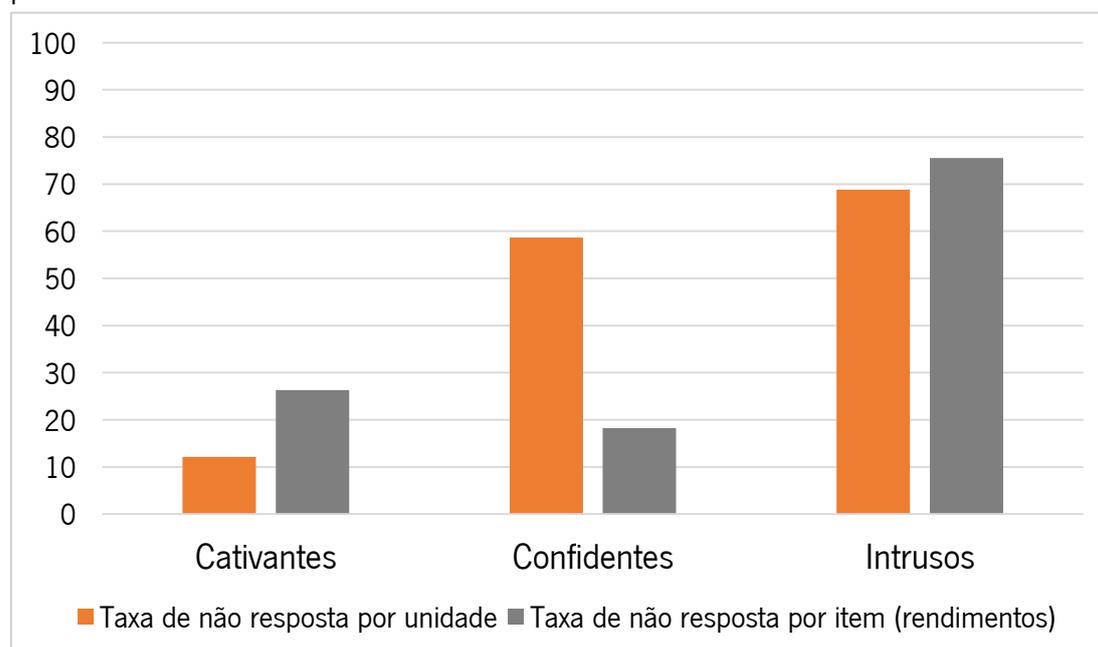
Figura 18 - Qualidade do modelo de três clusters.



Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

Na Figura 19, estão representados os 3 grupos de entrevistadores, em função da taxa de não resposta por unidade e por item rendimentos. O primeiro grupo, constituído por 18 entrevistadores aos quais se deu o nome de “cativantes”, obteve taxas de não resposta por unidade e por item bastante reduzidas (12.18% e 26.27%, respetivamente). Já do segundo grupo, os “confidentes”, fazem parte 14 entrevistadores que são caracterizados por uma alta taxa de não resposta por unidade e por baixas taxas de não resposta à questão dos rendimentos (58.64% e 18,25%, respetivamente). O terceiro grupo, com 7 entrevistadores, foi nomeado como “intrusos”, na medida em que os entrevistadores pertencentes a este grupo obtiveram altas taxas de não resposta por unidade e por item rendimentos (68,86% e 75,56%, respetivamente).

Figura 19 - Agrupamento de entrevistadores, segundo a taxa de não resposta por unidade e por item rendimentos



Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

Ao avaliar se as diferenças entre os três grupos são estatisticamente significativas, verificou-se que a taxa de não resposta por unidade dos cativantes é significativamente inferior à dos confidentes e intrusos ($U=0$, $p=0.000$ e $U=0$, $p=0.000$, respetivamente). Para além disso, não existem diferenças estatisticamente significativas entre a não resposta por unidade obtida pelos confidentes e intrusos ($U=26.500$, $p=0.093$). No que diz respeito à não resposta à questão dos rendimentos, verificou-se que os cativantes e os confidentes obtiveram uma taxa significativamente inferior à dos intrusos ($U=9.500$, $p=0.001$, $U=0.000$, $p=0.000$, respetivamente). Contudo, não há diferenças estatisticamente significativas entre os cativantes e os confidentes ao nível da não resposta por item rendimentos ($U=109.000$, $p=0.518$).

Após se ter agrupado os entrevistadores de acordo com os resultados por eles obtidos, de seguida explorar-se-á as diferenças que existem entre os três grupos de entrevistadores, ao nível das atitudes, comportamentos, expectativas, experiências e características sociodemográficas. Mais especificamente, foi utilizado o teste não paramétrico de Mann-Whitney (U) para avaliar as diferenças entre os grupos ao nível das variáveis ordinais e intervalares que não seguem uma distribuição normal. Recorreu-se ainda ao Teste T para Amostras Independentes (t), de modo a explorar as diferenças entre os cativantes, intrusos e confidentes ao nível das variáveis intervalares normalmente distribuídas. O teste do Qui-Quadrado (χ^2) foi utilizado para avaliar a associação entre a pertença aos grupos e as variáveis nominais.

5.6. Fase qualitativa

No presente estudo, optou-se por utilizar o Desenho Explicativo Sequencial, o que significa que os resultados do método dominante, ou seja, o quantitativo, devem ser aprofundados pelos resultados de outro método, nomeadamente o qualitativo. Deste modo, através do método qualitativo, pretende-se recorrer à perspetiva dos entrevistadores que participaram na sexta vaga do SHARE, para esclarecer algumas questões levantadas ao longo da análise dos dados, bem como abordar alguns elementos de interesse que não foram considerados no inquérito. Desses elementos fazem parte as estratégias de contacto, persuasão e as estratégias adotadas durante a entrevista. A abordagem destes aspetos no Inquérito Internacional ao Entrevistador seria desadequada, na medida em que as opções de resposta que os entrevistadores podem referir são extremamente vastas e, por essa razão, um inquérito iria limitar as informações recolhidas.

Neste sentido, a técnica de recolha de informação utilizada para aprofundar os dados quantitativos foi a entrevista. Esta técnica é a mais apropriada, na medida em que as entrevistas permitem a obtenção de informação que nunca seria conseguida através de um questionário, uma vez que se podem sempre pedir esclarecimentos adicionais ao entrevistado, no caso da resposta obtida não ser suficientemente esclarecedora (Silverman, 2000 *referido por* Coutinho, 2014). Para além disso, como não se pretendia limitar as respostas dos participantes através da utilização de um guião rígido, mas sim assegurar um certo grau de liberdade, obtendo ao mesmo tempo o máximo de informação relevante possível de forma controlada, optou-se pela realização de entrevistas semiestruturadas. Explicando melhor, apesar de haver um guião com questões previamente formuladas (apêndice 3), estas não são colocadas segundo uma ordem rígida e há flexibilidade na introdução de novas questões por parte dos entrevistadores e de novas informações por parte dos entrevistados, possibilitando a exploração de imensos e pertinentes detalhes que os discursos podem conter.

O contacto inicial com os entrevistadores do SHARE foi realizado através de email, no qual se apresentaram os objetivos do estudo e se pedia a sua colaboração (apêndice 1). Embora alguns entrevistadores se tenham demonstrado reticentes em participar, dos 39 profissionais contactados, 17 aceitaram colaborar nesta investigação. Destes 17 entrevistadores, 9 pertencem ao grupo dos cativantes, 5 pertencem ao grupo dos confidentes e 3 pertencem ao grupo dos intrusos. Antes de iniciar a entrevista, pediu-se aos participantes que lessem e assinassem um consentimento informado, que se encontra no apêndice 2.

Para que fosse possível atribuir os entrevistadores a um dos três grupos mencionados, seria necessário ter informações acerca da taxa de não resposta por unidade e por item. A taxa de não resposta por unidade foi calculada para cada um dos entrevistadores, através do export, mas não existem informações que nos permitam calcular a taxa de não resposta por item. Optou-se, portanto, por questionar os entrevistadores relativamente à percentagem de pessoas que lhes respondeu à questão dos rendimentos. Neste sentido, os entrevistadores que obtiveram baixas taxas de não resposta por unidade e que mencionaram baixas taxas de não resposta ao item dos rendimentos, foram atribuídos ao grupo dos cativantes. Pelo contrário, os entrevistadores que alcançaram altas taxas de não resposta por unidade e mencionaram altas taxas de não resposta à questão dos rendimentos, foram inseridos no grupo dos intrusos. Os entrevistadores com altas taxas de não resposta por unidade, mas que referiram ter conseguido uma boa percentagem de respostas à pergunta dos rendimentos, foram atribuídos ao grupo dos confidentes. Conscientes de que a atribuição dos entrevistadores aos grupos comporta alguma subjetividade, durante as entrevistas, foi também pedido aos entrevistadores que referissem a percentagem de não resposta por unidade que obtiveram, com o intuito de a comparar com a percentagem que estes obtiveram realmente. Isto permite-nos determinar se as taxas apontadas pelos entrevistadores estão ou não afastadas da realidade. O que se descobriu foi que a perspetiva destes profissionais relativamente à taxa de resposta por unidade está bastante próxima da taxa real, pelo que se parte do princípio que também a perceção acerca da percentagem de resposta ao item dos rendimentos esteja próxima da realidade.

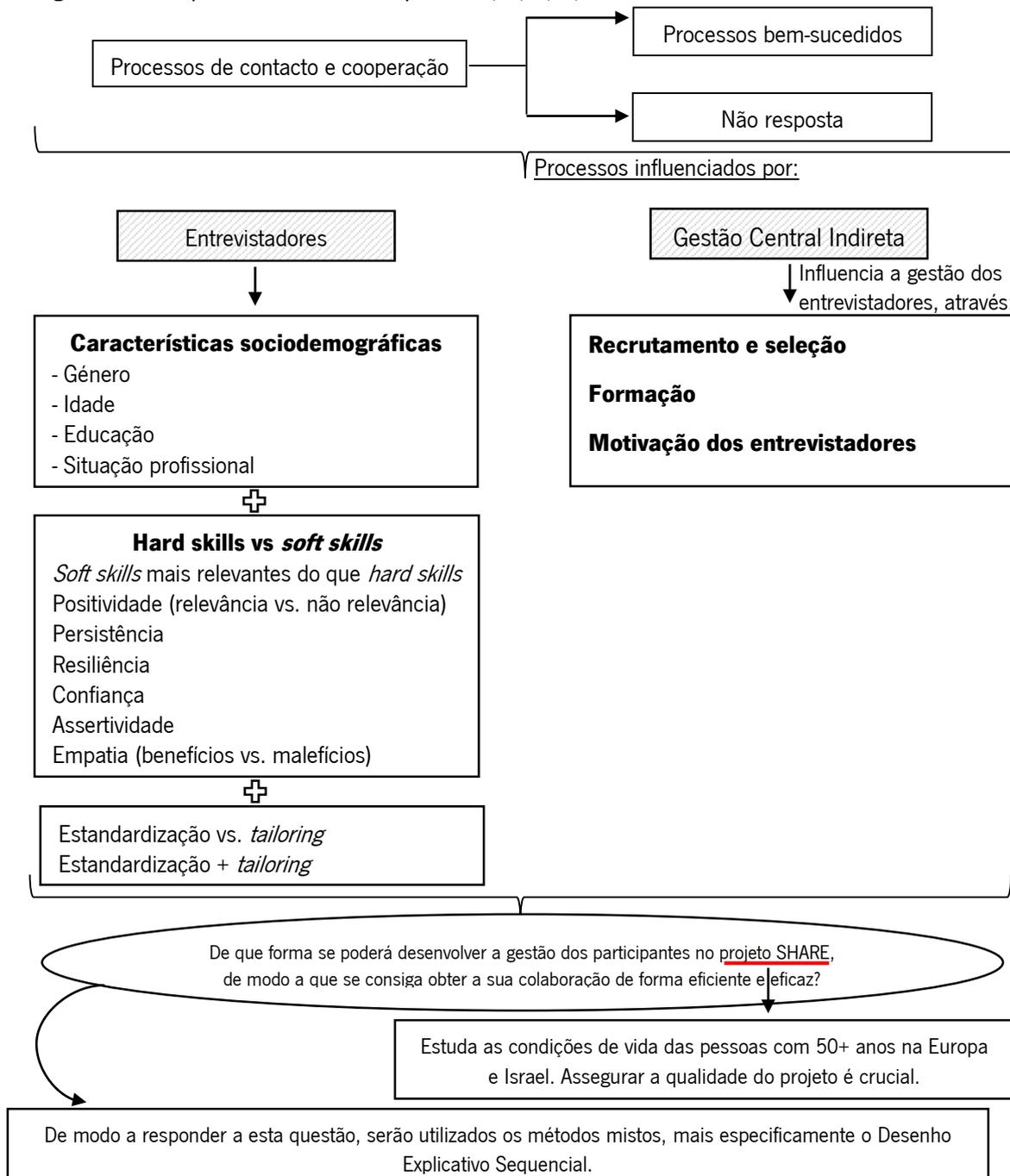
As entrevistas aos entrevistadores do SHARE ocorreram no mês de agosto de 2018, por telefone, e tiveram uma duração média de 43 minutos e 41 segundos. A realização das entrevistas ocorreu por telefone, uma vez que os entrevistadores se encontravam em zonas distintas de Portugal, dificultando bastante a realização das entrevistas de forma presencial. Foi também assinado um consentimento informado que foi enviado por email, em que os entrevistadores autorizam a articulação das informações veiculadas durante a entrevista com os dados do inquérito ao entrevistador e onde são garantidos o anonimato e a confidencialidade dos dados.

Uma vez realizadas as entrevistas, estas foram transcritas na íntegra e sujeitas a uma análise de conteúdo, recorrendo ao programa informático MaxQDA.

5.7. Esquema síntese

Ao longo deste capítulo apresentou-se a questão de investigação, os objetivos do estudo e todos os procedimentos que foram adotados durante a recolha e tratamento dos dados. Neste estudo deu-se especial enfoque aos métodos mistos, mais especificamente o Desenho Explicativo Sequencial, uma vez que se recorreu a este tipo de metodologia para alcançar os objetivos da investigação.

Figura 20 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3, 4, e 5.



Fonte: Elaboração própria.

Capítulo 6

Da fase quantitativa...

“Interviewer effects are found across all types of interviewer-mediated surveys, crossing disciplines and countries. While studies describing interviewer effects are manifold, identifying characteristics explaining these effects has proven difficult”.

(Blom & Korbmacher, 2013: 1)

6.1. Introdução

Grande parte das investigações que se debruçam sobre as influências dos entrevistadores nas taxas de resposta, deparam-se com a mesma questão: será que as diferenças nas taxas de resposta dos entrevistadores se devem a efeitos da área de residência dos respondentes ou às características dos próprios entrevistadores? Também neste estudo surgiu a mesma dúvida, pelo que foi construída a taxa de conversão para tentar ultrapassar este problema. Assim, se não existirem diferenças entre os grupos ao nível desta variável, significa que as não respostas de uns entrevistadores não foram resolvidas por outros, reforçando a teoria de que a explicação para as não respostas se encontra na área. Pelo contrário, se se verificarem diferenças entre os grupos, pode-se considerar que estão presentes influências dos entrevistadores. Ora, o teste de Kruskal-Wallis revelou que há diferenças significativas ao nível da taxa de conversão, $X^2(2)=8.42$, $p=0.015$. Note-se que, através destes resultados, não se quer afirmar que não existe o efeito da área. Aliás, pode haver, de facto, zonas onde é mais difícil estabelecer contacto e obter a cooperação. Assim, apenas se quer realçar que se verifica a presença de efeitos do entrevistador, fazendo por isso sentido estudar a diferença entre os grupos, relativamente a uma série de características.

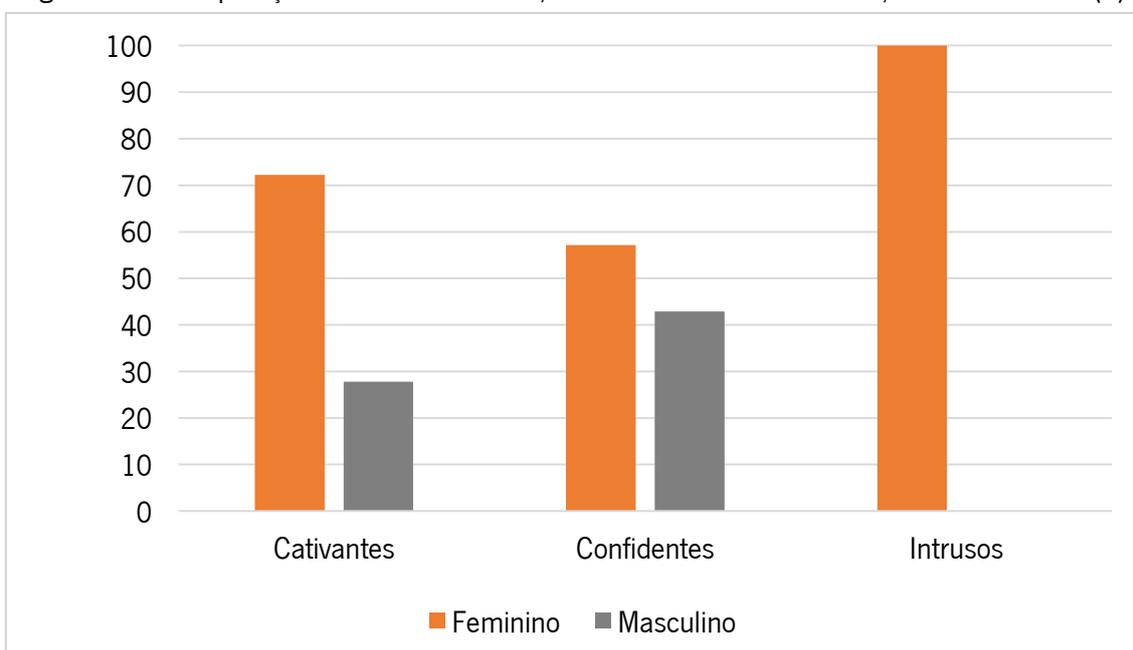
De facto, tal como se observou através da revisão da literatura, existem vários aspetos acerca dos entrevistadores que são alvo de uma intensa discussão entre os autores, tais como as características sociodemográficas dos entrevistadores, as suas atitudes e os seus comportamentos. Ora, são precisamente estes pontos que serão explorados de seguida, apresentando-se os resultados provenientes da análise do Inquérito Internacional aos Entrevistadores portugueses do SHARE.

6.2. Características sociodemográficas

Ao longo da revisão da literatura, foram explorados estudos que comprovam que os entrevistadores do sexo feminino alcançam taxas de resposta por unidade superiores às obtidas pelos entrevistadores do sexo masculino (Fowler & Mangione, 1990; Morton-Williams, 1993). Em contrapartida, viu-se que existem igualmente investigações que demonstram que o género não afeta negativamente os processos de contacto e cooperação (Lemay & Durand, 2002).

Os dados da vaga 6 (versão 6.0.0) do SHARE revelam que o grupo dos cativantes é constituído por mais mulheres do que homens (72.22% e 27.78%, respetivamente) (Figura 21). O mesmo acontece com o grupo dos confidentes, que é composto por 57.14% de mulheres e 42.86% de homens. O grupo dos intrusos é o único cujos membros são somente mulheres. Ao verificar se existe alguma associação significativa entre o género e os diferentes clusters, concluiu-se que não há associação entre o género e a pertença aos grupos. Neste sentido, os resultados obtidos assemelham-se às conclusões da investigação de Lemay e Durand (2002).

Figura 21 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível do sexo (%).

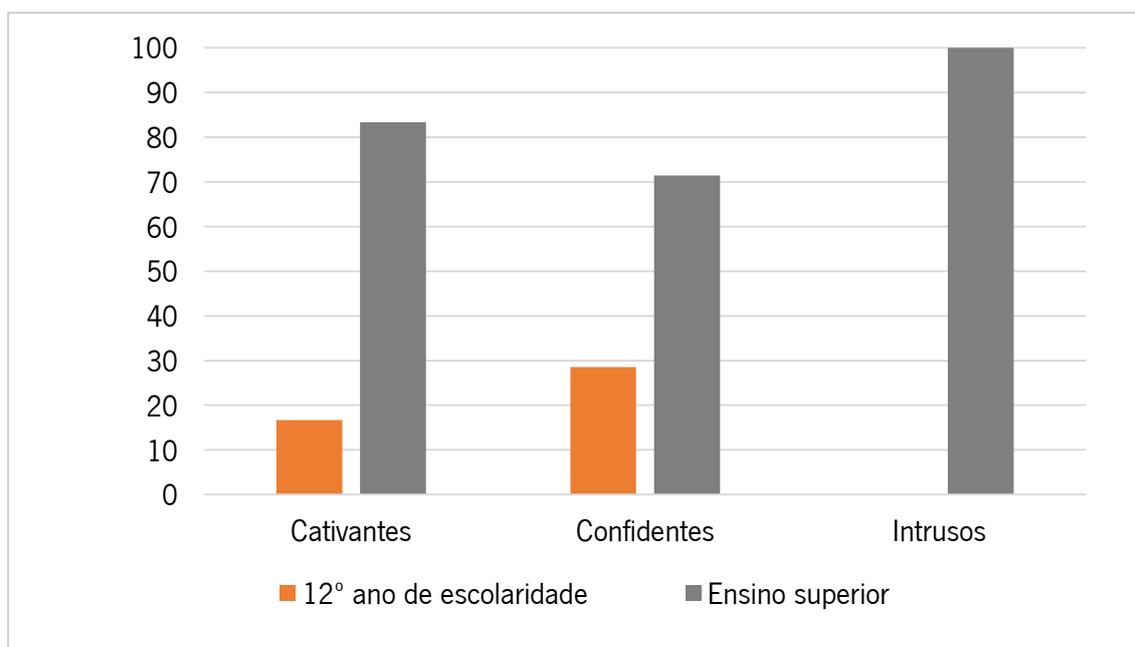


Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39

No que diz respeito à educação, através da Figura 22, é possível observar que a maioria dos cativantes e dos confidentes frequentaram o ensino superior (83,33% e 71,43%, respetivamente). Do grupo dos intrusos, apenas fazem parte entrevistadores com formação

superior. No entanto, tal como acontece com o género, não foi encontrada uma associação significativa entre a educação dos entrevistadores do SHARE e a sua pertença a um destes grupos. Estes resultados estão em conformidade com os estudos que defendem que o desempenho não depende da escolaridade destes profissionais (Lemay & Durand, 2002).

Figura 22 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da escolaridade (%).

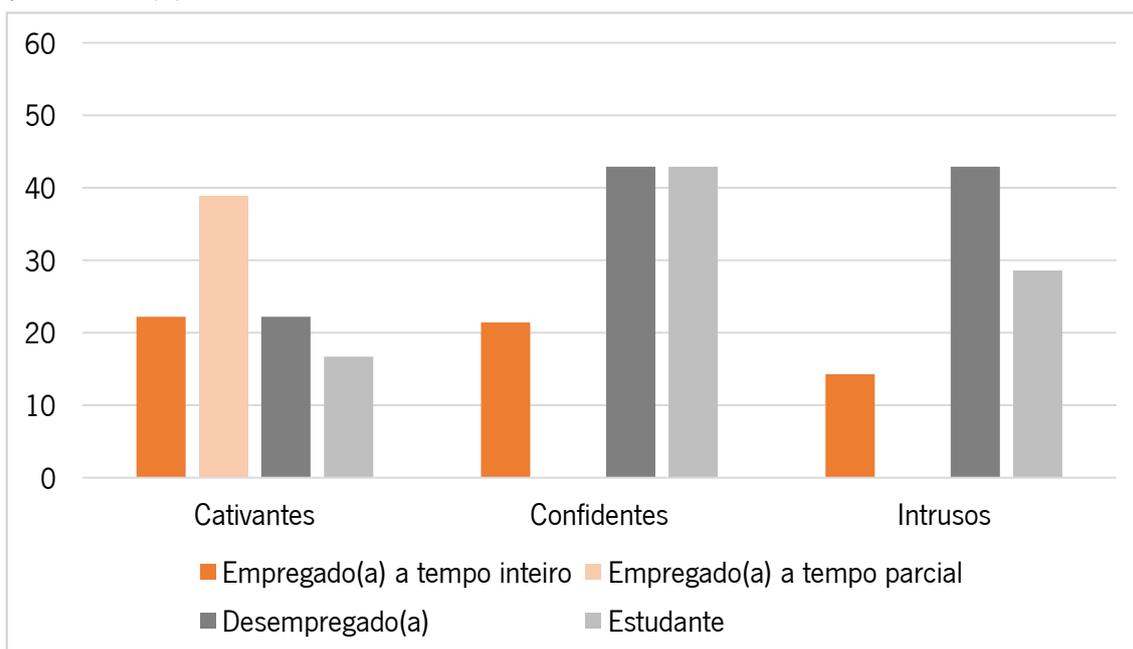


Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

A Figura 23 revela que 38,9% dos cativantes estão empregados a tempo parcial, 22,2% estão empregados a tempo inteiro, 22,2% estão desempregados e 16,7% são estudantes. Já o grupo dos confidentes é constituído por entrevistadores desempregados (42,9%), estudantes (42,9%) e por trabalhadores a tempo inteiro (21,4%). No que diz respeito aos intrusos, 42,9% dos entrevistadores encontram-se desempregados, 28,6% estão a estudar e 14,3% trabalham a tempo inteiro.

Antes de avançar, é importante esclarecer que no grupo dos confidentes existem profissionais que têm outra ocupação profissional para além do trabalho no SHARE, encontrando-se também a estudar. Assim, como estão considerados na categoria de estudantes e empregados a tempo inteiro, a soma das percentagens do grupo dos cativantes é superior a 100%. No grupo dos intrusos, a soma das percentagens é inferior a 100%, devido à exclusão de determinadas situações profissionais, caracterizadas por um elevado grau de homogeneidade.

Figura 23 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da situação profissional (%).

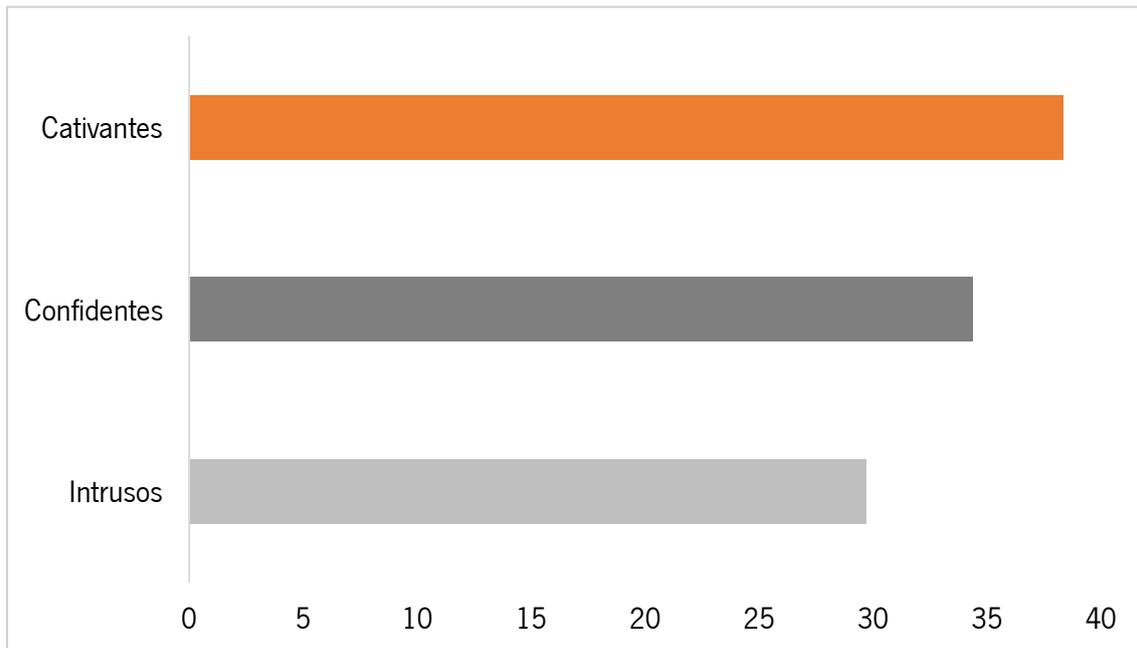


Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

O teste de qui-quadrado evidenciou que há uma associação significativa entre estar empregado a tempo parcial e a pertença ao grupo dos cativantes e dos confidentes (Teste de Fisher, $p=0,010$). Assim, enquanto que a maioria dos cativantes se encontra empregada a tempo parcial, nenhum dos confidentes está nesta situação. Contudo, não se observam associações significativas entre estar empregado a tempo inteiro ou estar desempregado e a pertença aos diferentes grupos. Neste sentido, ao contrário do que aconteceu no estudo de Blohm, Hox e Koch (2006), nesta investigação não é possível afirmar que quem tem outro emprego para além de ser entrevistador, alcança piores resultados.

Na Figura 24 está representada a média de idades dos entrevistadores dos diferentes grupos. Tal como se pode observar, os cativantes, os confidentes e os intrusos têm 38,33, 34,36 e 29,71 anos, respetivamente. Ora, o teste T revela que existem diferenças significativas entre a idade dos cativantes e dos intrusos ($t(23)=2.66$, $p=0.014$). Isto significa que os entrevistadores pertencentes ao grupo dos cativantes são, de facto, mais velhos do que os entrevistadores pertencentes ao grupo dos intrusos. Assim, é possível afirmar que na vaga 6 do SHARE os entrevistadores mais novos obtiveram taxas de resposta por unidade e por item mais baixas, resultados que se assemelham aos estudos de Lievesley (1986), Singer et al. (1983) e Blohm et al. (2006).

Figura 24 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da idade.



Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

Como vimos, a literatura apresenta duas possibilidades para os resultados relativos à idade. Uma das hipóteses que se coloca para o facto de os entrevistadores mais velhos alcançarem resultados mais favoráveis e os entrevistadores mais novos obterem resultados insuficientes, diz respeito à experiência. Por outras palavras, alguns autores como Loosveldt e Beullens (2013) e O’Muircheartaigh e Campanelli (1998) consideram que os entrevistadores mais velhos têm mais experiência profissional, o que lhes permite acumular ao longo do tempo uma série de competências e estratégias essenciais para alcançarem o sucesso. Outra das hipóteses existentes é que os entrevistadores mais velhos não obtêm bons resultados por causa da experiência, mas sim devido às competências intrapessoais e interpessoais que foram adquirindo ao longo da vida (Singer et al., 1983).

Ora, à semelhança da investigação de Berk e Bernstein (1988), também neste estudo não se verificaram diferenças significativas entre os entrevistadores, ao nível da experiência (Tabela 1). Desta forma, os cativantes são mais velhos do que os intrusos, mas não são detentores de mais experiência. Isto significa que o alcance de melhores resultados por parte dos entrevistadores mais velhos pode resultar do desenvolvimento de competências mais *soft*, tal como sugeriu Singer et al. (1983). O papel de algumas destas competências será explorado no ponto seguinte.

Tabela 1 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível da experiência.

	Experiência								
	Cativantes	Intrusos	U	Cativantes	Confidentes	U	Confidentes	Intrusos	U
	n=18	n=7		n=18	n=14		n=14	n=7	
Anos de trabalho como entrevistador(a) (ordem média)	14.50	9.14	36.00	16.83	16.07	120.00	12.43	8.14	29.00
Anos de trabalho como entrevistador(a) para a UM (ordem média)	13.39	12.00	56.00	17.28	15.50	112.00	11.00	11.00	49.00
Número de horas de trabalho semanais (ordem média)	11.94	14.17	44.00	18.11	14.43	97.00	9.46	12.92	27.50

Significância: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$; Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

6.3. Atitudes

A análise relativa às atitudes (Tabela 2) demonstra que existem grupos de entrevistadores que revelam maior interesse em determinados aspetos da sua profissão do que outros grupos. Mais especificamente, verificam-se diferenças significativas entre os confidentes e os intrusos, no que diz respeito à importância que concedem ao envolvimento em projetos que sirvam a sociedade ($U = 27.00$, $p = 0.049$). Mais especificamente, quando comparados com os intrusos, os confidentes atribuem um maior nível de importância ao facto de realizarem entrevistas para projetos que sejam úteis para as outras pessoas. Os resultados demonstram ainda que a flexibilidade de horários assume maior relevância para os cativantes, do que para os intrusos ($U = 28.00$, $p = 0.027$). Através destes resultados, observa-se a presença quer da motivação extrínseca quer da motivação intrínseca.

O inquérito preenchido pelos entrevistadores integra também um conjunto de questões relacionadas com o não cumprimento de algumas das regras da entrevista estandardizada. O que se constata é que, em comparação com os confidentes e os intrusos, os cativantes demonstram uma concordância superior com a explicação do sentido das perguntas, no caso de os respondentes não as compreenderem ($U = 40.50$, $p = 0.000$ e $U = 38.50$, $p = 0.020$, respetivamente). Adicionalmente, quando comparados com os intrusos, os cativantes são mais a favor do aumento da rapidez da fala, caso os respondentes comecem a ficar impacientes ($U = 21.00$, $p = 0.007$).

Desta forma, os resultados demonstram que os entrevistadores que alcançam melhores resultados consideram que é legítimo proceder ao desvio das regras estipuladas nos protocolos, mediante determinadas situações. Segundo Blom e Korbmacher (2013) estes resultados poderão estar relacionados com a tendência para estes entrevistadores recorrerem ao *tailoring* durante o contacto e a cooperação. Melhor explicando, se os respondentes são da opinião que determinadas situações durante a entrevista podem exigir uma adaptação da sua atuação, então, essa adaptação certamente que também irá existir durante a tentativa de contacto e persuasão dos membros da amostra.

É ainda importante lembrar que os entrevistadores preencheram o inquérito previamente ao início do trabalho de campo, o que significa que, durante a realização das entrevistas, estes profissionais podem não ter procedido exatamente a esta atuação. Neste

sentido, estes resultados demonstram apenas que os cativantes consideram estas ações legítimas. Ainda assim, através desta análise, é possível retirar uma conclusão importante: o perfil que alcançou os melhores resultados considera aceitável a adoção de certas atitudes que põem em causa a qualidade dos dados. Embora se desconheça se no SHARE os entrevistadores aumentam realmente a rapidez da fala perante respondentes impacientes, este é um problema que é detetado em vários estudos, tais como os de Olson e Peytchev (2007). Este tipo de procedimento é apontado como um agente responsável por enviesamentos, pelo que é necessário alertar os entrevistadores para o perigo desta prática. Para além disso, caso os entrevistadores forneçam explicações acerca das questões que não sejam neutras, o discurso dos respondentes pode estar enviesado, constituindo um perigo para os estudos em painel.

Uma outra secção do Inquérito Internacional ao Entrevistador engloba um conjunto de afirmações, sobre as quais os entrevistadores têm de pensar e avaliar de acordo com o seu grau de concordância. Os resultados demonstram que os intrusos aceitam mais facilmente as recusas do que os cativantes ($U = 25.00$, $p = 0.048$), uma vez que concordam mais com a expressão “Se o(a) respondente está relutante, deve-se aceitar uma recusa”. Para além disso, os cativantes têm um grau de concordância significativamente superior ao dos intrusos no que diz respeito à frase “Se abordar as pessoas num momento oportuno, a maioria concordará em participar” ($U = 27.00$, $p = 0.022$).

Estes resultados demonstram que os cativantes são detentores de um conjunto de *soft skills* que os intrusos não possuem. De facto, ao não perspetivar de imediato a relutância dos membros da amostra como uma recusa, os cativantes demonstram ser mais persistentes do que os intrusos. Para além disso, o facto de os cativantes não encararem a resistência dos potenciais respondentes como algo sem solução, demonstra que estes profissionais têm uma atitude mais positiva perante as recusas do que os colegas que pertencem ao grupo dos intrusos. As atitudes positivas e a confiança são novamente evidenciadas no grupo dos cativantes, na medida em que estes entrevistadores acreditam que grande parte dos potenciais respondentes participa, caso sejam abordados num momento oportuno. Esta investigação está em consonância com os estudos de Cotter et al. (2002) e Derrett e Colhoun, (2011), que demonstram que os entrevistadores mais persistentes e que adotam atitudes mais positivas alcançam melhores taxas de resposta por unidade.

Tabela 2 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível das atitudes.

	Atitudes								
	Cativantes Intrusos			Cativantes Confidentes			Confidentes Intrusos		
	n=18	n=7	U	n=18	n=14	U	n=14	n=7	U
Remuneração (ordem média)	13.14	12.64	60.50	18.97	13.32	81.50	9.75	13.50	31.50
Trabalho interessante (ordem média)	12.67	13.86	57.00	15.50	16.69	108.00	10.38	10.71	44.00
Oportunidade de interagir com pessoas (ordem média)	12.50	14.29	54.00	15.06	18.36	100.00	11.18	10.64	46.50
Aperceber-se do contexto social das outras pessoas (ordem média)	13.17	12.57	60.00	16.08	17.04	118.50	11.36	10.29	44.00
Participar em investigação científica (ordem média)	13.78	11.00	49.00	16.17	16.93	120.00	11.86	9.29	37.00
Participar em investigações em prol da sociedade (ordem média)	14.11	10.14	43.00	15.50	17.79	108.00	12.57	7.86	27.00*
Horários de trabalho flexíveis (ordem média)	14.94	8.00	28.00*	18.53	12.50	71.50	11.35	8.93	34.50
Explicar a questão (ordem média)	11.64	16.50	38.50*	11.75	22.61	40.50***	11.86	9.29	37.00
Repetir a questão (ordem média)	13.03	12.93	62.50	18.08	14.46	97.50	10.25	12.50	38.50
Encurtar questões longas (ordem média)	12.81	13.50	59.50	15.17	18.21	102.00	11.61	9.79	40.50
Falar mais devagar (ordem média)	12.89	13.29	61.00	16.28	16.79	122.00	11.00	11.00	49.00
Falar mais rápido (ordem média)	10.67	19.00	21.00**	14.36	19.25	87.50	9.29	14.43	25.00
Indicar a resposta (ordem média)	12.89	13.29	61.00	15.33	18.00	105.00	11.50	10.00	42.00
Falar o dialeto do respondente (ordem média)	10.94	13.00	39.00	15.09	14.88	102.50	9.31	11.50	30.00
Cumprir todas as instruções dadas ao entrevistador (ordem média)	13.08	12.79	61.50	17.06	15.79	116.00	10.86	11.29	47.00
Persuasão para participar (ordem média)	13.00	13.00	63.00	16.94	15.93	118.00	10.79	11.43	46.00
Bastante esforço (ordem média)	11.94	15.71	44.00	17.42	15.32	109.50	9.54	13.93	28.50
Respeitar a privacidade (ordem média)	13.78	11.00	49.00	16.44	16.57	125.00	11.75	9.50	38.50
Aceitar uma recusa (ordem média)	12.71	7.57	25.00*	16.39	16.64	124.00	14.28	9.71	40.00
Salientar o carácter voluntário da participação (ordem média)	12.64	13.93	56.50	16.22	16.86	121.00	10.75	11.50	45.50
Não contactar repetidamente (ordem média)	13.92	10.64	46.50	16.39	16.64	124.00	11.82	9.36	37.50
Momento oportuno (ordem média)	11.00	17.00	27.00*	16.17	16.93	120.00	9.14	13.67	23.00
Respostas não fiáveis (ordem média)	10.47	14.25	31.50	16.41	13.27	81.50	8.42	13.42	18.50
Confiança nos outros (ordem média)	13.11	12.71	61.00	16.08	17.04	118.50	11.36	10.29	44.00
Proteção de dados (ordem média)	13.75	11.07	49.50	17.44	15.29	109.00	11.39	10.21	43.50

Significância: * p < 0.05; ** p < 0.01; *** p < 0.001; Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

6.4. Expectativas

As taxas de resposta por unidade e por item dos estudos pode ser influenciada pelas expectativas dos entrevistadores, tal como já foi abordado na revisão da literatura. Assim, o inquérito preenchido pelos entrevistadores inclui um conjunto de questões que permitem determinar se os entrevistadores que esperam conseguir taxas de resposta elevadas à questão dos rendimentos, atingem, de facto, essas taxas. Tal como se pode observar na Tabela 3, os cativantes e os confidentes são bastante mais otimistas do que os intrusos, no que diz respeito à percentagem de informação acerca dos rendimentos que esperam conseguir atingir ($U = 10.00$, $p = 0.047$ e $U = 3.00$, $p = 0.009$, respetivamente). Deste modo, os entrevistadores que têm expectativas altas, atingiram igualmente taxas de resposta à questão dos rendimentos elevadas e, pelo contrário, os entrevistadores com expectativas baixas, atingiram reduzidas taxas de resposta ao item dos rendimentos. Estes resultados estão em conformidade, por exemplo, com o estudo de Singer e Kohnke-Aguirre (1979), que alertam para o impacto das expectativas nas taxas de resposta por item, sobretudo nas questões sensíveis.

Tabela 3 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível das expectativas.

	Expectativas								
	Cativantes n=18	Intrusos n=7	U	Cativantes n=18	Confidentes n=14	U	Confidentes n=14	Intrusos n=7	U
Percentagem de informação acerca do rendimento (ordem média)	10.23	5.00	10.00*	11.81	14.29	62.50	10.25	3.25	3.00**

Significância: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$; Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; $N=39$.

Ao tentar apresentar uma justificação para estes resultados, a literatura refere que os entrevistadores tendem a agir em conformidade com as suas expectativas. Neste sentido, se um entrevistador acreditar que poucas pessoas lhe vão responder à questão dos rendimentos, este pode agir de acordo com essa expectativa e, por exemplo, não recolher junto dos respondentes este tipo de informações. Mas, afinal, o que é que poderá estar por detrás destas expectativas dos entrevistadores? Tal como já foi apontado durante a revisão da literatura, as representações sociais (Cannell et al., 1981) e o próprio comportamento dos entrevistadores (Loosveldt & Beullens, 2013), são os dois elementos mais apontados como possíveis influenciadores das expectativas. As perguntas presentes no inquérito ao entrevistador não nos permitem determinar a existência de representações sociais, mas possibilitam-nos verificar se essas expectativas derivam do comportamento dos próprios entrevistadores, tal como veremos no ponto seguinte.

6.5. Comportamentos

A Tabela 4 representa a dimensão relativa aos comportamentos dos entrevistadores. O primeiro comportamento apresentado corresponde ao número de inquéritos aos quais os entrevistadores responderam, nos últimos 5 anos. Tal como se pode observar, não se verifica uma associação significativa entre o número de inquéritos respondidos e a pertença a um dos grupos. Neste sentido, ao contrário da investigação de Blom e Korbmacher (2013), neste estudo não foi provado que os entrevistadores que não participam em inquéritos, obtêm uma taxa de não resposta por unidade superior àqueles que costumam participar.

Segundo Loosveldt e Beullens (2013), um entrevistador que não revela informações acerca dos seus rendimentos, vai ter um número significativo de respondentes que também não lhe vão fornecer essa informação. Nesta linha de pensamento, segundo os autores, se os entrevistadores se sentem desconfortáveis com este tipo de questões e optam por não responder, então vão criar a expectativa de que também os membros da amostra não vão estar disponíveis para partilhar este tipo de informações. Assim, os entrevistadores criam expectativas de acordo com os seus comportamentos e agem de acordo com elas, por exemplo, através da omissão das perguntas relativas aos rendimentos. No caso dos entrevistadores do SHARE, os intrusos são o grupo que demonstrou ter baixas expectativas quanto à obtenção de respostas sobre os rendimentos e, de facto, a taxa de resposta acerca dos rendimentos alcançada, foi bastante reduzida. Já os cativantes e os confidentes são caracterizados por altas expectativas e altas taxas de resposta à questão dos rendimentos. Assim, no caso de as expectativas dos entrevistadores serem influenciadas pelos seus próprios comportamentos, os cativantes e os confidentes teriam de ser os entrevistadores que mais revelam os seus rendimentos, enquanto que os intrusos teriam de ser o grupo que menos responde a esta questão.

Contudo, ao analisar a disponibilização dos rendimentos médios mensais dos cativantes, dos confidentes e dos intrusos, conclui-se que não existem diferenças entre os grupos. Assim, ao contrário das conclusões da investigação de Loosveldt e Beullens (2013), neste estudo não é possível afirmar que as expectativas dos entrevistadores derivam dos seus próprios comportamentos, uma vez que, embora os grupos tenham expectativas diferentes, os seus comportamentos em relação à divulgação dos seus rendimentos são semelhantes.

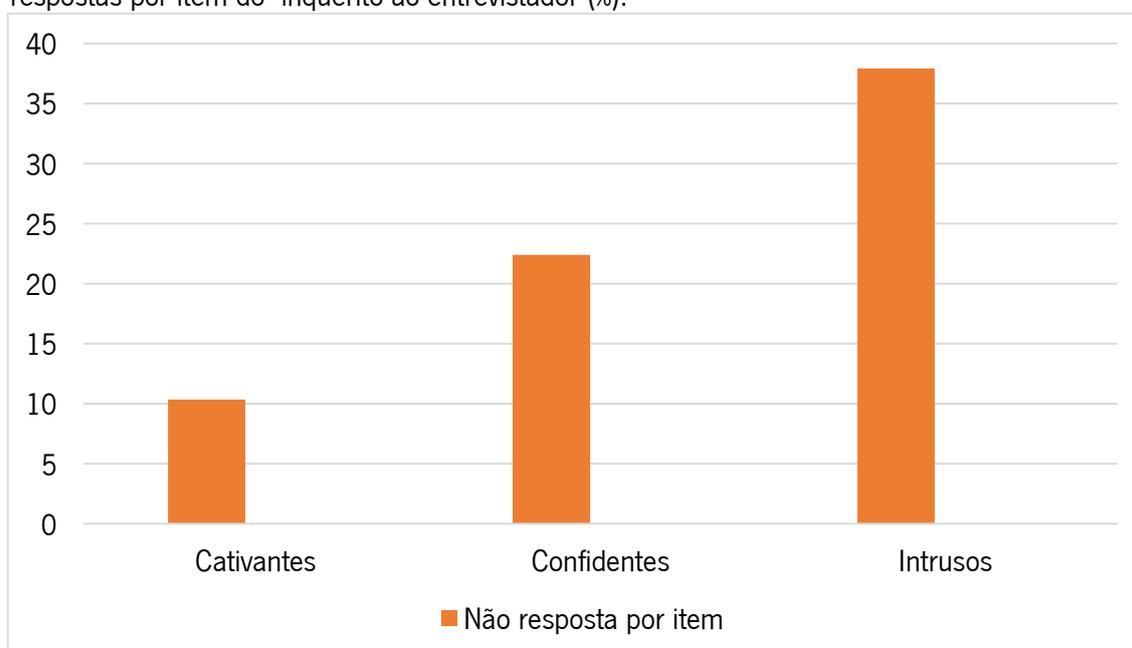
Tabela 4 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível dos comportamentos.

	Comportamentos								
	Cativantes n=18	Intrusos n=7	U / X ²	Cativantes n=18	Confidentes n=14	U / X ²	Confidentes n=14	Intrusos n=7	U / X ²
Participação em inquéritos nos últimos 5 anos (ordem média)	8.80	10.50	12.00	12.90	11.83	61.50	5.94	6.25	8.50
Respondeu à questão dos rendimentos (%)	66.67	42.86	1.19	66.67	78.57	0.55	78.57	42.86	2.68

Significância: * p < 0.05; ** p < 0.01; *** p < 0.001; Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

Outra conclusão que Loosveldt e Beullens (2013) retiraram do seu estudo, foi que a dedicação usada pelos entrevistadores quando respondem às perguntas de um questionário, é a mesma que eles aplicam quando estão a realizar as entrevistas. Ao analisar a totalidade de não respostas por item no inquérito ao entrevistador (Figura 25), verificou-se que os cativantes não responderam apenas a 10,34% das perguntas. Nos confidentes, esta percentagem aumenta para os 22,41% e os intrusos não responderam a cerca de 37,93% de questões. Assim, enquanto que os cativantes e os confidentes responderam a quase todas as questões do inquérito ao entrevistador, os intrusos foram o grupo que mais não respostas obtiveram. Neste sentido, também neste estudo se verifica que a dedicação usada pelos entrevistadores quando respondem a questionários, é a mesma que eles aplicam quando estão a realizar as entrevistas.

Figura 25 – Comparação entre os cativantes, os confidentes e os intrusos, ao nível das não respostas por item do inquérito ao entrevistador (%).

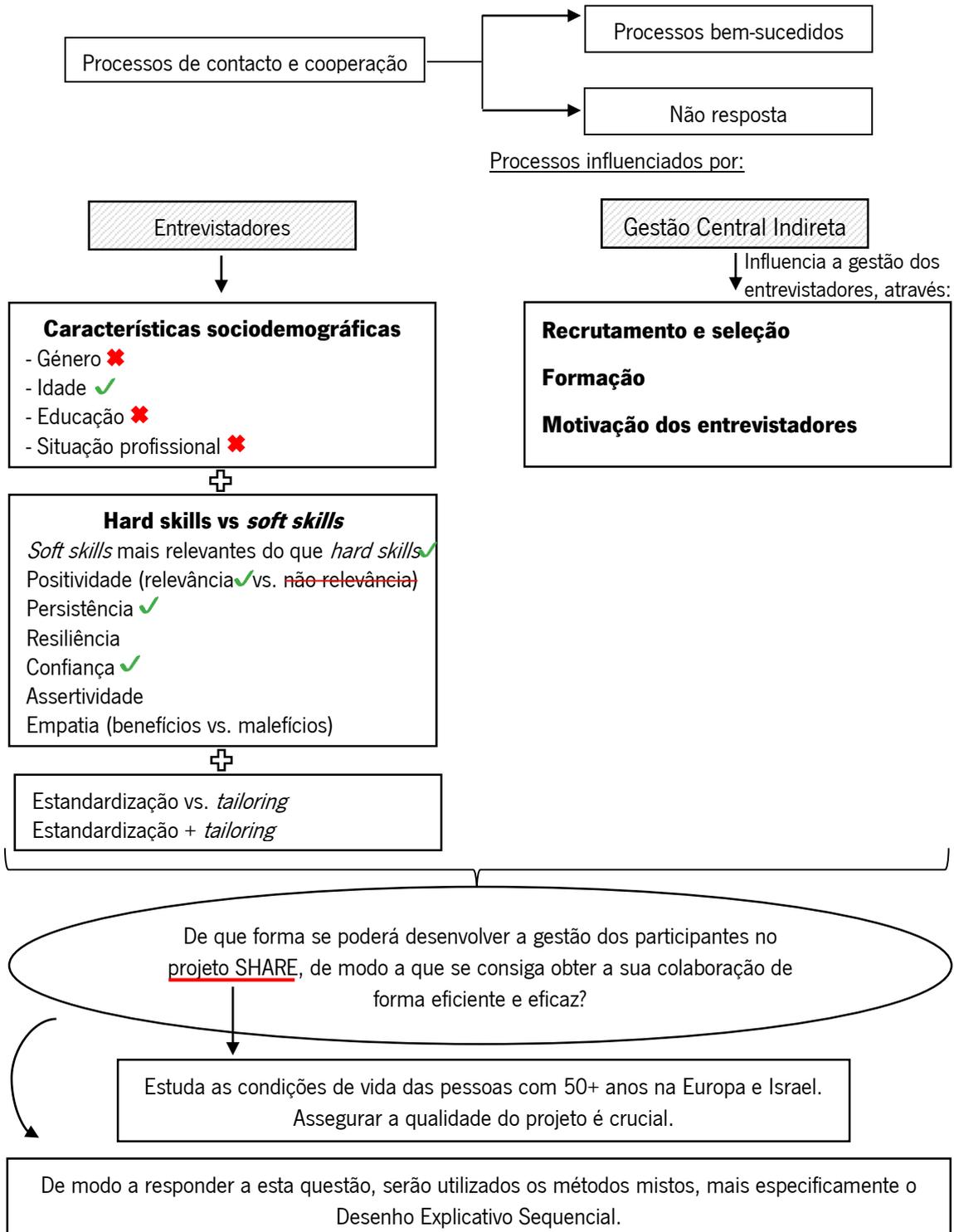


Fonte: SHARE vaga 6, versão 6.0.0; N=39.

6.6. Esquema síntese

Na Figura 26 apresentam-se os principais resultados obtidos através das análises quantitativas.

Figura 26 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3, 4, 5 e 6.



Fonte: Elaboração própria.

Capítulo 7

... À fase qualitativa

“I want to understand the world from your point of view. I want to know what you know in the way you know it. I want to understand the meaning of your experience, to walk in your shoes, to feel things as you feel them, to explain things as you explain them. Will you become my teacher and help me understand?”

(Spradley, 1979: 34)

7.1. Introdução

Através das análises quantitativas, foi possível aproximarmo-nos da construção do perfil dos entrevistadores com melhores resultados. Contudo, para além de existirem alguns aspetos que os resultados quantitativos não foram capazes de clarificar, surgiram ainda dúvidas que necessitam de ser esclarecidas, para que se possa desenhar um perfil mais completo. Estes aspetos foram aprofundados durante as entrevistas.

Mais concretamente, a partir da análise qualitativa, pretende-se avaliar as diferenças entre os grupos, relativamente às estratégias utilizadas no momento do contacto e da cooperação. No fundo, o objetivo consiste em determinar se os cativantes adotaram estratégias que os levaram a alcançar resultados mais favoráveis, ao contrário dos confidentes e dos intrusos.

Para além disso, as análises quantitativas sugeriram que os cativantes poderão ser detentores de mais competências intrapessoais e interpessoais, tais como a persistência, a confiança e a positividade. Assim, procura-se explorar também este tópico, no sentido de conhecer a forma como os diferentes grupos diferem entre si, em termos das *soft skills*. Adicionalmente, os resultados do inquérito indicam que os entrevistadores que alcançam melhores resultados, caracterizam como legítimo a adoção de uma série de comportamentos que são opostos às regras da entrevista estandardizada. Blom e Korbmacher (2013) afirmam que estes resultados podem ser indicativos de que os entrevistadores estão mais dispostos a recorrer ao *tailoring* durante o trabalho de campo. Neste sentido, através das entrevistas, pretende-se saber se os cativantes são realmente o grupo que mais recorre ao *tailoring*. Espera-se também descobrir se os cativantes agiram realmente contra as regras da entrevista estandardizada ou não. O inquérito ao entrevistador permitiu concluir que os entrevistadores que esperam obter uma alta taxa de resposta à questão dos rendimentos, obtêm, de facto, resultados favoráveis. No entanto, não existem questões que permitam explorar se existe também semelhanças entre as expectativas e os resultados, no caso da não resposta por unidade. Assim, com as entrevistas, pretende-se obter esta informação.

O inquérito ao entrevistador revelou ainda que os entrevistadores apontam os horários flexíveis e a participação em prol da sociedade como características que os motivam no seu trabalho. No entanto, através destes resultados não se consegue afirmar que estes foram os aspetos que os motivaram a candidatar-se para o trabalho e, por esse motivo, optou-se por explorar

nas entrevistas os fatores que motivaram os entrevistadores a entrar para o SHARE, questionando-os também acerca dos aspetos que mais os motivam e desmotivam ao longo do trabalho de campo.

Por fim, decidiu-se explorar a percepção dos entrevistadores acerca do projeto SHARE, avaliando se essa percepção é diferente entre os diferentes grupos de entrevistadores, bem como se existe algum grupo cujos valores sejam opostos aos do estudo.

7.2. Neste trabalho, o mais importante é sabermos lidar com as pessoas: o papel das soft skills

Segundo Klaus (2010), embora as *hard skills* sejam importantes, as *soft skills* são as principais responsáveis pelo êxito profissional. A um nível mais específico, Berk e Bernstein (1988) salientam que as taxas de resposta são mais influenciadas pelas competências intrapessoais e interpessoais dos entrevistadores, do que pelos seus conhecimentos técnicos. Ora, as entrevistas realizadas aos entrevistadores do SHARE vão precisamente ao encontro dos resultados destas investigações. De facto, como se tratam de entrevistas estandardizadas, os entrevistadores reconhecem que é fundamental aprenderem a trabalhar corretamente com o CAPI, uma vez que as perguntas apenas podem ser realizadas, recorrendo a um computador. Contudo, estes profissionais acrescentam que não são os conhecimentos acerca do programa informático que os auxilia a persuadir as pessoas a participar no estudo. Deste modo, os entrevistadores demonstram valorizar mais outro tipo de habilidades, que são essenciais para conseguirem chegar ao momento da colocação das questões:

Ensinaram-nos a trabalhar com o programa, sem ele não conseguimos entrevistar ninguém (...) mas nós, para conseguirmos as entrevistas, temos é de ser capazes de conquistar as pessoas. (Cativantes, 1)

É importante sabermos trabalhar no programa, porque as questões são todas através do computador, não eramos nós que escolhíamos as questões a colocar (...) Mas, neste trabalho, o mais importante é sabermos lidar com as pessoas. (Confidentes, 4)

“O difícil não é aprender o programa, é conseguir chegar às pessoas.” (Intrusos, 3)

Ao analisar o discurso dos entrevistadores, verifica-se que as *soft skills* são essenciais para estes profissionais serem capazes de “conquistar”, “lidar” e “chegar” aos membros da amostra. Assim, os cativantes, os confidentes e os intrusos demonstram ser detentores de diversas competências intrapessoais e interpessoais, que os distinguem entre si.

De facto, tal como já tinha sido demonstrado no capítulo anterior, os cativantes têm uma atitude mais positiva do que os intrusos, resultados que foram novamente evidenciados durante as entrevistas. Explicando melhor, os cativantes referiram que, no caso de um membro da amostra se esquecer que tinha marcado a entrevista, os entrevistadores não devem encarar esta situação

com negatividade, nem devem demonstrar desagrado, uma vez que o agendamento de uma nova data pode ser posto em causa:

Se eu chegar lá e eles disserem “eu tinha combinado consigo e esqueci-me”, eu digo que não há problema e agendo para uma melhor altura. Eles é que são importantes. Não podemos reagir mal, se não corremos o risco de nunca conseguir fazer a entrevista. (Cativantes 8)

Estes resultados assemelham-se àqueles que foram obtidos por Derrett e Colhoun (2011), que já tinham frisado a importância de se adotarem atitudes positivas perante uma entrevista esquecida.

Estudos como os de Cotter et al. (2002) apontam que, ao invés da negatividade, os entrevistadores devem ser persistentes quando se deparam com dificuldades, até porque estas características são fundamentais para se conseguir obter bons resultados. Foram precisamente a estas conclusões que se chegou durante as análises quantitativas, sendo que as entrevistas vieram reforçar estes resultados. Mais especificamente, o que se verifica é que os intrusos e os confidentes são menos persistentes do que os cativantes:

Nunca, nunca, mas nunca desisto à primeira dificuldade. Nunca ponho uma recusa forte logo à primeira, é sempre uma recusa leve, até porque as pessoas podem simplesmente estar num mau dia. Nós temos de conseguir arranjar uma forma de ultrapassar os obstáculos. Mas o mais importante neste trabalho de entrevistador é não desistir. Não se desiste! (Cativantes 1)

E eu, claro, não insisto, porque percebi que a senhora não estava para aí virada e quando as pessoas não querem, não querem. (Confidentes, 2)

A meu ver, quando alguém recusa, não vale a pena insistir muito, porque não vamos conseguir. (Intrusos 2)

Tal como podemos observar, os confidentes e os intrusos não demonstram ter a persistência dos cativantes, que consideram que o aspeto mais importante no trabalho de um entrevistador é não desistir quando se está perante uma recusa. Assim, os confidentes parecem não se reger por este princípio, considerando que, se alguém não demonstra interesse em participar, então os entrevistadores não devem tentar persuadir o membro da amostra. Já os intrusos partem do princípio que, quando alguém está relutante em cooperar, não é possível persuadir as pessoas e, por esse motivo, pensam que não adianta insistir. Para além disso, é ainda possível observar que, para além de serem persistentes, os cativantes são também

resilientes, na medida em que consideram que é necessário arranjar uma forma de ultrapassar os obstáculos com os quais se vão deparando. Já os confidentes e os intrusos não parecem ser resilientes, na medida em que têm a tendência para se conformar com a relutância dos potenciais respondentes, ao invés de tentar ultrapassar as dificuldades.

A positividade dos cativantes é também visível nas suas expectativas relativamente às taxas de resposta. De facto, através do inquérito preenchido pelos entrevistadores, foi possível concluir que os cativantes e os confidentes esperam alcançar percentagens elevadas de respostas à questão dos rendimentos, ao contrário dos entrevistadores que fazem parte do grupo dos intrusos. Através das entrevistas, verificou-se que as expectativas dos cativantes em relação à taxa de resposta por unidade ronda os 100%:

É assim, eu não achei que este fosse um trabalho muito fácil, porque conquistar alguém nunca é simples. Mas acreditei que tinha capacidades para conseguir fazer todas ou quase todas as entrevistas. E, realmente, consegui fazer a maior parte delas. (Cativantes 2).

Note-se que os cativantes não perspetivam o trabalho de entrevistador de uma forma leviana e referem estar conscientes das dificuldades que podem encontrar ao longo do trabalho de campo. Mesmo assim, estes entrevistadores permaneceram bastante positivos quanto à taxa de resposta por unidade que esperavam alcançar, revelando confiança nas suas próprias capacidades. Aliás, os entrevistadores que pertencem ao grupo dos cativantes, são aqueles que mais confiança demonstram em si mesmos:

Eu acho que se passasse a tarde a vender frigoríficos, as pessoas abriam-me a porta na mesma. (Cativantes 7)

Eu consigo sempre moldar qualquer situação. (Cativantes 2)

À semelhança dos cativantes, também os intrusos consideram que estavam perante um trabalho complexo. Contudo, enquanto que essa consciência não parece intimidar os cativantes, no caso dos intrusos, as suas expectativas quanto à taxa de resposta por unidade são afetadas. Adicionalmente, estes entrevistadores não demonstram confiança nas suas capacidades, atribuindo à sorte a reduzida taxa de resposta por unidade que preveem alcançar.

Assim que vi as perguntas e a dimensão do inquérito, achei que fosse ser difícil e que teria muita sorte se conseguisse chegar aos 40%. (Intrusos 3)

Deste modo, o grupo de entrevistadores que obteve os melhores resultados tem expectativas altas relativamente às taxas de resposta e demonstram ter confiança nas suas capacidades. Pelo contrário, os entrevistadores que obtiveram os piores resultados têm expectativas reduzidas acerca das taxas de resposta que pensam conseguir atingir, e não mostram confiança em si mesmos. Através da sua investigação, Durrant e D'Arrigo (2014) chegam a resultados semelhantes, uma vez que destacam que os entrevistadores que têm menos confiança nas suas próprias capacidades, são aqueles que alcançam piores taxas de resposta e vice-versa.

No caso dos confidentes, estes esperam alcançar uma taxa de resposta por unidade superior à dos intrusos, mas inferior à dos cativantes. Estas expectativas surgem do facto de estes entrevistadores serem extremamente focados no carácter voluntário do estudo:

Esperava uma taxa à volta de 60%, 70%. Aos 100% não achei que fosse chegar, porque há sempre pessoas que não querem fazer as entrevistas e nós temos que respeitar a vontade delas. (Confidentes, 2)

De acordo com Lemay e Durand (2002), os entrevistadores que se focam demasiado na voluntariedade dos estudos são menos assertivos, atingindo resultados menos satisfatórios. Com efeito, este é precisamente o caso dos confidentes:

Eu dizia sempre à pessoa que ela era livre de fazer ou não fazer a entrevista e, se quisesse, podia fazer amanhã ou num outro dia qualquer. (Confidentes, 4)

Também os intrusos revelaram não ser assertivos no momento da persuasão dos entrevistadores:

Costumava deixar o meu número de telefone às pessoas para, quando quisessem, me ligarem para marcarmos a entrevista. (Intrusos, 1)

Esta postura contrasta claramente com a perspectiva dos cativantes:

Temos de fazer as coisas de uma forma um tanto assertiva. Não devemos dizer "ah, se quiser eu venho cá amanhã". Não, temos de sugerir que podíamos fazer já a entrevista. É o que eu faço e a maioria das pessoas responde "sim, podemos fazer isso que assim já fica despachado". (Cativantes, 8)

Para além disso, os intrusos consideram que os entrevistadores têm de ter muita paciência ao lidar com os respondentes, sobretudo durante a realização da entrevista. A simpatia é outra característica extremamente valorizada quer pelos intrusos, mas também pelos confidentes:

A paciência é fundamental, especialmente neste projeto. A maior parte dos entrevistados são idosos e podem ter dificuldade em compreender as questões. (...) Também acho que é necessário sermos pessoas simpáticas. (Intrusos 1)

Temos de ser sempre simpáticos para os respondentes. Isso é muito importante. (Confidentes, 2)

No caso dos entrevistadores que pertencem ao grupo dos cativantes, a paciência e a simpatia não são apontadas como traços importantes, mas são mencionadas uma série de outras características que não foram abordadas nem pelos confidentes, nem pelos intrusos. Neste sentido, o respeito e a humildade foram dois aspetos aos quais os cativantes atribuíram muito destaque:

...acho que, acima de tudo, é respeitar muito as pessoas e ter humildade. Nós não podemos chegar lá e pensar que sabemos mais do que aquela pessoa ou que temos mais valor do que aquela pessoa. É preciso ter um grande respeito e fazer com que eles sintam que nós fazemos parte do mundo deles, porque se formos para lá com palavras caras, vamos criar uma distância e isso não ajuda. (Cativantes 7)

A capacidade de ser empático é um aspeto valorizado tanto pelos cativantes como pelos confidentes. Tal como já vimos, esta é uma competência envolta em controvérsia, uma vez que uns autores consideram que a empatia afeta negativamente a qualidade dos dados (Tanggaard, 2007), enquanto que outros destacam os seus benefícios ao nível das taxas de resposta e da qualidade dos dados (Garbarski et al., 2016). Durante as entrevistas, foi possível perceber que os cativantes e os confidentes não percecionam a empatia como algo negativo. Pelo contrário, estes entrevistadores consideram que esta é uma competência imprescindível:

Eu costumo dizer que nós temos de ser uns extrovertidos controlados, ou seja, temos de estar à vontade e pôr as outras pessoas à vontade. Mas depois, temos de ser capazes de nos colocarmos no lugar das outras pessoas e ter a perceção do que a outra pessoa poderá estar a sentir. Olhe, um curso de empatia fazia muito bem aos entrevistadores, ia ser uma maravilha. Ia ajudar-nos a ter a perspicácia de perceber o que as outras pessoas estão a sentir. (Cativantes, 5)

A empatia é muito importante. Nós temos de nos conseguir colocar no lugar das outras pessoas e perceber que falamos de assuntos que são sensíveis, como questões financeiras e tudo mais, que causam sempre algum receio nas pessoas. Então, temos de conversar com as pessoas e temos de tentar encontrar pontos de semelhança para deixá-las confortáveis. Nós não podemos ser insensíveis ao ponto de chegarmos, recolhermos aquilo que queremos e não nos importarmos de todo com o resto. (Confidentes, 1).

Apesar de os cativantes e os confidentes mencionarem a empatia como uma competência fundamental, é notório que cada um destes grupos perspetiva a sua importância de formas diferente. Por outras palavras, o grupo dos confidentes dá importância à empatia no contexto da realização das entrevistas. Desta forma, estes entrevistadores afirmam que a empatia é fundamental para que os respondentes se sintam à vontade para partilhar aspetos sensíveis da sua vida. Já os cativantes abordam a empatia de forma mais geral, sem a associar especificamente a uma fase do trabalho de campo.

Nos próximos pontos, veremos que a presença ou a ausência de algumas competências aqui descritas vão influenciar as estratégias adotadas pelos entrevistadores.

7.3. Eu acho que acima de tudo é planeamento: estratégias de contacto

No decorrer das entrevistas, foi perceptível que os cativantes e os confidentes são persistentes no contacto aos membros da amostra com os quais ainda não conseguiram interagir, deslocando-se a casa das pessoas em dias e horários distintos aos das visitas anteriores:

Se eu não encontro as pessoas à tarde vou de manhã, se não encontrar de manhã vou a meio da tarde. (Cativantes, 1)

Fazer as entrevistas é algo que exige tempo, ou seja, não podemos fazer as visitas sempre na mesma hora do dia e também não pode ser sempre nos mesmos dias. (Confidentes, 1)

Assim, embora os confidentes não sejam persistentes quando estão perante recusas, focando-se na voluntariedade dos estudos, o seu comportamento no momento de estabelecer o primeiro contacto com os respondentes, é precisamente o contrário. Já a persistência dos cativantes está presente quer no processo de contacto, quer no de cooperação. Para Fuchs et al. (2013), esta persistência é extremamente positiva, na medida em que quanto mais tentativas se fizerem, maior é a probabilidade de as pessoas abrirem a porta.

Embora os cativantes e os confidentes sejam semelhantes no que diz respeito à persistência no contacto dos membros da amostra, a verdade é que estes dois grupos se distinguem em termos da flexibilidade que demonstram na realização das visitas. Explicando melhor, enquanto que os confidentes se recusam a fazer visitas aos fins de semana, os cativantes afirmam que não têm qualquer problema em deslocar-se a casa dos membros da amostra a um sábado ou a um domingo:

Eu sou muito metódico, quando tinha de ligar, ligava, quando tinha de fazer duas ou três entrevistas por dia, fazia. Mas fazer visitas aos fim-de-semana estava sempre fora de questão. (Confidentes, 3)

Isto é um trabalho e eu tenho que fazê-lo, por isso não me importo de ir a um domingo ou a um sábado à tarde, como já aconteceu, até porque me apercebi que conseguia encontrar mais facilmente as pessoas em casa aos fins de semana, do que aos dias da semana. (Cativantes, 1)

Através destes resultados, é possível retirar duas conclusões importantes. Em primeiro lugar, tal como foi destacado por Cotter et al. (2002), os entrevistadores mais flexíveis foram aqueles que alcançaram taxas de resposta por unidade bastante favoráveis. Em segundo lugar, as

visitas realizadas aos fins de semana são, segundo os cativantes, mais proveitosas do que aquelas estabelecidas durante os dias da semana. Neste sentido, através deste estudo, alcançou-se resultados opostos aos de Blohm et al. (2006), que argumentam a favor das visitas durante a semana, e semelhantes aos de Groves e Couper (1998), que defendem as visitas aos fins de semana.

De acordo com um estudo levado a cabo por Hansen (2006), os entrevistadores que evitam fazer as visitas imediatamente antes e durante as horas de almoço são mais bem-sucedidos. Ora, de acordo com alguns entrevistadores que fazem parte dos cativantes, o período a seguir ao almoço é aquele que lhes permite estabelecer contacto mais rapidamente. Assim, mesmo que não consigam iniciar logo a entrevista, geralmente afirmam conseguir marcar uma data com os respondentes:

Uma das melhores horas costuma ser a seguir ao almoço. Mesmo que depois não fosse possível realizar a entrevista, a seguir ao almoço há sempre mais gente a sair de casa: o marido que vai beber o café ou alguém que está a entrar ou a esposa que muitas vezes está a lavar a louça ou a arrumar a casa. Por isso, alguém acaba sempre por abrir a porta e depois marcamos a entrevista para um dia que seja conveniente para a pessoa. (Cativantes, 9)

Note-se que com isto não se quer dizer que todos os entrevistadores devem passar a realizar os contactos aos fins de semana e após a hora da refeição. Estes resultados apenas demonstram que, para alguns entrevistadores, estes dias e horários foram mais frutíferos em termos de contactos bem-sucedidos, o que não significa que outros entrevistadores com outros respondentes obtenham obrigatoriamente os mesmos resultados. Recordando as recomendações de Groves e Couper (1998), os entrevistadores devem analisar, previamente ao início do trabalho de campo, as características da zona onde vão decorrer as entrevistas, bem como as características dos próprios membros da amostra, de modo a descobrirem pistas que indiquem a melhor altura para concretizar as visitas. No fundo, os autores aconselham os entrevistadores a aplicarem o *tailoring* também no processo de contacto, estratégia que é usada apenas pelos cativantes:

Eu acho que acima de tudo é planeamento. E isso era outra coisa que eu fazia, eu reunia o maior número de dados sobre os respondentes antes de fazer o primeiro contacto. Eu sabia, por exemplo, as datas de nascimento, e se eu via que a pessoa ainda não tinha idade para estar na reforma, o primeiro contacto fazia ao final da tarde ou ao fim de semana. Por exemplo, eu fazia a

maioria dos contactos ao final da tarde porque, como são freguesias, as pessoas costumam estar no campo até ao fim do dia. Depois, se não conseguisse, ia tentando em dias e horas diferentes. (Cativantes, 6)

Para além dos diferentes dias e horários e da adaptação dos mesmos aos membros da amostra, os entrevistadores utilizam outras estratégias para tentar estabelecer um contacto bem-sucedido. Contudo, os diferentes grupos divergem no que diz respeito às estratégias utilizadas. Mais especificamente, a única estratégia à qual os confidentes recorrem, para além de alterar o padrão das visitas, consiste na recolha de informações junto dos vizinhos dos potenciais respondentes, acerca do paradeiro e da melhor altura para visitar os membros da amostra:

Quando as pessoas não me abriam a porta, eu contactava sempre os vizinhos e era através daí que eu tentava saber sempre alguma coisa em relação àquela pessoa, como quando seria a melhor altura para voltar. (Confidentes, 5)

O grupo dos cativantes admitiu que, quando não conseguem chegar ao contacto com os potenciais respondentes através das visitas em diferentes momentos e quando não obtêm nenhuma pista sobre a melhor estratégia a utilizar, recorrem a um variado leque de técnicas, com o objetivo de encontrar os membros da amostra. Dessas estratégias fazem parte o pedido de auxílio às juntas de freguesia, a pessoas que frequentam espaços de convívio e até mesmo esperar que alguém entrasse ou saísse de casa, de modo a poderem estabelecer interação:

Eu cheguei a ir à junta de freguesia, à igreja, aos largos e tudo mais para perguntar se sabiam do paradeiro de algumas pessoas (...) então, ia sabendo se estariam mais àquelas horas ou se estariam mais ao fim de semana. Porque muitas pessoas partilham aqueles espaços, nem que seja ao domingo, e muitos acabam por ter conhecimento da vida dos outros. Também fui às capelitas. As capelas normalmente não têm ninguém, mas havia sempre alguém que estava à porta, ou de olho na porta da capela e então dava para comunicar. Essas foram as portas a que eu bati. (Cativantes, 4)

... nunca vou sozinha no primeiro contacto que faço. Eu dirijo-me à junta de freguesia e sou acompanhada ou pelo presidente da junta ou pelo secretário ou por alguém conhecido naquela zona. Assim, as pessoas abrem-me sempre a porta e falam sempre comigo. (Cativantes, 3)

Quando nunca me abriam a porta, eu cheguei a ficar dentro do carro à espera que alguém chegasse ou saísse de casa. São estratégias que a gente tem que usar... (Cativantes, 6)

Mais uma vez, a variedade de estratégias utilizadas pelos cativantes comprovam a sua persistência e resiliência, uma vez que estes entrevistadores não desistem à primeira dificuldade, arranjando um conjunto vasto de medidas que lhes permitem superar as dificuldades que vão encontrando. Pelo contrário, a falta de persistência e resiliência dos intrusos é notória durante o processo de contacto, uma vez que a única estratégia que este grupo utiliza, consiste em deixar à escolha dos potenciais respondentes contactar os entrevistadores, não se observando nenhum esforço adicional:

Eu deixava o meu contacto por baixo da porta ou no correio, para que as pessoas entrassem em contacto comigo. (Intrusos, 3).

Aliás, os intrusos chegam mesmo a manifestar desaprovação perante a obtenção de informações sobre os membros da amostra, junto dos vizinhos e familiares:

Isso é um bocadinho intrusivo. Quer dizer, eu não sei até que ponto faz muito sentido estarmos a perguntar às pessoas pelos seus vizinhos ou pelos seus familiares. Eu ponho-me no lugar dos entrevistados e não gostaria que alguém andasse à minha procura, à volta de minha casa a perguntar às pessoas. É um bocadinho intrusivo. (Intruso, 1)

É ainda fundamental referir que uma das preocupações dos cativantes assenta em arranjar alternativas para ultrapassarem a barreira dos intercomunicadores, algo que volta a salientar o traço resiliente destes entrevistadores. No entanto, esse cuidado não se verifica nem no grupo dos confidentes, nem no grupo dos intrusos:

A barreira dos intercomunicadores nos prédios era complicada de contornar. Então, eu ficava tipo espia, do outro lado da rua, à espera que entrasse alguém no prédio para eu interpelar essa pessoa e perguntar se era o senhor tal. E isto resultou. (Cativantes, 4)

Cheguei a falar com várias pessoas pelo intercomunicador. Não havia outra forma... (Confidentes, 4)

O mais difícil era quando as pessoas moravam em apartamentos e nós tínhamos de as convencer em 2 segundos, por um intercomunicador. (Intrusos, 2)

7.4. É moroso conquistar alguém para estas coisas: estratégias de cooperação

Através da sua investigação, Blohm et al. (2006) verificaram que a standardização das estratégias de persuasão origina taxas de resposta por unidade bastante reduzidas. De facto, é cada vez maior o número de estudos que contradizem a ideia de que existe um conjunto de boas práticas que devem ser aplicadas inadvertidamente em todas as situações. O presente estudo corrobora precisamente essa perspetiva, uma vez que os intrusos e os confidentes admitem ter usado as mesmas estratégias para todos os membros da amostra com os quais contactaram:

Nestas coisas, se eu vejo que uma abordagem funciona para alguém, tenho a tendência em gravar a cassette, por assim dizer, e repetir o mesmo modelo. Então, eu costumava sempre focar-me em mostrar às pessoas como era importante elas contribuírem para este estudo. (Intrusos, 2)

A minha estratégia era sempre a mesma. Eu dizia que era importante fazer a entrevista, porque se pode fazer alguma coisa através dos estudos, porque estávamos a levar a informação ao conhecimento das pessoas responsáveis. Por isso, as autoridades responsáveis por esses assuntos iam ter de tentar fazer alguma coisa para melhorar. (Confidentes, 1)

Neste sentido, ao usar argumentos que se focam unicamente na importância da participação, os confidentes e os intrusos adotam uma espécie de guião, onde apelam essencialmente ao lado racional dos indivíduos. Contudo, nem todas as pessoas tomam decisões baseadas exclusivamente em processos sistemáticos, o que significa que, tal como referem Durrant e D'Arrigo (2014), as estratégias usadas pelos entrevistadores devem ser distintas e aplicadas tendo em conta a envolvente social e as características dos sujeitos. No fundo, ao invés de um guião rígido, os entrevistadores devem considerar a aplicação do *tailoring*, de modo a persuadir os membros da amostra. Durante a análise quantitativa, já se tinha levantado a possibilidade de os cativantes serem o grupo que mais aplica o *tailoring*. As entrevistas confirmam este resultado, demonstrando assim que este é o único grupo de entrevistadores que adapta as estratégias durante o processo de cooperação:

Quando se trabalha com pessoas, não há uma única estratégia, não há modelos. Nós vamos adaptando as nossas estratégias a cada caso. (Cativante, 3)

No entanto, é fundamental esclarecer que os cativantes não aplicam somente o *tailoring*, utilizando também algumas estratégias estandardizadas. Mais especificamente, verifica-se que a estandardização ocorre sobretudo no início da interação:

Eu começo por lançar o nome da Universidade para cima das pessoas e noto que elas sentem logo mais confiança, ou seja, percebem que não é uma coisa qualquer, nem é para vender um produto qualquer. Depois, falava sobre o estudo e sobre a importância de participar. (Cativantes, 8)

Eu, para além de me apresentar a mim e ao estudo, saliento que a resposta de um representa 130 mil pessoas e eles começam a sentir-se importantes, porque a resposta deles vale por muitas pessoas e, então, eu aí já ganho mais um bocadinho de confiança deles. Ponho-os num patamar um bocadinho mais elevado, quando digo que não vou aos 130 mil, mas que vou a 1 que vai representar essas 130 mil pessoas e eles sentem-se importantes. (Cativantes, 1)

Assim, tal como considerou de Leeuw (1999), é natural que no início da interação os entrevistadores atuem mais ou menos da mesma forma, uma vez que ainda não têm pistas significativas acerca da melhor forma de agir. No caso dos cativantes, a conversa é iniciada de forma semelhante à estratégia utilizada pelos confidentes e os intrusos, isto é, estes entrevistadores começam por se apresentar a si e ao estudo, mencionando também a importância de participar no SHARE.

Contudo, quando esta apresentação inicial não resulta, os cativantes têm a capacidade de se libertar do guião e começar a aplicar o *tailoring*. Porém, este é um processo extremamente complexo, uma vez que o *tailoring* implica a leitura dos sinais presentes na envolvente social e no discurso ou atuação dos membros da amostra. Para Groves e Couper (1998), a capacidade que o entrevistador tem de manter a interação com o potencial respondente vai ser determinante na aplicação das estratégias mais adequadas, uma vez que quanto mais a conversa se prolongar, maior será a probabilidade de o entrevistador conseguir recolher pistas importantes que lhe indiquem a melhor atuação a seguir. Através das entrevistas, é possível perceber que este é precisamente o procedimento adotado pelos cativantes:

Eu tenho um entrevistado que trabalha numa horta para um outro senhor e no verão, quando eu lá vou, anda sempre a tomar conta das plantas. Ele era uma recusa. E então da primeira vez que eu lá fui, apresentei-me a mim e ao SHARE, e esse senhor disse logo “Ah, não, não. Já

cá esteve o seu colega e eu não respondo a isso, eu não tenho tempo. Não vê que eu ando aqui a regar?“. E eu, como não desisto, pus o computador de lado e começamos a falar das batatas e disto e daquilo e eu sabia bem onde é que queria ir. E depois comecei a perceber quem era a pessoa e que ele era de tal sítio e com a conversa acabamos por perceber que ele era meu familiar. E eu continuei a apertar. E sabe o que é que ele me disse? “Eu vou-te dar a entrevista e a minha mulher também, porque somos parentes“. E assim foi. (Cativantes, 8)

Quando as pessoas me dizem que não, eu converso com elas, e se me contam que têm filhos ou netos a estudar eu digo “com certeza que os seus filhos e os seus netos tiveram que pesquisar sobre alguma coisa para os estudos deles. Estes inquéritos servem para isso, a informação é tratada, é validada e é posta em papel ou noutros formatos, para pesquisas de investigadores, mas um estudante também pode ver um livro baseado nisto“. Reporto um bocadinho aí, para o facto de os netos poderem vir a precisar desta informação. Se me dizem que têm uma consulta, eu digo-lhes para levarem o flyer do SHARE e mostrar ao médico, para confirmar como não há nenhum inconveniente em responder. Estas são algumas das estratégias. No fundo, elas são todas diferentes. (Cativantes, 1)

É moroso conquistar alguém para estas coisas. Mas pelas conversas que fui mantendo com a senhora e pelo que fui observando ao longo dos dias, percebi que ela tinha algumas dificuldades monetárias e que não me queria dar a entrevista porque tinha alguma vergonha de eu entrar em casa dela. Então, eu disse-lhe que se ela quisesse nós podíamos fazer a entrevista no banco do jardim à frente da igreja e utilizei também a estratégia do vale de compras de 5 euros. E ela até disse assim “pois, eu precisava era de comprar comida para os meus cães“. E depois, a partir daí, foi uma conquista, porque depois comecei eu a falar dos cachorros que vou buscar ao canil e foi tudo um bocadinho por aí. Ela no dia seguinte voltou-me a encontrar na rua e disse “olhe, podemos conversar então?“. E foi no tal banco em frente à igreja. (Cativantes 4)

Deste modo, estes excertos ilustram a capacidade que os cativantes têm de se abstrair do guião pré-definido e manterem a interação com os membros da amostra, de modo a procurarem sinais que lhes indiquem qual a estratégia mais adequada a seguir. Por exemplo, ao interagir com o membro da amostra durante alguns dias, o cativante 4 conseguiu aperceber-se das suas dificuldades económicas, bem como do seu desinteresse em fazer a entrevista em casa. Neste sentido, o entrevistador sugeriu outro local para fazer a entrevista, tendo informado a respondente que o SHARE oferece um vale de 5€, por cada entrevista completa. A entrevistadora aproveitou

depois a resposta dada pela respondente para partilhar também um aspeto da sua vida, criando assim empatia. Da mesma forma, o cativante 8 foi prolongando a conversa com o membro da amostra que se recusava a participar, até que descobriu que este era um familiar seu, aproveitando esse facto para persuadir o potencial respondente a participar. O cativante 1 também procurou manter a interação com os membros da amostra que se mostraram relutantes, de modo a escolher uma estratégia que melhor se adegue àquela situação. Este entrevistador chega mesmo a salientar que as estratégias que utiliza acabam por ser todas distintas, uma vez que dependem da situação com a qual se depara.

Os entrevistadores pertencentes ao grupo dos cativantes alertam ainda para o facto de que, quanto mais prolongada for a conversa, mais difícil é para o membro da amostra fornecer uma resposta negativa perante o pedido de participação, resultados que vão ao encontro do estudo de Groves e Couper (1998):

Quando eu fazia a primeira abordagem, ficava sempre a conversar um bocado com as pessoas para saber com quem estava a lidar. E eles ao mesmo tempo também ficavam a conhecer-me um bocadinho melhor. Lá está, quebrávamos o gelo e criávamos empatia. Eu dizia de onde é que eu era, falava-lhes de mim, esse tipo de coisas. E deixava-os falar a eles também e só depois é que voltava a abordar a participação, para eles depois não terem coragem de me dizerem que não. Porque muita gente não me disse que não, porque depois não teve coragem. (Cativantes, 2).

Para além disso, uma das preocupações dos cativantes consistia em garantir aos membros da amostra que estes se iriam sentir seguros e confortáveis durante a entrevista, adotando uma série de medidas nesse sentido:

... às vezes, as pessoas diziam que só me davam a entrevista se não fosse dentro de casa. E eu dizia que não tinha problema, e sentava-me no chão. Mas, depois, eles ficavam com pena de mim e diziam “não menina, entre lá”. Nós temos de tentar fazer com que as pessoas percebam que se vão sentir bem durante a entrevista. (Cativantes, 6)

Outras vezes, algumas pessoas até me dizem, “eu faço a entrevista, mas só se amanhã trouxer bolos”. E então eu levo mesmo uns bolinhos, para estarmos num ambiente bom durante a entrevista. (Cativantes, 1)

Durante a revisão da literatura, abordou-se o impacto que a aparência dos entrevistadores pode ter nas taxas de resposta. De facto, para Bethlehem et al. (2011), uma aparência descuidada ou, pelo contrário, demasiado formal, pode dar origem a desconfianças e receios, dificultando os processos de contacto e cooperação. Os cativantes, os confidentes e os intrusos demonstraram ter consciência acerca deste fator, afirmando que, quando vão para o trabalho de campo, não se vestem de forma demasiado formal, nem demasiado informal. Adicionalmente, os entrevistadores chamam ainda atenção para as barreiras que os *piercings* e as tatuagens podem trazer para os processos de contacto e cooperação:

Eu tento sempre ir de uma forma simples e confortável. Acho que se fosse muito formal ou muito descontraída, com tatuagens e piercings, poderia causar desconfiança a quem está do outro lado da porta. (Intrusos, 1)

Claro que o aspeto tem influência, principalmente para as pessoas nos abrirem a porta. Se a pessoa aparecesse lá vestido todo de preto, com brincos no nariz, ou piercings, as pessoas fogem logo, porque isso é um bocadinho hardcore. Mas também não podemos usar fato e gravata, porque pode ter um efeito perverso. Se as pessoas virem alguém de fato podem pensar “olha, vens-me roubar, não te abro a porta”. É um meio termo. Temos de ir com um aspeto normal, simples. (Confidentes, 3).

As tatuagens são muito modernas, muito bonitas, sim, mas para uma geração como a da minha mãe ainda é muito complicado. Embora já vejam na televisão, infelizmente, ainda há o preconceito. De resto, se nós usarmos algo que não seja nem muito ao mar nem muito à terra, algo que seja assim um meio termo, acho que resulta. Não pode ser uma coisa muito espampanante, não podemos parecer os donos da cidade, mas também não pode ser de menos. Temos de ir apresentáveis. (Cativantes, 1)

Embora todos os entrevistadores reconheçam que têm de ter cuidado com a forma como se apresentam, devido à existência de estereótipos por parte dos membros da amostra, apenas os cativantes e os confidentes estão conscientes de que os próprios entrevistadores também podem construir imagens estereotipadas acerca dos potenciais respondentes. Assim, estes entrevistadores sublinham a importância de não agirem de acordo com essas imagens, muitas vezes distorcidas, sob o risco de influenciarem negativamente as taxas de resposta:

Nós, entrevistadores, também temos primeiras impressões e estereótipos que às tantas já estão tão enraizados, que nem nos apercebemos muito bem. Mas nós temos de estar atentos, nós não podemos fazer isso, independentemente do tipo de pessoa que nos aparece à frente. Temos de falar com todas as pessoas com um ar positivo e ter a noção que não interessa o ar da pessoa. Porque, às vezes, a pessoa com o ar mais carrancudo é a pessoa que vai ser mais simpática a fazer-nos a entrevista e a pessoa que nos parece mais simpática é a pessoa que acaba por não fazer. Portanto, não devemos ter esse preconceito. (Confidentes, 4)

Eu vou-lhe contar um pequeno episódio que me aconteceu. Portanto, eu fui tentar terminar um trabalho de um colega e estive lá numa localidade onde havia um senhor que vivia sozinho, com quem eu não conseguia falar. Depois, fui a um café que havia em frente e perguntei pelo senhor tal. E um rapaz diz-me assim, “esse senhor é alcoólico. Ele daqui a um bocadinho vem aí já alcoolizado e você tenha cuidado, porque ele até pode ser violento”. E eu estava quase a desistir porque estive ali a tarde toda e o senhor não aparecia. E já quase a ir embora, o senhor chegou e eu apresentei-me, expliquei o que pretendia e o senhor mandou-me logo entrar. Era um senhor muito simples, poderia ter bebido algo, dois ou três copos de vinho, mas não se notava muito. Foi de uma simplicidade e uma simpatia, uma pessoa muito humilde e a entrevista correu muito bem. E não foi nada daquilo que o rapaz do café me tinha alertado. Portanto, cada pessoa acima de tudo é uma pessoa e temos de respeitar. Temos de respeitar muito e não ter qualquer tipo de preconceito. (Cativantes, 8)

Pelo contrário, os intrusos não estão conscientes de que eles próprios podem construir imagens estereotipadas sobre os membros da amostra, tendo mesmo revelado comportamentos influenciados por esses mesmos estereótipos:

Havia um casal que era mesmo muito velhinho. Então, eu passei à frente algumas perguntas sobre dinheiro, porque eles de certeza que não iam perceber. (Intrusos, 1)

Assim, os resultados obtidos neste estudo são semelhantes aos de Cannell et al. (1981). Segundo estes autores, os entrevistadores podem deixar-se influenciar por algum traço dos membros da amostra, criando expectativas de resposta e agindo de acordo com elas. Por sua vez, essa atuação pode prejudicar as taxas de resposta. Neste exemplo em específico, o intruso 1 baseou-se na idade avançada dos respondentes e criou a expectativa de que estes não iriam saber responder às questões financeiras. Assim, o entrevistador agiu de acordo com essa expectativa, omitindo as questões relativas à parte financeira.

Ao longo das entrevistas, foi ainda possível observar que os cativantes têm em conta a dimensão longitudinal do SHARE e, por essa razão, quando interagem com os membros da amostra, estes entrevistadores tentam deixar “a porta aberta” para a próxima vaga de entrevistas, independentemente de serem eles a voltar à casa das pessoas ou não:

Eu, no fim da entrevista, digo sempre que vamos voltar daqui a dois anos, não sei se serei eu, mas se for ainda bem. Já deixo assim a porta meia aberta. (Intrusos, 6)

A este respeito, é ainda crucial abordar as vantagens da continuidade dos entrevistadores, vaga após vaga. De facto, segundo os entrevistadores que já participaram em mais do que uma vaga do SHARE¹⁹, a primeira vez que interagem com um membro da amostra é sempre mais complicada, sendo, eventualmente, necessário recorrer a várias estratégias. Em contrapartida, quando os mesmos entrevistadores se dirigiram às mesmas pessoas na vaga seguinte, notaram que a receptividade destas é bastante mais favorável:

Em 2015 foi quando eu fiz a minha primeira abordagem. Agora é mais fácil, porque eu volto e as pessoas já sabem quem eu sou e já não preciso de estar com grandes explicações. As pessoas dizem-me logo que receberam a carta em casa e que já estavam à minha espera. As pessoas já me conhecerem da vaga anterior ajuda muito. (Cativantes, 7)

No ponto seguinte, segue-se uma análise das estratégias adotadas pelos diferentes grupos, durante a realização das entrevistas.

¹⁹ Na metodologia foi afirmado que quem respondeu ao inquérito não tinha participado na vaga 4. No entanto, vários entrevistadores da vaga 6 participaram na vaga 7.

7.5. Uma pessoa tem de ter cara de póquer: estratégias adotadas durante a entrevista

Para além das representações sociais, a literatura aponta também os comportamentos dos entrevistadores como outro fator capaz de influenciar as suas expectativas. Assim, durante as análises quantitativas, procurou-se perceber se os entrevistadores criavam expectativas de resposta com base nos seus próprios comportamentos. O que se verificou foi que os cativantes e os confidentes têm expectativas mais altas do que os intrusos relativamente à obtenção de informações acerca dos rendimentos, mas não se observaram diferenças entre os grupos no que diz respeito à divulgação dos seus rendimentos médios mensais. Estes resultados sugerem que os comportamentos dos entrevistadores não estão na base das suas expectativas. Surpreendentemente, as entrevistas revelaram precisamente o resultado contrário. Neste sentido, os intrusos, mostraram-se bastante incomodados com as questões relativas aos rendimentos, afirmando que, no lugar dos respondentes, não revelariam essas informações:

O questionário tinha coisas que não é normal perguntar-se a um estranho. Nós nem à nossa família perguntamos essas informações, quanto é que ganham, quanto é que têm, quanto mais a um estranho! Nem eu dava esse tipo de informações a ninguém. Acho que isso são mesmo questões delicadas que as pessoas não dizem a ninguém, por isso não as fiz a muita gente! (Intrusos, 2)

Eu realmente tive muita vergonha de as fazer [questões relativas aos rendimentos]. Eu própria, penso que não conseguiria falar sobre isso com qualquer pessoa, nem qualquer pessoa ia falar comigo sobre isso e por isso muitas vezes também não fazia essas perguntas. Mas pronto... as vezes em que eu fazia, a minha técnica era fazer ali uma pausa e antes de ler em voz alta, eu reforçava mais uma vez que ninguém teria acesso aos dados. Introduzia sempre assim estas questões que eu sabia que eram mais pessoais e depois é que fazia a pergunta. (Intrusos, 1)

Tal como se pode observar pelos excertos, os intrusos revelaram sentir-se extremamente desconfortáveis e até mesmo revoltados com as questões relativas aos rendimentos. Estes sentimentos negativos derivam do facto de este grupo não compreender o propósito destas questões, percecionando-as como demasiado intrusivas. Assim, ao colocar-se no lugar dos respondentes, os intrusos referiram que seriam incapazes de confidenciar esse tipo de informações a outras pessoas e, por esse motivo, acreditavam que os seus respondentes fossem

ter a mesma conduta. Como consequência destas expectativas, este grupo admitiu que optou por não colocar as questões dos rendimentos a vários respondentes que lhes foram atribuídos. Pelo outro lado, quando o faziam, o desconforto que sentiam ao colocar essa pergunta transparecia para as estratégias adotadas. Mais especificamente, ao invés de tratar as questões dos rendimentos como as restantes perguntas, os intrusos tinham a tendência de lembrar os respondentes de que o inquérito é confidencial e de que as pessoas são livres para não responderem às questões.

Em contrapartida, os confidentes adotam precisamente a estratégia contrária, não mostrando qualquer desconforto relativamente às questões dos rendimentos:

Eu posso dizer que não tive problemas nenhuns nessa parte [financeira]. Eu na parte financeira faço uma coisa que é não dar importância. No início do inquérito dizia sempre que a pessoa não precisa de responder às questões que não quer. Mas eu sei que houve muitos entrevistadores que, quando chegavam à parte financeira, lembravam as pessoas disso, o que é um erro. Porque ao fazerem isso, as pessoas vão pensar que, se estão a lembrar, é porque estas perguntas são mais melindrosas. E se eles entendem essas perguntas como melindrosas, vão ter aquela tendência para recusar. Portanto, eu nessas perguntas era o mais normal possível. Se as pessoas hesitassem, eu perguntava qual era o motivo da hesitação e explicava o porquê das perguntas. E posso dizer que as pessoas me disseram tudo, acho que não tive uma única recusa sequer nessa parte. (Confidentes, 2)

Segundo os confidentes, é um erro dizer aos respondentes que não têm de responder às questões, imediatamente antes das perguntas acerca dos rendimentos. Desta forma, essa informação deve ser dada no início da entrevista e os entrevistadores devem agir com naturalidade em todas as perguntas. Os entrevistadores pertencentes a este grupo referem ainda que, quando os respondentes demonstram alguma relutância em fornecer informações acerca dos rendimentos, estes explicam o propósito de o estudo querer obter esses dados, estratégia que afirmam ser bem-sucedida. Assim, é perceptível que os confidentes encaram estas questões com naturalidade e imparcialidade, algo que, segundo Loosveldt e Beullens (2013), é indispensável para não causar desconfiança nos respondentes.

Para além disso, tal como já tinha sido referido anteriormente, os confidentes salientam que a empatia é fundamental para conseguirem obter respostas às questões dos rendimentos:

As perguntas sobre os rendimentos são autênticas bombas, porque as pessoas ficam a olhar para nós desconfiadas. Então, ou nós antes de chegar àquelas perguntas criamos um ambiente de empatia muito grande para aquela pergunta não ser tão violenta, ou então, quando chegamos lá, as coisas podem mudar de figura. Por isso, um pouco antes de começar as perguntas, eu fazia uma coisa que era conversar com eles, ouvi-los e falar também um bocadinho da minha vida, porque eu não posso estar à espera que uma pessoa se abra comigo, se eu não digo nada meu. E as pessoas sentem-se muito mais à vontade e vêem que a pessoa que está do outro lado não é ninguém das finanças e não está com segundas intenções. Depois, uma pessoa tem é de ter calma e não se sentir condicionada a fazer a pergunta. Ou seja, se está em frente a mim e eu lhe faço uma pergunta, mas eu já vou melindrado, você olha para mim e pensa, “porque é que será que ele está assim? É porque ele sabe que aquela pergunta poderá eventualmente ter segundas intenções”. Não. Uma pessoa tem de ter cara de póquer. (Confidentes, 3)

Assim, este grupo não recorre à empatia para conseguir persuadir as pessoas a participar, mas tenta criar empatia com os respondentes antes de iniciar a entrevista, de modo a deixá-los mais confortáveis quando for a altura de colocar as questões mais sensíveis. Adicionalmente, é sublinhado que os respondentes não devem mostrar receio ao fazer as perguntas acerca dos rendimentos, uma vez que esse receio pode transparecer para o respondente, e dificultar o trabalho dos entrevistadores. No fundo, é destacada mais uma vez a importância de agir com naturalidade em todas as perguntas.

Os confidentes parabenizam ainda o facto de as perguntas dos rendimentos surgirem em último lugar, uma vez que lhes dá margem para criar um ambiente de empatia com os respondentes:

A questão dos rendimentos está mais para o fim, o que nos dá margem para nós criarmos a tal empatia ao longo do resto da entrevista. É um bom pensamento deixar mais para o fim. (Confidentes, 1)

A posição dos cativantes é semelhante à dos confidentes, uma vez que este grupo também evidenciou a importância de se agir com naturalidade ao colocar as questões dos rendimentos, explicando apenas o propósito destas perguntas quando os respondentes ficavam relutantes em revelar as informações. Os cativantes também tecem elogios ao CAPI, não só por situar o módulo dos rendimentos no final da entrevista, mas também por permitir ao respondente revelar o seu rendimento apenas de forma aproximada, situando-o em intervalos:

Na vaga 6, a própria questão dos rendimentos parecia que estava incluída numa certa zona da entrevista propositadamente. Ou seja, primeiro falávamos da pessoa e a pessoa acabava por se abrir e por partilhar connosco a sua história de vida. E depois, logo a seguir, começávamos a falar dos rendimentos. E então eu perguntava e algumas pessoas diziam mesmo que era top secret. Mas eu não passava logo para a próxima pergunta, porque já sabia que se o fizesse, o próprio programa ia insistir e perguntar se o rendimento se encontrava dentro de um conjunto de intervalos. Então, quando as pessoas não queriam responder, eu explicava porque é que fazíamos aquelas perguntas. Se as pessoas continuassem reticentes, eu explicava que o programa me pedia para colocar um valor aproximado, dentro de um intervalo. E isso a maioria das pessoas aceitava bem. (Cativantes, 7)

Neste sentido, as entrevistas direcionaram este estudo no mesmo sentido da investigação de Loosveldt e Beullens (2013). Mas afinal, porque motivo os intrusos revelaram os seus rendimentos no Inquérito Internacional ao Entrevistador, mas afirmaram, durante as entrevistas, ser incapazes de revelar tal informação a outra pessoa? Ora, se analisarmos de forma atenta as palavras dos intrusos, é possível perceber que estes colocam ênfase na divulgação dos dados pessoais a outra pessoa. Como o inquérito que os entrevistadores preencheram era autoadministrado, os intrusos podem ter-se sentido mais confortáveis ao revelar as informações sensíveis de forma anónima, não tendo de as partilhar com um intermediário.

É também importante lembrar que no preenchimento do inquérito internacional aos entrevistadores, os cativantes indicaram que consideravam legítimo adotar, em certas circunstâncias, algumas medidas que se opõem às regras da entrevista estandardizada, nomeadamente o aumento da rapidez da fala e a explicação das questões. Relativamente ao aumento da rapidez da fala, os cativantes referem que, de facto, adotaram essa estratégia no início do trabalho de campo. Contudo, estes entrevistadores optaram por substituir essa técnica e adotar outras, uma vez que o aumento da rapidez da fala não estava a surtir os efeitos desejados:

...as pessoas achavam que a entrevista era demasiado longa e por mais que a gente tentasse fazer um bocadinho mais depressa, elas achavam na mesma demasiado longa, por isso não vale a pena. Então, comecei a adotar outras estratégias. Se eu percebia que alguém estava impaciente, ia acalmando, ia dizendo “está quase, está quase”. Depois, também lhes dou um bocadinho de espaço, pergunto-lhes se estão bem sentados, se precisam de mudar de lugar ou de esticar as pernas ou pergunto-lhes se querem beber um bocadinho de água. Normalmente resulta. (Cativantes 7)

Neste sentido, ao invés de falarem mais rápido, os cativantes asseguravam às pessoas que já não faltava muito tempo para o final da entrevista, para além de demonstrarem preocupação com os respondentes, ao certificar-se de que estes se estavam a sentir confortáveis ao fazer a entrevista.

Adicionalmente, os cativantes salientam que, embora se trate de uma entrevista estandardizada, os entrevistadores não devem ler as perguntas de forma mecanizada, mas sim em tom de conversa. De acordo com os entrevistadores, esta estratégia contraria a monotonia da entrevista e ajuda o tempo a passar mais depressa:

Eu tenho um protocolo a que tenho de obedecer. É impossível saber as perguntas de cor porque são muitas, e depois cada inquérito é um inquérito, para um perfil segue umas perguntas, para outro perfil segue outras. Por isso, nós temos de ler as perguntas, mas eu leio-as como se tivéssemos numa conversa. Nós temos de nos por um bocadinho na pele da pessoa que vai responder e ter em atenção à entoação da pergunta, ou seja, ler a pergunta assim mais em tom de conversa. Isso ajuda o tempo a passar mais depressa. (Cativantes, 1)

Os entrevistadores que pertencem ao grupo dos confidentes, adotam estratégias semelhantes à dos cativantes, uma vez que dizem aos respondentes que já não falta muito para o final da entrevista e mostram também uma preocupação constante com o bem-estar das pessoas durante a colocação das perguntas:

Era dizer que já não faltava muito, mesmo às vezes estando a meio da entrevista. E eu sempre fui muito bom a contar anedotas, metia sempre uma piada no meio, um quebra gelo para as pessoas ficarem mais à vontade. Também dizia às pessoas que se quisessem levantar um bocadinho, beber um copo de água ou comer qualquer coisa, eu esperava, não havia problema nenhum. (Confidentes, 3)

Já os intrusos limitavam-se a fazer estimativas da duração da entrevista, não demonstrando preocupação com o conforto dos respondentes:

Numa entrevista que eu fiz, a senhora estava-se a queixar que estava a demorar algum tempo e então eu disse-lhe mais ou menos em que momento da entrevista íamos, para ajudar a gerir um bocadinho a expectativa dela. (Intrusos, 1)

Os entrevistadores revelaram ainda que não sentiram necessidade de explicar as questões por palavras suas, adotando outras estratégias que tornaram desnecessária essa ação:

São mesmo muito poucos os casos [de pessoas que não entendem as questões]. Aquelas pessoas que não percebiam, na maior parte das vezes, era porque se tinham distraído. É normal, o inquérito é muito longo. Mas eu, por norma, repito a questão e depois, só se a dificuldade permanecer, é que uso as definições que aparecem no computador. (Cativantes, 7)

A maioria das pessoas percebe as perguntas. Se às vezes não entendiam, era porque se tinham distraído. Então, eu repetia de forma mais pausada. Como havia perguntas que eram muito grandes, eu fazia uma parte da pergunta e perguntava se a pessoa estava a compreender. Portanto, eu falava pausadamente e dividia a questão em 2 ou 3 partes e aí as pessoas já compreendiam. (Confidentes, 1)

Havia alturas em que as pessoas deixavam de prestar muita atenção, então depois não entendiam muito bem as perguntas. (...) Consoante a confusão que era demonstrada, eu voltava a ler a pergunta e as pessoas já entendiam. (Intrusos, 2)

Em primeiro lugar, os cativantes, os confidentes e os intrusos salientam que grande parte dos respondentes não demonstra ter dificuldades em entender as questões. Contudo, quando é demonstrada alguma dificuldade, esta geralmente surge da falta de atenção àquela pergunta. É por este motivo que os entrevistadores referem que, quando voltam a repetir a pergunta, os respondentes já são capazes de fornecer uma resposta. Os cativantes salientam ainda que, se mesmo após a repetição da pergunta as dúvidas persistirem, estes recorrem às definições de alguns conceitos mais complicados, que são disponibilizadas pelo CAPI.

7.6. A desmotivação acontece, obviamente: a importância da motivação

A qualidade dos estudos em painel depende, em grande medida, da motivação que os entrevistadores têm para desempenhar o seu trabalho. Neste sentido, torna-se essencial explorar os fatores que podem motivar ou, pelo contrário, desmotivar estes profissionais. As análises do inquérito preenchido pelos entrevistadores já tinham comprovado que os cativantes atribuem maior importância aos horários flexíveis do que os intrusos. Para além disso, foi também demonstrado que os confidentes valorizam mais do que os intrusos a participação em estudos que têm utilidade para a sociedade. Contudo, a verdade é que estes elementos não correspondem aos motivos pelos quais os entrevistadores decidiram candidatar-se ao SHARE, tal como podemos observar através dos seguintes excertos:

...ser entrevistadora para o projeto foi uma oportunidade que surgiu, porque na altura estava desempregada. (Cativantes 4)

Olhe, sinceramente, na altura, eu estava desempregado e essa foi das motivações maiores, porque eu queria ter alguma atividade. Já estava farto de estar em casa. (Confidentes 6)

Eu estava sem emprego e então aproveitei a oportunidade que surgiu. (Intrusos 1)

Neste sentido, a maioria dos entrevistadores decidiram participar no SHARE por estarem desempregados, não tendo sido motivados propriamente pelas características do trabalho em si. Aliás, os entrevistadores que após a vaga 6 decidiram sair do projeto, apresentam precisamente a precariedade e insegurança deste tipo de emprego como o principal agente que os fez decidir procurar ou aproveitar uma outra oportunidade que lhes oferecesse mais estabilidade:

Foi uma experiência interessante e eu gostei muito. Mas o SHARE era um trabalho muito precário, a recibos verdes e era um número diminuto de meses. Entretanto, surgiu-me uma proposta de trabalho na minha área. E hoje estou realizada profissionalmente e financeiramente, por isso não considero voltar a ser entrevistadora. (Cativantes, 2)

Eu na altura desisti, porque me apareceu uma proposta de trabalho e eu não podia recusar de maneira nenhuma. Ainda tentei conciliar as duas coisas, mas foi impossível. Com muita pena minha, mas tive de ir para um trabalho fixo. (Confidentes, 5)

Os entrevistadores que pertencem aos intrusos referiram igualmente a precariedade como uma das razões para não quererem continuar no projeto, mas sublinharam que o aspeto principal que os motivou a não querer permanecer, foi o facto de não se identificarem com o SHARE:

Principalmente porque não me identifico de todo com o projeto, e por isso não faria sentido continuar. E depois este é um trabalho muito precário. Fui à procura de algo mais permanente. (Intrusos, 1)

Contudo, existem também alguns entrevistadores pertencentes ao grupo dos cativantes que, desde a vaga 6, ainda fazem parte do projeto SHARE:

Eu acho que é até mais do que a questão do dinheiro, sabe? Embora eu considere que não seja mal paga pelas entrevistas que fazemos. Eu gosto muito da equipa do SHARE, são pessoas que me acolheram muito bem, e eu afeiçoei-me. E então quando me pedem para continuar no SHARE, eu não consigo dizer que não. Vocês são boazinhas para mim e eu gosto mesmo muito do que faço. Acho que é estimulante nós contactarmos com as pessoas e as pessoas falarem da sua vida. (Cativantes, 1)

Através deste excerto, é então possível concluir que os entrevistadores que decidiram continuar no SHARE são estimulados pelo entusiasmo que o trabalho em si propicia. Por outras palavras, embora considerem que o salário que recebem é adequado, o entusiasmo demonstrado pelos entrevistadores é principalmente proveniente da boa relação com a gestão central e do gosto pelo contacto com os membros da amostra. Assim, os profissionais que escolheram continuar a fazer parte do SHARE, fazem-no porque estão extrinsecamente e intrinsecamente motivados.

É ainda importante esclarecer que os cativantes que ainda colaboram com o projeto, não têm o SHARE como único emprego. É talvez por esta razão que estes profissionais não destacaram a precariedade que caracteriza o trabalho de entrevistador, ao contrário dos restantes cativantes, confidentes e intrusos que trabalhavam apenas no SHARE. Como têm de conciliar os dois empregos, estes cativantes salientam a importância da flexibilidade de horários:

É bom termos liberdade para fazer o nosso próprio horário de trabalho. Assim, consigo ter mais disponibilidade. (Cativantes, 7).

Estes resultados revelam também que, ao contrário das conclusões de Blohm et al. (2006), os entrevistadores que têm mais tempo livre não têm necessariamente resultados mais

favoráveis, uma vez que o facto de alguns cativantes terem dois empregos não os impediu de alcançarem as melhores taxas de resposta.

Através do discurso dos entrevistadores, é ainda possível concluir que, durante o trabalho de campo, existem alguns momentos de desmotivação aos quais nenhum entrevistador está imune:

Sim, a desmotivação acontece, obviamente. (Cativantes, 4)

Acontece [desmotivação]. Acontece a todos. E quem disser que não acontece é mentira. (Confidentes, 3).

...muitas vezes tinha uma sensação de desmotivação muito grande. Muitas vezes pensava “vou mas é desistir, não vou fazer mais nada”. (Intrusos, 3)

No entanto, existem diferenças entre os grupos, no que diz respeito à fonte desta desmotivação. Mais especificamente, as razões apontadas pelos intrusos estão relacionadas com a sua remuneração e com as recusas que estes entrevistadores têm de enfrentar diariamente:

A desmotivação vinha de saber que ia ter muito trabalho e ganhar pouco no fim. Aquilo era muito mal pago, e como eu só conseguia fazer 2 ou 3 entrevistas numa semana, a desmotivação era imensa. (Intruso, 2)

As recusas dão uma enorme sensação de fracasso e desmotivação. (Intrusos, 1)

Ao contrário dos intrusos, os cativantes e os confidentes não apontaram a remuneração como um fator desmotivante. Contudo, mencionaram também sentir-se desmotivados pelas recusas que recebem e pelas não respostas, devido aos não contactos:

A desmotivação vem daí, vem daquelas recusas muito fortes que não é possível reverter, nem que andasse lá 5 anos. (Cativantes, 8)

O meu primeiro dia foi esgotante emocionalmente, porque das 9 moradas que eu fui, não estava ninguém em casa e eu estava mesmo desmotivada. Estive quase para desistir. (Confidentes, 5)

Para além disso, os cativantes e os confidentes destacaram ainda que as histórias de alguns respondentes e as más condições de vida em que muitos deles se encontram, foram grandes causadores de tristeza e desmotivação:

... ver que existem pessoas a viver daquela forma e com histórias muito complicadas... foi um abrir portas a uma realidade que eu desconhecia. Ver que há pessoas que sobrevivem com muitas dificuldades ou muito sozinhas foi a parte que eu considero mais desmotivante. É que não tem nada a ver com o projeto ou com a entrevista em si. Tem a ver com a vida das pessoas. (Cativantes, 4)

Eu fiquei bastante cansado e desmotivado. Mas isso não tem nada a ver com o projeto em si, tem a ver com o que nós vemos. Eu vi realidades completamente diferentes, umas pessoas com boa vida, outras com uma vida mais ou menos e outras com uma vida completamente desgraçada. Algumas pessoas não tinham ninguém e viviam sozinhas. Eu tive com um casal de velhotes que aquilo era um terror. A senhora já um bocadinho tola e o senhor era velhíssimo, mas ele é que fazia as compras e subia umas escadas que eu, quando as subi, fiquei à rasca. Aquelas escadas eram completamente inclinadas, era fenomenal. E eram pessoas sem ninguém. Só eu... (Confidentes, 3)

Curiosamente, se por um lado os respondentes são os principais agentes desmotivadores dos cativantes e dos confidentes, pelo outro lado, é também através deles que os entrevistadores vão buscar a motivação que precisam nos momentos mais difíceis. Explicando melhor, as não respostas e as más condições de vida dos respondentes entristecem e desmotivam os entrevistadores. Porém, estes profissionais conseguem superar essa desmotivação sempre que algum respondente aceita participar no estudo. Para além disso, a própria interação que os entrevistadores mantêm com os respondentes, a companhia que lhes fazem e a perceção de que, através da entrevista, conseguiram melhorar o seu dia, constituem aspetos fundamentais que permitem aos entrevistadores ultrapassar a desmotivação:

O que mais me motiva é a ligação às pessoas e isso é um aspeto muito positivo, acho que é ótimo. As pessoas são simpatiquíssimas, algumas oferecem-me coisas para levar para casa. Eu não queria levar nada e dizia “deixe estar”, e eles diziam “não, venha que eu apanho num instante”. E lá vou eu com um saco de laranjas e ovos caseiros. E depois, quando me vêm na rua, cumprimentam-me. Depois, há pessoas que não têm ninguém com quem conversar e eu sei que aquele tempo que eu passei lá foi muito importante para eles e que, de alguma forma, melhorei o dia deles. (Cativantes, 6)

Gosto também da minha taxa de resposta, quando tenho 100%. Às vezes não pode ser, já encontrei uma recusa muito difícil, mas pronto, fica para outra vez. (Cativantes, 1)

As coisas más que vi, ultrapassei ao saber que fui a companhia de algumas pessoas que se estavam a sentir muito sozinhas e que puderam conversar um bom bocado comigo, mesmo depois da entrevista. (Confidentes, 3)

Neste sentido, tal como indicaram Derrett e Colhoun (2011), o vínculo estabelecido entre os entrevistadores e os respondentes, é um fator que motiva não só os respondentes, como também os próprios entrevistadores.

Os cativantes elogiaram ainda uma medida adotada pela gestão central, que os motivou durante o trabalho de campo. Por outras palavras, estes entrevistadores falavam, em primeiro lugar, com os respondentes que se demonstravam mais propícios a cooperar e iam deixando os casos mais complexos para o final, o que, a partir de um certo momento, começava a tornar-se desmotivante. Assim, a gestão central decidiu atribuir novos casos a estes entrevistadores, ou seja, distribuiu por estes profissionais membros da amostra que já tinham recusado outros colegas. Esta medida motivou os cativantes, uma vez que a desmotivação das não respostas por unidade, eram compensadas pela possibilidade de realização de uma nova entrevista. Derrett e Colhoun (2011) mencionaram esta estratégia da gestão central no seu estudo, considerando-a fundamental para a motivação dos entrevistadores:

Claro que primeiro ia entrevistando as pessoas que estavam mais predispostas a fazer a entrevista e depois ia deixando as mais difíceis para o fim. Portanto, as últimas semanas foram mais pesadas, porque eram os casos mais difíceis. Mas gostei muito de receber pessoas que tinham negado outros colegas, porque já estava numa altura de ter de ir a 3 aldeias diferentes só por uma ou duas pessoas. (Cativantes, 4)

No que diz respeito aos intrusos, estes não referiram motivar-se com as entrevistas realizadas nem com as conversas mantidas com os membros da amostra. Assim, este grupo procurou apoio junto dos amigos, de modo a conseguir reunir a motivação necessária para continuar o seu trabalho:

...falava com os meus amigos e expunha algumas dificuldades e dizia-lhes que estava muito desmotivada. E eles diziam-me para eu ter calma e para não desistir, e lembravam-me que eu já tinha entrevistado outras pessoas, e para não desistir. (Intrusos, 3)

7.7. Eu acho que o SHARE é realmente importante para haver melhorias e mudanças: percepções sobre o SHARE

Cunha et al. (2012) referem que, quando o processo de recrutamento e seleção é feito de forma inadequada, verifica-se uma grande probabilidade de se contratar pessoas erradas, que podem não se identificar com os valores da organização. Ora, a falta de harmonização entre os valores do projeto e os entrevistadores ocorreu no caso dos intrusos. De facto, estes entrevistadores demonstram não compreender os objetivos do SHARE e revelam ser contra os procedimentos do estudo e as questões da entrevista. Assim, o fator mais destacado por este grupo foi a falta de identificação que sentiram com o projeto, afirmando mesmo que, se estivessem no lugar dos respondentes, não aceitariam colaborar com o estudo, uma vez que o percecionam como intrusivo:

O meu balanço global não é muito positivo, porque muitas das coisas não me faziam sentido. Não me identificava de todo com o projeto. Os estudos têm de ser feitos com pés e cabeça e aquilo ali não era um estudo, era um monte de investigadores, cada um com os seus objetivos específicos, com os seus instrumentos todos a monte e todos em cima das mesmas pessoas. Por isso, não responderia. Aquilo é horrível, o questionário é muito intrusivo. (Intrusos, 2)

É assim, eu cheguei à conclusão que não queria perder tempo a fazer isto. Ser só entrevistadora e recolher dados para alguém analisar e não acompanhar a análise, a mim não me interessa. Acho que seria mais interessante estar envolvida na análise dos dados desenvolvidos. (Intrusos, 1)

Pelo contrário, os cativantes e os confidentes demonstraram compreender e identificar-se com o propósito do SHARE. Deste modo, estes entrevistadores compreendem a finalidade das perguntas e a importância que o projeto tem a nível nacional e internacional, revelando ainda que, se estivessem no lugar dos respondentes, teriam muito gosto em participar no estudo:

Este projeto não é como alguns estudos que apenas ligam para a zona de Lisboa e falam com 1000 pessoas. Ora, Lisboa não é Portugal, é apenas Lisboa. Portugal tem várias realidades. E se no SHARE eu cheguei a fazer entrevistas em 5, 6 freguesias diferentes, então há de haver mais entrevistadores noutras localidades do país. E havia muita variedade de perguntas que cobriam vários aspetos da vida das pessoas. E foi essa a noção que eu tive, porque a Europa precisa de saber em que circunstâncias nós estamos, porque está muito longe da realidade. E eu

tenho a noção que algumas entrevistas que fiz podem não ser o suficiente para haver alterações, mas poderão abrir os olhos a muitas pessoas. (Cativantes, 4)

Ah, claro que sim, para mim seria um enorme gosto [se um dia fosse convidado a participar no SHARE como respondente]. Eu gostava. Para além de colaborar para o estudo da realidade portuguesa, depois até podia ser uma forma de fazer retrospeção da minha vida, para ver como estava o meu desempenho de ano para ano, ao fazer aqueles testes cognitivos. (Cativantes, 5)

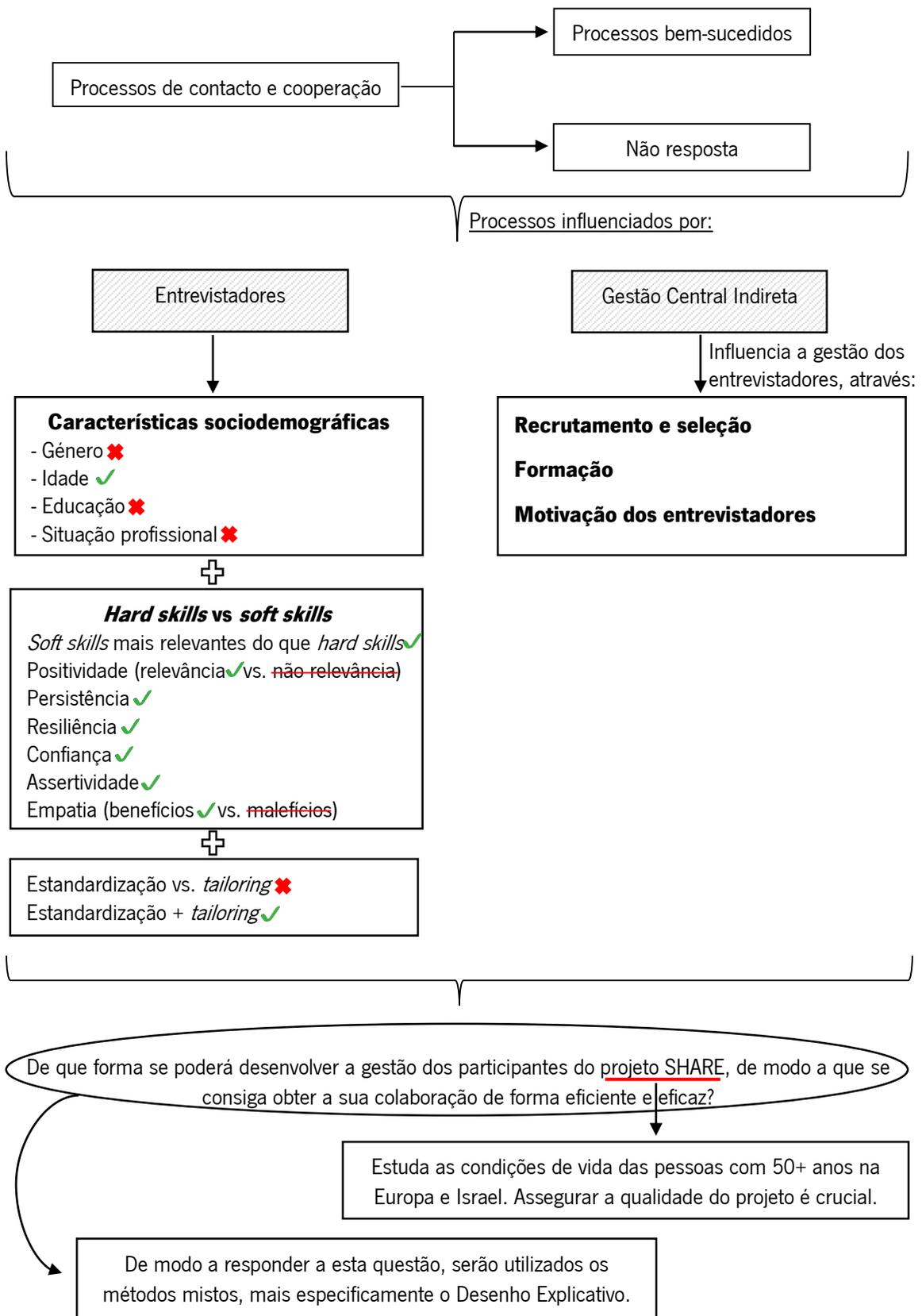
Eu acho que o SHARE é realmente importantes para haver melhorias e mudanças. E para isso as pessoas têm de saber o que acontece e em que meio estão inseridas. (Confidentes, 1)

Sim, claro que aceitaria responder, porque sei a importância do estudo. (Confidentes, 2)

7.8 – Esquema síntese

O esquema síntese dos capítulos anteriores terminou com os resultados das análises quantitativas. A estes dados juntam-se os resultados obtidos através das entrevistas realizadas aos entrevistadores do SHARE, tal como se pode observar na Figura 27. Tendo em conta o conjunto destes resultados, é possível definir o perfil dos cativantes, ou seja, dos entrevistadores que obtiveram mais sucesso. Assim, aspetos tais como o sexo, a escolaridade, a experiência e a situação profissional não destacam este grupo dos restantes. Pelo contrário, as competências intrapessoais e interpessoais desempenham um papel absolutamente crucial na obtenção de altas taxas de resposta. Mais especificamente, os cativantes são o grupo que demonstrou ser mais positivo, persistente, resiliente, flexível, assertivo, autoconfiante, humilde e empático. É com bastante frequência que estas características transparecem nas estratégias desenvolvidas por estes profissionais, durante os processos de contacto e cooperação. Para além disso, verifica-se ainda que os cativantes não percecionam a standardização e o tailoring como dois elementos que se excluem mutuamente, mas antes como aspetos que podem ser utilizados em conjunto. Desta forma, estes entrevistadores constroem um guião para iniciar a interação com os membros da amostra, mas têm a capacidade de abandonar esse guião caso seja necessário e de adaptar as suas estratégias às situações com as quais se deparam. As competências intrapessoais e interpessoais dos entrevistadores, em conjunto com a capacidade de adaptação das estratégias, permitem que os cativantes desenvolvam um vasto leque de estratégias ao longo do trabalho de campo.

Figura 27 – Esquema síntese dos capítulos 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7.



Fonte: Elaboração própria.

Conclusões, limitações e recomendações

Este trabalho foi iniciado com o propósito de se obter a melhor compreensão possível acerca da não resposta nos estudos em painel. Para tal, com o auxílio da literatura, foi necessário desconstruir os ingredientes responsáveis pelo funcionamento destes estudos e analisar cada um deles de forma individual. Durante esta pesquisa, os entrevistadores e os investigadores surgiram precisamente como os elementos capazes de ditar o êxito ou, pelo contrário, a decadência dos estudos em painel.

De facto, os entrevistadores desempenham um papel fundamental na obtenção da cooperação dos membros da amostra e no alcance de respostas a questões sensíveis, sendo estes fatores fundamentais para a qualidade de qualquer projeto. Ainda que a literatura seja unânime ao admitir que os entrevistadores influenciam a qualidade dos estudos, observa-se ao mesmo tempo um aceso debate em torno das características que têm um impacto positivo nas taxas de resposta. Este debate ocorre sobretudo ao nível das características sociodemográficas dos entrevistadores, das suas competências intrapessoais e interpessoais e das estratégias utilizadas ao longo de todo o trabalho de campo.

Contudo, se é verdade que, por um lado, os entrevistadores influenciam consideravelmente a qualidade dos estudos, pelo outro lado, a importância dos investigadores responsáveis pelos projetos é também inegável, uma vez que estes são os responsáveis por contratar estes profissionais, por lhes dar a formação necessária para que possam operar no terreno e por os motivar ao longo de todo o percurso. Neste sentido, é importante que a gestão central indireta compreenda as razões pelas quais uns entrevistadores são bem-sucedidos, enquanto que outros atingem taxas de resposta baixas. Isto porque, com base nestas informações, os investigadores podem recrutar e selecionar as pessoas mais adequadas, direcionar a formação num sentido mais oportuno e ainda determinar a melhor forma de motivar os entrevistadores. No fundo, embora seja uma tarefa complexa, é indispensável a construção do perfil dos entrevistadores que conseguem obter os melhores resultados.

Ora, ao longo desta investigação, pretendeu-se precisamente construir o perfil dos melhores entrevistadores portugueses, que participaram na vaga 6 do SHARE. Como o SHARE contribui para o conhecimento das condições de vida das pessoas com 50 e mais anos que residem na Europa e em Israel, torna-se fundamental explorar as características dos melhores entrevistadores, para assim se poder garantir a continua qualidade deste projeto. Para tal, recorreu-se à metodologia mista, com o objetivo de obter um entendimento mais completo acerca

do fenómeno em estudo. Neste sentido, em primeiro lugar, procedeu-se à análise dos dados presentes no Inquérito Internacional ao Entrevistador e, a partir dos resultados obtidos, recorreu-se à perspetiva dos entrevistadores para clarificar alguns aspetos quantitativos.

Através destes procedimentos, não só foi possível desenhar o perfil do entrevistador português com melhores resultados, neste caso os cativantes, como também identificar as estratégias que estes adotaram no sentido de obterem a colaboração e informação pretendidas. Mais especificamente, ao explorar as características destes entrevistadores, chegou-se à conclusão de que o sexo, a escolaridade, a experiência e a situação profissional não são os aspetos que fazem este grupo destacar-se dos restantes. Assim, as principais características responsáveis pelo sucesso destes entrevistadores são as competências intrapessoais e interpessoais. Mais especificamente, os cativantes demonstraram ser positivos, persistentes, resilientes, flexíveis, assertivos, autoconfiantes, humildes e empáticos. Muitas destas competências transparecem para as estratégias utilizadas por estes entrevistadores, verificando-se ainda que os cativantes são o único grupo que recorre ao *tailoring* e à interação contínua com os membros da amostra que se revelam relutantes. Os cativantes são também o grupo que utiliza uma grande variedade de estratégias durante os processos de contacto, cooperação e ainda durante as entrevistas. Para além disso, os cativantes revelaram ainda que as recusas e a má qualidade de vida dos respondentes são fatores que os desmotivam, mas que conseguem ultrapassar esse sentimento através das entrevistas que conseguem realizar e da interação que mantêm com os respondentes.

É ainda importante salientar um outro resultado fundamental: é essencial que os valores dos entrevistadores contratados não sejam opostos aos valores do projeto. Como vimos, os intrusos não se reviam na cultura do SHARE, pelo que adotaram comportamentos que iam contra o funcionamento e os valores do projeto, prejudicando a sua qualidade. Em parte, esta incompatibilidade de valores também está presente no caso dos confidentes. Explicando melhor, os confidentes aproximam-se mais dos intrusos relativamente à taxa de resposta por unidade. Ainda que esta aproximação possa ser explicada, por exemplo, através das estratégias pouco diversificadas na altura do contacto, a verdade é que este grupo tem a tendência de seguir irrefletidamente o princípio da voluntariedade da participação. A participação no SHARE é obviamente voluntária, contudo, não é aconselhado que os entrevistadores aceitem de imediato a relutância dos membros da amostra, até porque, tal como referiu o cativante 1, as pessoas podem estar relutantes ao pedido de participação, por estarem num mau dia.

Estes resultados permitem auxiliar a gestão central indireta do SHARE na adoção de medidas que visem melhorar a qualidade do projeto. Em primeiro lugar, verificam-se importantes implicações para os processos de recrutamento e seleção. A empatia, a persistência e a resiliência são atributos que a gestão central indireta já procura quando está a recrutar e selecionar os entrevistadores. Contudo, foca-se também em aspetos mais técnicos, tais como a experiência e a escolaridade dos candidatos. Como estes dois últimos elementos não são determinantes na obtenção de taxas de resposta favoráveis, não lhes deve ser atribuído um peso superior ao das *soft skills*. Para além disso, é também fundamental que a gestão central indireta não contrate entrevistadores cujos valores sejam opostos aos valores do projeto. Caso contrário, os entrevistadores podem adotar uma série de comportamentos que prejudicam a qualidade dos estudos. Deste modo, durante o processo de recrutamento e seleção, os entrevistadores devem informar os candidatos acerca do funcionamento do projeto e das suas particularidades, tais como o facto de na entrevista constarem uma série de perguntas sensíveis relacionadas, por exemplo, com os rendimentos.

Relativamente à formação, ao invés de treinar apenas as competências mais técnicas, tais como as regras da entrevista estandardizada e o funcionamento do CAPI, as sessões de formação deveriam também incluir um espaço para a abordagem das *soft skills*. Adicionalmente, seria também benéfico se, durante a formação, ou até mesmo em reuniões ao longo do trabalho de campo, os entrevistadores pudessem partilhar a sua experiência uns com os outros e discutir as diferentes estratégias que utilizam durante os processos de contacto e cooperação. Durante a formação, é também essencial alertar para a influência que o aspeto dos entrevistadores exerce nas taxas de resposta por unidade, bem como para o perigo de se criarem representações estereotipadas acerca dos membros da amostra. Apesar de esta investigação se centrar sobretudo nas taxas de resposta, a análise dos dados quantitativos sugeriu a possibilidade de os entrevistadores poderem adotar comportamentos que vão contra as regras de estandardização. Neste sentido, durante a formação, não se deve deixar de alertar os entrevistadores para o perigo deste tipo de ações.

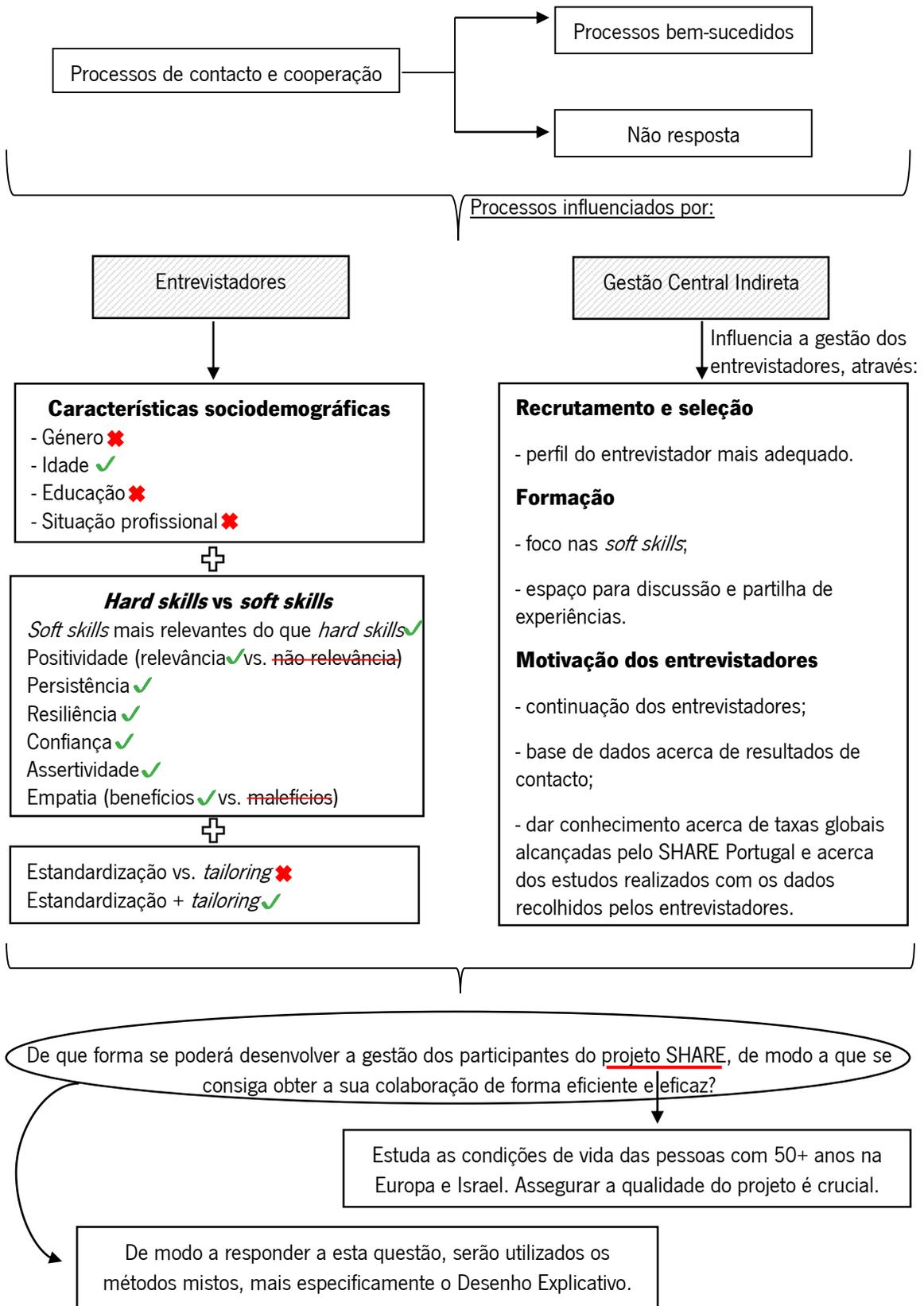
Os resultados do presente estudo têm também implicações ao nível da motivação dos entrevistadores. De facto, é fundamental que a gestão central indireta não altere negativamente os fatores que motivam os entrevistadores extrinsecamente, tais como a remuneração, mas é também crucial investir na motivação intrínseca. A promoção da motivação intrínseca destes profissionais pode ser feita, por exemplo, através da atribuição dos mesmos respondentes aos

mesmos entrevistadores, vaga após vaga. Tal como se teve a oportunidade de observar anteriormente, os entrevistadores que já participaram em mais do que uma vaga do projeto, referem que quando voltam aos mesmos respondentes que já entrevistaram no passado, estes mostram-se bastante mais recetivos. Como os entrevistadores e os respondentes criaram empatia durante a interação, torna-se mais confortável para os participantes conversarem com os mesmos entrevistadores, e mais motivante para os entrevistadores acompanharem as mesmas pessoas ao longo dos anos. Adicionalmente, seria também benéfico a criação de uma base de dados acerca dos resultados dos contactos dos membros da amostra, incluindo também notas importantes deixadas pelos entrevistadores das vagas anteriores. Estas informações podem ajudar os entrevistadores a preparar-se de forma mais adequada para contactar e persuadir os potenciais respondentes. Por último, poder-se-ia também informar os entrevistadores acerca das taxas de resposta nacionais que o projeto alcançou ao fim de uma determinada vaga, bem como dar a conhecer alguns estudos interessantes que foram realizados, graças aos dados que os entrevistadores recolheram.

É ainda importante mencionar que a presente investigação apresenta algumas limitações. Em primeiro lugar, destaca-se a impossibilidade de se proceder à comparação entre entrevistadores de diferentes países, ao nível da taxa de resposta por unidade, uma vez que esta variável não é disponibilizada na base de dados do Inquérito Internacional ao Entrevistador. Para ultrapassar este problema, é necessário que o SHARE internacional disponibilize esta informação na base de dados, até porque o questionário destina-se precisamente a explicar as taxas de não resposta por item e também por unidade. A segunda limitação provém do reduzido número de entrevistadores que participou no inquérito, bem como ao número reduzido de intrusos que aceitaram realizar a entrevista. Embora se tenham contactado todos os intrusos que preencheram o inquérito, apenas 3 aceitaram participar, tendo os restantes recusado. A subjetividade da atribuição dos entrevistadores aos grupos, na fase qualitativa, constitui também outra limitação do presente estudo.

Apresenta-se de seguida, na Figura 28, o esquema síntese completo, no qual é possível encontrar os pontos essenciais deste estudo.

Figura 28 – Esquema síntese global.



Fonte: Elaboração própria.

Pistas de investigação futura

Este estudo contribuiu para conhecer o perfil do melhor entrevistador que participou na vaga 6 do SHARE e para auxiliar a gestão central indireta na adoção de medidas que visem melhorar a qualidade dos estudos. Contudo, existem alguns pontos que podem ser aprofundados em investigações futuras.

Por exemplo, esta investigação focou-se sobretudo na taxa de resposta por unidade e por item à questão dos rendimentos. Mas também seria interessante abordar outros indicadores de qualidade, tais como determinar se os entrevistadores realmente seguem as regras de estandardização durante a colocação das questões. Embora os entrevistadores tenham referido seguir tais regras, a verdade é que no Inquérito Internacional ao Entrevistador o desvio destas normas foi considerado como justificável, pelo que seria interessante aprofundar este assunto.

Para além disso, seria pertinente determinar se as semelhanças entre o entrevistador e o entrevistado ao nível, por exemplo, do género, idade e educação trazem realmente benefícios para as taxas de resposta.

Embora este estudo se tenha centrado apenas na gestão central indireta, seria também fundamental a realização de investigações que explorem o papel da gestão central direta na qualidade dos estudos.

Bibliografia

Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of Human Resource Management practice* (11th ed.). London: Kogan Page.

Bártolo-Ribeiro, R., & Aguiar, R. (2008). Avaliação rápida da personalidade: estudo preliminar da versão portuguesa reduzida de 10 itens do big five inventory. In *Atas do XIII Congresso Internacional de Avaliação Psicológica: Formas e Contexto*. Braga: Universidade do Minho.

Berk, M. L., & Bernstein, A. B. (1988). Interviewer characteristics and performance on a complex health survey. *Social Science Research*, 17, 239-251.

Bethlehem, J., Cobben, F., & Schouten, B. (2011). *Handbook of nonresponse in household surveys*. New Jersey: Wiley.

Blackstone, A. (2012). *Sociological inquiry principals: qualitative and quantitative methods*. New York: Flat World Knowledge.

Blohm, M., Hox, J., & Koch, A. (2006). The influence of interviewers' contact behavior on the contact and cooperation rate in face-to-face household surveys. *International Journal of Public Opinion Research*, 19(1), 97-111.

Blom, A. G., de Leeuw E. D., & Hox, J. J. (2011). Interviewer effects on nonresponse in the European Social Survey. *Journal of Official Statistics*, 27(2), 359-377.

Blom, A. G., & Korbmacher, J. M. (2013). Measuring interviewer characteristics pertinent to social surveys: a conceptual framework. *Survey Methods: Insights from the Field*, 1-16.

Börsch-Supan, A., Axt, K., Beck, P., Bergmann, M., Birkenbach, T., Börsch-Supan, M., ... Weiss, L. (Eds.). (2018). *Annual activity report 2017/18*. Munich: MEA, Max Planck Institute for Social Law and Social Policy.

Brehm, J. (1993). *The phantom respondents*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.

Burton, J., Laurie, H., & Lynn, P. (2006). The long-term effectiveness of refusal conversion procedures on longitudinal surveys. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A*, 169, 459-478.

Campanelli, P., & O'Muircheartaigh, C. (1999). Interviewers, interviewer continuity, and panel survey nonresponse. *Quality & Quantity*, 33, 59-76.

- Cannell, C. F., Miller, P. V., & Oksenberg, L. (1981). Research on interviewing techniques. *Sociological Methodology*, 12, 389-437.
- Center Data. (Eds.). (2015). *Administrator's guide for the SHARE sample distributor*. Tilburg: CentERdata.
- Cotter, R. B., Burke, J. D., Loeber, R., & Navratil, J. L. (2002). Innovative retention methods in longitudinal research: a case study of the Developmental Trends Study. *Journal of Child and Family Studies*, 11(4), 485-498.
- Couper, M. P., & Burt, G. (1994). Interviewer attitudes toward computer-assisted personal interviewing (CAPI). *Social Science Computer Review*, 12, 38-54.
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Almedina.
- Creswell, J. W., & Clark, V, L, P. (2013). *Pesquisa de métodos mistos*. Porto Alegre: Penso.
- Creswell, J.W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). California: Thousand Oaks.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., Marques, C.A., & Gomes, J. F. S. (2012). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano* (2^a ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R.C., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). *Manual de comportamento organizacional e Gestão* (8^aed.). Lisboa: Editora RH.
- Derrett, S., & Colhoun, S. (2011). Being a quantitative interviewer: qualitatively exploring interviewers' experiences in a longitudinal cohort study. *Medical Research Methodology*, 11, 165-175.
- Dillman, D. A. (1991). The design and administration of mail surveys. *Annual Review of Sociology*, 17, 225-249.
- Durrant, G. B., & D'Arrigo, J. (2014). Doorstep interactions and interviewer effects on the process leading to cooperation or refusal. *Sociological Methods & Research*, 43(3), 490-518. doi: 10.1177/0049124114521148.

Durrant, G. B., Groves, R. M., Staetsky, L., & Steele, F. (2010). Effects of interviewer attitudes and behaviors on refusal in household surveys. *Public Opinion Quarterly*, 74(1), 1-36. doi: 10.1093/poq/nfpo98.

Dutwin, D., Loft, J. D., Darling, J. E., Holbrook, A. L., Johnson, T. P., Langley, R. E., ... Peytcheva, E. (2015). Current knowledge and considerations regarding survey refusals. *Public Opinion Quarterly*, 79(2), 411-419. doi: 10.1093/poq/nfv025.

Everitt, B., Sabine, L., & Leese, M. (2001). *Cluster analysis*. London: Arnold.

Felderer, B., Müller, G., Kreuter, F., & Winter, J. (2017). The effect of differential incentives on attrition bias: evidence from the PASS wave 3 incentive experiment. *Field Methods*, 20(10), 1-14. doi: 10.1177/1525822X17726206.

Fowler, F. J., & Mangione, T. W. (1990). *Standardized interviewing: minimizing interviewer related error*. Newbury Park: Sage.

Fuchs, M., Bossert, D., & Stukowski, S. (2013). Response rate and nonresponse bias. Impact of the number of contact attempts on data quality in the European Social Survey. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 117, 26-45. doi: 10.1177/0759106312465547.

Fumagalli, L., Laurie, H., & Lynn, P. (2013). Experiments with methods to reduce attrition in longitudinal surveys. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A*, 176, 499-519.

Garbarski, D., Schaeffer, N. C., & Dykema, J. (2016). Interviewing practices, conversational practices and rapport: responsiveness and engagement in the standardized survey interview. *Social Methodology*, 1-38. doi: 10.1177/0081175016637890.

Giddens, A. (2013). *Sociologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Goor, H., Jansma, F., & Veenstra, R. (2005). Differences in undercoverage and nonresponse between city neighbourhoods in a telephone survey. *Psychological Reports*, 96, 867-878. doi: 10.2466/PRO.96.4.867-878.

Goudy, W. J. (1985). Sample attrition and multivariate analysis in the retirement history study. *Journal of Gerontology*, 40(3), 358-367.

Grant, R. M. (2013). *Contemporary strategy analysis* (8th ed.). Chichester: Wiley.

Groves, R. M., Cialdini, R. B., & Couper, M. P. (1992). Understanding the decision to participate in a survey. *Public Opinion Quarterly*, 56, 475-495.

Groves, R. M., & Couper, M. P. (1998). *Nonresponse in household interview surveys*. New York: Wiley.

Hansen, K. M. (2006). The effects of incentives, interview length, and interviewer characteristics on response rates in a CATI-study. *International Journal of Public Opinion Research*, 19(1), 112-121. doi: 10.1093/ijpor/edl022.

Harriott, R., & Firestone, W. (1983). Multisite qualitative policy research. *Educational Researcher*, 12(2), 14-19.

Haunberger, S. (2010). The effects of interviewer, respondent and area characteristics on cooperation in panel surveys: a multilevel approach. *Quality & Quantity*, 44: 957-969. doi: 10.1007/s11135-009-9248-5.

de Heer, W. (1999). International response trends: results of an international survey. *Journal of Official Statistics*, 15(2), 129-142.

Heilman, M. E. (2012). Gender stereotypes and workplace bias. *Research in Organizational Behavior*, 32, 113-135.

Hill, D. H., & Willis, R. J. (2001). Reducing panel attrition: a search for effective policy instruments. *The Journal of Human Resources*, 36(3), 416-438.

House, J., & Wolf, S. (1978). Effects of urban residence on interpersonal trust and helping behaviour. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36(9), 1029-1043.

Hox, J., & de Leeuw, E. (2002). The influence of interviewers' attitude and behavior on household survey nonresponse: an international comparison. In R. M. Groves, D. A. Dillman, J. L. Elting & R. J. A. Little (Eds.), *Survey nonresponse* (pp. 102-120). New York: Wiley.

Ivankova, N. V., Creswell, J. W., & Stick, S. L. (2006). Using mixed-methods sequential explanatory design: from theory to practice. *Field Methods*, 18(1), 3-20.

Jäckle, A., Lynn, P., Sinibaldi, J., & Tipping, S. (2013). The effect of interviewer experience, attitudes, personality and skills on respondent co-operation with face-to-face surveys. *Survey Research Methods*, 7(1), 1-15.

- Katz, D. (1942). Do interviewers bias poll results? *Public Opinion Quarterly*, 6, 248-268.
- Kaufman, L., & Rousseeuw, P. J. (1990). *Finding groups in data: an introduction to cluster analysis*. New York: Wiley.
- Klaus, P. (2010). *Communication breakdown*. California Job Journal, 28, 1-9.
- Korbmacher, J. M., Friedel, S., Wagner, M., & Krieger, U. (2015). Interviewing interviewers: the SHARE interviewer survey. In F. Malter & Börsch-Supan (Eds.), *SHARE wave 5: innovations & methodology* (pp. 64-72). Munich: MEA, Max Planck Institute for Social Law and Social Policy.
- Laker, D. R., & Powell, J. L. (2011). The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer. *Human Resource Development Quarterly*, 22(1), 111-122. doi: 10.1002/hrdq.20063.
- Laurie, H., Smith, R., & Scott, L. (1999). Strategies for reducing nonresponse in a longitudinal panel survey. *Journal of Official Statistics*, 15(2), 269-282.
- de Leeuw, E. D. (1999). How do successful and less successful interviewers differ in tactics for combating survey nonresponse? *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 62, 29-42.
- Lemay, M., & Durand, C. (2002). The effect of interviewer attitude on survey cooperation. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 76, 27-44.
- Lievesley, D. (1986). *Unit nonresponse in interview surveys*. London: SCPR.
- Loosveldt, G., & Beullens, K. (2013). The impact of respondents and interviewers on interview speed in face-to-face interviews. *Social Science Research*, 42, 1422-1430. doi: 10.1016/j.ssresearch.2013.06.005.
- Lynn, P. (Ed.). (2009). *Methodology of longitudinal surveys*. New York: Wiley.
- Macmillan, J. H., & Schumacher, S. (1997). *Research in Education: a conceptual introduction*. New York: Longman.
- Mintzberg, H., & McHugh, A. (1985). Strategy formation in an adhocracy. *Administrative Science Quarterly*, 30(2), 160-197.

- Morgan, A. J., Rapee, R. M., & Bayer, J. K. (2017). Increasing response rates to follow-up questionnaires in health intervention research: randomized controlled trial of a gift card prize incentive. *Clinical Trials*, 14(4), 381-386. doi: 10.1177/1740774517703320.
- Morton-Williams, J. (1993). *Interviewer approaches*. Aldershot: Dartmouth Publishing Company.
- Moscovici, S. (2000). *Social representations. Expectations in Social Psychology*. Cambridge: Polity Press.
- Olson, K., & Peytchev, A. (2007). Effect of interviewer experience on interview pace and interviewer attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 71(2), 273-286. doi: 10.1093/poq/nfm007.
- Olson, K., & Bilgen, I. (2011). The role of interviewer experience on acquiescence. *Public Opinion Quarterly*, 75(1), 99-114. doi: 10.1093/poq/nfq067.
- O'Muircheartaigh, C., & Campanelli, P. (1998). The relative impact of interviewer effects and sample design effects on survey precision. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A*, 161, 63-77.
- Paulhus, D. L. (1984). Two-component models of socially desirable responding. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 598-609.
- Pestana, M. H., & Gagueiro, J. N. (2008). *Análise de dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS (5ª ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion. Central and peripheral routes to attitude change*. New York: Springer.
- Pezalla, A. E., Pettigrew, J., & Miller-Day, M. (2012). Researching the researcher-as-instrument: an exercise in interviewer self-reflexivity. *Qualitative Research*, 12(2), 165-185. doi: 10.1177/1468794111422107.
- Phillips, A. W., Reddy, S., & Durning, S. J. (2016). Improving response rates and evaluating nonresponse bias in surveys: AMEE guide no. 102. *Medical Teacher*, 38, 217-228. doi: 10.3109/0142159X.2015.1105945.
- Purdon, S., Campanelli, P., & Sturgis, P. (1999). Interviewers' calling strategies on face-to-face interview surveys. *Journal of Official Statistics*, 15(2), 199-216.

- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465. doi: 0.1177/1080569912460400.
- Sabenroth, D. (2013). *The impact of personality on participation decisions in surveys: A contribution to the discussion on unit nonresponse*. Berlin: Springer.
- Sala, E., Uhrig, S. C. N., & Lynn, P. (2011). It is time computers do clever things: the impact of dependent interviewing on interviewer burden. *Field Methods*, 23(1), 3-23. doi: 10.1177/1525822X10384087.
- Sievert, S., Neubecker, N., Müller, R., Kaps, A., Dähler, S., Woellert, F., ... Klingholz, R. (2017). *Europe's Demographic Future. Where the Regions Are Heading after a Decade of Crises*. Berlin: Berlin Institute for Population and Development.
- Sims, R. (2002). *Organizational success through effective Human Resources Management*. London: Quorum Books.
- Singer, E., & Kohnke-Aguirre, L. (1979). Interviewer expectation effects: a replication and extension. *Public Opinion Quarterly*, 43(2), 245-260.
- Singer, E., Frankel, M., & Glassman, M. (1983). The effect of interviewer characteristics and expectations on response. *Public Opinion Quarterly*, 47, 68-83.
- Singer, E., & Ye, C. (2013). The use and effects of incentives in surveys. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 645, 112-141. doi: 10.1177/0002716212458082.
- Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Tanggaard, L. (2007). The research interview as discourses crossing swords: the researcher and apprentice on crossing roads. *Qualitative Inquiry*, 13(1), 160-176. doi: 10.1177/1077800406294948.
- Tourangeau, R., & Yan, T. (2007). Sensitive questions in surveys. *Psychological Bulletin*, 133(5), 859-883. doi: 0.1037/0033-2909.133.5.85.
- Vercruyssen, A., Wuyts, C., & Loosveldt, G. (2017). The effect of sociodemographic (mis)match between interviewers and respondents on unit and item nonresponse in Belgium. *Social Science Research*, 67, 229-238. doi: 10.1016/j.ssresearch.2017.02.007.

Victor, C. R., Scambler, S., Bond, J., & Bowling, A. (2000). Being alone in later life: loneliness, social isolation and living alone. *Reviews in Clinical Gerontology*, 10(4), 407-417. doi: 10.1017/S0959259800104101.

Voorpostel, M. (2010). Attrition in the Swiss Household Panel by demographic characteristics and levels of social involvement. *Swiss Journal of Sociology*, 36(2), 359-377.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Winkler, N., Kroh, M., & Spiess, M. (2006). Entwicklung einer deutschen kurzskala zur zweidimensionalen messung von sozialer erwünschtheit. *DIW Berlin*, 579, 1-31.

Anexos

Anexo 1. Pedido de acesso a dados confidenciais do SHARE e paradosos.



**Data request form concerning
confidential SHARE data including paradata**

The undersigned (*please use capital letters*):

(full name)

(position)

(scientific affiliation)

hereby requests access to confidential SHARE data including paradata.

(1) The data will only be used the following scientific project/publication (*please include: type of project, project title and names of all team members/authors*):

.....
.....
.....

(2) The data should contain the following list of variables/information (*please specify which variables you request and add relevant information if needed*):

.....
.....
.....

(3) The data is requested for the following SHARE wave(s):

.....

(4) The data is requested for the following SHARE country/countries (*please indicate country codes*):

.....

(signature of project leader/lead author)

(e-mail address *in capital letters*)

(date) (place)

Please return this form to: SHARE Central at the Max Planck Institute for Social Law and Social Policy, MEA, Amalienstrasse 33, 80799 Munich, Germany; by mail to: info@share-project.org or by fax to number: +49-(0)89-38602-390.

Anexo 2. Declaração de confidencialidade relativo ao uso de dados confidenciais do SHARE e paradados.



Statement concerning the use of confidential SHARE data including paradata

The undersigned (*please use capital letters*):

(last name, first name/s)

(position)

(scientific affiliation)

hereby undertakes to ensure compliance with the following conditions of use that apply to the confidential data provided by SHARE as previously defined in the attached **data request form** dated

(1) The data may **only** be used for the following scientific project/publication (*please include project title and/or title of publication*):

.....

.....

Any other use of the data is prohibited.

(2) Any action aiming at a (re-)identification of data subjects is **strictly prohibited**.

(3) The data may **not** be made available to any other persons or third parties.

(4) When processing and storing this confidential data **adequate technical and organisational measures** to guarantee the security of this data have to be taken.

(5) **Reference** of all publications based on the data must be provided to SHARE Central.

(6) The undersigned may only use the data **as long as** all details indicated in this form are valid (including the scientific affiliation and e-mail address). A new statement has to be filled when any of the specifications given in this statement change.

*The undersigned is fully responsible to ensure that besides the provisions given in this statement **all legal provisions laid down in European and national data protection legislation** are complied with when using and processing the data.*

(user signature)

(e-mail address *in capital letters*)

(date) (place)

Please return this statement to: SHARE Central at the Max Planck Institute for Social Law and Social Policy, MEA, Amalienstrasse 33, 80799 Munich, Germany; by mail to: info@share-project.org or by fax to number: +49-(0)89-38602-390.

Anexo 3. Inquérito Internacional ao Entrevistador

Enquanto entrevistador(a) desempenha um papel fundamental para o sucesso do nosso estudo SHARE. Por esse motivo, a Universidade do Minho e a Universidade Nova de Lisboa querem conhecê-lo(a) melhor no que diz respeito às suas atitudes, experiências enquanto entrevistador(a) bem-sucedido(a) e à sua opinião sobre a realização da entrevista. A sua participação neste estudo é, naturalmente, voluntária. No entanto, a sua colaboração ajudar-nos-á muito a entender melhor o contexto em que se realiza a entrevista. As respostas às perguntas que se seguem não serão utilizadas para avaliação do seu desempenho.

v1

Em que ano começou a trabalhar como entrevistador(a)?

v2

Em que ano começou a trabalhar como entrevistador para a UM?

v3

Já trabalhou como entrevistador(a) no pré-teste do SHARE da vaga 6 no Verão de 2014?

Sim

Não

v4

Já trabalhou como entrevistador(a) em alguma vaga anterior do SHARE?

Sim

Não

v5

Aproximadamente, quantas horas por semana trabalha como entrevistador(a) atualmente?

v6

Existem diversas razões para alguém trabalhar como entrevistador(a). Quão importante são os seguintes aspetos para si?

v6_1

Remuneração

1. Nada importante
7. Muito importante
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v6_2

Trabalho interessante

1. Nada importante
7. Muito importante
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v6_3

Oportunidade de interagir com pessoas

1. Nada importante
7. Muito importante
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v6_4

Aperceber-se do contexto social das outras pessoas

1. Nada importante
7. Muito importante
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v6_5

Participar em investigação científica

1. Nada importante
7. Muito importante
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v6_6

Participar em investigações em prol da sociedade

1. Nada importante
7. Muito importante
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v6_7

Horários de trabalho flexíveis

1. Nada importante
7. Muito importante
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v6a

Existem outras razões que sejam importantes para si que não tenham sido mencionadas?

Sim

Não

v6aa

Por favor refira todas as razões adicionais

v7

Pensando agora nos(as) seus/suas respondentes. Existem diferentes razões que os(as) podem motivar a aceitar participar numa entrevista. Na sua opinião, quantos dos(as) seus/suas respondentes aceitam ser entrevistados(as) pelos seguintes motivos?

v7_1

Contribuir para a investigação

1. Quase nenhum dos(as) respondentes
7. Maioria dos(as) respondentes
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v7_2

Participar em prol da sociedade

1. Quase nenhum dos(as) respondentes
7. Maioria dos(as) respondentes
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v7_3

Oportunidade de interagir com alguém

1. Quase nenhum dos(as) respondentes
7. Maioria dos(as) respondentes
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v7_4

Expressar a sua opinião

1. Quase nenhum dos(as) respondentes
7. Maioria dos(as) respondentes
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v7_5

Incapacidade de dizer "não" ao entrevistador(a)

1. Quase nenhum dos(as) respondentes
7. Maioria dos(as) respondentes
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v7_6

Receber incentivos ou presentes

1. Quase nenhum dos(as) respondentes
7. Maioria dos(as) respondentes
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v7a

Existem outras razões que sejam importantes para os(as) respondentes que não tenham sido mencionadas?

Sim

Não

v7aa

Por favor, refira todas as razões adicionais.

v8

Abaixo seguem uma série de afirmações sobre respondentes difíceis e tentativas de contacto. Gostaríamos de saber como é que reage nas seguintes situações.

A afirmação aplica-se a mim ...

v8_1

Se o(a) respondente não entender uma pergunta, eu explico o que a pergunta realmente quer dizer.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca
4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_2

Se o(a) respondente tiver dificuldades numa determinada pergunta, repito-a como se encontra redigida.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca

4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_3

Se me aperceber que o(a) respondente está com dificuldade em ouvir-me, encurto os textos longos das perguntas.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca
4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_4

Se me aperceber que o(a) respondente está com dificuldade na compreensão da pergunta, falo mais devagar.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca
4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_5

Se me aperceber que o(a) respondente está com pressa, falo mais rápido.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca
4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_6

Se no decorrer da entrevista souber a resposta que será dada pelo(a) respondente a uma pergunta, eu mesmo(a) indico a resposta.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca
4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_7

Se me lembrar das respostas das vagas anteriores e perceber que nada mudou, eu mesmo(a) completo as respostas.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca
4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_8

Se me aperceber que o(a) respondente não fala português, falo também o seu dialeto.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca
4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v8_9

Cumpro todas as instruções de entrevistador, mesmo que não as considere sensatas.

1. Sempre
2. Algumas vezes
3. Quase nunca

4. Nunca
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9

Agora, abaixo segue uma série de afirmações sobre a persuasão dos(as) respondentes.

Os(As) entrevistadores(as) podem diferir quanto às suas opiniões sobre estas estratégias. Não existe uma resposta certa ou errada. Estamos interessados na sua opinião, baseada na sua experiência enquanto entrevistador(a).

v9_1

Os(As) respondentes relutantes devem ser sempre persuadidos(as) a participar.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9_2

Com bastante esforço, mesmo os(as) respondentes mais relutantes podem ser persuadidos(as) a participar.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9_3

Um(a) entrevistador(a) deve respeitar a privacidade do(a) respondente.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9_4

Se o(a) respondente está relutante, deve aceitar uma recusa.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9_5

Deve-se sempre salientar que a participação é voluntária.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9_6

Não faz sentido entrar repetidamente em contacto com pessoas chave relutantes.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente

5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9_7

Se abordar as pessoas num momento oportuno, a maioria concordará em participar.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v9_8

Os(As) respondentes que foram persuadidos(as) após um grande esforço não fornecem respostas fiáveis.

1. Concordo completamente
2. Concordo em parte
3. Discordo em parte
4. Discordo completamente
5. Não sei
6. Recuso-me a responder

v10

Atitudes e comportamentos gerais

Em geral, diria que a maior parte das pessoas é de confiança ou que não se pode confiar nos outros?

Utilize uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não se pode confiar nas pessoas e 10 significa que a maior parte das pessoas são de confiança.

1. Não se pode confiar
11. A maior parte das pessoas são de confiança

v11

O que é que diria? Em que medida as afirmações a seguir se aplicam a si?

A afirmação aplica-se a mim ...

v11_1

A minha primeira impressão das pessoas normalmente acaba por se revelar correta.

1. Completamente
7. De maneira nenhuma
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v11_2

Sinto-me com frequência pouco confiante no meu julgamento.

1. Completamente
7. De maneira nenhuma
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v11_3

Sei sempre porque é que eu gosto das coisas.

1. Completamente
7. De maneira nenhuma
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v11_4

Já recebi troco a mais de um vendedor(a) sem o(a) ter informado.

1. Completamente
7. De maneira nenhuma
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v11_5

Sou sempre honesto(a) com as outras pessoas.

1. Completamente
7. De maneira nenhuma
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v11_6

Já houve ocasiões em que me aproveitei de alguém.

1. Completamente
7. De maneira nenhuma
8. Não sei
9. Recuso-me a responder

v12

Enquanto respondente

Nos últimos 5 anos, quantas vezes já participou num inquérito como respondente (sem contar com este)?

v13

Que tipo de inquéritos eram?

1. Predominantemente inquéritos científicos (como por exemplo o SHARE, estudos eleitorais)
2. Predominantemente inquéritos comerciais ou de pesquisa de mercado
3. Tanto inquéritos científicos como comerciais

v14

Proteção de dados

Quão preocupado(a) é com a segurança dos seus dados pessoais?

1. Preocupo-me muito
2. Preocupo-me bastante
3. Preocupo-me pouco
4. Não me preocupo nada

v15

A seguir, vamos pedir-lhe que se imagine em diferentes situações hipotéticas. O que é que faria se estivesse numa das seguintes situações?

Imagine que é um(a) entrevistado(a) num inquérito realizado pelo Instituto Nacional de Estatística. Como respondente desse inquérito ser-lhe-ão solicitadas um conjunto de informações. Para cada uma delas, o(a) entrevistador refere-lhe razões plausíveis, capazes de justificar a necessidade dessa informação.

Qual é a probabilidade de fornecer as seguintes informações?

v15_1

O seu número da Segurança Social

- Muito provável
- Bastante provável
- Bastante improvável
- Muito improvável
- Não sei
- Recuso-me a responder

v15_2

A sua data de nascimento

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_3

O seu local de nascimento

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_4

O seu número de telefone pessoal

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_5

O seu nome completo

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_6

O nome de solteira da sua mãe.

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_7

A sua morada.

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_8

O número do seu cartão de crédito

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_9

Nome e morada da sua companhia de seguros de saúde

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v15_10

O seu número do seguro de saúde

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v16

No mesmo estudo é-lhe solicitado o seu consentimento para associar os dados que forneceu a dados administrativos. Qual é a probabilidade de autorizar o Instituto Nacional de Estatística a cruzar as suas respostas com as seguintes fontes de informação?

v16_1

O imposto que paga sobre o seu rendimento

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v16_2

As suas dívidas e empréstimos

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v16_3

O seu percurso em termos de emprego, isto é, informações sobre emprego e desemprego relativas a períodos anteriores

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v16_4

Os seus dados clínicos, que estão na posse dos seus médicos

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v16_5

Informação sobre o seu seguro de saúde

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v16_6

Informação sobre o recebimento de prestações sociais, como o subsídio de desemprego ou outros apoios sociais

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v16_7

Informação sobre os seus registos escolares (diplomas etc)

Muito provável

Bastante provável

Bastante improvável

Muito improvável

Não sei

Recuso-me a responder

v17

Pedidos especiais dos inquéritos

Em alguns dos seus inquéritos, a Universidade do Minho e a Universidade de Lisboa solicitam aos seus respondentes autorização para a articulação dos dados por eles fornecidos no inquérito com os dados administrativos [por exemplo, registos da Segurança Social]. Pretende-se, por exemplo, obter informações adicionais sobre [períodos anteriores de emprego, desemprego e participação em programas de trabalho durante o desemprego]. Na sua opinião, quantos dos(as) seus/suas respondentes do SHARE irão autorizar este cruzamento de dados?

v18

De um modo geral, se fosse um(a) respondente do SHARE, autorizaria este cruzamento de dados?

Sim

Não

v19

Alguma vez (no SHARE ou noutro estudo), pediu aos respondentes consentimento para que os dados fornecidos no inquérito fossem cruzados com dados administrativos (por exemplo, registo da segurança social, registo de emprego)?

Sim

Não

v20

Muitas vezes, os estudos sociais questionam sobre o rendimento dos(as) respondentes. Na sua opinião, quantos dos(as) seus/suas respondentes (em percentagem) irão dar informações sobre os seus rendimentos?

vBS_1

No SHARE, é solicitado aos respondentes que dêem o seu consentimento à recolha de amostras sanguíneas.

vBS_2

Por favor, imagine que é um(a) respondente do SHARE ou de outro estudo científico similar.

Daria o seu consentimento para a colheita de amostras sanguíneas?

1. Sim
2. Talvez, depende sobretudo do estudo
3. Talvez, depende sobretudo da pessoa que faça a colheita da amostra sanguínea
4. Não

vBS_3

Pessoalmente, tem experiência na medição dos níveis de açúcar no sangue, por ter ou conhecer alguém que tenha diabetes?

Sim

Não

vBS_4

Para além da formação para entrevistadores, alguma vez pediu consentimento aos respondentes para a colheita de amostras sanguíneas em alguma vaga anterior do SHARE ou em qualquer outro estudo?

Assinale todas as opções que se aplicam!

1. Sim, numa vaga anterior do SHARE (pré-teste ou inquérito principal)
2. Sim, no pré-teste da vaga 6
3. Sim, noutra estudo
4. Não, eu não tenho nenhuma experiência na colheita de amostras sanguíneas

v21

Dados pessoais

Para finalizar o nosso inquérito gostaríamos de lhe pedir alguns dados pessoais.

É do sexo masculino ou feminino?

1. Masculino

2. Feminino

v22

Em que ano nasceu?

v23

É utilizador(a) de redes sociais na internet como o Facebook ou Twitter?

Sim

Não

v24

Utiliza a internet para atividades bancárias online?

Sim

Não

v25

Nos últimos 12 meses, quantas vezes realizou as seguintes atividades?

v25_1

Trabalho voluntário ou de caridade

Quase todos os dias

Quase todas as semanas

Quase todos os meses

Menos frequentemente

Nunca

Não sei

Recuso-me a responder

v25_2

Participou numa organização política ou relacionada com a comunidade

Quase todos os dias

Quase todas as semanas

Quase todos os meses

Menos frequentemente

Nunca

Não sei

Recuso-me a responder

v25_3

Frequentou uma associação desportiva, social ou de outro tipo

Quase todos os dias

Quase todas as semanas

Quase todos os meses

Menos frequentemente

Nunca

Não sei

Recuso-me a responder

Recuso-me a responder

v26

Na política, por vezes, as pessoas falam da esquerda e da direita. Numa escala de 0 a 10, em que 0 significa esquerda e 10 significa direita, onde se posicionaria?

0 Esquerda

10 Direita

v27

Diria que a sua saúde é

1. Excelente

2. Muito Boa

3. Boa

4. Razoável

5. Má

v36

Aqui estão uma série de características que se podem ou não aplicar a si.

Por favor, indique em que medida concorda ou discorda com cada uma das afirmações.

v36_1

Vejo-me como uma pessoa reservada.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_2

Vejo-me como uma pessoa que geralmente confia nos outros.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_3

Vejo-me como uma pessoa com tendência para ser preguiçosa.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_4

Vejo-me como uma pessoa relaxada, que lida bem com o stress.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_5

Vejo-me como uma pessoa que tem poucos interesses artísticos.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_6

Vejo-me como uma pessoa extrovertida, sociável.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_7

Vejo-me como uma pessoa que tem tendência para encontrar os defeitos dos outros.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_8

Vejo-me como uma pessoa que faz um trabalho com qualidade.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_9

Vejo-me como uma pessoa que fica nervosa facilmente.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_10

Vejo-me como uma pessoa que tem uma imaginação muito fértil.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v36_11

Vejo-me como uma pessoa que é atenciosa e bondosa com quase toda a gente.

Discordo totalmente

Discordo moderadamente

Nem concordo nem discordo

Concordo moderadamente

Concordo totalmente

Não sei

Recuso-me a responder

v31

Para além do seu trabalho como entrevistador(a), o que melhor descreve a sua situação profissional?

Por favor, assinale todas as opções aplicáveis.

1. Empregado(a) a tempo inteiro
2. Empregado(a) a tempo parcial
4. Em formação profissional ou
5. Desempregado(a)
6. Em reciclagem profissional
7. Reformado(a)
8. Em licença parental
9. Dono(a) de casa
10. Estudante
11. Outro
12. Ser entrevistador(a) é o meu único trabalho

v32

Qual o nível de escolaridade mais elevado que completou?

Por favor assinale apenas o nível de escolaridade mais elevado.

1. 3º ciclo do ensino básico (9º ano de escolaridade)
2. 10º ou 11º ano de escolaridade
3. 12º ano de escolaridade
4. ensino superior

v33

Atualmente, quantas pessoas, incluindo o(a) senhor(a) constituem o seu agregado familiar?

v34

Depois de pagos todos os impostos, qual foi o rendimento médio mensal do seu agregado familiar no ano passado?

Por favor, introduza a ID de entrevistador(a) que irá utilizar no SHARE.

A ID é apenas utilizada para articular os dados deste inquérito com dados do SHARE para fins científicos. Não será publicada!

v35

Para terminar, gostaríamos de lhe proporcionar a oportunidade de nos dar um feedback geral sobre o estudo "50 + na Europa".

Muito obrigada pela sua participação!

Apêndices

Apêndice 1. Pedido de participação aos entrevistadores

Bom dia,

Sou bolsista de investigação do projeto Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE) e estudante do segundo ano do mestrado em Gestão de Recursos Humanos, da Universidade do Minho, e estou neste momento a realizar a minha dissertação. O estudo que estou a desenvolver tem como palco o SHARE e pretende analisar a forma como os entrevistadores do projeto que participaram na vaga 6, em 2015, geriram os respondentes que lhes foram atribuídos. No fundo, pretendo que os entrevistadores falem acerca da sua experiência, sobre as estratégias que adotaram para que as pessoas aceitassem participar na entrevista e o que faziam quando se deparavam com pessoas mais relutantes a responder.

Assim, gostaria de saber se existe alguma possibilidade de me facultar uma pequena entrevista neste âmbito, que será realizada por telefone. Caso aceite realizar a entrevista, esta será marcada a partir da próxima semana, no dia e horário que lhe forem mais convenientes. Saliento que **toda a informação veiculada será usada de forma anónima e confidencial e apenas para fins científicos.**

Aceita realizar a entrevista?

Muito obrigada pela atenção disponibilizada.

Atenciosamente,

Cláudia Cunha

Apêndices 2. Consentimento informado

Consentimento informado

Eu, abaixo assinado, aceito realizar uma entrevista no âmbito de uma dissertação em Gestão de Recursos Humanos, cujo tema incide sobre a forma como o painel de entrevistados é gerido nos projetos longitudinais. No fundo, pretende-se que os entrevistadores que participaram na vaga 6 do SHARE falem acerca da sua experiência, sobre as estratégias que adotaram para que as pessoas aceitassem realizar a entrevista e o que faziam quando se deparavam com pessoas mais relutantes a responder.

Declaro que compreendi a explicação que me foi fornecida acerca deste estudo, tendo-me sido dada a oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias.

Nestas condições, é de livre vontade que dou consentimento para a realização e gravação da entrevista que me foi proposta, tendo sido informado(a) que poderei interromper a mesma em qualquer momento, sem que daí resulte qualquer prejuízo para mim. Adicionalmente, autorizo que as informações fornecidas na entrevista sejam articuladas com os dados do inquérito ao entrevistador. Estou também consciente de que **toda a informação veiculada durante a entrevista será usada de forma anónima e confidencial e apenas para fins científicos.**

(Assinatura do/a entrevistado/a)

_____, ____ de _____ de 2018

Apêndices 3. Guião da entrevista

Guião da entrevista aos entrevistadores do projeto SHARE

I – MOTIVAÇÃO PARA COM O TRABALHO

1. O que é o(a) motivou a ser entrevistador(a)?
2. Ainda continua a trabalhar como entrevistador(a)? (**Se sim**, o que é que o(a) motivou a continuar? / **Se não**, o que é que o(a) fez desistir?)

II – ESTRATÉGIAS DE CONTACTO E COOPERAÇÃO

○ **Contacto**

1. Gostaria que me falasse um pouco acerca das suas estratégias para conseguir estabelecer contacto com os respondentes (contactos em dias da semana, fins de semana, manhãs, tardes, frequência dos contactos, pedir informações no café, vizinhos, aguardar em frente à porta, ...).

○ **Cooperação**

2. Agora, gostaria que me falasse um pouco acerca das estratégias que utiliza/utilizou para convencer as pessoas a dar-lhe uma entrevista.
3. O que é que faz/ fez quando alguém recusa participar no projeto?
4. Já teve alguma recusa mais complicada que depois conseguiu converter? (**Se sim**: O que fez para o conseguir? / Como é que correu essa entrevista?)

○ **Características de sucesso**

5. Na sua opinião, que características deve ter um entrevistador(a) para ter sucesso? [**aparência física** (caso seja mencionada, questionar se alguma vez alterou alguma coisa na sua aparência com o objetivo de obter uma maior cooperação por parte dos respondentes e se sim, o quê), **persistência, empatia, resiliência, ...**]

○ **A realização da entrevista**

6. Utiliza alguma estratégia para que as pessoas respondam a questões mais pessoais e sensíveis, como é o caso dos rendimentos? (**Se sim**, quais? ; Dos respondentes que entrevistou, qual foi, aproximadamente, a percentagem de pessoas que responderam às questões dos rendimentos?)
7. Alguma vez os respondentes pareceram estar impacientes ou cansados durante a entrevista? (**Se sim**, como é que costuma agir nessas situações?)
8. O que é que faz quando um respondente não entende alguma questão?

III – DESGASTE DO ENTREVISTADOR

1. Alguma vez se sentiu sobrecarregado com o número de entrevistas que lhe foram atribuídas? (**Se sim**, de que forma é que isso afetou o seu desempenho?)
2. Alguma vez se sentiu cansado(a) ou desmotivado(a) durante o seu trabalho como entrevistador(a) para o SHARE? (**Se sim**, explorar motivos; Se sim, que estratégia(s) adotou para superar esse cansaço/ desmotivação).
3. De que forma é que as dificuldades que foi encontrando (tais como recusas e não contactos) afetaram a sua motivação para realizar o seu trabalho como entrevistador(a)?

IV - EXPECTATIVAS

1. Antes de começar a fazer as entrevistas para o SHARE, achou que ia ser fácil ou difícil convencer a pessoas a participar no estudo? (**Especificar:** de 0 a 100% quais eram as expectativas relativamente à taxa de resposta?)
2. A realidade que encontrou correspondeu a essa expectativa? (Se sim, de que forma; se não, porquê?)

V – REPRESENTAÇÕES SOBRE O SHARE

1. Para si, qual é a importância da existência de estudos como o SHARE?
2. Gosta/ gostou de ser entrevistador(a) do projeto SHARE? (Explorar razões; explorar o que mais gostam e menos gostam no SHARE)
3. Se um dia fosse convidado a ser um respondente do projeto SHARE, aceitaria? (Explorar razões).

Nome:	Sexo:
Idade:	Escolaridade: