ATAS DAS ENTREVISTAS E DIRETRIZES PARA A ANÁLISE

Atas das entrevistas e diretrizes para a análise (para ser preenchido pela Equipa de Pares/Grupo de Pares)

|  |  |
| --- | --- |
| Nome do Centro de Orientação |  |
| Data e hora |  |
| Grupo de entrevistados | (por exemplo, utilizadores, conselheiros, partes interessadas..) |
| Número de entrevistados |  |
| Nome do entrevistador |  |
| Nome da pessoa que faz as atas |  |
| Área de Qualidade |  |
| Indicadores |  |
| Observações relevantes |  |

Recomendações para o protocolo da entrevista e para o procedimento de análise:

Escreva todas as perguntas da entrevista e o indicador que lhe é atribuído. Note que as questões da entrevista são as perguntas que são efetivamente colocadas durante as entrevistas. Não utilize as frases que especificam os indicadores; na maioria dos casos serão demasiado genéricas para desencadear alguma resposta útil. As perguntas da entrevista devem, igualmente, estar em consonância com os grupos específicos entrevistados: a mesma pergunta pode ser enunciada de forma muito diferente quando colocada a 1) clientes ou a 2) conselheiros.

Deixe espaço suficiente no formulário para poder registar a informação recolhida.

Imprima o formulário das atas da entrevista antes das entrevistas. Alternativamente, o formulário pode igualmente ser disponibilizado em computadores portáteis/notebooks. Assegure-se de que todos os Pares possuem todos os formulários necessários antes do início da entrevista.

Faça as atas anotando as principais palavras e afirmações para cada perguntas da entrevista.

A Equipa de Pares/Grupo de Pares deve, em seguida, discutir e filtrar a informação recolhida durante a entrevista relativamente às seguintes questões:

1) Quais são os principais assuntos da entrevista relativamente aos indicadores? O que é que pode ser considerado como pontos fortes e como áreas para melhoria?

2) Até que ponto a informação recolhida nesta entrevista é credível e fiável?

3) Que informação adicional com significado (que não se enquadra nos indicadores) pode ser retirada?

4) Pretende registar outras questões, hipóteses ou inconsistências?

### Ata da entrevista

**Área de qualidade: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Critérios de qualidade: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| Indicador: …  Pergunta 1: … |
|  |
| Indicador:  Pergunta 2: … |
|  |
| Indicador: …  Pergunta 3: … |
|  |
| Indicador: …  Pergunta 4: … |
|  |
| Indicador: …  Pergunta 5: … |
|  |
| Indicador: …  Pergunta 6: … |
|  |
| Indicador: …  Pergunta 7: … |
|  |
| Pergunta 8: Observações/questões finais: O que mais pretende transmitir ao Centro de Orientação (preocupações e/ou pedidos adicionais)? |
|  |
| Informações específicas e características distintivas para além do foco da entrevista? |
|  |

**Área de qualidade: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Critérios de qualidade: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| Indicador: …  Pergunta 1: … |
|  |
| Indicador:  Pergunta 2: … |
|  |

### Etc...

### Diretrizes para a análise da entrevista pela Equipa de Pares/Grupo de Pares

|  |
| --- |
| 1) Quais são os principais assuntos da entrevista relativamente aos diferentes indicadores? |
|  |
| 2) Até que ponto a informação recolhida durante esta entrevista é credível e fiável? |
|  |
| 3) Que informação adicional com significado (que não se enquadra no conteúdo dos indicadores) pode ser retirada? |
|  |
| 4) Pretende registar outras questões, hipóteses ou inconsistências? |
|  |