

### Referência para Citação:

FREITAS, H. F., COSTA, R. S., É chegada a hora de escuta permanente, não somente pesquisas pontuais. **Revista Eletrônica GIANTI**, Porto Alegre, 2010.

---

### **É chegada a hora de escuta permanente, não somente de pesquisas pontuais**

A cada eleição surgem novas críticas ao processo de pesquisa eleitoral. Como podem as pesquisas apontar vitória em primeiro turno? Como podem as pesquisas não ter capturado a evolução do percentual de votos da Marina Silva?

Todos se apegam à diferença entre o resultado efetivo obtido na eleição e a margem de erro apontada nas pesquisas, mas esquecem de um ponto fundamental. A pergunta que se faz é: *se as eleições fossem HOJE e os candidatos fossem ESTES, em quem você votaria?* O que a pesquisa captura é algo PONTUAL. O contexto muda rapidamente (e a opinião das pessoas acompanha o contexto).

A pesquisa vem sendo tratada como um processo pontual: planejada e realizada para trazer maiores informações sobre um ponto de preocupação específico em um momento específico. Na sua concepção clássica, a pesquisa é um processo onde se tem definido o que se deseja saber, se eleger uma amostra que possui uma certa representatividade em relação ao público de interesse e que permite ao pesquisador falar ou projetar sobre o que pensa um certo público naquele momento.

Contudo, usando praticamente os mesmos recursos técnicos da pesquisa tradicional (mas mudando a filosofia), é possível criar um canal de escuta permanente com os públicos que interagem com a organização ou que convivem em um determinado ambiente, e, assim, capturar mudanças de postura, comportamento ou avaliação no momento em que elas ocorrem.

Em uma escuta permanente, dá-se a chance de todos os indivíduos participarem sempre que quiserem (quando se sentirem motivados ou incomodados com algo relacionado ao tema de interesse do pesquisador). Parte-se, aqui, da premissa que todas as pessoas que compõem o público de interesse (devidamente mapeado) possam opinar (e mudar de opinião) e o pesquisador tenha condição de acompanhar o reforço da opinião (ou a justificativa da mudança) em tempo real.

Capturar quais são os pontos que vêm preocupando o eleitor, como ele vê que o candidato A ou B está tratando daquele tema, em que o debate mudou sua opinião, é um desafio que vem sendo enfrentado com bastante dificuldade pelas pesquisas. Eis aqui a diferença fundamental entre escuta permanente e pesquisas pontuais: sabe-se onde a mudança aconteceu e o que motivou essa mudança (e não somente que X% pensava de uma forma e que agora somente Y% pensam assim). Cada pessoa que desejar participar teria um formulário específico. Isto permitiria tratar de forma consolidada a evolução individual do comportamento/avaliação (e não somente o posicionamento coletivo).

### **Dar voz à sociedade na definição das prioridades e ações**

Com um pouco de mudança cultural, a própria participação popular na democracia poderia ser revista. Todos que desejassem participar de uma discussão seriam cadastrados e teriam o direito de participar. E os gestores deveriam ter potencial (e competência) para analisar adequadamente esses dados (que podem ser tanto quantitativos quanto opiniões, sugestões, críticas).

Em uma escola, o diretor poderia acessar professores/alunos/funcionários a partir de um painel de escuta onde cada um teria o direito de entrar e se manifestar. Depois, a decisão seria tomada em função do que o painel estivesse sinalizando. A repetição e o uso adequado dessa iniciativa criariam automaticamente uma cultura (e as pessoas então começariam a se articular politicamente na sociedade). A mesma dinâmica poderia ser aplicada com o prefeito e a sociedade, os presidentes de empresas e seus acionistas e colaboradores, etc.

Enfim, uma escuta permanente é um conceito que pode, agora, ser operacionalizado com técnicas e tecnologias já consolidadas. Cabe ao gestor estar disposto a aprender a ouvir (o que se deseja e o que não se deseja), reagir adequadamente às críticas pontuais, aproveitar (com o uso de ferramentas, técnicas e métodos de análise de dados) a rica base de dados que vai sendo construída a cada interação e, assim, tirar lições da visão consolidada do conjunto dos dados. Um exemplo disso pode ser visto em <http://www.prefeitoonline.com.br> e textos sobre essa temática podem ser encontrados em <http://www.ea.ufrgs.br/gianti> (grupo de pesquisa CNPq).

A construção de uma sociedade efetivamente moderna passa por aí.

Henrique Freitas, Professor do PPGA/EA/UFRGS, Pesquisador CNPq

Ricardo S. Costa, Doutorando PPGA/EA/UFRGS