

# Pontos de toque

## Orientar



### Objetivo

Os pontos de contato são todas as maneiras pelas quais você pode tocar a vida da população com a qual está trabalhando. Compreender os pontos de contato é importante porque você pode usar estruturas sociais existentes e formas de compartilhamento de informações como alguns dos canais de entrega para sua intervenção. Essa ferramenta ajudará você a identificar os tipos de pontos de contato que estão presentes em seu contexto. Você pode então priorizar quais provavelmente serão os mais eficazes para alcançar sua população.

## Requisitos

### Tempo

20-40 minutos

### Formato

Pelo menos duas discussões de grupos focais (FGDs). Considere fazer mais FGDs se achar que os resultados de ambos os grupos são muito diferentes.

### Participantes

Realizar pelo menos um FGD com sete mulheres e um com sete homens. Você pode querer fazer DGFs adicionais com subgrupos da população nos quais você está particularmente interessado (por exemplo, com jovens). Para obter mais informações sobre como selecionar participantes, leia nosso *Selecionando participantes* orientar.

### Pontas:

- Tente certificar-se de que as pessoas em cada FGD são semelhantes. Misturar homens e mulheres, ou jovens e idosos, pode afetar a dinâmica do poder e fazer com que alguns participantes relutem em falar.
- Recomendamos incluir pessoas com deficiência em seus grupos focais, pois elas podem ter pontos de vista diferentes de outras pessoas da comunidade. Se você fizer isso, pense em como você pode precisar adaptar o processo para garantir que as pessoas com deficiência possam participar igualmente.

### Materiais

- Planilha de pontos de contato (no final do guia)
- Cartões de população de pontos de contato (no final do guia)
- Cartões de imagem de touchpoints (no final do guia)
- Script de consentimento de pontos de contato (no final do guia)
- Papel flipchart ou um quadro (opcional)

## Funções

- *Facilitador*: uma pessoa para facilitar a atividade e a discussão
- *Escriba*: uma pessoa para capturar as respostas dos participantes
- *Equipe de Análise*: Vários membros da equipe para analisar e discutir as descobertas

## Coleção de dados

### Preparação

- Imprima uma planilha por grupo focal e uma planilha adicional para o entrevistador. Imprima também uma cópia de cada um dos cartões de categoria
- Leia o separado *Dicas para Facilitação de Grupos Focais Eficazes* guia no *Dicas rápidas* seção do site.
- Ensaie a atividade com seu escriba.

## Consentimento

### Facilitador:

Peça o consentimento dos participantes:

- Apresente-se.
- Explique o que você está fazendo e por quê.
- Descreva brevemente a atividade.
- Diga a eles como você usará as informações.
- Assegure-lhes a confidencialidade.
- Explique que não haverá consequências se eles não participarem. Veja um exemplo de script de solicitação de consentimento do Touchpoints no final deste guia.

## Atividade

- 1 Localize um espaço apropriado para realizar o FGD. Tente encontrar um lugar privado e convenientemente localizado para os participantes.
- 2 Se possível, coloque as cartas antes do início do FGD. Você deve definir isso com base na tabela da planilha: Os cartões de população devem ficar na horizontal na parte superior e os cartões de imagem do ponto de contato devem ficar na vertical na lateral. A maneira mais simples de fazer isso é colocar as cartas na mesa ou no chão. No entanto, você também pode colá-los em um flipchart ou quadro, como você pode ver na Figura 1.

### figura 1

O Grupo WASH nas Filipinas exibiu os cartões em um quadro para todos os participantes verem.



- 3** Apresente-se e convide os participantes a fazerem o mesmo. Uma maneira é pedir que eles se apresentem e digam sua comida favorita, sua cor favorita ou uma habilidade específica que eles têm. Use perguntas neutras em vez de tópicos mais pessoais, pois as pessoas podem ter passado recentemente por experiências difíceis.
- 4** Explique como o FGD funcionará. Explique aos participantes que não há respostas certas ou erradas para qualquer coisa que eles discutem. Peça-lhes que respeitem todos os participantes e não interrompam ou falem uns sobre os outros. Para incentivar todos a compartilhar livremente, peça que não compartilhem o que foi discutido com ninguém de fora do grupo após a sessão.
- 5** Explique que você gostaria de aprender sobre os serviços em sua comunidade, as formas como as pessoas recebem informações e os lugares onde as pessoas passam seu tempo. Explique que você deseja aprender sobre isso para poder oferecer programas adequados à sua situação.
- 6** Apresente-os aos cartões. Reserve um tempo para explicar quais são as cartas de população no topo da mesa. Explique o que cada imagem representa lendo a explicação abaixo da imagem. Você não precisa explicar cada um dos cartões de ponto de contato neste estágio.
- 7** Comece a atividade fazendo as perguntas na coluna da esquerda da planilha. Se as pessoas disserem que um ponto de contato (por exemplo, televisão) não está presente em sua comunidade, você pode passar para o próximo ponto de contato. Se eles disserem "Sim, está presente", use os cartões de população para obter mais informações sobre o ponto de contato. Por exemplo, se os participantes disserem que as pessoas têm televisão, pergunte se muitas pessoas têm televisão ou se um pequeno número tem. Em seguida, pergunte se homens, mulheres, crianças e pessoas com deficiência recebem informações da televisão. Observe que na coluna da extrema direita. Há perguntas adicionais a serem respondidas se a primeira resposta for sim.
- 8** Ao fazer as perguntas, certifique-se de dar a todos os participantes a chance de responder. Às vezes, os participantes discordam sobre as maneiras pelas quais as pessoas obtêm informações em sua comunidade. Se houver divergências, resuma as diferentes opiniões e tente fazer com que os participantes cheguem a um acordo.
- 9** A última seção destina-se a entender quem na comunidade as pessoas admiram, pois essas pessoas provavelmente influenciarão o comportamento dos outros. Para entender isso, pergunte "Quem as pessoas nesta comunidade respeitam ou admiram?" Incentive as pessoas a não nomear indivíduos específicos, mas figuras. Dê como exemplos: pais, amigos, vizinhos, colegas de trabalho, irmãos, líderes comunitários/idosos, líderes religiosos e celebridades.
- 10** Agradeça aos participantes pelo seu tempo.

#### *Escreva*

- 1** O escriba deve marcar as caixas que correspondem às respostas dos participantes. Se os participantes disserem 'não' a uma das perguntas, apenas a primeira caixa deve ser marcada. Se os participantes disserem 'sim', o escriba deve marcar quantas caixas forem aplicáveis (com base na descrição dos participantes de quantas pessoas usam esse ponto de contato).
- 2** O escriba também deve anotar as respostas às perguntas adicionais na coluna da direita.
- 3** Para a última pergunta sobre pessoas respeitadas, o escriba deve anotar as duas figuras mais comumente mencionadas.

## Análise

- 1 Comece perguntando se houve algo surpreendente ou que se destacou particularmente.
- 2 Observando a planilha, identifique quais pontos de contato são capazes de atingir a maioria das pessoas. Faça isso considerando quais pontos de contato atingem 'muitas pessoas', bem como quais pontos de contato foram capazes de alcançar todos os subgrupos de pessoas. Use essas informações para preencher a Tabela de tomada de decisão dos pontos de contato.

## Recomendações

- 1 Reflita sobre os pontos de contato que parecem atingir a maioria das pessoas. Eles têm alguma limitação? Existem outros fatores que podem dificultar seu uso em seu programa? Por exemplo:
  - Se você selecionasse os três pontos de contato que atingem a maioria das pessoas, você deixaria de fora algum dos subgrupos, como mulheres, crianças ou pessoas com deficiência?
  - O seu doador, ou o governo, exige que você entregue seu programa de uma determinada maneira?
  - Existem razões de segurança para não usar determinados pontos de contato? Por exemplo, em um surto de doença, você não deve usar grandes eventos comunitários, pois eles podem aumentar a propagação da doença.
  - Quais pontos de contato funcionariam melhor com suas atividades de desafio de mudança de comportamento?
- 2 Com base em suas discussões, selecione os três pontos de contato mais eficazes ou mais viáveis e insira-os no Software Wash'Em.
- 3 Depois de inserir os resultados de todas as ferramentas que você usou, clique no botão Gerar Recomendações no Software Wash'Em.
- 4 Em equipe, discuta as recomendações e faça um plano para implementá-las.

## Script de consentimento de pontos de contato

É importante que seus participantes recebam os detalhes apropriados sobre por que você está coletando informações deles, o que será exigido deles e como as informações serão usadas. Ao usar a ferramenta Touchpoints, use a seguinte explicação:

Olá, meu nome é \_\_\_\_\_ e trabalho para a organização \_\_\_\_\_. Estamos visitando sua comunidade/ acampamento para saber mais sobre a vida e o comportamento das pessoas aqui. Se você estiver disposto a nos ajudar, gostaríamos que você fizesse parte de uma discussão em grupo onde perguntaremos a você e a cinco outras pessoas de sua comunidade sobre os serviços disponíveis em sua comunidade, como você obtém suas informações e como e onde as pessoas se socializam. Durante a discussão, tomaremos notas. As informações que você nos fornecer serão usadas por pessoas em nossa organização e não serão compartilhadas de forma mais ampla. Não estamos aqui para julgá-lo, mas apenas para aprender com você. As coisas que aprendemos serão usadas para projetar programas que ajudarão as pessoas em comunidades/acampamentos como o seu. Não há consequências para você ou sua família se você não quiser participar. Você deseja participar?