



CODEMO

CÓDIGO PORTUGUÊS PARA ESTUDOS DE MERCADO E OPINIÃO

Novembro de 2000

1. INTRODUÇÃO

1.1 A Associação Portuguesa de Empresas de Estudos de Mercado e Opinião (APODEMO) acordou desenvolver um código de qualidade, para todo o processo de investigação em estudos de mercado e opinião, que deve ser aplicado às empresas suas associadas e que deve constituir um ponto de referência para todo o sector dos estudos de mercado em Portugal.

1.2 Este documento especifica o código que foi aprovado pela APODEMO, considerado como o conjunto de requisitos mínimos de qualidade necessários para as actividades relacionadas com os estudos de mercado e opinião. Tratando-se de requisitos mínimos, deverão todas as empresas associadas comprometer-se a cumpri-los na totalidade da sua actividade, embora cada empresa possa superar qualquer regra concreta deste código enquanto norma específica da empresa.

1.3 Este documento, CÓDIGO PORTUGUÊS PARA ESTUDOS DE MERCADO E OPINIÃO (que a partir de agora denominaremos CODEMO), define os diferentes requisitos aplicáveis à actividade dos estudos de mercado e opinião em Portugal. A coerência destes requisitos com os expressos na norma de Garantia da Qualidade ISO facilitará a eventual certificação por esta norma das empresas que os cumprem.

1.4 O CODEMO pode denominar um estudo/investigação como "projecto" ou também como "trabalho". Define-se como "Técnico responsável pelo projecto" um membro do pessoal da empresa responsável por realizar (só ou com outras pessoas) um trabalho. O "Técnico responsável pelo projecto" pode ocupar diferentes postos dentro da empresa, inclusive o de Presidente ou Director-Geral.

1.5 A empresa deve assegurar que todos os participantes nas diferentes fases de investigação que se incluem no CODEMO conheça os seus princípios e conheça:

- o Código Internacional ICC/ESOMAR,
- outras orientações ESOMAR,
- o EMRQS da EFAMRO,
- as directivas da Comissão Nacional de Protecção de Dados e a legislação portuguesa em vigor relativa a sondagens e estudos de mercado,

pelo menos nos seus princípios gerais e relativamente aos preceitos que afectam o seu trabalho, de modo a que todas as fases da investigação se realizem de acordo com estas normas.

2. GARANTIA DA QUALIDADE

2.1 A necessidade de garantir a qualidade

2.1.1 O objectivo desta secção é definir a estrutura que deve ter um Sistema de Garantia da Qualidade, fundamentado no cumprimento do CODEMO e consubstanciado na definição de um conjunto de regras de trabalho que garantam que este código se aplica de forma sistemática a todos os trabalhos que se realizam.

2.1.2 Toda a empresa que assuma o CODEMO deve nomear um responsável pela inserção e manutenção do Sistema de Garantia da Qualidade, que seja membro da ESOMAR e que tenha poder executivo e autonomia sobre a matéria.

2.2 Procedimentos de Garantia da Qualidade

2.2.1 Cada empresa deverá elaborar a documentação requerida pelo Sistema de Garantia da Qualidade (Manual de Qualidade) de modo a abranger de maneira efectiva toda a organização.

Esta documentação deve incluir todos os requisitos referidos no CODEMO e pode apresentar-se em qualquer suporte, incluindo o informático.

2.2.2 Em relação à documentação específica de cada processo, a empresa deverá garantir:

- que esteja ao alcance de todo o pessoal envolvido,
- que as cópias em uso sejam iguais e actualizadas.

2.2.3 O cumprimento dos procedimentos por parte da empresa deve poder ser comprovado e o sistema auditado periodicamente. Depois da realização de cada fase de um projecto, deve ser possível determinar se se respeitou o procedimento tal como foi definido (ex. examinando arquivos, gravações, registos de qualidade...).

2.3 Contratos com clientes

2.3.1 Os procedimentos do Sistema de Qualidade devem garantir a documentação relativa aos acordos com os clientes (verbais ou escritos) de forma a permitir a posterior verificação do seu cumprimento. No momento da confirmação/aceitação por parte do cliente, o contrato deve ser revisto pela pessoa designada para tal, de modo a que fique garantido que se dispõem dos recursos necessários para cumprir os requisitos do contrato.

2.3.2 As alterações/revisões feitas ao contrato posteriormente à sua confirmação devem ser documentadas e enviadas ao cliente.

2.4 Planificação, controlo e revisão das fases de um projecto

2.4.1 Todas as fases de um projecto, incluindo as da planificação inicial (ex. propostas, questionários, etc.), deverão desenvolver-se de acordo com procedimentos para a garantia da qualidade, com o objectivo de cumprir satisfatoriamente os requisitos do contrato. Cumprir este objectivo inclui:

- atribuir o trabalho a pessoal devidamente qualificado,
- informar e instruir pontualmente o pessoal implicado de qualquer mudança ocorrida no contrato depois da sua aprovação,
- a garantia da realização do trabalho apropriado, através de formação, supervisão e instruções escritas,
- o cumprimento dos procedimentos escritos,

2.4.2 A manutenção de todo o tipo de equipamento e material (incluindo o informático – hardware e software) deve pôr especial ênfase na prevenção, considerando soluções para as possíveis consequências devidas a avarias ou mau funcionamento.

2.5 Compras

2.5.1 Se uma empresa se compromete a cumprir o CODEMO, deverá assegurar que, no caso de subcontratar alguma fase de um projecto a um fornecedor externo, também ele esteja em condições de garantir o cumprimento dos requisitos envolvidos no CODEMO para a fase em causa.

2.5.2 Para estes efeitos, consideram-se como “fases de um projecto” as seguintes:

- a proposta,
- a elaboração da amostra,
- a elaboração do questionário/guião,
- o trabalho de campo,
- a codificação,
- a gravação de dados,
- o tratamento de informação,
- a análise de resultados e a redacção do relatório.

2.5.3 Aquando da proposta, deve vir explicitamente mencionada a intenção de subcontratação de uma parte de um projecto. Se tal não tiver sido mencionado e se, por qualquer razão imprevista, vier a ser necessário, o cliente deve ser avisado e dar o seu consentimento explícito.

2.5.4 É da responsabilidade da empresa assegurar que o(s) subcontratado(s) cumpram, de igual forma, o Sistema de Garantia da Qualidade. Estes fornecedores serão identificados pelos produtos/serviços que forneçam. A empresa de estudos de mercado e opinião é inteiramente responsável pelo trabalho subcontratado.

2.5.5 Quando uma empresa tem a sua própria rede de campo, esta considerar-se-á como parte da mesma e, conseqüentemente, sujeita ao mesmo Sistema de Garantia da Qualidade.

2.5.6 Os procedimentos devem evidenciar o controlo dos fornecedores, incluindo um registo de avaliação da eficácia, no qual também exista um registo dos aspectos insatisfatórios do serviço por estes prestado. Os métodos de avaliação e controlo utilizados com fornecedores individuais podem depender da natureza do serviço e/ou produto fornecido (e do seu impacto na qualidade de trabalho oferecida pela empresa), assim como dos antecedentes da qualidade profissional do fornecedor que podem ser considerados factores relevantes na avaliação que se faça.

2.6 Estudos multinacionais

2.6.1 Qualquer empresa de estudos de mercado e opinião que receba uma encomenda de um estudo internacional, ou esteja encarregada da coordenação de um projecto multinacional, deverá estar sujeita às mesmas obrigações de qualidade, incluindo as relativas à subcontratação, que nos projectos nacionais.

2.6.2 O cliente de um projecto de coordenação multinacional deverá ser informado, na proposta ou em documento de planificação inicial, sobre:

- a distribuição das tarefas entre a empresa de estudos de mercado e opinião coordenadora e as empresas subcontratadas nos diversos países,
- o modo como os inquiridores, recrutadores e moderadores de cada país serão instruídos, supervisionados e controlados,
- as normas que serão aplicadas na codificação, introdução, verificação e limpeza dos dados em cada país,
- as capacidades linguísticas da empresa de estudos de mercado e opinião coordenadora, relativamente às línguas locais que serão utilizadas no estudo,
- o grau de comunicação da empresa de estudos de mercado e opinião coordenadora com as empresas subcontratadas locais ao longo de toda a condução do projecto.

2.6.3 A empresa de estudos de mercado e opinião especificará o modo como os questionários, os guiões das discussões de grupo ou outros documentos sensíveis serão traduzidos e adaptados, quando e se necessário, assim como o modo de verificação das traduções.

Todos os tradutores deverão ser nativos e terem como língua-mãe pelo menos uma das línguas dos países em causa. Se têm como língua-mãe apenas uma das línguas, deverão ser também fluentes em pelo menos uma das outras línguas.

2.7 Formação de pessoal

2.7.1 Um activo importante de uma empresa de estudos de mercado e opinião é a qualificação do seu pessoal a todos os níveis (incluindo o pessoal de campo e outros de contratação temporária). Assim, a formação deve considerar-se um factor fulcral para a qualidade.

Todo o pessoal que trabalhe num projecto deve receber a formação adequada ou ter a devida competência para desempenhar a tarefa em causa.

2.7.2 A formação deve abranger todos os aspectos relacionados com o trabalho de estudos de mercado e opinião e também as tarefas especificamente relacionadas com o Sistema de Garantia da Qualidade (ex. os métodos de controlo).

2.7.3 Devem existir procedimentos documentados relativos à formação: acções de formação administradas, datas e conteúdos, bem como o seu objectivo.

2.8 Tratamento dos problemas

2.8.1 O Sistema de Garantia da Qualidade deve incluir procedimentos para identificar, assumir e rectificar os erros no trabalho, assim como outros problemas mais gerais que surjam no processo da investigação e da prestação de serviços ao cliente.

2.8.2 Dado que muitos dos problemas que surgem no trabalho estão localizados em diferentes documentos (ex. questionários, tabulações, etc.) requer-se o adequado controlo que garanta que é a versão final de um documento que passa às seguintes fases do processo (inclusive ao cliente).

Isto implica a identificação, seguimento e adequada conservação dos documentos submetidos a mudanças/correções, como medida de garantia indispensável para evitar o uso de versões incorrectas.

Do mesmo modo, geram-se por vezes documentos que acabam por se tornar inválidos para uso posterior (ex. questionários insatisfatoriamente preenchidos), para os quais também devem existir controlos que garantam que não serão utilizados por engano (ex. na análise de dados). Devem ser registadas as ocorrências e as medidas de correcção tomadas antes de qualquer destruição dos documentos inválidos.

2.8.3 Os procedimentos de controlo para evitar que surjam problemas deste género deverão incluir:

- um sistema de identidade único para cada trabalho, como é a atribuição de um número a cada projecto, ou similar,
- numeração das sucessivas versões dos documentos que se geram dentro de um mesmo trabalho,
- a utilização de pastas de arquivo para cada projecto,
- listagem de especificações concretas a controlar,
- correcta identidade (rótulo) dos documentos não válidos/rejeitados.

2.8.4 Nos casos em que se detectem problemas com os procedimentos ou com o Sistema de Garantia da Qualidade (incluídos os que envolvam reclamações de clientes), estes devem ser tratados eficazmente, identificando as suas causas e aplicando soluções que evitem a sua repetição.

Consequentemente, os procedimentos deverão incluir documentação relacionada com:

- a recolha, documentação e tratamento das reclamações dos clientes ou outros relatórios sobre falhas no trabalho,
- a investigação das causas do problema,
- os métodos adoptados para definir as acções destinadas a resolver o problema e a evitar a sua recorrência,
- os meios e as responsabilidades que se designam para garantir que as correcções se realizam e para comprovar que atingem o seu objectivo.

2.8.5 No que diz respeito ao arquivo e à segurança de documentos e materiais, todo e qualquer projecto deve ter uma identidade global. Esta identidade (ex. número de estudo) deve figurar em todos os documentos importantes do mesmo, o que garantirá a sua fácil localização. Este requisito deverá especificar-se nos procedimentos escritos.

Os documentos e registos produzidos na aplicação do Sistema de Garantia da Qualidade devem conservar-se por um período mínimo de um ano desde a finalização do projecto. Durante esse período, devem ser fáceis de localizar e de utilizar. Esta documentação pode conservar-se, se assim se decidir, em formato electrónico, para o que se deverão tomar medidas (ex. cópias) para evitar possíveis perdas.

De uma maneira específica, deve conservar-se toda a informação relevante do projecto, ou seja:

- documentação da proposta e rectificações posteriores,
- versão final do(s) questionário(s) ou guiões,
- material primário de campo como vídeos, cassetes , etc.,
- informação primária adicional (ex. questionários quantitativos preenchidos, registos qualitativos: transcrições integrais, de audio/vídeo ou notas recolhidas caso não seja possível a gravação),
- registos do controlo da qualidade do trabalho,
- especificações para o processamento de dados, folhas de codificação, de depuração ou qualquer outro material significativo referente ao processamento de dados,
- cópias (electrónicas ou de outro tipo) do material entregue aos clientes (ex. relatórios).

Todo este material deve rotular-se claramente de forma a que se possa facilmente identificar, localizar ou associar a um projecto específico.

2.8.6 Devem estabelecer-se procedimentos destinados a controlar a qualidade e a conservação dos documentos durante o seu período de arquivo, atendendo à necessidade de que estes se mantenham:

- legíveis,
- identificados,
- acessíveis,
- classificados,
- registados.

2.8.7 Os procedimentos devem também contemplar todos os documentos produzidos durante a realização de um projecto tendo em consideração as necessidades de segurança que impõe o Código Internacional ICC/ESOMAR.

Nos procedimentos deve incluir-se a segurança dos materiais, tais como produtos para realizar testes, de maneira que se garanta a sua não deterioração e o cumprimento da legislação vigente, incluindo os aspectos relativos à saúde e à segurança, segundo as normas determinadas pelo fabricante. Estas, por sua vez, deverão ter sido solicitadas pelo “Técnico responsável pelo projecto”, de forma explícita e atempadamente.

2.8.8 Qualquer material proporcionado pelo cliente para o desenvolvimento de um projecto deve manter-se controlado e com as adequadas medidas de segurança, a fim de garantir a sua confidencialidade. Este material inclui qualquer informação, assim como questionários, listagens amostrais e quaisquer outros dados ou material de estímulo (ex. produtos) para realização de testes.

3. GESTÃO DOS ASPECTOS TÉCNICOS DA INVESTIGAÇÃO

3.1 Resposta a um pedido de trabalho por parte de um cliente

3.1.1 O técnico responsável pela resposta ao pedido de trabalho é quem definirá se ela requer uma **proposta** ou um **orçamento**. Há uma clara diferença entre ambos: **proposta** inclui um desenho de investigação, enquanto que um **orçamento** pressupõe a especificação de um preço em troca de um determinado serviço.

A estrita confidencialidade de todas as componentes de uma proposta ou orçamento constitui uma exigência ética a que ambas as partes ficam obrigadas: a empresa de estudos de mercado e opinião e o cliente. Por um lado, os detalhes do pedido do cliente serão tratados confidencialmente pelas empresas candidatas. Por outro lado, salvo disposições em contrário, os direitos de autor da proposta e de todos os outros documentos de investigação (tal como o questionário, o guião da discussão de grupo, etc.) são propriedade da empresa de estudos de mercado e opinião, não devendo ser divulgada qualquer informação a terceiros.

3.1.2 Todos os contratos (proposta ou orçamento) devem ter por base uma especificação clara sobre: universo, dimensão da amostra, método de recolha de informação, material a entregar, prazos, preço e outra informação necessária, devendo também ser mencionadas todas as condições comerciais relevantes.

3.1.3 Sempre que não é dado um preço fixo/definitivo, dever-se-á indicar claramente na documentação que esse preço não é fixo e/ou depende de factores desconhecidos (por exemplo, níveis de penetração estabelecidos ao longo do trabalho de campo).

3.1.4 A empresa de estudos de mercado e opinião é responsável por levar a cabo todas as acções necessárias para, de forma exaustiva, responder aos requisitos/expectativas do cliente.

3.1.5 A empresa de estudos de mercado e opinião deve assegurar-se, mediante um método definido, de que possui os recursos e conhecimentos necessários para responder à solicitação e ao *briefing* de um cliente.

3.1.6 Após a aceitação do referido pedido de trabalho, a empresa de estudos de mercado e opinião deverá definir, de forma documentada, o nome da pessoa responsável pela elaboração da resposta ao pedido.

3.1.7 Se a empresa de estudos de mercado e o cliente fixam uma data de entrega para a proposta ou orçamento, esta deve ser respeitada. Sempre que se preveja um atraso na resposta, o cliente deverá ser informado com antecedência e deverá ser acordada uma nova data.

3.2 A resposta a estudos que requerem desenho da investigação: a proposta

Para responder ao pedido de um cliente que requer desenho de investigação, deve ser elaborada uma **proposta**. Essa proposta deverá incluir uma descrição do trabalho a realizar ou fazer referência a documentos específicos do *briefing* e/ou estudos anteriores. A proposta deverá ter como requisitos mínimos os seguintes elementos:

3.2.1 A razão de ser e os objectivos do estudo, tal como acordado com o cliente.

3.2.2 A metodologia de investigação adequada para responder aos objectivos acordados, considerando os níveis de exactidão requeridos, assim como as suas vantagens e limitações. Deverá ser documentada com o nível de detalhe adequado e deverá abranger pelo menos os seguintes pontos:

3.2.2.a Dados secundários

Caso o método proposto inclua a eventual recolha ou utilização de dados secundários, a proposta deverá referir:

- a fonte : *desk research*, *on-line research*, o próprio cliente, etc.
- e a sua utilização exacta.

Deverão ser especificadas quaisquer limitações conhecidas dos dados secundários a utilizar.

3.2.2.b Definição do universo

A proposta deverá definir com exactidão os elementos da população elegíveis e incluir uma descrição precisa dos critérios e procedimentos a utilizar para a selecção dos inquiridos.

3.2.2.c Hipóteses de penetração

Uma proposta deverá indicar, sempre que possível, quais foram os pressupostos de penetração (e as suas fontes) utilizados na preparação do orçamento e da calendarização do projecto. Uma proposta deverá sempre referir (ou apresentar a melhor estimativa) da proporção da população total que o universo da amostra representa. Qualquer alteração significativa ocorrida nas fases iniciais de um projecto, relativamente aos pressupostos originais, deverá ser comunicada ao cliente. Eventuais implicações no orçamento ou calendarização do projecto serão discutidas com este.

3.2.2.d Dimensão da amostra

Em função dos objectivos da investigação, a proposta deverá indicar a dimensão total da amostra, segmentada por variáveis demográficas ou outro tipo de classificação. Nos estudos postais, dever-se-á, ainda, fazer constar o índice de resposta estimada.

3.2.2.e Método de processamento de dados

3.2.2.f Perguntas abertas

O número previsto de questões abertas deverá vir referido na proposta, assim como o método a utilizar para a preparação dos planos de codificação. A proposta indicará também se serão fornecidas citações *verbatim* e/ou tabelas de frequência.

3.2.2.g Ponderação dos dados

A natureza da eventual ponderação dos dados a ser aplicada deverá ficar descrita na proposta.

3.2.2.h Técnica e procedimentos de amostragem

A proposta deverá descrever tanto o método de amostragem escolhido como a técnica e os procedimentos: aleatório, quase-aleatório ou por quotas.

Deverão ser ainda referidos: o número previsto e o método de selecção dos pontos de amostragem, o local de realização do inquérito, o número previsto de inquiridores ou moderadores (no caso das discussões de grupo), eventuais incentivos para os inquiridos e quaisquer outras informações que tenham impacto no custo e na qualidade do projecto.

Deverão ser igualmente especificados quaisquer critérios pré-determinados a ser utilizados na selecção (ou exclusão) dos indivíduos a inquirir (tais como: utilização de um produto em particular, se o indivíduo trabalha numa agência de publicidade ou não, etc.).

3.2.2.i Selecção dos inquiridos dentro de agregados familiares ou organizações

Quando o objectivo é seleccionar apenas uma pessoa de um agregado familiar ou de uma organização, a proposta deverá descrever o procedimento a utilizar para efectuar essa selecção.

Nos estudos qualitativos, deverá ser indicado qual o prazo mínimo que terá que ter decorrido desde a última participação do indivíduo numa discussão de grupo ou numa entrevista individual aprofundada. As propostas para este tipo de estudos devem ainda deixar claro qual o modo de recrutamento dos inquiridos (de novo, a partir de um painel pré-recrutado ou seleccionados por outros meios).

3.2.2.j Fase piloto

Caso exista, a proposta deverá descrever os objectivos e os métodos da fase piloto do projecto.

3.2.2.k Métodos de recolha de informação (quantitativos)

A proposta deverá indicar o método de recolha a utilizar: pessoal (na rua, em casa, no local de trabalho, em sala, etc.), telefónico, postal, compra simulada; o tipo de questionário; o uso de métodos de recolha de dados por computador ou outros métodos. Deverá indicar ainda a percentagem de trabalho controlado (supervisionado) e o tipo de supervisão efectuada (pessoal, telefónica ou outra). Se o local proposto para a condução das entrevistas requerer autorização prévia (numa loja, por exemplo), esse requisito deverá constar na proposta. Para além do local, deverão ser também especificados o(s) dia(s) da semana e a(s) hora(s) a que as entrevistas serão efectuadas.

Sempre que se justifique a existência de um pré-teste, esta necessidade deverá ser explicada e fazer parte da proposta.

3.2.2.l Métodos de recolha de informação (qualitativos)

Deverá ser indicado o número de discussões de grupo (e número previsto de inquiridos por grupo), de entrevistas em profundidade ou de outros métodos. Nos estudos qualitativos, será especificado o local das entrevistas e/ou reuniões de grupo (em casa, num hotel, num escritório) e se estão ou não disponíveis dispositivos de visionamento e/ou se o cliente pode assistir a qualquer dos grupos ou entrevistas individuais.

3.2.2.m Duração da entrevista

Uma proposta deverá sempre incluir a duração do inquérito (quer em termos de tempo, quer em numero de perguntas) ou das discussões de grupo, com base na qual o orçamento foi elaborado. Se o questionário/guião requerido pelo cliente exceder essa duração, o custo e possivelmente a calendarização do projecto poderão sofrer alterações.

3.2.2.n O âmbito do instrumento de recolha de informação

A proposta deverá delinear os tópicos que serão cobertos pelo questionário/guião ou por outras ferramentas de recolha de informação. A formulação exacta do questionário/guião será realizada somente após o cliente ter formalmente encomendado o projecto.

3.2.2.o Discussão de métodos alternativos

Sempre que diversos tipos de dados, ou diversos métodos alternativos de recolha de dados, sejam relevantes para o problema, a proposta deverá referir as vantagens e desvantagens dos métodos alternativos que poderão ser utilizados. As razões por que se opta por uma determinada abordagem deverão ser indicadas.

3.2.2.p Método de recolha de dados de base

A proposta deverá incluir uma descrição precisa do método de recolha que recomenda. Todos os materiais de estímulo necessários serão minuciosamente explicados em termos de objectivos e formato. Se a abordagem for experimental, ou desenvolvida especificamente para o projecto em causa (em contraste com uma abordagem de recolha muito conhecida e utilizada), este facto deverá ser claramente referido.

3.2.2.q Estímulos e produtos de teste

A proposta deverá descrever com exactidão qual o tipo de materiais de estímulo e produtos de teste, se é que algum, irão ser necessários e em que quantidades. A proposta deverá especificar se foi incluída no orçamento, ou não, a provisão desses materiais e produtos. No caso dos produtos para teste serem fornecidos pelo cliente, deverá constar o seu local de entrega. Deverá ainda vir especificado se os produtos serão ou não devolvidos ao cliente após a conclusão do projecto. A proposta deverá ainda referir que qualquer produto e/ou estímulo fornecido pelo cliente deverá obedecer a todos os requisitos legais. O cliente é responsável por quaisquer acções legais que possam resultar do uso, durante a condução do projecto, de quaisquer produtos e/ou estímulos fornecidos pelo cliente e deverá isentar a empresa de estudos de mercado e opinião de quaisquer responsabilidades, disponibilizando para tal um documento garantindo a segurança e qualidade dos produtos em teste.

3.2.2.r O método do *briefing* de campo

A proposta deverá conter uma descrição do método de *briefing* de campo a ser utilizado com os supervisores, os inquiridores e os recrutadores, isto é: uma reunião pessoal com todos os inquiridores, apenas com os supervisores ou apenas instruções enviadas a todos por correio, e-mail, telefone, etc..

3.2.2.s Controlo de qualidade

Se e quando requerido pelo cliente, a empresa fornecerá informações sobre:

- os procedimentos de controlo de qualidade que serão utilizados,
- a proporção e tipo(s) de verificação das entrevistas, incluindo o recrutamento para os estudos qualitativos,
- o tipo de edição ou “limpeza” de dados a ser utilizado,
- e ainda, todas as demais medidas tomadas para minimizar as fontes de erro, em todas as fases do projecto.

3.2.3 O produto final a entregar

3.2.3.a Análises suplementares

Uma proposta deverá conter a indicação da profundidade da análise dos dados ou em que período de tempo uma eventual análise suplementar pode ser fornecida como parte normal do contrato. Para além deste limite, qualquer análise suplementar será facturada como serviço adicional não incluído no contrato base.

3.2.3.b Dados exclusivos v.s. dados partilhados

A proposta deverá especificar se os dados recolhidos serão exclusivos ou partilhados, ou quais as partes dos resultados que serão exclusivas ou partilhadas.

3.2.3.c O formato do relatório

A proposta deverá indicar o formato em que os resultados serão entregues no termo do projecto: relatório completo, relatório resumo, tabelas cruzadas ou ficheiros de dados individuais. Os documentos podem também ser fornecidos em papel, em formato electrónico ou ambos, o que constará da proposta, assim como o número de exemplares do relatório incluído no orçamento e a língua da sua redacção.

Nos estudos qualitativos, a proposta deverá indicar se serão incluídos no relatório comentários verbatim das entrevistas e/ou discussões de grupo.

A proposta deverá ainda especificar se a apresentação dos resultados está, ou não, incluída no orçamento ou se é proposta como opção.

3.2.4 Desenvolvimento de novos produtos/técnicas pré-definidos

Quando for necessário utilizar técnicas especiais (tal como técnicas projectivas ou similares em estudos qualitativos ou técnicas estatísticas como análises conjuntas em estudos quantitativos), deverão ser especificadas as suas características gerais, bem como a razão por que elas são a melhor resposta ao *briefing*. Quando relevante, a selecção da metodologia quantitativa ou qualitativa deverá igualmente ser justificada.

3.2.5 Recurso a empresas exteriores

Dever-se-á informar da possibilidade de subcontratar empresas, referenciando-as e indicando as suas áreas de actuação.

3.2.6 Os prazos para a realização do trabalho, ou sugeridos pela empresa ou confirmando os especificados pelo cliente.

3.2.7 As condições gerais da proposta, incluindo aspectos importantes, tais como:

- as condições de pagamento,
- o prazo de validade da proposta,
- a propriedade dos dados,
- o período de armazenamento dos questionários.

3.3 Satisfazer as expectativas do cliente

3.3.1 O objectivo do fornecedor deve ser sempre satisfazer as expectativas explícitas do cliente, para o que é fundamental a qualidade da análise, a apresentação e os relatórios do trabalho.

3.3.2 O “Técnico responsável pelo projecto” é responsável por renegociar as condições de trabalho quando julgar oportuno (por exemplo, o calendário).

3.3.3 O “Técnico responsável pelo projecto” será responsável por acordar e confirmar com o cliente todas as mudanças que alterem materialmente a especificação, custo ou prazos do projecto, com a maior brevidade possível.

3.3.4 É inevitável que ocasionalmente ocorram problemas, como atrasos no calendário por diversas circunstâncias, algumas imprevisíveis. É importante que o “Técnico responsável pelo projecto” admita a dificuldade, aceite a responsabilidade do problema e actue com rapidez para limitar os danos. Isto geralmente exige comunicar o problema ao cliente quanto antes e recomendar ou sugerir a acção ou acções que devem ser levadas a cabo.

3.4 Calendarização do projecto

3.4.1 Após a aprovação da proposta, o responsável pelo projecto deve confirmar junto do cliente a sua calendarização (prazos já previamente estimados na proposta), assim como a atribuição de responsabilidades, consoante se apliquem:

- calendário do trabalho de campo,
- responsabilidade relativamente à definição de conceitos e às datas para disponibilização de materiais de estímulo, produtos de teste, incentivos, assim como o respectivo lugar de entrega,
- data para aprovação do(s) questionário(s) ou guião(s) por parte do cliente,
- responsabilidade de obter permissão para o uso de locais de realização do estudo, caso seja necessário,
- datas para entrega dos resultados,
- calendário para aprovação da especificação das análises, caso o cliente o solicite,
- consequências resultantes do atraso nas tarefas a realizar pelo cliente (por exemplo, a data de entrega de materiais de estímulo, etc.) e implicações resultantes do não cumprimento destas,
- a data mais breve possível para uma apresentação preliminar dos resultados,
- datas possíveis para a apresentação e para relatório, quando requeridos.

3.4.2 Calendário de participação do cliente

Sempre que o cliente desejar participar no trabalho de campo, deverá ser-lhe facultado um calendário completo com datas e locais de todas as operações do trabalho de campo desde que isso não implique:

- atraso nas operações do trabalho de campo,
- interferências na condução eficiente e na organização do trabalho de campo, como por exemplo o caso da formação ou avaliação dos inquiridores,
- pôr em risco a correcta recolha dos dados, quando o tema em causa é de natureza delicada,
- pôr em risco o anonimato dos participantes/inquiridos.

Nos estudos qualitativos, a assistência ou visionamento por parte do cliente será igualmente regida pelo presente documento.

3.5 Questionários e Guiões

3.5.1 Depois de receber a aprovação da proposta, a empresa deve preparar um questionário/guião/questionário de recrutamento para alcançar os objectivos da investigação.

Uma vez preparado, o mesmo deve ser revisto pelo “Técnico responsável pelo projecto” para comparação com os objectivos da investigação.

Esta situação também é válida para entrevistas assistidas por computador e para questionários que necessitem de tradução.

3.5.2 O cliente tem de aprovar o questionário ou guião, podendo essa aprovação ser implícita ou explícita. Será necessária a aprovação explícita, se esta tiver sido acordada.

3.5.3 O “Técnico responsável pelo projecto” é responsável por garantir que o pessoal de campo receba informações e instruções suficientes para a realização do trabalho.

3.6 Especificação para a análise (investigação quantitativa)

3.6.1 O “Técnico responsável pelo projecto” é responsável por:

- proporcionar ao analista de processamento de dados uma especificação clara ou um *briefing* do estudo que esteja documentado,
- marcar a data para a listagem de códigos e plano de codificação,
- disponibilizar o plano de tabulação,
- marcar a data da edição de tabulações e provas de consistência interna de dados,
- especificar os métodos de validação de dados.

3.7 O Relatório do projecto

3.7.1 Generalidades

O relatório do projecto deverá ser sempre suficientemente detalhado para permitir a reprodução do projecto ou a realização de uma análise secundária completa.

Entende-se por “relatório do projecto” o conjunto das informações a entregar ao cliente. Tanto em estudos de metodologia quantitativa como qualitativa, o relatório do projecto deve incluir os seguintes grandes grupos de informação, sempre que adequado (e em função da natureza e metodologia utilizada):

- informação metodológica,
- resultados,
- tabulação dos resultados,
- material de apoio.

3.7.2 Informação metodológica

É constituída pelo conjunto de informações de carácter técnico e metodológico em que se apoiou a execução do projecto, e deve incluir:

3.7.2.a Relativamente à estruturação prévia do projecto:

- identificação da empresa,
- identificação do “Técnico responsável pelo projecto”,
- descrição dos antecedentes e objectivos gerais e específicos, tal como definido na proposta aceite pelo cliente, incluindo objectivos eventualmente acordados *a posteriori* entre as partes,
- metodologia utilizada, técnicas e local de recolha de informação e método de selecção dos inquiridos,
- descrição e caracterização do âmbito da população-alvo (universo).

3.7.2.b Relativamente à fase de recolha de informação:

- dimensão e caracterização da amostra, prevista e obtida (real),
- período da recolha de informação,
- duração média das entrevistas,
- número de inquiridores participantes (nos estudos quantitativos),
- todas as fontes identificadas de potencial incorrecção dos resultados (por ex. eventuais acontecimentos exógenos detectados no decorrer do estudo passíveis de influenciar significativamente os resultados ou as conclusões), para além das que se possam inferir razoavelmente a partir dos detalhes metodológicos referidos,
- os níveis de penetração/incidência (nos estudos quantitativos).

3.7.2.c Relativamente ao controlo e tratamento da informação:

- % mínima e formas de controlo de qualidade sobre o trabalho de campo,
- tipo de controlo informático sobre a consistência da informação (correccção automática ou não),
- existência e justificação de ponderação das bases amostrais (nos estudos quantitativos),
- as bases pré e pós ponderação de todas as percentagens calculadas (nos estudos quantitativos).

Os seguintes elementos deverão igualmente ser incluídos, quando relevantes, e deverão sempre ser fornecidos, se pedidos:

- eventuais dados secundários utilizados e a sua fonte (por ex. para a constituição da amostra),
- plano da amostra, dias da semana ou períodos horários em que decorreram as entrevistas, questionário de recrutamento, etc...
- identificação do grupo de trabalho de campo externo, ou qualquer outro subcontratado, utilizado nas partes principais do projecto,
- descrição dos métodos de ponderação utilizados,
- descrição da natureza dos eventuais estímulos à participação dos inquiridos (“brindes”).

3.7.3 Resultados

Constituem o conjunto da informação sobre o que foi obtido. Mediante acordo com o cliente:

- os resultados dos estudos quantitativos poderão ser entregues não tratados (em bruto, normalmente em suporte informático), apenas tabulados, ou incluindo uma análise dos resultados (estudo completo),
- os resultados dos estudos qualitativos poderão ser entregues não tratados (transcrições, gravações em vídeo ou áudio) ou incluindo uma análise dos resultados.

No caso de se acordar que os resultados do estudo sejam entregues em suporte informático, o formato a utilizar deverá ser previamente acordado com o cliente.

3.7.3.a Análise de resultados

No caso em que esteja prevista a elaboração de uma análise dos resultados, esta deverá ser suficientemente aprofundada para permitir ao leitor uma correcta percepção do que foi estudado, e do que foi obtido, e deverá dar resposta, ponto por ponto, a cada um dos objectivos específicos do estudo.

Todas as variáveis de análise deverão estar claramente identificadas. Todos os componentes de quaisquer combinações de variáveis deverão ser explicados de forma a tornar a lógica integralmente compreensível ao leitor, sendo apenas excepção modelos ou exercícios de simulação exclusivos, e por isso confidenciais.

A interpretação dos resultados ou análise interpretativa (implicações e recomendações) deverá estar claramente identificada e separada da análise descritiva, tanto na apresentação como no relatório final.

Sempre que tiver sido efectuada uma análise multivariada, deve ser referida a técnica utilizada, o modo como ela deve ser interpretada e a medida estatística do seu significado.

3.7.3.b Tabulação dos resultados em estudos quantitativos

Deve incluir todas as tabelas apuradas com resultados directos ou indirectos (cruzamentos de dados de diferentes perguntas).

Deve conter de forma identificada as bases (pré e pós ponderação, caso tenha havido) de todas as percentagens calculadas.

3.7.4 Material de apoio

- questionário quantitativo ou guião qualitativo utilizado,
- material de estímulo (listas/cartões, fotos, etc.),
- descrição dos produtos ou embalagens testadas.

Constituem excepção ao articulado acima os estudos de natureza contínua, ou em vagas, em que deverá ser previamente acordado com o cliente a frequência e conteúdo dos relatórios de cada fase (ou intermédios).

3.7.5 O “Técnico responsável pelo projecto” é responsável por garantir que a informação a entregar ao cliente, em consequência do projecto desenvolvido, satisfaça cabalmente a totalidade e alcance dos objectivos estipulados.

3.7.6 Informação e materiais proporcionados pelo cliente

O “Técnico responsável pelo projecto” deve assegurar que sejam dadas instruções adequadas no sentido de garantir, durante a realização do projecto, as condições de utilização (ou a posterior destruição ou devolução - se acordado) da informação (por ex. ficheiros), dos produtos ou dos materiais fornecidos pelo cliente.

3.8 Retenção e conservação dos registos de um projecto

A empresa deve assegurar-se de que os registos relevantes de cada projecto sejam conservados em segurança por um período mínimo de um ano, após o qual se pode proceder à sua destruição. Por registos de um projecto entende-se:

- a documentação das fases do projecto e as suas emendas (*briefing* do cliente, proposta aprovada, última versão do questionário e material de apoio utilizado, etc.),
- as especificações técnicas e registos de controlo de qualidade relativos à recolha de informação (trabalho de campo),
- registos de dados primários (a totalidade dos questionários preenchidos e utilizados para o apuramento de dados, a informação recolhida no âmbito de estudos tipo “desk research”, etc.),
- as especificações e documentos relativos ao tratamento da informação (transcrições, plano de codificação e de tabulação, etc.) e respectivos registos de controlo de qualidade,
- cópias (pelo menos uma) do material entregue ao cliente (apresentação e relatório/s), em formato electrónico ou outro.

Todos os registos guardados ou arquivados de um projecto devem ser devidamente identificados (etiquetados), no sentido de permitir um fácil acesso para consulta ou ulterior verificação.

A empresa deve providenciar adequadas condições de armazenamento dos registos, garantindo:

- a sua não deterioração,
- a possibilidade de acesso durante um período de 1 ano,
- a sua confidencialidade.

3.9 Comprovações

O “Técnico responsável pelo projecto” é responsável pela comprovação e exactidão dos dados fornecidos.

3.10 Segurança dos materiais e produtos para teste

3.10.1 Deverá haver um acordo explícito entre a empresa e o cliente relativamente à responsabilidade por produtos e materiais a avaliar.

É da responsabilidade do “Técnico responsável pelo projecto” o cumprimento dos seguintes procedimentos:

- garantir a segurança e confidencialidade dos materiais disponibilizados pelo cliente para efeitos de avaliação (listas de dados, materiais de estímulo, produtos teste, etc.),
- assegurar que os produtos e outros materiais serão correctamente guardados e utilizados durante o tempo de investigação, preservando as suas características iniciais,
- solicitar informação sobre o modo de conservação dos produtos para prova, fornecidos directamente pelo cliente, de modo a garantir as melhores condições de saúde e segurança (de acordo com a legislação vigente) e evitar a sua deterioração. No caso de fornecimento indirecto (aquisição no mercado), assegurar-se do bom estado de conservação do produto, no ponto de venda e após o transporte,
- certificar-se que os inquiridos recebem as instruções adequadas sobre a utilização do produto teste, de acordo com as normas do fabricante.

É da responsabilidade do cliente:

- disponibilizar atempadamente os materiais necessários à condução do projecto de acordo com os parâmetros definidos na proposta. Nomeadamente: o número e variedade de estímulos visuais a apresentar (embalagens, peças publicitárias, promocionais ou outros) e o próprio formato dos materiais a testar (ex. conceitos em board, storyboards, filmes em vídeo, protótipos de embalagens, etc.),
- fornecer produtos para prova que cumpram todas as normas de sanidade vigentes, bem como as instruções necessárias para a sua utilização adequada,
- dar indicações sobre o processo de destruição ou de devolução dos produtos e materiais dispensados para teste.

O “Técnico responsável pelo projecto”, juntamente com o cliente, deverá chegar a um acordo prévio sobre o modo de agir perante possíveis queixas ou estragos provenientes da utilização de produtos em más condições para a saúde ou segurança dos inquiridos.

3.10.2 Produtos/materiais proporcionados pelo cliente

No decorrer do projecto, o cliente é responsável por quaisquer acções legais que possam resultar do uso de quaisquer produtos e/ou estímulos por ele fornecidos e deverá isentar a empresa de quaisquer responsabilidades.

4. RECOLHA DE DADOS

4.1 Harmonização da recolha de dados

As actividades correspondentes à recolha de dados que se incluem nesta secção são todas as que se referem à recolha de dados no domínio dos estudos de mercado e de opinião. Por exemplo:

- inquéritos pessoais e directos no lar dos inquiridos, na rua, em "hall" ou no posto de trabalho,
- recrutamento de inquiridos para discussões de grupo ou entrevistas em profundidade,
- inquéritos telefónicos,
- recolha de informação de auditores de lojas,
- recolha de dados através de clientes-mistério,
- inquéritos postais,
- inquéritos CAWI (Computer Assisted Web Interviewing),
- audimetria,
- Desk Research.

4.2 Direcção e administração do escritório central

4.2.1 Documentação de inquiridores, recrutadores, supervisores e clientes-mistério

As empresas devem assegurar que toda a informação e documentação está disponível para ser revista, tanto no escritório central, como em escritórios regionais ou num centro telefónico separado.

Nas empresas que contam com sistemas informáticos de arquivos, o auditor externo deve ter acesso a essa informação.

Deverá estar disponível a seguinte documentação de cada inquiridor, recrutador ou supervisor:

- formulário de inscrição,
- data da entrevista de selecção antes da aceitação e formação recebida antes de iniciar o trabalho,
- data da aceitação,
- relatório sobre a formação concedida às equipas de trabalho, detalhando os tipos de cursos recebidos, datas e duração da formação recebida,
- qualquer referência recebida do contratado,
- relatório de avaliação do primeiro trabalho realizado (não para supervisores),
- trabalhos nos quais tenha participado (não para supervisores),
- relatório de avaliação anual (não para supervisores),
- detalhes de deficiências significativas encontradas e acções adoptadas (não para supervisores).

NOTA: Aceita-se que:

- até que a empresa adopte o CODEMO, os registos anteriores estejam incompletos,
- os registos possam não ser conservados no mesmo ficheiro e encontrar-se em diferentes sistemas,
- os registos dos inquiridores, recrutadores e supervisores cuja colaboração não se preveja no futuro, se mantenham disponíveis durante um mínimo de 12 meses, já que poderão ser pedidos durante uma inspecção.

4.2.2 Pedidos de referências

Não é obrigatório pedir referências dos profissionais aos quais é dada uma formação básica completa (descrita na secção 4.5).

No caso dos indivíduos aos quais é dada uma formação específica, tal como se define na secção 4.5, devem pedir-se referências para confirmar que o indivíduo foi previamente formado ou trabalhou nessas funções para uma empresa da APODEMO.

4.2.3 Código Internacional ICC/ESOMAR

Deverá ser colocada à disposição de todos inquiridores, recrutadores e supervisores uma versão actualizada do Código Internacional ICC/ESOMAR que inclua pelo menos as secções que afectam directamente o seu trabalho.

4.2.4 Normas de cortesia para com o público em geral

No final de qualquer entrevista pessoal ou discussão de grupo, deverá ser entregue ao inquirido um documento com uma nota de agradecimento pela colaboração prestada, assim como com o nome e o endereço da empresa de estudos de mercado e opinião, com um número de telefone de contacto.

No caso das entrevistas telefónicas, para além do agradecimento verbal, este documento poderá ser substituído pela indicação de um número de telefone para contacto.

O inquiridor facultará ao inquirido a sua identificação pessoal/profissional sempre que solicitada.

4.2.5 Manual de Princípios Gerais

A empresa de estudos de mercado e opinião é responsável por colocar à disposição de todos os inquiridores e recrutadores um Manual de Princípios Gerais, contendo instruções apropriadas para as tarefas que deverão desempenhar ao serviço da empresa. Este manual deve estar correctamente identificado, revisto e actualizado, e deve incluir a assinatura e registo do nome do responsável pela aplicação do CODEMO.

4.2.6 Referência ao Código da ESOMAR

Em alguma parte do questionário de todos os inquiridos deve incluir-se a frase "realizado de acordo com as normas do Código Internacional ICC/ESOMAR". Junto a esta declaração, deverá existir um espaço para recolher a assinatura do inquiridor ou recrutador ao finalizar cada trabalho.

Nos casos em que não seja possível (i.e., CATI/CAPI ou questionário fornecido pelo cliente), terá que ser completada e assinada a referida declaração por uma das seguintes formas:

- numa folha à parte, abrangendo um período específico de tempo e identificada pelo número e nome do projecto,
- no ecrã, no início ou no final de cada entrevista, requerendo que o inquiridor/recrutador a confirme.

4.3 Requisitos do trabalho quantitativo

4.3.1 *Briefing* do projecto

4.3.1.a Os inquiridores têm de receber um *briefing* apropriado e adequado a cada projecto. Este pode ser pessoal, escrito, em cassette áudio ou vídeo ou por telefone (para esclarecimentos de dúvidas).

No *briefing*, deverá ser explicada a metodologia a utilizar, as datas do trabalho de campo e outros aspectos considerados relevantes para ser feita uma recolha eficaz.

Só podem participar num projecto os inquiridores que recebem o *briefing*. Toda a documentação do mesmo tem de ficar registada (questionário, material de apoio, folha de assistência ao *briefing* e *briefing* escrito ou gravado) e disponível para ser consultada a qualquer momento.

4.3.1.b Formação/*Briefing* de compra-mistério

Os clientes-mistério devem estar apropriadamente informados e treinados em cada projecto para garantir que o trabalho se realize de uma maneira fiável.

O método a utilizar para o *briefing* será acordado entre a empresa e o cliente, em cada projecto, e deve ficar documentado. Este documento deve manter-se no arquivo para inspecção.

A cada cliente-mistério será proporcionada uma documentação do projecto que descreva em detalhe:

- como actuar (quem é e o que deve fazer),
- como preencher o formulário do relatório/questionário.

A documentação deve conter sempre as instruções completas e adequadas para o trabalho: instruções escritas ou um *briefing* em cassete ou um vídeo de formação. A empresa deverá garantir a correcta identificação do *briefing*, no qual deve constar a data, o número do projecto, etc.

4.3.1.c A identidade do cliente não deve ser revelada aos inquiridos, salvo quando a empresa e o cliente decidirem conjuntamente que existem razões válidas para tal.

4.3.2 Manutenção dos registos das entrevistas

A seguinte informação e documentação deverá estar disponível e localizável para inspecção:

- os nomes das pessoas que tenham participado no trabalho,
- amostra alcançada (i.e., o número total de entrevistas feitas ou questionários enviados),
- instruções de *briefing*,
- uma cópia do questionário/material de inquérito,
- método(s) de supervisão utilizados; número de supervisões feitas e os seus resultados para cada inquiridor ou recrutador, cujo trabalho tenha sido comprovado.

4.3.3 Requisitos adicionais para Hall Test

A empresa deve assegurar-se que o local escolhido é apropriado para o trabalho e uma pessoa com responsabilidade e com formação específica deverá estar presente no início do trabalho de campo em cada Hall.

4.4 Requisitos do trabalho qualitativo

4.4.1 Documentação do recrutamento

Para recrutar todos os participantes de reuniões de grupo e entrevistas em profundidade devem utilizar-se questionários de recrutamento. Estes deverão incluir:

- critério específico de elegibilidade de acordo com os requerimentos do estudo:
 - status,
 - aspectos socio-demográficos,
 - aspectos de consumo,
 - outros;
- filtro de exclusão específico, dependendo do estudo, e participação anterior em entrevistas ou reuniões de grupo;
- identificação do inquirido (nome e contacto).

4.4.2 Controle de participantes

Quando não for possível cumprir qualquer requisito de recrutamento contido na proposta, é necessária autorização expressa do cliente.

4.4.3 Data e duração da entrevista

Deverão ser registadas a data e a duração de todas as entrevistas ou discussões de grupo.

No caso das entrevistas ou discussões de grupo que foram gravadas em áudio ou vídeo, será colocada na fita uma etiqueta com a data da gravação. A duração ficará clara a partir da gravação.

4.4.4 Moderadores

Todos os moderadores deverão familiarizar-se com os objectivos do estudo, as questões a serem exploradas, o material de estímulo e as técnicas específicas a serem utilizadas, quando relevante, antes do início do trabalho de campo. Este requisito está sujeito à utilização de material cuja existência esteja fora do controlo da empresa de estudos de mercado e opinião.

Uma vez realizado o estudo, deve pedir-se ao moderador(a) a sua opinião para cada grupo/entrevista, sobre:

- assistência e cumprimento dos requisitos dos participantes,
- adequação do local e material de apoio,
- a pessoa que recebe o grupo.

Esta informação deve ficar registada, tanto directamente pelo moderador(a), como pelo “Técnico responsável pelo projecto” ou director técnico, aos quais o moderador dará a informação. Estes últimos, em caso de problemas ou deficiências significativos, devem informar o departamento de campo.

4.4.5 Briefing do estudo ao pessoal de recrutamento

A(s) pessoa(s) responsáveis pelo recrutamento (quer internas quer em subcontratação) devem receber um *briefing* por escrito, que pode ser composto por vários documentos feitos expressamente para esse efeito ou não, acompanhado sempre que possível de um *briefing* oral (pessoal ou telefónico). Este *briefing* deve conter:

- informação detalhada sobre o universo a inquirir e condições do recrutamento,
- cuidados a ter com targets/projectos especiais,
- exclusões/restrições para inquiridos que já tenham participado em estudos qualitativos,
- amostra e indicações complementares,
- outras informações consideradas relevantes para o projecto e que constem na proposta,
- dimensão da unidade amostral (número mínimo e máximo aceitável),
- tempo médio previsto de duração das entrevistas ou reuniões,
- datas planeadas de realização,
- identificação do responsável do projecto ou pessoa que possa tirar dúvidas,
- informação sobre os requisitos das salas ou dos equipamentos técnicos de apoio,
- referência/chamada para o cumprimento das normas globais a serem estabelecidas (ESOMAR ou outras específicas criadas pela APODEMO).

4.4.6 Revisão das salas de reuniões (próprias)

Quando se dispõe de salas próprias para a realização do trabalho qualitativo, e antes do início de cada reunião ou entrevista aprofundada, o/a responsável pelo campo deverá cumprir os seguintes procedimentos:

- verificar as boas condições de conforto e higiene da sala de reuniões, bem como dos espaços destinados ao visionamento dos grupos (através de um sistema de espelhos ou de um circuito interno de TV),
- assegurar o bom funcionamento de todos os equipamentos próprios, ou de aluguer, para efeitos de apresentação de estímulos audiovisuais e/ou registo integral da informação recolhida (TV, vídeo, gravadores audio, câmaras de vídeo, microfones, etc.).

4.4.7 Inspeção de novas salas de reuniões (aluguer)

Quando se escolhe uma nova sala para realizar um trabalho, esta deverá ser inspeccionada antes de ser utilizada pela primeira vez, para assegurar que tem condições adequadas para o trabalho qualitativo a desenvolver.

Esta inspeção deve ser realizada por uma pessoa que tenha recebido um *briefing* apropriado para a tarefa e deve ser devidamente documentada (as salas de hotel ou outras preparadas com sistema de visionamento, serão normalmente consideradas adequadas).

4.4.8 A observação de reuniões de grupo e entrevistas por parte do cliente

O cliente ou os seus representantes podem visionar entrevistas ou reuniões de grupo através de um espelho unidirecional ou de circuito interno de TV, mas os participantes deverão ser informados do facto e dar o seu consentimento antes do início da sessão. Será considerada prova suficiente de isto ter sido feito se uma afirmação sobre esta questão for incluída e gravada no início de cada reunião de grupo ou entrevista.

Se houver a possibilidade de o cliente poder identificar algum participante, quer como conhecimento pessoal quer como membro de uma empresa, não deverá ser permitido ao cliente visionar a sessão.

Todos os clientes que visionem entrevistas individuais ou reuniões de grupo deverão assinar um documento declarando que qualquer observação obtida durante o visionamento das entrevistas ou reuniões de grupo será exclusivamente utilizado no âmbito do estudo em causa. Os observadores externos à empresa deverão também aceitar agir em conformidade com o Código Internacional ICC/ESOMAR e quaisquer códigos e directivas profissionais nacionais relevantes e deverão receber exemplares destes, caso não os possuam já.

4.4.9 Confidencialidade e qualificação

Sempre que se utilizem moderadores ou colaboradores externos, ou “freelancers” (i.e. indivíduos que não pertencem aos quadros da empresa de estudos de mercado e opinião), em ligação com um estudo, a empresa de estudos de mercado e opinião deverá incluir uma cláusula de confidencialidade no contrato que efectua com estes indivíduos relativamente a qualquer informação que possam obter durante a condução do estudo.

A pedido, o cliente poderá receber uma descrição das qualificações e experiência de todos os colaboradores, inquiridores de entrevistas aprofundadas ou moderadores de reuniões de grupo que colaboram no estudo em causa.

4.5 Recrutamento e formação de inquiridores, recrutadores, auditores de loja e clientes-mistério.

4.5.1 Recrutamento

Se um candidato já for conhecido por pessoa responsável do escritório central/regional ou da equipa supervisora, não se considera necessária uma entrevista inicial. Nestes casos, a relação prévia e a conveniência da pessoa devem ser documentadas.

Noutras situações, todos os inquiridores, recrutadores, auditores de loja e clientes-mistério deverão passar por uma entrevista que será realizada por uma pessoa responsável do escritório central/regional, da central telefónica ou da equipa supervisora, as quais lhe atribuirão a nomeação correspondente. Se a entrevista se faz pelo telefone, a empresa deve assegurar-se da adequação do candidato durante o período de formação a que será submetido. A entrevista de recrutamento deve ficar registada com a data e assinatura da aprovação da pessoa responsável que a realizou.

4.5.2 Trabalho de estrangeiros

Quando se recrutam estrangeiros, os candidatos devem submeter-se a uma pequena entrevista ou a um teste escrito que permita avaliar se o seu português é suficiente para entender a informação que será concedida durante a formação e *briefings* posteriores. Os registos sobre este tema devem guardar-se no arquivo do candidato.

Se o candidato demonstra que o seu conhecimento de português é insuficiente, só poderá colaborar com trabalhos junto de população que fale a língua que domine. Nesse caso, será aconselhável que seja assistido por uma pessoa da empresa (um supervisor/inquiridor/recrutador bilingue) durante a formação e os *briefings* posteriores, para que tudo lhe seja traduzido. Os registos desta situação deverão incluir-se no arquivo do candidato.

4.5.3 Formação – Princípios Gerais

A empresa é responsável por assegurar que todos os inquiridores, recrutadores, auditores de lojas e clientes-mistério estejam adequadamente formados para realizar o trabalho que lhes seja atribuído. Devem guardar-se no arquivo, para possíveis revisões, os detalhes da formação dada pela empresa e, se se considerar oportuno, a experiência prévia. Devem ficar registadas as datas e a duração da formação inicial, assim como o nome do responsável que a concedeu.

O relatório sobre a primeira monitorização e avaliação do novo inquiridor, recrutador, auditor de loja ou cliente-mistério deve guardar-se também no arquivo. O material da formação deve estar disponível quando o inspector o solicitar. A formação deverá ser dada por uma pessoa que tenha sido formada previamente para esta função.

No caso de empresas que partilhem a formação, estas deverão:

- ser membros da APODEMO,
- ter um acordo escrito para partilhar a formação,
- fornecer uma declaração sobre o conteúdo da formação demonstrando que o inquiridor ou recrutador foi treinado pela(s) outra(s) empresa(s) envolvida(s).

Para que o inquiridor possa optar pela formação específica que se expõe no Quadro 1, a empresa deve receber previamente uma referência satisfatória (por ex., fax ou correio) de outra empresa, confirmando que o candidato foi treinado ou tem trabalhado com uma empresa certificada com o CODEMO.

Se não pode dar-se uma referência deste tipo, ministra-se ao candidato a formação básica completa que se menciona no Quadro 1.

O programa de formação concluirá com uma avaliação final que, uma vez superada, permitirá à pessoa começar a trabalhar.

Quadro 1. Conteúdo da formação para inquiridores		Formação básica	Formação específica
1	Introdução à empresa, procedimentos de pessoal e administrativos	Sim	Sim
2	Estudos de mercado: definição e objectivos	Sim	-
3	A importância de inquirir eticamente e com exactidão	Sim	-
4	Explicação dos tipos de estudos que se realizam	Sim	Sim
5	O Código de Conduta ICC/ESOMAR. Garantia de confidencialidade e anonimato do inquirido	Sim	-
6	Cuidado especial quando se entrevistam crianças, reformados, pensionistas, etc.	Sim	-
7	Utilização de identificação e linhas de telefone para contacto com a empresa	Sim	Sim
8	Formas de incentivar a participação do inquirido	Sim	-
9	Terminologia utilizada nos estudos de mercado e opinião	Sim	-
10	Formas de conquistar a confiança do público em geral	Sim	-
11	Uso de manuais da empresa	Sim	Sim
12	Papel do supervisor	Sim	Sim
13	Monitorização do progresso do trabalho	Sim	Sim
14	O que fazer quando surgem problemas	Sim	Sim
15	Procedimentos de avaliação	Sim	Sim
16	Procedimentos de controlo da qualidade	Sim	Sim
17	Métodos de amostragem	Sim	Sim
18	Métodos de recrutamento	Sim	Sim
19	Controlo de quotas	Sim	Sim
20	Educação/cortesia do inquiridor	Sim	-
21	Técnicas para entrevistas	Sim	-
22	Tipos de perguntas, incluindo os níveis de espontaneidade	Sim	-
23	Aplicação e realização do questionário	Sim	Sim
24	Utilização de estímulos visuais, de produtos ou de conceitos	Sim	Sim
25	Classificação demográfica/social	Sim	Sim
26	Requisitos da empresa quanto a comunicações	Sim	Sim
27	Experiência prática de realização de entrevistas	Sim	-

O conteúdo da formação para **clientes-mistério ou inquiridores para estudos por observação directa** apenas necessita de incluir os seguintes pontos do Quadro 1: formação básica: pontos 1 a 5, 11 a 16, 20 e 26.; formação específica: pontos 1, 4, 11 a 16 e 26.

Estes inquiridores deverão estar aptos a realizar o seu trabalho tendo em conta as características das tarefas a desempenhar e as características do universo em estudo. Recomenda-se que as suas capacidades sejam verificadas antes do início do seu trabalho por exemplo através da utilização de testes específicos.

O conteúdo da formação para **auditores de loja** apenas necessita de incluir os seguintes pontos do Quadro 1: formação básica: pontos 1 a 5, 7 a 16, 20 e 26.; formação específica: pontos 1, 4, 7, 11 a 16 e 26.

4.5.4 Formação contínua

Depois de devidamente integrados na equipa de trabalho, todos os inquiridores devem ser alvo de uma formação contínua, a qual inclui não só os *briefings* específicos de cada um dos projectos, mas também o surgimento de novos métodos de trabalho e a consolidação dos conhecimentos adquiridos.

4.5.5 Como **complemento prático à formação básica**, o novo inquiridor realizará o seu primeiro dia de trabalho (ex.: sua primeira rota) acompanhado por outra pessoa com experiência. Esta situação, que será avaliada, deverá ter a duração suficiente para permitir concluir se o inquiridor está capacitado para continuar sem acompanhamento. O inquiridor não deverá começar o seu trabalho até que esta supervisão com acompanhamento tenha uma avaliação positiva pela pessoa responsável. Se, por qualquer razão, não for possível realizar este acompanhamento à pessoa, em particular durante o seu primeiro dia de trabalho, a empresa deverá supervisionar 50% do trabalho realizado por esta pessoa antes de ela poder realizar trabalho efectivo.

4.5.6 Excepções

No caso de projectos **Business to Business**, onde o tipo de trabalho pode não requerer o acompanhamento, as entrevistas simuladas ou de prova que se tenham feito durante a formação básica estabelecem que a pessoa está suficientemente formada para continuar só. Nestes casos, devem gravar-se uma ou mais das entrevistas realizadas no primeiro trabalho, para que outra pessoa experimentada e responsável pela avaliação as escute antes de o trabalho ser utilizado.

Nos estudos cuja **recolha de informação** se realiza **em períodos muito breves** e que requerem o concurso de um número muito amplo de inquiridores, por exemplo as sondagens à boca-de-urna, poderá dispensar-se a formação básica dos inquiridores que não a possuem, substituindo-a por um *briefing* e documentação escrita explicativa das rotinas de recolha de informação aplicável ao caso e aos procedimentos específicos de solução de problemas.

4.5.7 Duração da formação básica para a supervisão de campo

Refere-se àquelas pessoas que vão exclusivamente supervisionar campo e que não tenham recebido uma formação prévia de uma empresa da APODEMO. O futuro supervisor deve ser acompanhado, durante o seu primeiro trabalho, por pessoa experimentada, o que deve fazer-se o mais próximo possível do início do seu trabalho, para se determinar se está adequadamente preparado para continuar sem acompanhamento.

4.5.8 Formação para novos tipos de trabalho

Se se decide empregar posteriormente uma pessoa num tipo de trabalho (ex.: supervisão ou recrutamento de grupo), para o qual não tenha recebido uma formação prévia numa empresa da APODEMO, esta deverá receber uma formação adequada suplementar antes de lhe ser distribuído trabalho

4.5.9 Confirmação da formação recebida

A pessoa que recebe a formação deve assinar um documento, que deverá ser registado e arquivado, confirmando a data, a duração e o conteúdo da formação dada.

4.6 Avaliação de inquiridores

4.6.1 Aspectos Gerais

A avaliação formal das pessoas que trabalham como inquiridores, recrutadores, auditores de loja ou clientes-mistério deve ser realizada através de avaliações sistemáticas.

As avaliações devem ser realizadas por um supervisor ou por outra pessoa designada pela empresa para realizar esta tarefa. Para cada avaliação deve ser feito um relatório escrito que deverá ser elaborado e assinado por essa pessoa designada pela empresa.

4.6.2 Frequência da avaliação

Deve-se realizar uma avaliação formal pelo menos uma vez por ano a todas as pessoas envolvidas. Se, no momento de realizar a avaliação formal, o inquiridor não estiver a trabalhar na empresa, deve realizar-se uma avaliação formal no primeiro estudo em que trabalhar novamente na empresa.

O resultado da avaliação deve ser datado e guardado em arquivo durante 2 anos.

4.7 Supervisão

4.7.1 Introdução

O resultado final de todo e qualquer estudo de mercado depende categoricamente da qualidade da recolha de dados.

A partir do momento em que a maior parte do trabalho de recolha de informação é feito sem supervisão imediata, a supervisão como comprovação dos dados é fundamental.

A supervisão deve realizar-se num prazo máximo de duas semanas após a recolha, por um supervisor devidamente qualificado, e a forma de fazê-lo variará de acordo com a metodologia do estudo em questão.

Os supervisores analisarão, por cada inquiridor, as horas do dia em que as entrevistas foram efectuadas, a frequência diária e a taxa de sucesso (proporção de entrevistas bem sucedidas por cada 10 contactos), quando relevante. Os registos deverão permitir a análise do número de questionários preenchidos por cada inquiridor.

4.7.2 Supervisão de entrevistas directas

A supervisão deve abranger 100% do pessoal que trabalhou na recolha e, no mínimo, 10% do total de questionários válidos.

As entrevistas realizadas porta a porta podem ser verificadas através de telefone ou de uma revisita. No questionário de supervisão deve confirmar-se a realização da entrevista, o horário, as quotas e todas as questões mais relevantes.

Deve ser dada uma atenção especial a conjuntos de questionários com grande taxa de recusa de fornecimento de um contacto telefónico por parte do inquirido.

Ao ser detectada fraude num questionário, todo o trabalho do inquiridor que o realizou deve ser supervisionado ou totalmente anulado. Caso seja detectada fraude em mais de 20% do trabalho do inquiridor, todo o seu trabalho deve ser anulado e refeito por outro profissional.

4.7.3 Supervisão de entrevistas telefónicas

A supervisão das entrevistas telefónicas pode ser feita utilizando um das três opções seguintes:

- 1) Sempre que a legislação permitir, através de escuta simultânea, onde o supervisor trabalha ao mesmo tempo que a equipa de inquiridores telefónicos, ouvindo aproximadamente 50% das entrevistas de 20% da amostra em tempo real.
- 2) Gravação das entrevistas para posterior análise do supervisor.
- 3) Recontacto de 10% dos inquiridos, verificando o filtro, a data e parte do questionário.

4.7.4 Supervisão de entrevistas em profundidade, de reuniões de grupo, de entrevistas a profissionais de elite, de auditorias de preços, stocks ou embalagens nos pontos de venda, de painel contínuo e de compra-mistério

Deve existir um documento relatando a supervisão realizada e os resultados obtidos. Essa supervisão deve ter sido anteriormente acordada com o cliente, em função das dificuldades metodológicas ou operacionais do projecto. No caso de não ter existido qualquer supervisão, é necessário documento que ateste o acordo prévio do cliente.

4.7.5 Supervisão de dados em idiomas que não sejam português

Toda a supervisão de entrevistas realizadas noutros idiomas devem ser realizadas por um supervisor com suficientes conhecimentos do idioma para poder verificar se o trabalho está a ser realizado correctamente.

Quando não é possível utilizar um supervisor para estas tarefas, poderá utilizar-se outra pessoa que não seja inquiridor, embora devidamente formada para tal.

A supervisão deve realizar-se sempre que seja possível. Admite-se que, ocasionalmente, não se possa realizar, e neste caso, as razões devem ficar sempre mencionadas em arquivo.

4.7.6 Documentação

Todo o processo de supervisão deve ser documentado e arquivado durante um ano. A prova da supervisão deve sempre ser arquivada junto com o projecto.

Nas entrevistas directas, a prova é a folha de supervisão, constando os inquiridos recontactados e as respectivas datas.

Nas entrevistas telefónicas, a prova da supervisão pode ser a cassette gravada de 5 % das entrevistas ou folha de supervisão preenchida durante o recontacto ou monitorização.

4.8 Revisão de questionários quantitativos

A revisão dos questionários deve ser total.

Em caso de existirem questionários com informação considerada incompleta, estes devem voltar ao campo para completar ou refazer.

A folha de revisão deve ser arquivada, como documentação, com o número do projecto para fácil localização.

4.9 Protecção de dados

Todas as operações de trabalho de campo e de registo de dados deverão ser efectuadas de acordo com qualquer legislação relevante de protecção dos dados. Nenhum questionário, fita de audio ou de vídeo em que se possa identificar o inquirido, nem qualquer outro registo de dados em que conste o nome do inquirido, será facultado ao cliente ou a qualquer terceira parte, salvo consentimento explícito do inquirido e estritamente para fins do estudo. Não serão mantidos na empresa de estudos de mercado e opinião registos contendo detalhes pessoais identificáveis dos inquiridos por mais tempo do que o necessário para o controlo do trabalho de campo e subsequentes verificações de controlo e eventuais segundas entrevistas.

Se o recrutamento de inquiridos ou participantes envolver a utilização de listas fornecidas pelo cliente, a utilização das referidas listas deverá obedecer à legislação em vigor sobre a protecção de dados.

5. PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE DADOS

5.1 Gestão da preparação e do processamento de dados de um projecto.

5.1.1 Esta secção tem por objecto estabelecer os requisitos que deverão considerar-se na planificação e execução da preparação e processamento de dados, de maneira a que a investigação ofereça ao cliente a segurança de que os dados recebidos cumprem com o previamente estipulado.

5.1.2 Os indivíduos responsáveis pelo controlo relativo à preparação e ao processamento da informação de um projecto, incluindo o investigador, serão referidos neste documento como Técnico de Processamento de Dados (Técnico PD). Este cargo pode ser desempenhado por um analista ou alguém especificamente destinado e treinado para planificar e desenvolver o plano de exploração e processamento de dados.

5.1.3 O número do projecto/trabalho deve figurar em cada questionário para facilitar o seu seguimento.

5.1.4 No caso de projectos contínuos, todos os registos a que se faz referência neste documento, i.e. dados tratados, devem guardar-se por um período de tempo mínimo de um ano desde a data de entrega do resultado.

5.2 Estudos CATI/CAPI

5.2.1 Em todo projecto, deve fazer-se um teste do questionário para garantir que os filtros funcionam adequadamente e que as perguntas surgem nas condições correctas. Uma vez aplicados os testes, devem ser assinados pelo responsável pela sua realização e enviados ao cliente para a sua aceitação.

5.2.2 As entrevistas CATI/CAPI devem ser gravadas com data e hora e com o nome do inquiridor ou o seu código de identificação.

5.3 Plano de codificação

A codificação das respostas a perguntas abertas é feita com base num plano de codificação, elaborado a partir das respostas dadas pelos inquiridos.

A transcrição das perguntas abertas deve ser feita sempre após a revisão dos questionários, para evitar erros de respostas transcritas.

A elaboração do plano de codificação deve ser feita a partir da transcrição de um mínimo de 30% das respostas obtidas, de forma a obter-se um plano de codificação o mais exaustivo possível. Essa percentagem deve ser distribuída proporcionalmente pelos segmentos da amostra que serviram de base para o estudo (ex. região, lojas, etc.).

Na elaboração do plano de codificação, deverão ser agrupadas as respostas com o mesmo significado ou significados semelhantes, tendo em conta os objetivos do estudo.

O plano de codificação deverá ser elaborado pelo “Técnico responsável pelo projecto” ou aprovado pelo mesmo antes de se iniciar a codificação.

Para cada projecto, deverá existir uma pessoa responsável pela codificação, com experiência na área.

Só em casos específicos (a pedido do cliente) é necessária a aprovação do plano de codificação por parte do cliente. A aprovação deve ser feita antes de se iniciar a codificação.

A categoria "outras" não deverá ultrapassar os 10%, excepto se o cliente aceitar (de forma explícita) o contrário.

As respostas "não sabe" e "não responde" devem estar diferenciadas no plano de codificação, a não ser que o contrário fique acordado com o cliente.

Depois de aprovado o plano de codificação, todos os questionários deverão ser codificados.

Se os codificadores detectarem respostas em número suficiente para se estabelecer um novo código, este deverá ser incluído no plano de codificação. Verificar:

- se o novo plano foi aplicado a todos os questionários já codificados;
- se todos os codificadores estão a utilizar o novo plano de codificação.

5.4 Utilização do plano de codificação

Para cada estudo, os codificadores devem receber um *briefing* que contemple os seguintes elementos:

- objectivos do estudo,
- identificação das perguntas que requerem codificação e objetivo de cada uma delas,
- a percentagem mínima de respostas a transcrever e, se necessário, a identificação de segmentos da amostra e quantidade de respostas por segmentos que deverão ser consideradas na transcrição,
- quais os planos de codificação usados em estudos anteriores (quando iguais) ou vagas anteriores,
- outras instruções específicas do estudo.

5.5 Verificação da codificação

5.5.1 O responsável pela codificação deverá verificar 10% do questionários codificados de cada codificador, por estudo.

- A empresa de estudos de mercado e opinião deverá manter procedimentos de verificação documentados.
- Se a verificação de consistência for inadequada, serão utilizados outros procedimentos de verificação, tais como a dupla introdução completa ou parcial.
- No caso em que se detectem erros, haverá dois tipos de resposta:
 - correcções para a qualidade do estudo,
 - instruções relevantes e/ou medidas tomadas relativamente ao pessoal em falta.

5.5.2 Se, por acaso, forem encontrados erros de codificação por parte de algum codificador, o seu trabalho deverá ser revisto na totalidade e corrigidos os erros existentes. O codificador deverá ser alertado para os erros existentes e deve receber novas instruções de codificação, perante os erros concretos. A verificação do resto dos questionários deverá ser feita por outro codificador. Deverá ficar registado o resultado do controlo da codificação, por codificador.

5.6 Entrada de dados/gravação

5.6.1 Devem realizar-se verificações para garantir que a gravação reflecte com exactidão o conteúdo do questionário e que cumpre com as especificações prévias, simultâneas ou posteriores à gravação, ou bem com uma combinação destas.

5.6.2 Deve conservar-se uma gravação original dos dados antes de proceder à depuração dos mesmos.

5.7 Verificação da gravação

5.7.1 Em cada projecto, um mínimo de 10% do trabalho de cada gravador deve ser totalmente verificado por outro gravador. Excluem-se os casos de programas de gravação com processos de detecção automática de erros.

5.7.2 Os erros encontrados nas verificações, cometidos por um gravador, implicarão que todo o seu trabalho seja revisto ou refeito, e que sejam incluídas novas instruções para o trabalho. Deve conservar-se em arquivo um registo da verificação/não conformidade.

5.8 Edição ou “limpeza” dos dados

5.8.1 Se, e quando, requerido pelo cliente, a empresa de estudos de mercado e opinião deverá documentar o método de edição/verificação dos dados utilizada após a introdução (Relatório da Edição/Edição Forçada).

- O “Relatório da Edição” é a verificação que faz regressar aos questionários. Quando este método é utilizado, deverá haver um registo das decisões tomadas como resultado dos relatórios de edição.
- A “Edição Forçada” é a verificação automática efectuada por um programa de verificação de consistência e de correcção. Quando a edição forçada (também chamada “limpeza de dados”) é utilizada, a lógica da sua utilização deverá ser registada por escrito e submetida à aprovação do cliente, se este o desejar, e serão efectuados testes, com os resultados documentados, para garantir que este método produz os efeitos desejados.

Para uma pesquisa contínua, onde há necessidade de resolver as falhas sem demora, as normas elaboradas para este fim serão documentadas e imediatamente aplicadas (de modo a que não seja necessário rever ou confirmar as decisões tomadas em cada ocasião).

Em todos os casos, os principais procedimentos e normas de limpeza dos dados deverão ficar documentadas num Anexo Técnico do Relatório do Projecto ou estarem disponíveis a pedido.

5.8.2 Se for considerado conveniente, deve informar-se o cliente relativamente aos dados que não passaram as provas lógicas e dar-lhe a opção de decidir como devem corrigir-se. Deve conservar-se o registo destes dados.

5.9 Gestão de ficheiros de dados

Durante o tratamento dos dados é necessário assegurar alguns aspectos que a seguir se descrevem.

- 1) Inexistência de registos duplicados no ficheiro.
- 2) Utilização da versão correcta em cada fase.
- 3) Identificação clara dos dados originais e os dados tratados (cálculos, atribuições, etc.).
- 4) Arquivo de cópia de cada fase e registo de todas as correcções aplicadas.
- 5) São consideradas fases:
 - a) o ficheiro de dados original, resultante directo da recolha de dados, independentemente do suporte de recolha,
 - b) o ficheiro prévio à ponderação e extrapolação de dados, caso venha(m) a ser aplicada(s),
 - c) o(s) ficheiro(s) a partir dos quais sejam realizadas análises de dados; por vezes, as análises não são realizadas apenas a partir de um ficheiro; várias razões podem levar à análise de dados a partir de mais de uma versão dos resultados:
 - i) se, após a divulgação dos dados, forem encontradas incorrecções (após a sua correcção, os dados deverão ser divulgados de novo);
 - ii) os dados são alvo de tratamento para novas análises.
- 6) Que se faz uma contagem de "hole counts" antes e depois da depuração de dados.
- 7) As versões de ficheiros das várias fases de trabalho deverão ser identificados por um sistema ordenado, do tipo "nome do ficheiro"/ "número da versão".

5.10 Plano de tabulação

5.10.1 O plano de tabulação ou outras análises especiais, se existirem, podem ser acordados entre o cliente e o técnico PD, e documentados pontualmente.

Nessa fase, o responsável pelo projecto deverá fornecer ao técnico PD:

- o plano de tabulação
- a definição das variáveis que deverão constituir a cabeceira
- a data de edição das tabulações.

5.11 Apresentação dos dados

Devem ser tidos em consideração os seguintes requisitos:

- quando se trate de dados ponderados, as tabulações devem mostrar tanto as bases ponderadas como as não ponderadas, devendo-se incluir um anexo, no relatório, com uma explanação do método de ponderação utilizado,
- deve figurar a base de cada coluna e linha que tenha servido para a obtenção de percentagens.

5.12 Verificação da análises dos dados

5.12.1 Todas as tabulações devem ter um controlo de qualidade e serem aprovadas pelo “Técnico responsável pelo projecto”. O controlo efectuado deve ficar devidamente documentado.

5.12.2 Se, na leitura das tabelas obtidas, se detectam erros, deve proceder-se à sua correcção, avisando o cliente, no caso de lhe ter sido facultada alguma cópia.

5.13 Emissão dos dados para o cliente em formato electrónico

Se os dados forem entregues ao cliente em formato electrónico, devem fazer-se as seguintes verificações:

- que o formato seja compatível com o *software* acordado com o cliente,
- que os ficheiros contenham todos os arquivos, e estes, todos os registos,
- que cada envio seja “rotulado” com o seu conteúdo, com o número de estudo respectivo, e, ainda, com instruções para o seu uso.

Quando os dados se enviam por qualquer procedimento de transmissão electrónica de dados, deve verificar-se:

- que se trata do ficheiro correcto,
- que a transmissão se efectua correctamente.

A assinatura do técnico PD deve constar nestas verificações, sendo ele igualmente responsável pelo envio das mesmas.

5.14 Manutenção das cópias de segurança e conservação das gravações

5.14.1 O arquivo de dados das entrevistas feitas em formato electrónico deve fazer-se de acordo com o Código Internacional ICC/ESOMAR.

5.14.2 Deve-se ter especial cuidado em garantir que todos os arquivos estejam claramente identificados, quer seja por nomes atribuídos pela empresa/departamento ou pelo uso de arquivos “readme”.

5.14.3 Podem requerer-se análises extra em qualquer momento posterior ao processo principal. Estas análises estão sujeitas aos mesmos procedimentos descritos anteriormente para a tabulação principal.