



## Controlos de Qualidade

Em todos os estudos desenvolvidos pela **GfK Metris** (Ad Hoc), é realizado um controlo de qualidade respeitando-se vários pontos consoante os estudos sejam Quantitativos ou Qualitativos.

### Estudos Quantitativos

#### A. Directos e pessoais

Será realizado um controlo de qualidade, respeitando-se as seguintes etapas:

1. Em relação ao desenho do questionário, foi verificado o correcto ajustamento entre os objectivos do projecto e o questionário, bem como identificadas as perguntas que respondem a cada um dos objectivos. Foi igualmente feita uma revisão da consistência entre as perguntas e as categorias de resposta, da sequência lógica das respostas e dos filtros.
2. Os entrevistadores tiveram formação prévia. A incorporação de novos entrevistadores não superou, em nenhum caso, mais de 25% do total das entrevistas.
3. As entrevistas foram distribuídas por diversos entrevistadores, de forma a evitar que uma % significativa das entrevistas fosse feita somente por um ou dois entrevistadores.
4. Após darem entrada no Departamento de Campo, os questionários foram imediatamente revistos, com o objectivo de detectar eventuais erros de preenchimento ou ausência de informação. Caso a caso, foi feita uma avaliação dos procedimentos a adoptar, que puderam ir de um novo contacto com o inquirido (obtenção da informação em falta) à simples anulação da entrevista (por exemplo se se verificasse uma taxa de não resposta anormal em relação ao total das perguntas).
5. Foi realizada uma supervisão de cerca de 20% do trabalho de cada entrevistador através de um novo contacto directo ou telefónico com o entrevistado. Para esse efeito, utilizou-se um questionário de supervisão cuja concepção visou verificar se foram respeitadas as indicações apresentadas em relação a: local de entrevista, método de

selecção do entrevistado, condições de realização da entrevista, questionário e tempo de duração da entrevista.

6. Após terem sido revistos e supervisionados, os questionários deram entrada no Departamento de Codificação onde foram codificados, pergunta a pergunta, realizando-se um primeiro teste em relação à consistência e articulação da informação obtida. No caso das perguntas abertas, foi feita uma transcrição de cerca de 50% das respostas, de forma a fazerem-se os planos de codificação respectivos (para cada pergunta deste tipo).

7. Depois de codificados, os questionários foram gravados em suporte informático. De seguida, já com base no ficheiro global do estudo, foi feita uma validação do ficheiro informático, testando-se a consistência dos dados recolhidos a dois níveis: validação dos códigos das respostas, pergunta a pergunta, e uma validação da articulação entre as perguntas (saltos e filtros), respeitando-se a estrutura do questionário utilizado. Em caso algum foram feitas correcções automáticas da informação. A partir deste momento, o ficheiro informático ficou apto a ser tabulado e tratado com base em software concebido para o efeito.

8. O relatório final entregue ao Cliente foi revisto pelo técnico responsável pelo estudo e pelo respectivo Account Manager.

9. Os questionários, em papel, serão guardados durante um ano.

## B. Telefónicos

Será realizado um controlo de qualidade, respeitando-se as seguintes etapas:

1. Em relação ao desenho do questionário, foi verificado o correcto ajustamento entre os objectivos do projecto e o questionário, bem como identificadas as perguntas que respondem a cada um dos objectivos. Foi igualmente feita uma revisão da consistência entre as perguntas e as categorias de resposta, da sequência lógica das respostas e dos filtros.
2. Os entrevistadores tiveram formação prévia.
3. Durante o decorrer da recolha, o trabalho dos entrevistadores foi sempre acompanhado por um Técnico de Campo da **GfK Metris**, que garantiu o respeito das indicações apresentadas em relação ao método de selecção dos lares e dos entrevistados. Este controlou também quais as condições de realização da entrevista e tempo de duração da mesma, sendo realizada in loco uma supervisão directa do trabalho dos entrevistadores.
4. Após darem entrada no Departamento de Informática, os questionários foram revistos, tendo sido detectados eventuais erros ou ausência de informação. Caso a caso, foi feita uma avaliação dos procedimentos a adoptar, que poderão ter ido de um novo contacto com o inquirido (obtenção da informação em falta) à simples anulação da entrevista (por exemplo se, se verificar uma taxa de não resposta anormal em relação ao total das perguntas).
5. Posteriormente, foi realizada uma supervisão de cerca de 10% do trabalho de cada entrevistador através de um novo contacto telefónico com o entrevistado.
6. No caso das perguntas abertas, foi feita uma transcrição de 100% das respostas (automaticamente, através do software de CATI), de forma a fazerem-se os planos de codificação respectivos (para cada pergunta deste tipo).
7. Após a codificação das perguntas abertas e validação total do ficheiro informático, este ficou apto a ser tabulado e tratado com base em software concebido para o efeito.
8. O relatório final entregue ao Cliente foi revisto pelo técnico responsável pelo estudo e pelo respectivo Account Manager

## C. CAPI

Será realizado um controlo de qualidade, respeitando-se as seguintes etapas:

1. Em relação ao desenho do questionário, foi verificado o correcto ajustamento entre os objectivos do projecto e o questionário, bem como identificadas as perguntas que respondem a cada um dos objectivos. Foi igualmente feita uma revisão da consistência entre as perguntas e as categorias de resposta, da sequência lógica das respostas e dos filtros.
2. Os entrevistadores tiveram formação prévia.
3. Durante o decorrer da recolha, o trabalho dos entrevistadores foi sempre acompanhado por um Técnico de Campo da **GfK Metris**, que garantiu o respeito das indicações apresentadas em relação ao método de selecção dos lares e dos entrevistados. Este controlou também quais as condições de realização da entrevista e tempo de duração da mesma, sendo realizada in loco uma supervisão directa do trabalho dos entrevistadores.
4. Após darem entrada no Departamento de Informática, os questionários foram revistos, tendo sido detectados eventuais erros ou ausência de informação. Caso a caso, foi feita uma avaliação dos procedimentos a adoptar, que poderão ter ido de um novo contacto com o inquirido (obtenção da informação em falta) à simples anulação da entrevista (por exemplo se, se verificar uma taxa de não resposta anormal em relação ao total das perguntas).
5. Posteriormente, foi realizada uma supervisão de cerca de 10% do trabalho de cada entrevistador através de um novo contacto telefónico com o entrevistado.
6. No caso das perguntas abertas, foi feita uma transcrição de 100% das respostas (automaticamente, através do software de CAPI), de forma a fazerem-se os planos de codificação respectivos (para cada pergunta deste tipo).
7. Após a codificação das perguntas abertas e validação total do ficheiro informático, este ficou apto a ser tabulado e tratado com base em software concebido para o efeito.
8. O relatório final entregue ao Cliente foi revisto pelo técnico responsável pelo estudo e pelo respectivo Account Manager

## D. CAWI

Será realizado um controlo de qualidade, respeitando-se as seguintes etapas:

1. Em relação ao desenho do questionário, foi verificado o correcto ajustamento entre os objectivos do projecto e o questionário, bem como identificadas as perguntas que respondem a cada um dos objectivos. Foi igualmente feita uma revisão da consistência entre as perguntas e as categorias de resposta, da sequência lógica das respostas e dos filtros.
2. Os entrevistadores tiveram formação prévia.
3. Durante o decorrer da recolha, o trabalho dos entrevistadores foi sempre acompanhado por um Técnico de Campo da **GfK Metris**, que garantiu o respeito das indicações apresentadas em relação ao método de selecção dos lares e dos entrevistados. Este controlou também quais as condições de realização da entrevista e tempo de duração da mesma, sendo realizada in loco uma supervisão directa do trabalho dos entrevistadores.
4. Após darem entrada no Departamento de Informática, os questionários foram revistos, tendo sido detectados eventuais erros ou ausência de informação. Caso a caso, foi feita uma avaliação dos procedimentos a adoptar, que poderão ter ido de um novo contacto com o inquirido (obtenção da informação em falta) à simples anulação da entrevista (por exemplo se, se verificar uma taxa de não resposta anormal em relação ao total das perguntas).
5. Posteriormente, foi realizada uma supervisão de cerca de 10% do trabalho de cada entrevistador através de um novo contacto telefónico com o entrevistado.
6. No caso das perguntas abertas, foi feita uma transcrição de 100% das respostas (automaticamente, através do software de CAWI), de forma a fazerem-se os planos de codificação respectivos (para cada pergunta deste tipo).
7. Após a codificação das perguntas abertas e validação total do ficheiro informático, este ficou apto a ser tabulado e tratado com base em software concebido para o efeito.
8. O relatório final entregue ao Cliente foi revisto pelo técnico responsável pelo estudo e pelo respectivo Account Manager

## Estudos Qualitativos

1. Em relação ao desenho do guião, será verificado o correcto ajustamento entre os objectivos do projecto e as questões a colocar aos participantes/entrevistados.
2. Os participantes nas reuniões de grupo / entrevistas individuais aprofundadas serão seleccionados aleatoriamente a partir de base de dados existentes no **Grupo GfK**, ou a partir de uma listagem do cliente. Não será, assim, subcontratada qualquer empresa exterior ao **Grupo GfK** para recrutamento de participantes nas provas de grupo.
3. Os participantes nas entrevistas individuais aprofundadas serão seleccionados aleatoriamente a partir de ficheiro fornecido pelo Cliente.
4. A **GfK Metris** nunca aceitará participantes em estudos qualitativos que tenham participado em qualquer outro estudo deste tipo nos últimos 6 meses ou em qualquer outro estudo sobre o mercado em causa.
5. Em todos os questionários de filtro são colocadas questões relacionadas com outros temas para despiste do tema em causa.
6. Todos os participantes são informados da gravação em áudio e vídeo, e visionamento, sendo garantidos os direitos de confidencialidade e anonimato.
7. De acordo com o ponto anterior, não serão fornecidas quaisquer gravações nos casos em que a sua disponibilização não tenha sido autorizada pelos participantes e não tenha havido um aviso prévio por parte do cliente (antes do recrutamento).
8. O relatório final a entregar ao Cliente será revisto pelo técnico qualitativo responsável pelo estudo e pelo respectivo Account Manager.
9. As gravações, em áudio e vídeo, serão arquivadas durante um ano.