

RETOMAR O FACE TO FACE DE FORMA SEGURA

Diretrizes para regressar às
técnicas de recolha pessoais em
âmbito de Estudos Qualitativos

Outubro de 2020

Ipsos APEME



O NOSSO COMPROMISSO

À medida que entramos numa fase de convivência com o vírus, a Ipsos Apeme retoma a recolha de informação através de técnicas pessoais (individuais e de grupo), estabelecendo para o efeito um conjunto de diretrizes que deverão ser tidas em consideração. Estas, têm como objetivo minimizar o risco e colocar o bem-estar dos colaboradores, clientes e entrevistados em primeiro lugar.

Assumimos o compromisso de atualizar regularmente estas diretrizes e precauções, no sentido de as adaptar ao evoluir da Pandemia.

ENQUADRAMENTO

- Estamos sempre alinhados com as diretrizes do governo e da DGS, em relação a segurança sanitária e ajuntamento de pessoas.
- De uma forma geral, assumimos que o trabalho de campo pessoal é possível, sempre que as restrições de confinamento começam a ser levantadas, e que o país/área geográfica está oficialmente aberto, na generalidade dos serviços e comércio.
- Seguimos sempre as diretrizes do ESOMAR e do grupo Ipsos, no que diz respeito aos protocolos de segurança e regras deontológicas recomendadas.

NOTA PARA OS NOSSOS CLIENTES

Os habituais momentos de *briefing* e *debriefing* pessoal serão minimizados. Privilegiamos a interação com os nossos moderadores mas recomendamos que toda a preparação e *feedback* das tarefas relacionadas com o projeto seja realizada através de plataformas digitais.

DIRETRIZES IPSOS PARA ESTUDOS QUALITATIVOS

- Continuamos a encorajar todos as metodologias que evitem o contacto pessoal e forneceremos opções de estudos online sempre que se demonstre apropriado e possível.
- O Face to Face deverá ser considerado uma opção se:
 - a) os resultados dos estudos estiverem dependentes da discussão/interação pessoal e de observação. Os objetivos específicos do projeto e a disponibilidade dos colaboradores relativamente a estudos pessoais, deverão neste caso ser tidos em consideração.
 - b) o cliente tem um motivo forte ou preferência, sustentada por argumentos técnicos, condicionantes do mercado ou exigências da empresa que representa.
- Nenhum estudo pessoal é realizado num local que seja considerado de elevado risco para o vírus ou onde esteja decretado estado de emergência. Igualmente, locais associados a potenciais riscos de contágio deverão ser evitados, como pontos de venda ou transportes públicos.
- Estudos internacionais são geridos globalmente, mas coordenados por cada mercado, cabendo ao escritório local avaliar as condições, diretrizes e protocolos de cada país e assim validar, em última instância, a exequibilidade de cada técnica de recolha.
- Não fazemos estudos Face to Face com pessoas com idade superior a 65 anos, ou com alguém que seja classificado como vulnerável (p.ex. tenha uma condição prévia de saúde e/ou a quem tenha sido pedido para estar em quarentena durante a pandemia), até que seja descoberta e distribuída uma vacina.
- Se um entrevistador ou moderador se sentir desconfortável por realizar estudos Face to Face durante este período de transição, um novo técnico será disponibilizado.
- Todos os colaboradores da Ipsos Apeme responsáveis por estudos qualitativos fizeram o curso *“Back to the office - Dealing with the new normal”* desenvolvido pelo Ipsos Training Center.

Perguntas a realizar a todos os moderadores e representantes de empresas clientes:

- Estiveram ou não no estrangeiro nas últimas 2 semanas.
- Estiveram ou não em contacto com casos confirmados de COVID-19 nas últimas 2 semanas.
- Visitaram ou não áreas/edifícios que fossem considerados infetados nas últimas 2 semanas.
- Têm ou não sintomas como febre/dores de cabeça/tosse.
- Se tiverem sido testados negativamente para COVID-19 ou positivamente testados para anticorpos, também deverá ser referido/declarado.

Perguntas Filtro para entrevistados, antes do estudo e antes da entrada em sala:

Todos os filtros incluem as seguintes perguntas como regra:

- **Confirmação de sintomas** (para os últimos 14 dias) para os próprios e para as pessoas com quem residem.
p.ex. Esteve em contacto com alguém que tenha estado exposto ou tenha contraído o coronavírus?
- **Perguntas sobre Viagens** (se viajaram ou vivem com pessoas que tenham viajado nos últimos 14 dias).
p.ex. Viajou para algum sítio nos últimos 14 dias?
- **Perguntas sobre Teste Covid-19** (que teste, caso tenham os resultados).
p.ex. Foi testado para o Coronavírus ou não? Quais foram os resultados?

Os filtros incluem também a seguinte informação:

- De que forma e em que condições o estudo será realizado (p.ex. que medidas serão adotadas para garantir a segurança de todos, dando aos participantes uma ideia clara do que é esperado).
- Que informações esperamos por parte dos participantes antes e durante o estudo (p.ex. informação de sintomas que possam ter ocorrido entre o recrutamento e o estudo).
- Informações sobre como utilizaremos os seus contactos (p.ex. todos os participantes serão contactados no dia anterior ao do estudo e dias depois, para verificar se tiveram algum sintoma).

Nos escritórios

Por sala de reunião, ocupação máxima de 1 técnico mais máximo de 4 a 5 entrevistados. Por sala de visionamento, ocupação máxima de 3 clientes.

Instalações:

- As instalações cumprem todos os protocolos de higiene e segurança (distanciamento social, locais com desinfetante para as mãos, limpeza mais frequente e intensiva, medição de temperatura a todos).
- É assegurado mais espaçamento do que o habitual e providenciado um local de isolamento, para a eventualidade de ser necessário.
- São distribuídas máscaras novas a cada moderador e a cada participante de grupos ou entrevistas individuais. Igualmente são disponibilizadas luvas, ficando ao critério de cada moderador e participante a sua utilização.
- O tempo de espera nas salas e o tempo de reunião deve ser sempre minimizado.
- Está a ser garantido o distanciamento físico dentro das salas – 1,5 metro de distância mínima entre as pessoas.

Higiene:

- Exigimos a utilização de equipamento de proteção individual para colaboradores, participantes e clientes (máscara obrigatória e viseira opcional).
- Não há lugar a cumprimentos ou apertos de mão.
- O uso de documentos e a troca de estímulos estão a ser minimizados. Em simultâneo, eliminámos revistas e outros materiais de leitura que estivessem disponíveis.
- Os snacks ou refeições são reduzidos e disponibilizados em embalagens individuais e descartáveis.
- É disponibilizado desinfetante de mãos em vários locais da empresa e garantimos que os entrevistados têm acesso ao mesmo durante todo o momento de recolha de informação.
- Garantimos a limpeza de todas as superfícies entre os grupos/sessões.
- As tarefas que impliquem utilização de canetas e lápis estão limitadas, privilegiando-se a utilização de material próprio.

Salas de visionamento:

É dada a opção aos clientes de assistirem ao trabalho de campo através de *streaming*, mas em caso de assistirem no escritório:

- Devem também manter o distanciamento social.
- Os serviços de catering estão limitados a doses/produtos individuais, pré-embalados.
- São fornecidas bebidas individuais (podem ser latas ou garrafas com tampa).
- É disponibilizado gel desinfetante.
- Os clientes devem usar máscaras e podem usar luvas.
- A sala é ventilada naturalmente e o ar condicionado só será ligado a pedido do cliente.

Shop – A- Longs e In-homes

Adicionalmente às diretrizes referidas anteriormente, durante as compras com outras pessoas, são seguidas as seguintes regras:

Comportamento *In store*:

- Transportes – Os participantes e os técnicos devem chegar em carros separados e encontrarem-se num local previamente combinado mantendo uma distância mínima de 1,5 metro.
- Aos entrevistados que não tenham meio de transporte próprio, será pago o táxi ou *uber*.
- Deve ser mantido 1,5 metro de distanciamento durante toda a entrevista.
- Não há lugar a troca de objetos entre moderador e entrevistado, sendo por isso impossível ajudar a carregar as compras, ler embalagens ou outras tarefas que naturalmente podem acontecer em visitas acompanhadas.
- O moderador deve incentivar o entrevistado a desinfetar-se várias vezes ao longo da entrevista.

Comportamento *In home*:

- O moderador deve usar desinfetante de mãos regularmente, tanto antes como durante a visita.
- Deve também levar a sua própria água e snacks. Não deve consumir nada que pertença ao entrevistado.
- Estão disponíveis máscaras para serem usadas na entrevista (o técnico deve ter máscaras consigo e deve usar uma se tal fizer com que o entrevistado se sinta mais confortável).
- O moderador deve respeitar as regras de higiene habituais na família que entrevista, como por exemplo, poderá ter de deixar os sapatos à porta ou lavar as mãos logo após a entrada. Independentemente das solicitações que lhe forem feitas, deverá desinfetar as mãos à frente dos entrevistados.

Sobre a Ipsos Apeme

A Ipsos Apeme é a empresa de estudos de mercado do grupo Ipsos em Portugal. Resultado de uma fusão entre a Ipsos Portugal e a Apeme, conduzimos há mais de 30 anos projetos de conhecimento no mercado nacional e internacional, junto de consumidores e *stakeholders* qualificados.

A nossa equipa local utiliza metodologias especializadas, que fornecem insights poderosos sobre os hábitos, atitudes, aspirações e motivações dos cidadãos, consumidores, pacientes, clientes e funcionários. As nossas soluções de negócio são baseadas em informação proveniente de inquéritos, de análise de social media e de técnicas qualitativas ou de observação.

“Game Changers” – a nossa assinatura – sintetiza a nossa ambição: oferecer soluções diferenciadas e ajudar os nossos clientes a dominar as regras do jogo, em cada um dos seus mercados.

Encontramo-nos na Avenida Duque d’Ávila nº 26 – 3º andar, 1000-141 Lisboa

Tel.: +351 21 358 34 80

ipsos.apeme@ipsos.com



Ipsos APEME

