

RETOMAR O FACE TO FACE DE FORMA SEGURA

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

Julho de 2020

Ipsos APEME



O NOSSO COMPROMISSO

À medida que se vai saindo do confinamento e vivemos momentos sem novos picos do surto, 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

- Estaremos 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.
- Seguiremos 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 deverão ser 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 deverá ser realizado num local que seja considerado de elevado risco para o vírus ou onde esteja decretado estado de calamidade ou emergência. Igualmente, locais associados a potenciais riscos de contágio deverão ser evitados, como pontos de venda ou transportes públicos.
- Estudos internacionais serão 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 faremos 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).
- Se um entrevistador ou moderador se sentir desconfortável por realizar estudos Face to Face durante este período de transição, um novo técnico deverá ser disponibilizado.

Declaração escrita para Moderadores e Entrevistadores.

Perguntas a realizar a todos os 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 em 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 deverão incluir 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 para as zonas mais afetadas nos últimos 14 dias).
p.ex. Viajou ou não para algum país que conste da atual lista de destinos do Centro de Controle e Prevenção da doença nos últimos 30 dias tais como EUA, Brasil, Rússia, ou Irão? Viajou para algum outro sítio nos últimos 30 dias? Se sim, para onde?
- **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 deverão também incluir 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 para verificar se tiveram algum sintoma e poderemos ligar-lhe depois do estudo para avaliar se têm alguns sintomas).

Nos escritórios

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

Instalações:

- As instalações cumprirão 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).
- Será assegurado mais espaçamento do que o habitual e será providenciado um local de isolamento, para a eventualidade de ser necessário.
- Serão distribuídas máscaras novas a cada participante de grupos ou entrevistas individuais. Igualmente serão disponibilizadas luvas, ficando ao critério de cada participante a sua utilização. Igualmente, o moderador usará máscara e luvas, se assim o entender.
- Será minimizado o tempo de espera nas salas.
- Será garantido o distanciamento físico dentro das salas – 1,5 metro de distância mínima entre as pessoas.

Higiene:

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

Salas de visionamento:

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

- Deverão também manter o distanciamento social.
- Os serviços de catering serão limitados a doses/produtos individuais, pré-embalados.
- Serão fornecidas bebidas individuais (podem ser latas ou garrafas com tampa).
- Será disponibilizado gel desinfetante.
- Os clientes deverão usar máscaras e poderão usar luvas.
- A sala será 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, deverão ser seguidas as seguintes regras:

Comportamento *In store*:

- Transportes – Os participantes e os técnicos deverão 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*.
- Deverá ser mantido 1,5 metro de distanciamento durante toda a entrevista.
- Não haverá 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 deverá incentivar o entrevistado a desinfetar-se várias vezes ao longo da entrevista.

Comportamento *In home*:

- O moderador deverá usar desinfetante de mãos regularmente, tanto antes como durante a visita.
- Deverá também levar a sua própria água e snacks. Não deve consumir nada que pertença ao entrevistado.
- Estarão disponíveis máscaras para serem usadas na entrevista (o técnico deverá ter máscaras consigo e deverá usar uma se tal fizer com que o entrevistado se sinta mais confortável).
- O moderador deverá 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.

ipsos.apeme@ipsos.com

www.ipsos.com/pt-pt

www.linkedin.com/company/ipsosapeme

Ipsos APEME

