

Abordagem Metodológica

Garantia da Qualidade

Em todos os estudos desenvolvidos pela Qmetrics, são utilizados instrumentos de Garantia da Qualidade nas diferentes fases, que tipicamente são:

1- Desenho dos questionários

- ✓ Utilização de aplicações informáticas desenvolvidas para este efeito;
- ✓ Revisão da consistência entre a pergunta e as categorias de resposta;
- ✓ Revisão da sequência lógica das respostas;
- ✓ Revisão dos filtros;
- ✓ Realização de inquérito piloto, com vista a:
 - Comprovar o processo de seleção dos potenciais entrevistados;
 - Medir a duração do questionário;
 - Testar a atitude do entrevistado face ao tema;
 - Testar a atitude do entrevistado face ao questionário;
 - Avaliação do questionário;
 - Comprovar a compreensão das perguntas e facilidade de resposta;
 - Testar a coerência da sequência das perguntas e dos filtros;
 - Comprovar o processo de registo e validação dos dados.

2- Seleção dos entrevistadores

- ✓ Seleção de entrevistadores que verifiquem os requisitos do estudo;
- ✓ As amostras e as várias populações alvo serão distribuídas pelos vários entrevistadores, evitando que qualquer entrevistador trabalhe predominantemente em grupos específicos;
- ✓ Elaboração de um manual do entrevistador e formação presencial de todos os entrevistadores, comprovando-se a completa compreensão das instruções dadas.

3- Realização do trabalho de campo

- ✓ Elaboração de estatísticas de controlo que indiquem por entrevistador as taxas de erro, de não resposta, de produção e a identificação de problemas que possam surgir no controlo;
- ✓ Controlos de conteúdo do questionário: filtros e consistência;
- ✓ Comprovação do processo de seleção dos entrevistados;
- ✓ Rejeição das entrevistas incompletas (com proporção de não respostas superior a 10% das perguntas);
- ✓ Controlo de todos os contactos realizados pelo entrevistador para a captação de pessoas dispostas a participar no estudo. Os entrevistadores fornecerão as folhas de captação dos contactos estabelecidos, tanto os contactos que resultaram como os que não vieram a participar;
- ✓ Nas entrevistas telefónicas utilização de sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing);
- ✓ Reinquirição telefónica de 10% dos entrevistados.

4- Registo dos dados e estimação dos resultados

- ✓ Utilização de aplicações informáticas desenvolvidas para este efeito;
- ✓ Supervisão de cerca de 10% do trabalho de cada entrevistador;
- ✓ Depois de registados, os dados serão sujeitos a validação com o objetivo de despistar codificação incorreta ou respostas incoerentes ou incompatíveis;
- ✓ Controlo dos filtros mediante programação;
- ✓ Testes prévios a todos os programas de estimação e comprovação dos resultados produzidos.

5- Elaboração de Relatórios

- ✓ Revisão dos Relatórios por pelo menos duas pessoas diferentes: Técnico responsável do estudo e Diretor do estudo;
- ✓ Comprovação da coerência de todos os resultados constantes em mais do que um relatório ou em mais do que um suporte de informação.

Adicionalmente, o registo de dados é efetuado de acordo com a legislação nacional em vigor sobre a proteção de dados e as normas deontológicas internacionais sobre os estudos de mercado (designadamente as da ESOMAR - **European Society for Opinion and Marketing Research Association**).

Assim, nenhum registo de dados em que conste o nome do entrevistado é facultado ao Cliente ou a qualquer terceira parte, salvo consentimento explícito do entrevistado e estritamente para fins do estudo.

Para saber mais informações acerca deste ou de outros assuntos, não hesite em contactar-nos para mail@qmetrics.pt.