

ANEXO 9 – PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. A elaboração, revisão, atualização e divulgação deste Anexo é de responsabilidade do IPARDES e se destina às empresas, institutos ou entidades especializadas que venham a integrar o cadastro de prestadoras de serviços de apoio em pesquisas convencionais qualitativas, quantitativas e híbridas e no fornecimento e na operação de soluções em pesquisas: com foco em abordagens de coleta de dados tecnológicas, digitais, interativas e instantâneas do IPARDES, por meio do Edital de Credenciamento nº 001/2023 do IPARDES.

2. ESCOPO

2.1. A pessoa jurídica cadastrada deverá ter ciência de que poderá ser solicitada a atender à Solicitação de Serviço - SS (Anexo 8), conforme o método que estiver credenciada:

2.1.1. Se método PESQUISA CONVENCIONAL QUALITATIVA (QUALI) poderá ser solicitada para atender SS para qualquer uma ou até todas das técnicas de abordagem de coleta de dados do método QUALI, quais sejam: EP A DISTÂNCIA e/ou EP PRESENCIAL e/ou DG A DISTÂNCIA e/ou DG PRESENCIAL e/ou ETNO PRESENCIAL, conforme descrito no item 4 deste Edital e seus anexos.

2.1.2. Se método PESQUISA CONVENCIONAL QUANTITATIVA (QUANTI) poderá ser solicitada para atender SS para qualquer uma ou até todas das técnicas de abordagem de coleta de dados do método QUANTI, quais sejam: TELEFONE/VOZ e/ou PESSOAL e/ou INTERCEPT e/ou PESSOAL DOMICILIAR, conforme descrito no item 4 deste Edital.

2.1.3. Se método PESQUISA CONVENCIONAL HÍBRIDA poderá ser solicitada para atender SS para qualquer uma ou até todas das técnicas de abordagem de coleta de dados dos métodos QUALI E QUANTI - AO MESMO TEMPO - atenderá simultaneamente as técnicas de abordagens dos grupos QUALI e QUANTI descrito no item 4 deste Edital.

2.1.4. Se método SOLUÇÕES EM PESQUISAS TECNOLÓGICAS, DIGITAIS, INTERATIVAS E INSTANTÂNEAS (SOLUÇÕES TEC-DII) poderá ser solicitada para atender SS exclusivamente para aquela(s) técnica(s) de coleta de dados do método SOLUÇÕES TEC-DII que estiver credenciada, quais sejam: ONLINE / PAINEL DE RESPONDENTES ou CLIENTE OCULTO A DISTÂNCIA ou CLIENTE OCULTO PRESENCIAL ou URA ATIVA ou SMS ou RCS OU PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL ou PLATAFORMA DE ATIVIDADES ou RECRUTAMENTO DIGITAL ou para o conjunto de duas ou mais dessas técnicas, conforme descrito no item 4 deste Edital.

2.2. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS – SS

2.2.1. A pessoa jurídica credenciada deverá atentar-se que receberá Solicitação de Serviços - SS do IPARDES exclusivamente via e-mail. O e-mail da pessoa jurídica para o qual a SS será encaminhada, será aquele informado na ficha de inscrição (Anexo 1).

2.2.2. No geral a SS poderá apresentar: uma introdução; background; problema da pesquisa, necessidades de informações; objetivos gerais e específicos da pesquisa, principais áreas de investigação; universo e público-alvo da pesquisa; áreas geográficas que deverão ser cobertas pela pesquisa; relação dos entregáveis (produtos finais); informações sobre o *mailing list*; prazo, cronograma geral e aspectos específicos relativos as condições de pagamento.

2.2.3. Todas as orientações relativas aos procedimentos operacionais ora apresentadas deverão ser observadas no momento da Solicitação de Serviço - SS, levando-se em conta as especificidades de cada método de pesquisa registrado no pedido de inscrição e cada uma de suas respectivas técnicas de coleta de dados, conforme descrito no item 4 deste Edital.

2.2.4. Após o aceite da SS e sua assinatura a pessoa jurídica deverá seguir os procedimentos operacionais descritos a seguir.

2.2.5. ASPECTOS GERAIS DOS MÉTODOS DE PESQUISAS: Na realização do escopo de pesquisas serão usados métodos/tipos de pesquisas a seguir, a serem definidas quando da estruturação da SS e definição do plano metodológico:

A. PESQUISA CONVENCIONAL QUALITATIVA (QUALI)

- I. EP A DISTÂNCIA/ EP PRESENCIAL: Entrevista em Profundidade (EP) não estruturada ou semiestruturada, direta, realizada individualmente, presencial (face-a-face), no local (*in loco*), a distância, virtual, digital ou eletrônico, em que um único respondente é abordado por um pesquisador qualificado, para descobrir motivações, crenças, atitudes, sensações, sentimentos, opiniões e ideias subjacentes sobre um sobre determinado tópico.
- II. DG A DISTÂNCIA/ DG PRESENCIAL: Discussão em Grupo (DG) moderado entre 7 e 10 participantes, entre uma hora e duas horas, sendo realizado a distância, virtualmente, digital ou eletrônico, presencial (face-a-face), no local (*in loco*), coordenadas por um moderador qualificado, com formação especializada, aptidão e boa capacidade de raciocínio para gerar os debates, criando um fórum de discussão saudável, visando estimular, incentivar, descobrir motivações, crenças, atitudes, comportamentos, opiniões, interesses, reações, estilo de vida, sentimentos, experiências e sensações subjacentes, de forma não estruturada, indireta e natural dos participantes do grupo, sobre um os problemas em estudo, permitindo assim captar o entendimento sobre o assunto de interesse da pesquisa, bem como estímulos audiovisuais.
- III. ETNO PRESENCIAL: Abordagem etnográfica (etno), direta, realizada individualmente, presencial (face-a-face), no local (*in loco*), entre quatro horas e trinta horas, conduzida por pesquisador qualificado, com formação especializada, aptos e treinados para utilizar a técnica, com o intuito de observar, examinar e constatar fatos para entender em profundidade as decisões, os relacionamentos e interações, as dimensões socioculturais (costumes, atitudes e hábitos), e simbólicas (percepções, comportamentos, atos e ações), investigando e analisando as experiências, o perfil e os valores do público-alvo da pesquisa, por meio do registro sistemático de dados, em seu ambiente natural, obtendo assim, subsídios sobre o tema estudado na pesquisa em foco.

- B. PESQUISA CONVENCIONAL QUANTITATIVA (QUANTI)
- I. TELEFONE/VOZ: Entrevista individual por telefone e/ou voz via canal virtual, digital ou eletrônico que utiliza um questionário estruturado, contendo perguntas abertas, fechadas e escalares, usando um sistema operacional para realização de pesquisas via *Computer Assisted Telephone Interview* - CATI, que permitam execução completa dos processos (contatos telefônicos para agendamento e/ou realização das entrevistas, programação dos instrumentos de coleta de dados entre outros) com facilitadores de operação, recursos e tecnológicos.
 - II. PESSOAL INTERCEPT/ PESSOAL DOMICILIAR: Entrevista individual pessoal, realizada face-a-face, no local (*in loco*), com o respondente na casa, na rua, em ponto de fluxo (*intercept*), na casa, etc., que utiliza um questionário estruturado, contendo perguntas abertas e fechadas.
- C. SOLUÇÕES EM PESQUISAS TECNOLÓGICAS, DIGITAIS, INTERATIVAS E INSTANTÂNEAS (SOLUÇÕES TEC-DII)
- I. ONLINE / PAINEL DE RESPONDENTES: Entrevista individual, por abordagem online, disparadas seja via envio de *link* de formulário de pesquisa quantitativa via *web* (e-mail, web-internet, canal eletrônico ou digital) ou via Plataforma *Web/App* com pessoas pré-cadastrados, de cidades diversas e perfil demográfico variado, para realização de estudos quantitativos onde o público a ser pesquisado tenha representatividade entre o universo dos internautas, que utiliza instrumento de coleta de dados estruturado, contendo perguntas abertas e fechadas, que serão autopreenchidos, dispensando-se, desta forma, a utilização de entrevistadores.
 - II. CLIENTE OCULTO A DISTÂNCIA/ CLIENTE OCULTO PRESENCIAL: Pesquisa realizada via cliente oculto, com a utilização de avaliadores externos, simulando serem clientes ou potenciais clientes/consumidores, a distância, virtual, digital ou eletrônico, no local, pessoal (face-a-face), domiciliar e/ou estabelecimento empresarial/comercial, no local (*in loco*). Via de regra, o cliente oculto é uma técnica de pesquisa utilizada para observação, avaliação e coleta de dados, sob a ótica do cliente, diretamente nos pontos de contato presencial ou a distância, onde o consumidor final (real) é

atendido por uma empresa ou marca. Tem propósito principal realizar um tipo de averiguação dos processos, produtos ou serviços ofertados com a visão do cliente.

III. URA ATIVA: Pesquisa realizada via Unidade de Resposta Audível (URA), que consiste em envio de torpedo de voz automatizado para telefones fixos e móveis, através de um sistema de gerenciamento de mensagem (envio, recebimento, controle de conversação, captação de respostas, regras de discagem, renitência parametrizáveis entre outros aspectos). Neste tipo as mensagens de voz deverão contar com uma locução profissional e interações humanizadas, dispor de *voices* cognitivos, biblioteca gramatical capaz de entender e interpretar respostas através de reconhecimento de voz.

a. Requisitos da solução URA Ativa:

- i. A solução: base de telefones fixos e móveis representativa que configure estrato amostral.
- ii. Discador com gestão completa de produtividade e performance:
 - Telefonia licenciada pela ANATEL como STFC;
 - 100% das chamadas de voz gravadas;
 - Armazenamento mínimo de 3 meses dos arquivos de chamadas gravadas após a entrega ao cliente;
 - Regras de discagem e renitência parametrizáveis;
 - Controle de metas definidas sobre o estrato amostral;
 - Relatórios de performance e acompanhamento em tempo real.
- iii. Agentes virtuais automatizados para aplicação de questionário de pesquisas.
 - Locução profissional e interações humanizadas;
 - Disponibilização de *voices* cognitivos, uma ampla biblioteca gramatical capaz de entender e interpretar respostas através de reconhecimento de voz ASR (*automatic speech recognition*) ou comandos DTMF (*dual tone multiple frequency*);
 - Serviço de *design* do diálogo, locução e desenvolvimento do agente virtual.

- iv. Painel de monitoramento de coleta de dados para acompanhamento de desempenho do *mailing* e visão analítica de dados coletados e áudio da chamada.
 - v. Serviço de gerenciamento operacional.
 - vi. Estrutura de Data *WareHouse* (DW) e *Business Intelligence/Analytics* (BI) (BA).
 - *Back-end* modelado à regra de negócio do cliente;
 - Rotinas de transformação de dados ETL;
 - Modelagem e processamento de *datalake* e *datamart* personalizados para criação das dimensões e desmembramentos dos dados requisitos das visões gráficas.
 - vii. Painel de visualização e análise de dados.
 - Solução de *Business Intelligence/Analytics* para trabalhar os dados do DW;
 - API de integração WSDL/JSON.
- IV. SMS – Pesquisa realizada via SMS (*Short Message Service*), que consiste em envio de mensagem curta de texto para celular, via de regra até 200 caracteres, com fluxo de diálogos automáticos (perguntas e/ou respostas), através de um sistema de gerenciamento de mensagem (envio, recebimento, controle de interação, captação de respostas, regras de envio, renitência parametrizáveis entre outros aspectos), que serão autopreenchidos, dispensando-se, desta forma, a utilização de entrevistadores.
- a. Requisitos da solução SMS:
 - i. A solução: base de telefones fixos e móveis representativa que configure estrato amostral
 - ii. Sistema de gerenciamento de mensageria (envio, recebimento e controle de conversação).
 - Mensageria SMS Corporativa licenciada pela ANATEL como SCM.
 - Controle de metas definidas sobre o estrato amostral;
 - Relatórios de performance e acompanhamento em tempo real.

- iii. Agentes virtuais automatizados para aplicação de questionário de pesquisas.
 - Serviço de design do diálogo e desenvolvimento do agente virtual.
 - iv. Painel de monitoramento de coleta de dados para acompanhamento de desempenho do mailing e visão analítica de dados coletados e mensagens trocadas com o entrevistado.
 - v. Serviço de gerenciamento operacional.
 - vi. Estrutura de *Data Warehouse* (DW) e *Business Intelligence/Analytics* (BI) (BA).
 - *Back-end* modelado à regra de negócio do cliente;
 - Rotinas de transformação de dados ETL;
 - Modelagem e processamento de *datalake* e *datamart* personalizados para criação das dimensões e desmembramentos dos dados requisitos das visões gráficas.
 - vii. Painel de visualização e análise de dados.
 - Solução de *Business Intelligence/Analytics* para trabalhar os dados do DW;
 - API de integração WSDL/JSON.
- V. RCS – Pesquisa realizada via RCS (*Rich Communication Services*), que consiste em envio de mensagem para *smartphone* e/ou dispositivo eletrônico/digital, contendo texto, imagem, GIFs, áudio, foto, arquivo, vídeo, botões interativos e/ou carrosséis de itens/produtos, com fluxo de diálogos (perguntas e/ou respostas) automáticos e interativos, que serão autopreenchidos, dispensando-se, desta forma, a utilização de entrevistadores.
- VI. PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL: Uso de técnicas diversas para interpretar a linguagem humana, desde métodos estatísticos e de *machine learning* a abordagens algorítmicas e baseadas em regra, com o objetivo de analisar de forma automatizada os dados em formato de texto para o desenvolvimento de um conjunto de indicadores referentes as opiniões expressadas em canais de interação com o cidadão ou em plataformas de mídia social.

- VII. **PLATAFORMA DE ATIVIDADES:** Ferramenta ou dispositivo via Web-App com espaço virtual-online customizado, para realização de atividades de coleta de dados de pesquisas qualitativas e/ou quantitativas. Tais atividades serão conjuntas (grupo de pessoas) e/ou individuais, compreendidas, mas não limitadas, pelas seguintes atividades: troca de ideias, opiniões, registro de diário virtual, realização de entrevistas, simulações, conversas dinâmicas, interativas e imersivas, via webcam, chat ao vivo, fóruns de discussão e blogs, dentre outras.
- VIII. **RECRUTAMENTO DIGITAL:** Pesquisa realizada com internautas, conforme região e perfil demográfico definido, onde o público-alvo recebe convites aleatórios para responder questionários de pesquisas através de anúncios contratados programaticamente para este objetivo; tais anúncios poderão aparecer em sites web de conteúdo geral, redes sociais, aplicativos de celular, sites de busca, e plataformas de conteúdo vídeo. Onde o público a ser pesquisado tenha representatividade entre o universo dos internautas.

2.3. PRINCIPAIS ETAPAS DE PESQUISA

2.3.1. Para realização das pesquisas que venham a ser demandadas será necessário à contratada o cumprimento das etapas, mas não limitadas: planejamento; preparo e processamento de dados; análise, interpretação dos dados e relatório de pesquisa.

2.3.2. Cada etapa compreenderá, à contratada o cumprimento das ações/atividade, mas não limitadas:

2.3.2.1. Apoio no planejamento das atividades que serão desempenhadas pelas partes:

- a) Participar de reunião (ões) de alinhamento de projeto, presenciais e/ou à distância, em conjunto com o IPARDES com objetivo de coletar entendimento geral do projeto, visando a perfeita execução de projeto, conforme metodologia, técnica de abordagem de coleta de dados, tema e/ou questões a serem respondidos, amostra, localização geográfica da coleta de dados, análises, cronograma, prazos e demais aspectos definidos em SS.

- b) Contribuir na elaboração dos instrumento(s) de coleta de dados (questionário, roteiro de entrevistas etc.), de modo a cumprir com os objetivos da pesquisa, orientando-se pelas informações contidas na SS e orientações do IPARDES.
- c) Preparar, disponibilizar e implementar toda a infraestrutura (tecnológica e física), a logística do trabalho a ser desenvolvido, além dos recursos humanos suficientes e capazes para perfeita execução do objeto. Toda a infraestrutura necessária para execução da SS será de inteira responsabilidade da contratada.
- d) Encaminhar versão preliminar instrumento de coleta de dados para avaliação e validação do IPARDES.
- e) Realizar os ajustes do instrumento de coleta de dados, conforme orientação do IPARDES, quando esta indicar necessidade.
- f) Realizar o(s) pré-teste(s) do(s) instrumento(s) de coleta de dados, tanto quantos forem necessários, visando seu aperfeiçoamento, antes da realização dos trabalhos de campo.
- g) Enviar retorno sobre o pré-teste para a avaliação e validação do IPARDES.
- h) Aguardar autorização do IPARDES para início do trabalho de campo.
- i) Treinar os entrevistadores quanto a forma de aplicação do instrumento de coleta de dados e procedimentos de campo. O IPARDES poderá participar dos treinamentos presenciais e/ou online, sempre que entender necessário ou mediante solicitação da contratada.
- j) Realizar a coleta de dados em conformidade ao estabelecido na SS e orientações do IPARDES.
- k) Realizar entrevistas por telefone e/ou voz via CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing*, quando entrevistas individuais, pessoais (face a- face) realizar via CAPI - *Computer Assisted Personal Interviewing*.

- l) Supervisionar e monitorar a execução dos trabalhos de campo.
- m) Enviar, quando solicitado, relatório de atividade de campo ao IPARDES apontando ocorrências e detalhamento do plano amostral executado.

2.3.2.2. Apoio no Preparo e Processamento dos Dados

- a) Observar a estimativa de duração de cada levantamento de dados definida na SS.
- b) Analisar criticamente os instrumentos de coleta de dados para verificar se estão completos, legíveis, compreensíveis, uniformes, consistentes e precisos.
- c) Checar e auditar, por meio de contato ao entrevistado, no mínimo 20% (vinte por cento) da amostra de modo a garantir a veracidade e exatidão das informações coletadas.
- d) Encaminhar quando solicitado relatório de checagem com nome e contato do entrevistado, o dia em que foi feito, o nome do entrevistador, que deve ser diferente do que fez a pesquisa, e conclusões sobre a checagem.
- e) Sistematizar/classificar respostas dissertativas (abertas): codificação de perguntas abertas de pesquisas QUANTI e TEC-DII (quando pertinente).
- f) Contribuir no processamento eletrônico dos dados conforme cruzamentos de dados, definidos pelo IPARDES.
- g) Produzir o banco de dados dos resultados de pesquisas QUANTI e TEC- DII (quando pertinente), contendo as variáveis aferidas na(s) pesquisa, contendo os microdados em formato "Q x V" (questionários versus variáveis), resultado da codificação, recodificação, reagrupamento das variáveis, em extensão "sav" e/ou "xls" e/ou similar quando pertinente e aprovado pelo IPARDES.

- h) Produzir as tabelas de processamento (tabulação dos dados e o dicionário de variáveis), de pesquisas QUANTI e TEC-DII (quando pertinente), em extensão “sav” e/ou “xls” e/ou similar quando pertinente e aprovado, previamente, pelo IPARDES.
- i) Realizar gravações de áudios e/ou vídeo, dos levantamentos de coleta de dados das pesquisas QUALI, QUANTI e TED-DII, em documento virtual/eletrônico (arquivos de gravações), em “WAV”, “MP3 e/ou MP4”, “WMV” e/ou WMA” ou similares quando pertinente e aprovado, previamente, pelo IPARDES. Para as abordagens antropológicas (etno) o registro deverá ser em imagens/ fotos e caderno de campo.
- j) Realizar transcrições de áudios e/ou vídeos dos levantamentos de coleta de dado de pesquisas QUALI e TEC-DII (quando pertinente): Documento virtual/eletrônico, em extensão “doc” e/ou “pdf” ou similar quando pertinente e aprovado, previamente, pelo IPARDES, contendo as transcrições completas de áudios e/ou vídeos das abordagens qualitativas e quando pertinente (exceto etnográfica).
- k) Elaborar caderno de campo de abordagem etnográfica com a memória da pesquisa, podendo ser documento impresso e/ou virtual/eletrônico (extensão “doc” e/ou “pdf” ou similar).
- l) Realizar recrutamento, seleção e agendamento do público-alvo das pesquisas QUALI e SOLUÇÕES TEC-DII, conforme perfil definido no projeto.
- m) Fornecer ajuda de custo e demais ações de estímulo para cada participante das pesquisas QUALI e SOLUÇÕES TEC-DII, compatível com o público participante e as práticas do mercado.

- 2.3.2.3. Participar, quando for o caso, em conjunto com os técnicos do IPARDES, do apoio à Análise, Interpretação dos Dados e Relatório de Pesquisa, observando os seguintes parâmetros:
- a) Analisar e interpretar os resultados com uso de técnicas e testes estatísticos para pesquisas QUANTI e/ou TEC-DII (quando pertinente).
 - b) Analisar e interpretar os resultados com uso de técnicas para pesquisas QUALI, QUANTI e/ou TEC-DII.
 - c) Produzir os cruzamentos previstos e segmentar a informação por categorias de interesse para pesquisas QUALI, QUANTI e/ou TEC-DII.
 - d) Calcular as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação, para pesquisas QUANTI e/ou TEC-DII (quando pertinente).
 - e) Realizar análise comparativa entre indicadores medidos em períodos distintos de forma a observar seu grau de evolução ou regressão, para pesquisas QUANTI e/ou TEC-DII (quando pertinente).
 - f) Levantar conclusões e observações para apoio a produção do relatório de pesquisa QUALI, QUANTI e TEC-DII.
 - g) Revisar gramaticalmente e estilisticamente o texto de pesquisa QUALI, QUANTI e TEC-DII
 - h) Providenciar figuras ilustrativas para composição do material de apresentação de pesquisa QUALI, QUANTI e TEC-DII.
 - i) Incorporar junto as tabelas e gráficos análises e observações, para pesquisas QUANTI e/ou TEC-DII (quando pertinente).
 - j) Desenvolver painel online (*dashboard*) com os resultados aferidos na(s) pesquisa(s) para a visualização de resultados de séries temporais, quando se tratar de pesquisa tipo “*tracking*”.

- k) Elaborar apresentação de pesquisas QUALI, QUANTI e TEC-DII contendo o descritivo dos resultados das variáveis aferidas na pesquisa em design gráfico aprovado pelo IPARDES. Documento virtual/eletrônico, em extensão de arquivo “ppt” e/ou “doc” e/ou “pdf” e/ou similares quando aprovado, previamente, pelo IPARDES.
- l) Encaminhar por e-mail para o técnico do IPARDES a versão preliminar do relatório.
- m) Efetuar os ajustes solicitados pelo IPARDES.

2.4. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS DA EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA

2.4.1. Gerente de Projeto: a função desse profissional é realizar o acompanhamento geral do projeto, administração dos prazos, documentos e produtos de entrega, administração dos recursos humanos necessários para a execução da pesquisa, principal interlocutor com o IPARDES nas discussões metodológicas e eventuais problemas que venham a ocorrer durante o decorrer do projeto, além de criar mecanismos de integração, tanto com a área demandante do IPARDES, quanto com os demais integrantes da Equipe Técnica Mínima: Responsável(is) Técnico(s), além de seu time de trabalho.

2.4.2. Responsável Técnico (RT) em pesquisas de natureza metodológica quantitativa: a função desse profissional é realizar o processamento, tabulação e análise de pesquisas. Responsável pela elaboração metodológica dos trabalhos, análise de consistência e tratamento dos dados, a fim de auxiliar nos processos de desenvolvimento das pesquisas contratadas.

2.4.3. Responsável Técnico (RT) em pesquisas de natureza metodológica qualitativa: a função desse profissional é realizar a análise de pesquisas qualitativas. Responsável pela elaboração metodológica dos trabalhos, análise de consistência e tratamento dos dados, a fim de auxiliar nos processos de desenvolvimento das pesquisas contratadas.

2.4.4. Responsável Técnico (RT) em soluções TEC-DII: a função desse profissional é realizar a análise de pesquisas. Responsável pela elaboração metodológica dos trabalhos, análise de consistência e tratamento dos dados, a fim de auxiliar nos processos de desenvolvimento das pesquisas contratadas.

2.5. CADASTRO

2.5.1. O IPARDES poderá compartilhar, desde que possível, os dados dos cadastros do público-alvo, contendo informações suficientes para a realização da coleta de dados.

2.5.2. A CONTRATADA será a responsável por utilizar os cadastros cedidos pelo IPARDES exclusivamente para o fim das pesquisas demandas, não sendo permitido o uso destes cadastros para nenhuma outra finalidade, devendo excluí-los ou devolvê-los após o término do tratamento de dados pessoais.

2.5.3. A CONTRATADA também se compromete a não repassar os cadastros cedidos pelo IPARDES para nenhuma outra instituição, pública ou privada.

2.5.4. A CONTRATADA deverá fazer limpeza e testes de consistência nos cadastros de potenciais respondentes fornecidos pelo IPARDES.

2.5.5. Caso o IPARDES não disponha de cadastros para realização de pesquisas com público-alvo, a CONTRATADA deve utilizar suas bases ou adquirir através de fontes externas confiáveis os cadastros necessários, conforme características definidas para a amostra da pesquisa.

2.5.6. O nível de aproveitamento dos cadastros (entrevistas concluídas/cadastros cedidos) é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo o aproveitamento ser maior quanto melhor a qualidade do trabalho da pesquisa prévia de informações cadastrais e da abordagem do entrevistador com o entrevistado.

2.5.7. Na impossibilidade de realizar a amostra prevista devido ausência de cadastros complementares a CONTRATADA deverá comunicar o IPARDES formalmente quando da ocorrência. Nesse caso, a amostra planejada poderá deixar de existir, sendo necessário um novo planejamento amostral, caso seja possível.

2.5.8. A CONTRATADA deverá realizar depuração e testes de consistência nos cadastros fornecidos pelo IPARDES.

2.5.9. i) Nas pesquisas, por telefone ocorrerão ligações para celular e para fixo, estima-se que tal proporção seja entre 80% e 90% para celular e restante para fixo.

2.6. ABRANGÊNCIA DAS PESQUISAS: Predominantemente no Estado do Paraná. O público-alvo está localizado predominantemente em regiões urbanas, podendo alguns projetos ocorrer em âmbito rural.

2.6.1. PESQUISA TIPO *TRACKING*: Pesquisa quantitativa com coleta web ou telefônica com atualizações diárias, semanais ou mensais e um *dashboard* para a

visualização das séries temporais. Entende-se por "pesquisa de *tracking*" a realização de diferentes ondas de uma mesma pesquisa em um intervalo de tempo. A periodicidade da pesquisa pode ocorrer diária, semanal, mensal, semestral, anualmente ou em outro intervalo de tempo que se faça necessário.

2.7. CONTROLE DE QUALIDADE

2.7.1. Em cada pesquisa a ser realizada a CONTRATADA deverá:

2.7.1.1. Guiar-se pelo Código de Conduta e diretrizes Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e pelas normas brasileiras correlatas da atividade contratada pelo presente Edital e as demais leis vigentes.

2.7.1.2. Garantir a veracidade e qualidade dos dados apresentados e manutenção dos parâmetros ora estabelecidos, ficando responsável pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente às suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades, que porventura venham a ocorrer, mesmo após o pagamento integral da prestação de serviços.

2.7.1.3. Realizar controle de qualidade para as pesquisas QUALI, QUANTI e TED-DII utilizando todas as medidas destinadas ao acompanhamento para verificar a qualidade de cada etapa da pesquisa; quais sejam, acompanhar e/ou supervisionar a equipe (coleta de dados e demais processos) para apurar se a aplicação dos procedimentos pré-definidos estão sendo seguidos, analisar os procedimentos de coleta de dados, aspectos operacionais pertinentes, realizando a leitura crítica, registrando nome e data de cada procedimento no banco de dados, depurando e expurgar o registro que não tenha sido aprovado pelo controle de qualidade, por quaisquer motivos, análise da consistência dos dados para depuração de eventuais erros, entre outros.

2.7.1.4. Realizar checagem humana das respostas dadas pelos entrevistados, de pelo menos 20% (vinte por cento) das entrevistas realizadas, por entrevistador, registrando tal atividade na base de dados antes do envio ao IPARDES.