

Código de normas profissionais e acordo de ética da MSPA para membros

A Associação de Fornecedores de Serviços de cliente mistério (Mystery Shopping Providers Association – MSPA) dedica-se a melhorar os serviços prestados e a promover a excelência no respetivo setor. Um dos objetivos fundamentais da Associação é garantir que são mantidas normas consistentes. Para melhorar o valor, a reputação e estimular a utilização dos serviços de cliente mistério, é importante que as informações sobre os serviços de cliente mistério sejam transmitidas de forma precisa, tanto à comunidade comercial como ao público em geral, no respeito das legislações, regulamentos e diretivas em vigor.

A MSPA espera que os membros sigam princípios de honestidade, profissionalismo, justiça e confidencialidade de forma a salvaguardar os interesses do público e dos nossos clientes, para a promoção de boas práticas de negócios.

O **Código de Normas Profissionais** da Associação de Fornecedores de Serviços de cliente mistério é elaborado para garantir que os membros da MSPA aderem aos seguintes princípios:

- Comprometer-se, em princípio, com os objetivos da associação: melhorar o serviço e promover a excelência no sector do cliente mistério;
- Fornecer serviços de cliente mistério de forma honesta e ética;
- Conduzir serviços de cliente mistério de acordo com os procedimentos e as regulamentações do setor, definidos e acordados pelos membros da MSPA;
- Induzir confiança no cliente mistério e encorajar a cooperação do público;
- Induzir confiança na comunidade empresarial quanto ao profissionalismo e justiça com que são levadas a cabo as ações de cliente mistério;
- Respeitar os nossos clientes, os seus colaboradores, os nossos colaboradores, subcontratados, membros da MSPA e o público em geral.
- Age com equidade em relação aos demais membros, dentro dos limites considerados profissionais e apresentando boas práticas comerciais e éticas.
- Não usará ou violará a propriedade intelectual de qualquer membro concorrente, nem se inscreverá como comprador não autorizado na base de dados de um membro concorrente para obter informações.

Além disso, concordamos, em observância das seguintes **Regras de Conduta Ética** em não:

- falsificar ou adulterar relatórios;
- induzir em erro candidatos a avaliadores quanto a oportunidades relativas ao cliente mistério;
- pedir ou encorajar qualquer indivíduo a romper acordos de confidencialidade com outras empresas para as quais presta serviços de cliente mistério;
- utilizar qualquer meio de comunicação da MSPA para publicar queixas contra clientes mistério, fornecedores, clientes ou outros fornecedores de serviços de cliente mistério;
- recusar o pagamento, ou deduzir um valor do pagamento de um cliente mistério, por incapacidade de levar a cabo qualquer função que não tenha sido explicitamente descrita nas instruções por escrito;
- solicitar a um cliente mistério que pague para aceder a informações sobre as suas tarefas;
- utilizar a marca registada e/ou logótipo da MSPA em qualquer meio de comunicação sem a autorização explícita da MSPA. Caso exista autorização, utilizar exclusivamente conforme prescrito pela MSPA.

Se, após uma investigação exaustiva, for determinado que um membro esteja a violar as nossas Regras de Conduta, a pertença à nossa Associação poderá ser anulada ou poderão ser tomadas outras medidas disciplinares.

Este acordo deve ser cumprido por todos os membros da Associação de Fornecedores de Serviços de Cliente Mistério, bem como pelos seus colaboradores.

Ao assinar este documento, indico que li, entendi e concordo seguir os princípios de honestidade, profissionalismo, justiça e confidencialidade expressos neste acordo. Compreendo outrossim que a não-conformidade com este acordo pode resultar na anulação da minha posição de membro da MSPA.

Assinatura: _____ Data: _____

Normas Profissionais e Conduta Ética – Aplicação do Código

Esta seção destina-se a ajudar os membros na interpretação e aplicação do Código em situações reais. Quaisquer dúvidas quanto à aplicação do Código numa situação específica devem ser dirigidas ao escritório administrativo da MSPA de cada região.

Responsabilidades para com os clientes

Os membros da MSPA:

- irão assegurar que cada projeto será conduzido de acordo com as especificações do cliente. Serão implementados procedimentos para verificar que as especificações do cliente estão a ser seguidas.
- irão manter a confidencialidade relativamente a todas as técnicas ou metodologias e às informações consideradas confidenciais ou exclusivas. Não serão reveladas informações que possam ser utilizadas para identificar clientes ou respondentes, sem autorização adequada.
- irão garantir que as empresas envolvidas em cliente mistério, bem como os respetivos colaboradores e subcontratados, tomam todas as precauções razoáveis para que seja protegida a confidencialidade do cliente.
- não provocarão perturbações significativas na operação normal do cliente.
- transmitirão os resultados do cliente mistério de forma precisa e honesta. O procedimento de cliente mistério deve ser descrito com detalhes suficientes, de tal forma que um pesquisador habilitado possa repetir o projeto, se necessário. Os resultados serão apresentados de forma clara e justa, incluindo resultados que pareçam contraditórios ou desfavoráveis.
- não simularão possuir qualificações, experiência, competências ou instalações que não possuem. Serão evocados apenas os títulos académicos e qualificações, bem como carteiras de clientes de fato existentes.

Responsabilidades para com os recolhedores de dados

Os membros da MSPA:

- não concordarão, nem solicitarão a outros que concordem, em violar de forma consciente qualquer dos elementos do Código.
- informarão cada cliente que o cliente é responsável pela utilização adequada e legal das informações de cliente mistério fornecidas pelos membros da MSPA.
- notificarão os clientes que todos os pedidos devem estar em conformidade com o Código e à legislação aplicável (federal, estadual e local), regulamentação e diretivas.
- notificarão os clientes que todos os pedidos devem estar em conformidade com as regulamentações de segurança.
- recolherão especificações detalhadas dos clientes sobre o projeto, para assegurar que os recolhedores de dados podem efetivamente completá-lo. Tais especificações serão fornecidas por escrito aos recolhedores de dados e será ulteriormente confirmada a sua capacidade e acordo para implementá-las

Responsabilidades relativas à comunidade empresarial

Os membros da MSPA:

- não abusarão intencionalmente da confiança da comunidade empresarial. As informações oriundas do cliente mistério não serão, em momento algum, utilizadas para enganar a comunidade empresarial. Os abusos de confiança contra a comunidade empresarial prejudicam a credibilidade da nossa indústria.

Normas Profissionais e Conduta Ética – Melhores Práticas de Negócio

Esta seção destina-se a orientar os membros de modo a fornecerem serviços profissionais, éticos e confiáveis. Estas recomendações fazem parte da nossa missão de:

Promover a excelência do cliente mistério; e
Melhorar a imagem do cliente mistério.

Segurança - Manter os questionários, produtos e informações seguros.

- obter declarações de confidencialidade de todos os colaboradores e subcontratados;
- devolver os materiais ao cliente num prazo razoável ou conforme solicitado;
- não destruir materiais sem a autorização do cliente.

Comunicação clara - Estabelecer uma comunicação eficiente com os clientes.

- fornecer os orçamentos por escrito;
- fornecer procedimentos de pagamento e termos de cancelamento como parte da proposta ou da estimativa de custos;
- informar imediatamente os clientes quanto a qualquer incapacidade em concluir os projetos;
- não agendar mais trabalho do que aquele que pode ser efetivamente concluído;
- comunicar previamente as políticas de negócios da empresa aos clientes;
- acordar antecipadamente procedimentos de relatórios aceitáveis;
- enviar por escrito a confirmação das especificações do projeto;
- aconselhar os clientes quanto à afiliação à MSPA e intenção de cumprir o Código de Normas Profissionais;
- obter declarações de autorização dos clientes caso os respetivos colaboradores devam ser gravados (áudio ou vídeo).

Profissionalismo - Promover o respeito e a confiança.

- cumprir os contratos;
- fornecer custos e prazos responsáveis e realistas;
- notificar o cliente tão cedo quanto possível quanto a cancelamentos ou atrasos;
- fornecer instruções por escrito, concisas e claras;
- notificar o recolhedor de dados quanto a alterações nas especificações do projeto, conforme venham a ocorrer;

Relações públicas - Ser um defensor da indústria e da MSPA.

- fornecer às comunidades informações positivas relativas aos potenciais benefícios do cliente mistério;
- ajudar a educar as indústrias sobre o cliente mistério;
- evitar atividades danosas à indústria do cliente mistério;
- compensar de forma justa os colaboradores e subcontratados;
- insistir no respeito das normas e encorajar a melhoria contínua;
- fornecer às comunidades informações positivas quanto aos benefícios da afiliação à MSPA.

Projeção da imagem

Os recolhedores de dados são os embaixadores da indústria junto da comunidade empresarial e devem comportar-se como tal. Encoraje-os a:

- mostrar profissionalismo através de uma atitude agradável e cortês;
- mostrar orgulho em si próprios e no trabalho através da aparência, modos e conduta;
- fornecer informações honestas em todos os projetos.

Normas Profissionais e Conduta Ética – Aplicação: Violações por Membros

Podem ser emitidas queixas sobre alegado comportamento antiético contra um membro da MSPA que seja suspeito de ter violado o Código de normas profissionais e acordo de ética (Código). Tais acusações devem ser documentadas por escrito. Todas as investigações em questão e os participantes destas avaliações serão examinados quanto a possíveis conflitos de interesse, em cada caso.

Qualquer membro considerado em violação do Código pode apelar das conclusões. As sanções serão determinadas caso a caso e dependerão da gravidade, natureza e número das violações. Será também considerado o fato de tais violações constituírem ou não um padrão, que tornam o membro incapaz ou relutante em cumprir o Código.

Existem três níveis de sanções para as violações:

1. Reprimenda (emissão de uma declaração oficial de forte desaprovação).
2. Suspensão por um determinado período de tempo (exclusão dos privilégios normais dos membros, tais como publicidade através de publicações da MSPA ou participação em programas/eventos da MSPA).*
3. Expulsão da filiação à Associação (perda permanente da filiação).*

**Os nomes dos membros que tenham sido suspensos ou excluídos serão publicados nos meios de comunicação da MSPA durante um período de até um ano.*

Registo de queixas e procedimentos de revisão

1. É preenchida uma queixa detalhada que é registada junto do Administrador Executivo ou Diretor da MSPA. *A queixa deve ser recebida em até 60 dias após a data de descoberta da alegada conduta imprópria.*
2. O Administrador Executivo ou Diretor notifica imediatamente o queixoso da receção da queixa.
3. O Administrador Executivo ou Diretor encaminha imediatamente a queixa à Presidência do Comité de Normas Profissionais e Ética para análise.
4. A Presidência examina a queixa e verifica se o material constitui prova de uma violação do Código. Caso este ponto não seja claro, a Presidência convoca uma reunião do Comité.
5. A Presidência dá início a uma investigação detalhada notificando a pessoa contra a qual a queixa foi apresentada (respondente) da alegada violação e solicita uma resposta à alegação, por escrito, num prazo de 30 dias. É enviada uma cópia ao Administrador Executivo ou ao Diretor.
6. Se o material não constituir prova de uma violação, ambas as partes são notificadas pela Presidência e é imediatamente enviada uma cópia ao Administrador Executivo ou ao Diretor.
7. O Administrador Executivo ou o Diretor recebe a resposta do respondente e notifica-o imediatamente da receção.
8. O Administrador Executivo ou o Diretor encaminha imediatamente a resposta à Presidência.
9. O Comité reúne-se para determinar a gravidade da queixa e para recomendar ações: seja convocar o respondente e fornecer sugestões e resoluções para resolver a queixa ou decidir por repreender, suspender ou excluir o membro.
10. O Comité oferece ao respondente a oportunidade de dispor de um mediador objetivo que examinará a queixa, caso não seja possível obter informalmente uma resolução satisfatória.
11. O Administrador Executivo ou o Diretor, a Presidência e ambas as partes são notificados da decisão final.
12. Os resultados finais são publicados nos meios de comunicação da MSPA (caso os direitos de filiação do membro sejam suspensos por um período de tempo ou caso o membro seja excluído da Associação).

Alegação de violação de Código contra um membro da MSPA

Queira utilizar este formulário para registar uma queixa formal contra um membro da MSPA. Apenas as queixas adequadamente registadas serão investigadas. Este formulário preenchido deve ser assinado pelo membro que o regista.

Acredito que uma violação do Código de Normas Profissionais e Ética da MSPA tenha sido realizada pelo seguinte membro da MSPA:

1. Informações sobre o membro:

Nome completo: _____

Nome da empresa: _____

Cargo: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ **Estado:** _____

Código postal: _____ **País:** _____

Telefone: _____

2. Natureza do negócio do membro (selecionar apenas uma):

Utilizador final/fabricante

Empresa de investigação

Recolha de dados

Outros (especificar) _____

3. Problema ou questão ética: _____

4. Quais os factos implicados nesta questão ética? Explicar os acordos entre as partes, cartas escritas, telefonemas, advogados/processos, etc., se aplicável. Anexar toda a documentação relevante

5. **Outras considerações:** Fornecer outras informações pertinentes que o Comité deva examinar.

6. **Recomendação de ação:** No seu ponto de vista, qual seria a ação mais apropriada, com base nos procedimentos de aplicação da MSPA? (selecionar apenas uma)

Reprimenda Suspensão Exclusão

Outros (especificar) _____

7. **Autorização:** Ao assinar este documento, atesto que as informações incluídas são exatas e que solicito ao Comité de Normas Profissionais e Ética da MSPA que investigue esta alegação de violação do Código de Normas Profissionais e Ética.

Nome completo: _____

Nome da empresa: _____

Cargo: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ **Estado:** _____

Código postal: _____ **País:** _____

Telefone: _____

Endereço de correio eletrónico: _____

Natureza do seu negócio: _____

Assinatura (OBRIGATÓRIA): _____

Queira imprimir este formulário e assiná-lo. A sua assinatura é obrigatória para validar este pedido. Depois de concluída, registar esta queixa:

Europa: por fax para o 00 31 70-358 73 77 ou por e-mail para contact-eu@mspa-eu.org

América do Norte: por fax para o 00 1 972 755 2561 ou por e-mail para contact-na@mspa-na.org

Ásia/Pacífico: por fax para o 00 91 124 438 1203 ou por e-mail para contact-ap@mspa-ap.org

América Latina: por fax para o 00 55 11 2613 8550 ou por e-mail para contact-la@mspa-la.org