

## ***Código de normas profissionais e acordo de ética da MSPA para clientes mistério***

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 na indústria de cliente mistério. Um dos objetivos fundamentais da Associação é o de garantir que são mantidos os mais elevados padrões e valores éticos. 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 empresarial como ao público em geral, no respeito das legislações, regulamentos e diretivas em vigor.

A MSPA espera que os membros e os clientes mistério 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. Com este intuito, a MSPA encoraja os clientes mistério a obterem a Certificação de Cliente Mistério da MSPA.

O **Código de Normas Profissionais** da Associação de Fornecedores de Serviços de Mystery Shopping foi elaborado para assegurar que todos os clientes mistério que colaboram com membros da MSPA aderem aos seguintes princípios.

- Comprometer-se, em princípio, com os propósitos da associação: Melhorar o serviço e promover a excelência na indústria de cliente mistério;
- Conduzir serviços de mystery shopping de forma honesta e ética;
- Conduzir serviços de mystery shopping de acordo com os procedimentos e as regulamentações da indústria, definidos e acordados pelos membros da MSPA;
- Induzir confiança no cliente mistério e encorajar a cooperação do público;
- Respeitar os membros da MSPA, os clientes e o público em geral.

Além disso, concordamos com as seguintes Regras de Conduta Ética:

- Concordo em realizar todas as atividades de cliente mistério da melhor maneira possível, na medida das minhas capacidades;
- Concordo em realizar todas as atividades de cliente mistério com honestidade e integridade;
- Concordo entregar todos os relatórios até à data acordada, ou antes;
- Concordo honrar todos os acordos de confidencialidade;
- Concordo notificar imediatamente o fornecedor de cliente mistério caso não me seja possível realizar uma avaliação, por qualquer motivo;
- Concordo em responder aos telefonemas ou mensagens de correio eletrónico de forma atempada;
- Concordo conservar a documentação durante o período de tempo solicitado pelo fornecedor de serviços de cliente mistério, para o caso de surgirem perguntas do cliente. Não realizarei uma ação de cliente mistério a não ser que tenha lido atentamente cada uma das perguntas do inquérito e as orientações entregues pelo fornecedor de serviços de cliente mistério;
- Não falsificarei nem adulterarei relatórios;
- Não solicitarei nem encorajarei ninguém a romper acordos de confidencialidade com outras empresas para as quais realizam ações de cliente mistério;
- Não utilizarei os meios de publicação da MSPA para publicar queixas contra fornecedores, clientes, clientes mistério ou fornecedores de serviços de cliente mistério, exceto quando relativas ao processo de cancelamento de certificação;

- Não partilharei informações sobre quais as empresas que utilizam serviços de cliente mistério com quais fornecedores;
- Não partilharei informações sobre honorários de avaliações e reembolsos para clientes específicos;
- Não partilharei os resultados de uma ação de cliente mistério, de forma a proteger a confidencialidade dos clientes;
- Não levarei a cabo nenhuma ação de cliente mistério sob a influência de substâncias ilícitas, ou medicamentos sujeitos a receita médica que possam diminuir as minhas capacidades;
- Concordo não me inebriar ou beber além dos limites legais aplicáveis ou realizar qualquer outra atividade que possa ser danosa para mim ou para outros no decorrer da ação de cliente mistério;
- Não contatarei diretamente nenhum cliente sem a aprovação do fornecedor de serviços de cliente mistério;
- Não perturbarei o fluxo normal de atividade comercial pelo processo de realização de uma ação de cliente mistério (não terei atitudes impróprias);
- Não me apresentarei como um cliente mistério ao estabelecimento-alvo, a não ser que me tenham sido fornecidas instruções nesse sentido pelo fornecedor de serviços de cliente mistério;
- Revelarei de forma precisa a natureza da minha relação profissional com os fornecedores de serviços de cliente mistério a qualquer organismo oficial que solicite essas informações;
- Revelarei qualquer relação de parentesco ou de amizade, conforme solicitado pelo fornecedor de serviços de cliente mistério.
- Revelarei qualquer potencial conflito de interesses presente ou futuro ou relativo a qualquer tarefa.

A violação das Regras de Conduta pode resultar na sua remoção da base de dados do fornecedor de serviços de cliente mistério. Caso seja um cliente mistério credenciado pela MSPA, a sua certificação poderá ser anulada. Caso seja registada uma queixa contra si por um membro da MSPA, será contactado pela MSPA e ser-lhe-á dada a oportunidade de resposta antes de emitida uma decisão final.

Ao assinar ou aceitar por meios eletrónicos este documento, indico que li, entendi e concordo seguir os princípios de honestidade, profissionalismo, justiça e confidencialidade expressos neste acordo. Entendo, além disso, que a não-conformidade com este acordo pode resultar na interrupção da minha colaboração com os membros da MSPA e na anulação da minha certificação pela MSPA.

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

### ***Normas Profissionais – Aplicação: Violações por clientes mistério***

Podem ser emitidas queixas contra alegado comportamento antiético contra um cliente mistério que seja suspeito de ter violado o Código de Normas Profissionais e Acordo de Ética da MSPA para clientes mistério. As queixas devem fundamentar-se na violação de um ou mais de um elemento do Código. Tais acusações devem ser documentadas por escrito. Um cliente mistério considerado em violação do Código pode apelar dos elementos apresentados.

Uma de três possíveis ações pode ser levada a cabo contra um cliente mistério por violações:

1. Avisar o cliente mistério quanto a quaisquer comportamentos que tenham originado a queixa.
2. Repreender o cliente mistério e notificar todos os membros da MSPA sobre a ação.
3. Revogar a certificação MSPA do cliente mistério e notificar todos os membros da MSPA sobre a ação.

## Realizar uma queixa contra um cliente mistério

Queira utilizar este formulário para registar uma queixa formal contra um cliente mistério. Apenas as queixas adequadas e completamente registadas serão investigadas. As queixas adequadamente registadas serão investigadas por um grupo de avaliação de queixas da MSPA composto por colaboradores e voluntários. Se a queixa for considerada pertinente, o cliente mistério contra quem a queixa foi registada terá a oportunidade de refutar a queixa. A decisão tomada pelo grupo de avaliação de queixas será final, sujeita unicamente a revisão pelo Conselho de Diretoria da MSPA, que pode, a seu único critério, optar por rever a decisão do grupo de avaliação de queixas. As queixas devem fundamentar-se na violação de um ou mais de um elemento do *Código de normas profissionais e acordo de ética da MSPA para clientes mistério*. O grupo de avaliação de queixas pode tomar uma das seguintes ações ao considerar válida uma queixa contra um cliente mistério:

- Avisar o cliente mistério quanto a quaisquer comportamentos que tenham originado a queixa
- Repreender o cliente mistério e notificar todos os membros da MSPA sobre a ação
- Revogar a certificação MSPA do cliente mistério e notificar todos os membros da MSPA sobre a ação

1. **Nome do cliente mistério:** \_\_\_\_\_
2. **Endereço eletrónico do cliente mistério:** \_\_\_\_\_
3. **O cliente mistério tem certificação da MSPA?**  Sim  Não
4. **Em caso afirmativo, código da certificação MSPA do cliente mistério:** \_\_\_\_\_

### Dados específicos da queixa

5. **Identifique a seção *ESPECÍFICA* do Código de normas profissionais e acordo de ética da MSPA para clientes mistério que alega ter sido violada pelo cliente mistério:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Continua**

6. Forneça detalhes **precisos** daquilo que o cliente mistério fez ou daquilo que não fez para merecer esta queixa. Inclua datas e, quando possível horas, e todos os detalhes pertinentes. Inclua detalhes sobre comunicações suas com o cliente mistério para tentar resolver a situação, se aplicável.

---

---

---

---

---

---

---

7. Forneça **cópias** de qualquer correspondência, mensagens de correio eletrônico, instruções relevantes fornecidas ao cliente mistério, etc., que corroboram a sua queixa e a ou as infrações do cliente mistério.

Queira listar o item que anexa a esta queixa: \_\_\_\_\_

---

---

---

8. O seu nome: \_\_\_\_\_
9. Nome da empresa: \_\_\_\_\_
10. Número de telefone: \_\_\_\_\_
11. E-mail: \_\_\_\_\_
12. Data em que esta queixa foi registada: \_\_\_\_\_
13. Assinatura (OBRIGATÓRIA): \_\_\_\_\_

Registar esta queixa:

Europa: por e-mail para [info@mspa-ea.org](mailto:info@mspa-ea.org)

América do Norte: por e-mail para [contact-na@mspa-na.org](mailto:contact-na@mspa-na.org)

Ásia/Pacífico: por e-mail para [contact-ap@mspa-ap.org](mailto:contact-ap@mspa-ap.org)