

IVC - INSTITUTO VERIFICADOR DE COMUNICAÇÃO

NORMAS TÉCNICAS AUDITORIA DIGITAL

CAPÍTULO 1 - Desenvolvimento e Definição dos Padrões	4
Art.1º: Padrões Normativos	4
CAPÍTULO 2 – Admissão de Web Site no IVC	4
Art.2º: Processo Inicial	4
CAPÍTULO 3 – Condições de Admissão	5
Art.3º: Condições Gerais	5
Art.4º: Condições Iniciais	5
Art.5º: Auditoria Prévia	6
CAPÍTULO 4 – Filtros e Exclusões	7
Art.6º: Registros Inválidos	7
Art.7º: Registros Válidos	7
Art.8º: Tráfego Forçado (Pushed Traffic).....	8
Art.9º: Usuários Inválidos.....	8
Art.10º: IP's Inválidos	9
Art.11º: Métodos HTTP Inválidos	9
Art.12º: URL's Inválidas.....	9
CAPÍTULO 5 – Métricas de Aferição.....	10
Art.13º: Page Impressions	10
Art.14º: Unique Browser	10
Art.15º: Visits	11
CAPÍTULO 6 – Métodos de Auditoria e Processos	11
Art.16º: Padrões IFABC.....	11
Art.17º: Método.....	11
Art.18º: Coleta dos Dados	11
Art.19º: Auditoria dos Dados	11
CAPÍTULO 7 – Certificados de Auditoria.....	11
Art.20º: Certificados de Auditoria	11
Art.21º: Conteúdo do Certificado.....	12
Art.22º: Certificação.....	12
CAPÍTULO 8 – Homologação dos Softwares de Web Analytics	12
Art.23º: Homologação das Ferramentas Web Analytics	12
CAPÍTULO 9 – Divulgação dos Certificados pelo Filiado.....	13
Art.24º: Web Sites Filiados	13
Art.25º: Divulgação dos Certificados.....	13
Art.26º: Certificado de Auditoria.....	14
Art.27º: Divulgação	14
Art.28º: Critérios e Condições	14
Art.29º: Certificados de Auditoria por network	14
CAPÍTULO 10 – Descumprimentos e Sanções / Denúncias	15
Art.30º: Estatutos Sociais do IVC.....	15

CAPÍTULO 11 – Disposições Gerais.....	15
Art.31º: Normas Técnicas.....	15
Art.32º: Conselho Diretor.....	15
Avisos Importantes.....	16

CAPÍTULO 1 - Desenvolvimento e Definição dos Padrões

Art.1º: Padrões Normativos

Os padrões normativos da auditoria de web sites necessitam ser constantemente atualizados de acordo com as necessidades do mercado. Neste sentido, o IVC mantém um comitê formado por representantes das entidades que compõem seu Conselho Superior:

- a. IAB-Brasil (Interactive Advertising Bureau - Brasil).
- b. ABA (Associação Brasileira de Anunciantes).
- c. ABAP (Associação Brasileira de Agências de Publicidade).
- d. ANJ (Associação Nacional de Jornais).
- e. ANER (Associação Nacional de Editores de Revistas).
- f. ANATEC (Associação Nacional de Editores de Publicações Técnicas, Dirigidas e Especializadas).
- g. GRUPO DE MÍDIA (Grupos de Mídia de São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul).

§ 1 - Novas entidades poderão participar, desde que sugerido por este comitê e deliberado pelo Conselho Diretor do IVC.

§ 2 - O comitê deve definir os padrões a serem seguidos, de acordo com práticas internacionais e IFABC (International Federation of Audit Bureaux of Circulations). O comitê também define questões técnicas através de um grupo formado pelo IVC, veículos e ferramentas de Web Analytics homologadas pelo Instituto. As mudanças propostas pelo comitê devem ser apresentadas ao Conselho Diretor do IVC e somente entram em vigor após aprovação.

§ 3 – Demais regras do comitê constam em regulamento específico, sendo a participação no comitê condicionada à concordância integral do regulamento.

CAPÍTULO 2 – Admissão de Web Site no IVC

Art.2º: Processo Inicial

Qualquer web site que explore receita através de espaços publicitários poderá requerer sua filiação, desde que, simultaneamente:

- a. Seja pessoa jurídica regular, estabelecida no território nacional ou que tenha representante legal.

- b. Em categoria que se destina seu fim comercial.
- c. Seja fiel a esta Norma Técnica e aos Estatutos Sociais do IVC.
- d. Aceite os Termos e Condições anexo ao Pedido de Filiação.
- e. Possua os registros (arquivos de logs) gerados a partir do método de tags servers.
- f. Realize as análises com um software de Web Analytics devidamente homologado pelo IVC. (Homologação: consulte Art.22º)
- g. Concorde com todos os filtros e exclusões definidos nesta Norma.

CAPÍTULO 3 – Condições de Admissão

Art.3º: Condições Gerais

Para que um web site seja admitido é necessário que mantenha todos os registros, até que seja realizada a auditoria referente ao período, no que se refere a:

- a. Arquivos de log: registros brutos gerados pela tag server, devendo conter os seguintes campos: data e hora da solicitação (Incluindo qualquer ajuste de hora), endereço IP do usuário, URL completa que foi solicitada (incluindo: domínio (host), URL solicitada, aplicável quaisquer parâmetros de pesquisa), string completa do User Agent sem modificações, URL de referência e Identificador de Usuário. (IP+User Agent, Cookie ou ID).
- b. Controle de tags: registros que permitam identificar todas as páginas do web site com tags, bem como o histórico de inserções e exclusões de tags realizadas durante um determinado período.
- c. Mapa do site / Tecnologia: documentos que permitam verificar a arquitetura do site e as tecnologias utilizadas.
- d. Relatórios: relatórios gerados pelo software de Web Analytics que compreendam o período a ser auditado.

Art.4º: Condições Iniciais

O processo de admissão obedecerá as seguintes normas:

- a. Preenchimento do Pedido de Filiação e aceite dos Termos e Condições anexos ao formulário.
- b. A filiação se consuma após a divulgação da auditoria prévia.

- c. A auditoria prévia tem como finalidade principal confirmar que de fato o web site possui os requisitos e organização interna que permitam a auditoria periódica de acordo com os padrões do IVC.
- d. As informações resultantes da auditoria prévia ficarão de posse do IVC, sendo registradas e mantidas por tempo indeterminado.
- e. Se durante a auditoria prévia for observado que os requisitos, ou parte deles, não poderão ser atendidos, o web site será informado das adaptações que deverão ser feitas e do cancelamento do seu pedido de filiação, que poderá ser renovado tão logo sejam feitas as adaptações indicadas.
- f. Toda inclusão, mesmo para web sites já filiados, ficará sujeita à auditoria prévia.
- g. O web site deverá depositar ao IVC uma quantia, por este estipulada, para cobrir os custos da auditoria prévia.
- h. Para web sites sediados em localidades onde não haja escritório do IVC, quando necessárias visitas, ocorrerão por conta do mesmo as despesas com passagens, hospedagem, alimentação e locomoção da equipe designada para o trabalho.

Art.5º: Auditoria Prévia

Durante auditoria prévia o IVC irá verificar os sistemas e arquivos do web site, para conhecer sua plataforma tecnológica, bem como a estrutura do web site, e verificar sua adequação às Normas presentes através de checagem preliminar das condições necessárias (premissas requeridas por ocasião da filiação), verificação dos arquivos e recolhimento de amostras de dados dos arquivos de log. Portanto, o web site deve fornecer:

- a. Informações e auxílio técnico ao IVC para que um plano de auditoria seja definido de acordo com as características do web site.
- b. Todos os registros previstos no Art. 3º e no que couber, também prevalecem as demais regras e procedimentos de auditoria.
- c. Acesso necessário à equipe técnica do IVC para checagens e definições.
- d. Documentação que valide a implementação da ferramenta pelo fornecedor ou empresa certificada pelo mesmo.

CAPÍTULO 4 – Filtros e Exclusões

Art.6º: Registros Inválidos

Os registros definidos como inválidos deverão ser filtrados e excluídos do tráfego do web site.

Art.7º: Registros Válidos

Tipos de Arquivos Válidos: Serão contabilizados apenas registros gerados em resposta a pedidos válidos de usuários.

§ 1 – Consideramos os seguintes tipos de arquivos válidos para o tráfego:

- a. Qualquer URL que termine com barra ou arquivo com sufixo.
(www.exemplo.com.br/, www.exemplo.com.br/index)
- b. .htm, .html, .stm,.shtml, .shtm, .h4
- c. .asp, .aspx, .cfm, .cgi, .jsp, .jspx, .php, .php3, .php4, .do

§ 2 - Consideramos os seguintes tipos de arquivos para serem excluídos do tráfego:

- a. Gráficos: .art, .bin, .bmp, .cdf, .cgm, .cls, .con, .emf, .fpx, .gif,.hqx, .ief, .iff, .image, .jif, .jpe, .jpeg, .jpg, .lwf, .pbm, .pgm, .pct,.pic, .pict, .png, .rgb, .tga, .tif, .tiff, .wbmp, .xbm, .xpm, .xwd
- b. Páginas de Formatação: .css, .ico, .inc, .xsl.
- c. Scripts: .beans, .class, .dll, .Java, .js.

§ 3 - Todos os tipos de arquivos listados no Art.7º (§ 2) serão automaticamente excluídos, exceto quando o web site apresente uma razão válida. Outros tipos de arquivos que não estejam nesta lista também poderão ser considerados inválidos pelo IVC, como por exemplo, arquivos de som e multimídia .aiff,. mov ou .ram que o web site não conta como Streams.

§ 4 – Note também que o Flash Player/Shockwave Flash (.swf) pode representar o conteúdo de uma determinada página, portanto nesses casos representam tráfego válido. O web site deve informar ao IVC quaisquer páginas que explorem conteúdo gráfico, de forma a incluir somente o tráfego para essas páginas.

§ 5 - Além disso, é recomendável que URL's destinadas para serem visitadas apenas por RSS, como arquivos .rss,.rdf ou .xml, sejam excluídas da contagem.

Art.8º: Tráfego Forçado (Pushed Traffic)

Tráfego Forçado (Pushed Traffic) – Em algumas circunstâncias, Page Impressions e outras métricas como Unique User/Browsers e Visits são contabilizadas a partir de conteúdo não solicitado que foi enviado para o Browser do usuário. Esse tráfego forçado pode ocorrer de duas formas:

- a. Substituted Traffic – ocorre quando um usuário solicita uma página e uma nova janela do Browser é aberta automaticamente (como um pop-under) com uma página diferente e geralmente a partir de outro web site. Esta segunda página gera um Page Impression para um site e página diferente daquela pretendida pela ação do usuário, portanto deve ser excluído da contagem.
- b. Contextual Linking – Ocorre quando a atividade de um usuário, sem Browser, gera a partir de um aplicativo (como um Instant Messenger) a abertura de uma nova janela de Browser (normalmente como um pop-under), contendo um site considerado relevante para o tema da conversa do usuário. Como o tráfego é gerado a partir de uma ação não solicitada pelo usuário, deve ser excluído da contagem.

Art.9º: Usuários Inválidos

Usuários Inválidos - Atividades de robôs e dispositivos automáticos não são consideradas como ação de um usuário válido, por isso devem ser excluídas da contagem, conforme detalhamento a seguir:

- a. Robôs Pessoais / Monitoramento Interno – robôs pessoais utilizados para monitoramento de web sites não são considerados como usuários válidos. Portanto, o tráfego gerado não deve fazer parte da contagem.
- b. Robôs de Busca – O IVC adota a lista de exclusão de robôs e spiders do IAB USA/ABCe Uk. Esta é adaptada mensalmente e deve ser utilizada por todos os web sites auditados.
- c. PDA, RSS ou outros dispositivos automáticos – PDA ou RSS estão incluídos na lista de robôs e não podem fazer parte do tráfego do web site.

- d. Registros de User Agent Nulos – registros onde não é possível identificar o User Agent são considerados como inválidos. Como possuem o risco de serem robôs, são excluídos da contagem.
- e. Registros de User Agent “Contype” – versões antigas do Internet Explorer (Versões 4. x 5 e 5.5) geram registros excedentes para requisição de um arquivo. Portanto são excluídos da contagem.

Art.10º: IP´s Inválidos

IP´s Inválidos - Todo tráfego gerado a partir de atividade interna e auditoria do IVC deve ser excluído conforme definições:

- a. Atividade Interna - Todo usuário que atua direta ou indiretamente na manutenção ou desenvolvimento do site, através de desenvolvimento – monitoramento e/ou detecção de links quebrados, deverá ser excluído. O tráfego gerado internamente para outras atividades poderá fazer parte da contagem se o filiado for capaz de provar a completa separação interna das atividades de criação, manutenção e desenvolvimento em relação às demais.
- b. Padrão de IP´s rede interna – De acordo com a definição da IANA (Internet Assigned Numbers Authority), encontram-se reservados três ranges de IP´s: 10.0.0.0 – 10.255.255.255, 172.16.0.0 – 172.31.255.255 e 192.168.0.0 – 192.168.255.255.
- c. Auditoria IVC – todo tráfego gerado pelos auditores do IVC também deverá ser excluído da contagem. O IVC fornecerá o IP destinado para o processo de análises.

Art.11º: Métodos HTTP Inválidos

Métodos HTTP Inválidos - Serão contabilizados como Page Impression, os códigos gerados somente como GET e POST, baseados nos seguintes códigos possíveis de Success, que serão contabilizados: 200, 201, 202, 203, 204, 205 e 304.

§ 1 - Todos os outros métodos HTTP serão considerados como requisições inválidas.

§ 2 – Os requisitos abordados neste artigo são aplicados por default para o modelo de tags.

Art.12º: URL´s Inválidas

URL's Inválidas – Serão contabilizados apenas os registros de URL's originados a partir da ação de um usuário válido.

§ 1 - *Pop-up's*: Estas páginas devem ser excluídas do *tráfego* a ser auditado, uma vez que elas não são requisitadas.

§ 2 – *Frames*: Painéis com *frames* que não tenham sido requisitados serão excluídos das atividades de auditoragem.

§ 3 – *Tratamento dos Refreshs*: Caso um usuário válido solicite uma determinada página através de um Browser, e, posteriormente, a página é atualizada, ou outro conteúdo complementar a página requisitada é enviado para esse mesmo usuário, tanto a página original solicitada como as demais que são atualizadas serão consideradas como page impressions, mesmo que essas páginas posteriores sejam resultantes de um processo automatizado. Caso os acessos automatizados ultrapassem 5% do total de page impressions os números serão apresentados separadamente (page impressions + page impression automáticos = total page impressions).

CAPÍTULO 5 – Métricas de Aferição

Art.13º: Page Impressions

Page Impressions - Um ou mais arquivos enviados a um usuário, como resultado de uma solicitação recebida pelo servidor, será contado como um único page impression. Uma requisição de um usuário deve resultar em um único page impression.

§ Único – O valor do serviço será cobrado de acordo com o volume de page impression de acordo com a Tabela de Preço no Pedido de Filiação).

Art.14º: Unique Browser

Unique Browser: Um único e válido identificador. Os web sites podem utilizar:

- a. IP + UserAgent
- b. Cookie.
- c. Identificação por ID (usuário logado)

§ Único - Essa métrica não mede pessoas, mede dispositivos pelos quais as pessoas interagem com os sites.

Art.15º: Visits

Visits: Uma série de uma ou mais Page Impression, servido para um Browser válido, que termina quando existe um intervalo de 30 minutos ou mais entre os Page Impressions sucessivos para esse Browser. Pode ser identificado no cookie ou com a combinação de IP+UserAgent+TimeStamp. Para sites ou networks contendo múltiplos domínios e servidores é necessário garantir que todos os dados sejam gerados de forma sincronizada, assumindo o valor máximo de Visits possíveis durante o dia (00:00:00 a 23:59:59).

CAPÍTULO 6 – Métodos de Auditoria e Processos**Art.16º: Padrões IFABC**

Todos os procedimentos de auditoria aqui definidos são aderentes às necessidades dos padrões e/ou métricas adotados pelo IFABC e IAB.

Art.17º: Método

A auditoria é baseada em todos os registros válidos de tráfego gerados a partir de Tag Servers, com a inclusão de uma linha em cada página auditada. A medição é feita através de ferramentas de Web Analytics homologadas pelo IVC.

Art.18º: Coleta dos Dados

A coleta dos dados de tráfego para auditoria é feita no ambiente Cloud-computing do IVC, através da instalação da TAG_IVC.

Art.19º: Auditoria dos Dados

O processo de auditoria do IVC analisa os dados coletados aplicando-se todos os filtros previstos no Capítulo 4 destas Normas Técnicas e demais procedimentos internos de auditoria do Instituto.

§ Único - Os web sites são auditados semanal e mensalmente, de forma integral.

CAPÍTULO 7 – Certificados de Auditoria**Art.20º: Certificados de Auditoria**

Os Certificados de Auditoria são emitidos mensalmente, assegurando sempre os números do web site referentes ao mês anterior à data da sua emissão.

Art.21º: Conteúdo do Certificado

Os certificados deverão conter, obrigatoriamente, o seguinte conteúdo:

- a. URL(s) completa(s)
- b. Definições
- c. Notas Explicativas
- d. Período de tempo abrangido pelo certificado
- e. Page Impression / Unique Browser / Visits
- f. Descrição do conteúdo do site
- g. Detalhamento do que pode ou não ser registrado como tráfego válido.

Art.22º: Certificação

Ao concluir os trabalhos de auditoria prévia (primeiro mês), o auditor submeterá ao web site, para aprovação, o seu Certificado, o qual, uma vez aprovado, será permitido que o IVC proceda a divulgação para todos os filiados.

§ Único – A divulgação dos certificados serão feitas sempre através do web site do IVC.

CAPÍTULO 8 – Homologação dos Softwares de Web Analytics

Art.23º: Homologação das Ferramentas Web Analytics

Para que uma ferramenta seja homologada pelo IVC deverá solicitar o processo de homologação e atender os seguintes critérios:

- a. Oferecer suporte técnico autorizado e/ou consultoria no Brasil.
- b. Recomenda-se utilização da lista de exclusão de robôs do IAB USA e ABCe UK.
- c. Disponibilizar acesso ao log bruto da ferramenta para o IVC coletar.
- d. Disponibilizar layout do log.
- e. Recomenda-se concordar, integralmente, com o Termo de Cooperação.
- f. Recomenda-se filiar-se ao IVC na categoria Assinante.
- g. Recomenda-se que seja credenciado pelas entidades de mídia interativa como WAA e IAB.

- h. Completar um ciclo de auditoria atendendo todos os critérios do Instituto.

CAPÍTULO 9 – Divulgação dos Certificados pelo Filiado

Art.24º: Web Sites Filiados

Os web sites filiados ao IVC, que se encontrarem em situação regular, estão liberados para divulgação de dados de tráfego web, desde que feita em conformidade com os demais artigos deste capítulo.

Art.25º: Divulgação dos Certificados

Os web sites filiados, ao divulgar informações do Certificado de Auditoria, utilizando ou não da marca IVC, deverão cumprir as seguintes normas:

- a. Em qualquer circunstância, qualquer que seja a forma ou critério de apresentação das informações, não poderão ser omitidos os dados correspondentes ao último Certificado de Auditoria (exceto ao primeiro Certificado), observando a demonstração das informações e o mês do último certificado com o mesmo destaque dos demais números apresentados.
- b. Os números divulgados ou afirmações sobre tráfego deverão ser extraídos tendo como base exclusiva o Certificado de Auditoria, especificando, de maneira inconfundível, o período a que se referem, o critério de cálculo e os web sites e networks definidos no Certificado de Auditoria.
- c. A divulgação publicitária promovida por web sites filiados, que mencionar seus dados, em confronto com os de outros web sites admitidos no Instituto, deverá ser feita adotando-se o mesmo critério, forma e período para comparação, com os devidos esclarecimentos sobre o critério adotado, de modo a evitar qualquer dúvida ou interpretação errônea.
- d. Entende-se que o termo “divulgação” abrange anúncio, peça promocional (na data da sua elaboração), matéria editorial (com finalidade de demonstração ou análise do tráfego) ou qualquer correspondência cujo objetivo seja demonstrar o tráfego de um web site.
- e. Qualquer reprodução de um Certificado de Auditoria com fins promocionais deverá obedecer fielmente ao original divulgado pelo IVC,

cabendo ao filiado proceder a divulgação com a seguinte nota: “Reprodução do original divulgado pelo IVC”. Neste caso, o filiado responsável pela peça deverá identificá-la com os dados da empresa e enviar imediatamente uma amostra ao IVC.

- f. Qualquer forma de divulgação de dados que não esteja prevista nestas Normas Técnicas, só poderá ser feita com expressa autorização do IVC, que por sua vez, terá um prazo de até 15 dias corridos para dar ou não autorização.
- g. Filiados que estiverem com atrasos nos Certificados de Auditoria, por qualquer motivo que seja, deverá consultar o IVC antes de qualquer divulgação.

Art.26º: Certificado de Auditoria

Toda e qualquer informação tornada pública por um web site filiado ao IVC antes da emissão do Certificado de Auditoria, contendo dados sobre as métricas auditadas de seu web site, correspondentes a determinado período e, havendo discrepância entre a aludida e os dados divulgados posteriormente pelo IVC, o fato será objeto de apreciação pelo Conselho Diretor para as deliberações pertinentes.

§ Único – A informação é considerada pública, desde que divulgada, independentemente do meio, do volume de informação ou a quem se destine.

Art.27º: Divulgação

Toda divulgação feita por web sites filiados ao IVC deve submeter-se aos mais rigorosos padrões éticos, não sendo admitido o uso de artifícios que, envolvendo de forma direta ou indireta o nome do IVC, possam induzir terceiros em dúvida ou erro.

Art.28º: Critérios e Condições

É expressamente proibida toda e qualquer divulgação comparativa entre web site não filiado ao IVC com outro que seja, envolvendo números e informações sobre tráfego, visto que não faz sentido comparar web site auditado pelo IVC com outro que não seja.

Art.29º: Certificados de Auditoria por network

Quando o filiado possuir diversos web sites e solicitar Certificados de Auditoria por network, somente será permitido o uso de dados consolidados com os web sites do mesmo filiado, exclusivamente para métrica de page impression, para um mesmo período, desde que mencione o período e as networks que abrangem o consolidado. Caso o filiado solicite a métrica Unique Browser dividido por network deverá solicitar esse serviço ao IVC separadamente, pois será considerado um serviço extra com custo adicional proporcional ao tamanho da sua carga de dados. Esse modelo possui uma condição única, ou seja, a ferramenta de medição deve estar capacitada a consolidar Unique/Browser sem sobreposição.

CAPÍTULO 10 – Descumprimentos e Sanções / Denúncias

Art.30º: Estatutos Sociais do IVC

De acordo com as regulamentações estabelecidas nos Estatutos Sociais do IVC e novas definições que venham a se incorporar às presentes Normas Técnicas.

CAPÍTULO 11 – Disposições Gerais

Art.31º: Normas Técnicas

As decisões sobre Normas Técnicas de aferição de web sites da INTERNATIONAL FEDERATION OF AUDIT BUREAUX OF CIRCULATIONS e as conclusões do comitê de definições de padrões do IVC só poderão ser integradas neste documento, depois de aprovadas pelo Conselho Diretor.

Art.32º: Conselho Diretor

O Conselho Diretor poderá a qualquer momento, alterar parcial ou integralmente as disposições destas Normas Técnicas, bem como decidir sobre exceções das mesmas e julgar casos omissos.

§ Único – As alterações serão integradas às presentes Normas Técnicas de acordo com o prazo fixado pelo Conselho Diretor.

Avisos Importantes

- A marca IVC está devidamente registrada no INPI - Instituto Nacional de Propriedade Industrial e é de uso restrito por Lei.

- As informações contidas nestas Normas e a Marca pertencem ao IVC e são de uso exclusivo deste Instituto e das empresas associadas a ele. Dentro das condições adequadas e pré-estabelecidas pelo IVC, também é permitido o acesso a este documento, pelas empresas que se encontram em processo de filiação e que necessitam obter as informações necessárias para tal finalidade.

- Em decorrência, fora das condições aqui previstas, é expressamente proibido qualquer processo de cópia, reprodução, uso, divulgação e/ou distribuição do conteúdo destas Normas, e/ou da Marca IVC, por terceiros sem autorização.