



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



ANEXO IV à 23ª RO do CBAC

Pesquisa de Certificação Voluntária

Inmetro - 2008

Silvio Ghelman - Inmetro

Objetivo Principal

Consiste em medir o nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação voluntária, avaliando especificamente a satisfação em relação ao trabalho realizado pelos Organismos de Certificação de Sistemas - OCS.

Pesquisa Quantitativa
Amostra: Brasil,
Certificação Voluntária: 600 entrevistas telefônicas

Campo: de 5 de janeiro a 15 de fevereiro de 2008

Público alvo:

Empresas usuárias do serviço de certificação voluntária, sendo entrevistado o técnico/gerente que atua na área de qualidade da empresa.

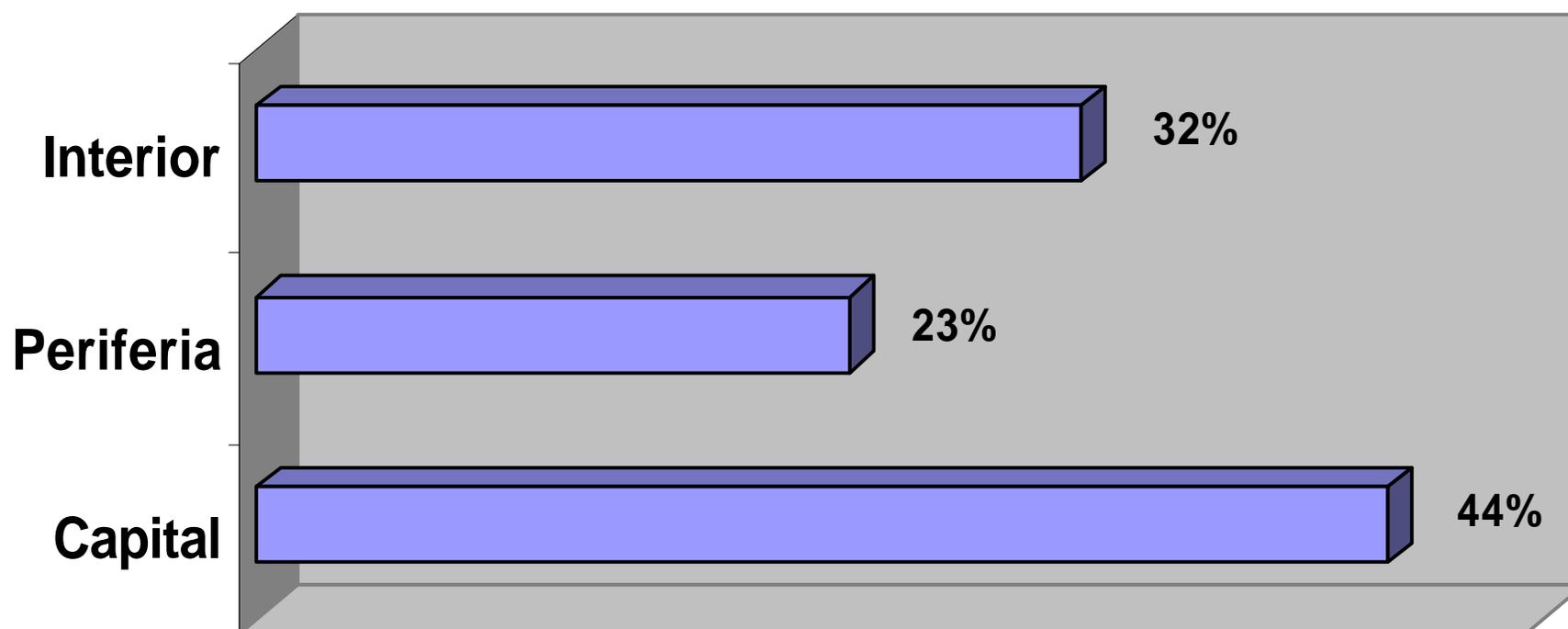
Na determinação do tamanho de amostra, a priori, foi considerado o universo da pesquisa no ano anterior e o percentual de $p=90\%$ como mais adequado, uma vez que se aproxima dos percentuais de respostas “ótimo+bom” (na pergunta de nível de satisfação em relação ao serviço de certificação voluntária) que se deseja estimar - e que vem sendo observado em pesquisas anteriores.

O resultado de “ótimo+bom” (para certificação voluntária) encontrado na pesquisa é de $97,21\%$, sendo o erro de $1,27\%$, para um intervalo de confiança de 95% .

Foram necessariamente entrevistados todos os organismos de certificação com mais de 20 atendimentos no ano de 2007. Dos restantes 19 organismos 13 foram entrevistados - entretanto, a maioria destes conta com até 3 atendimentos. O volume “Manual para Instituições Fornecedoras de Pesquisa” detalha esse procedimento.

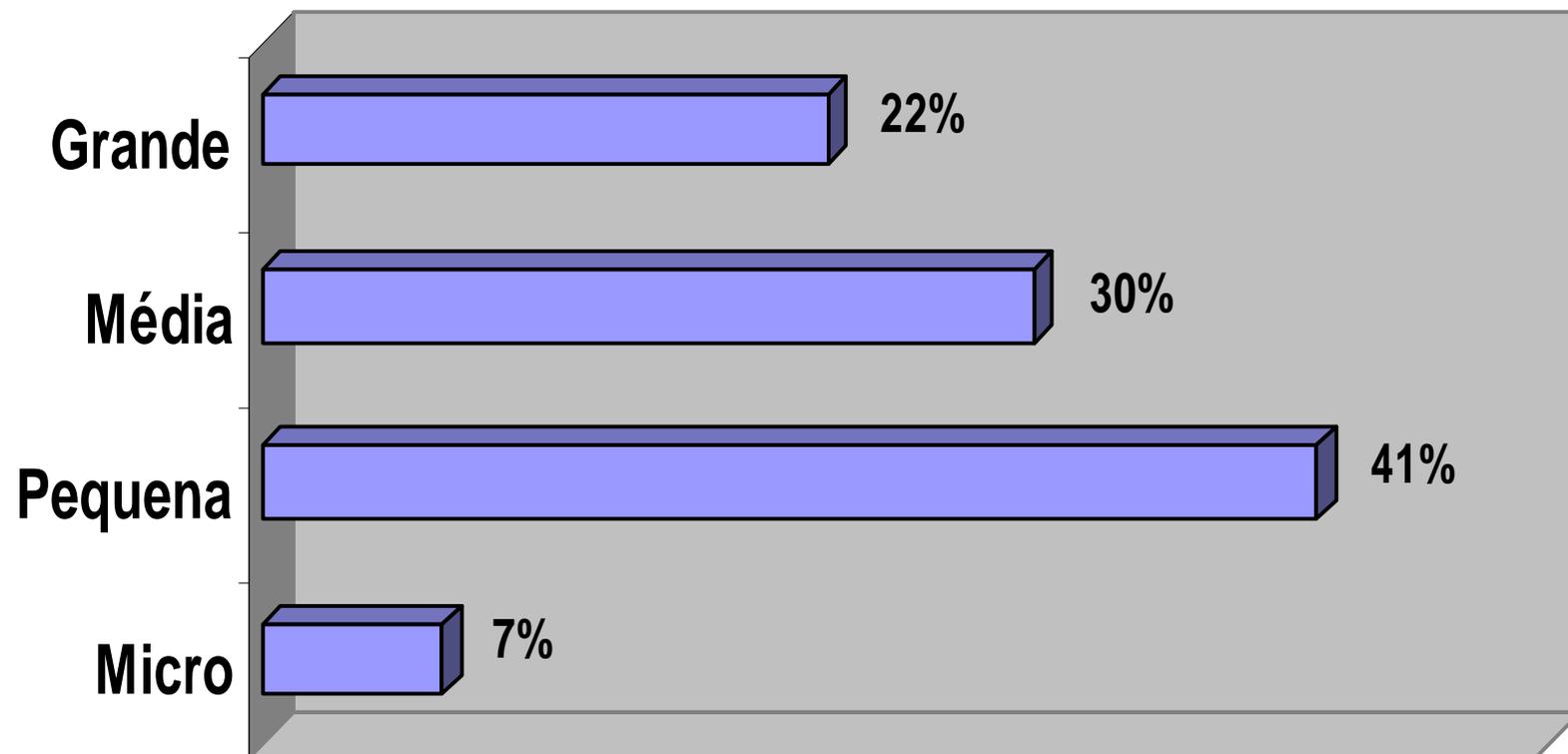
PERFIL DA EMPRESAS

LOCALIZAÇÃO

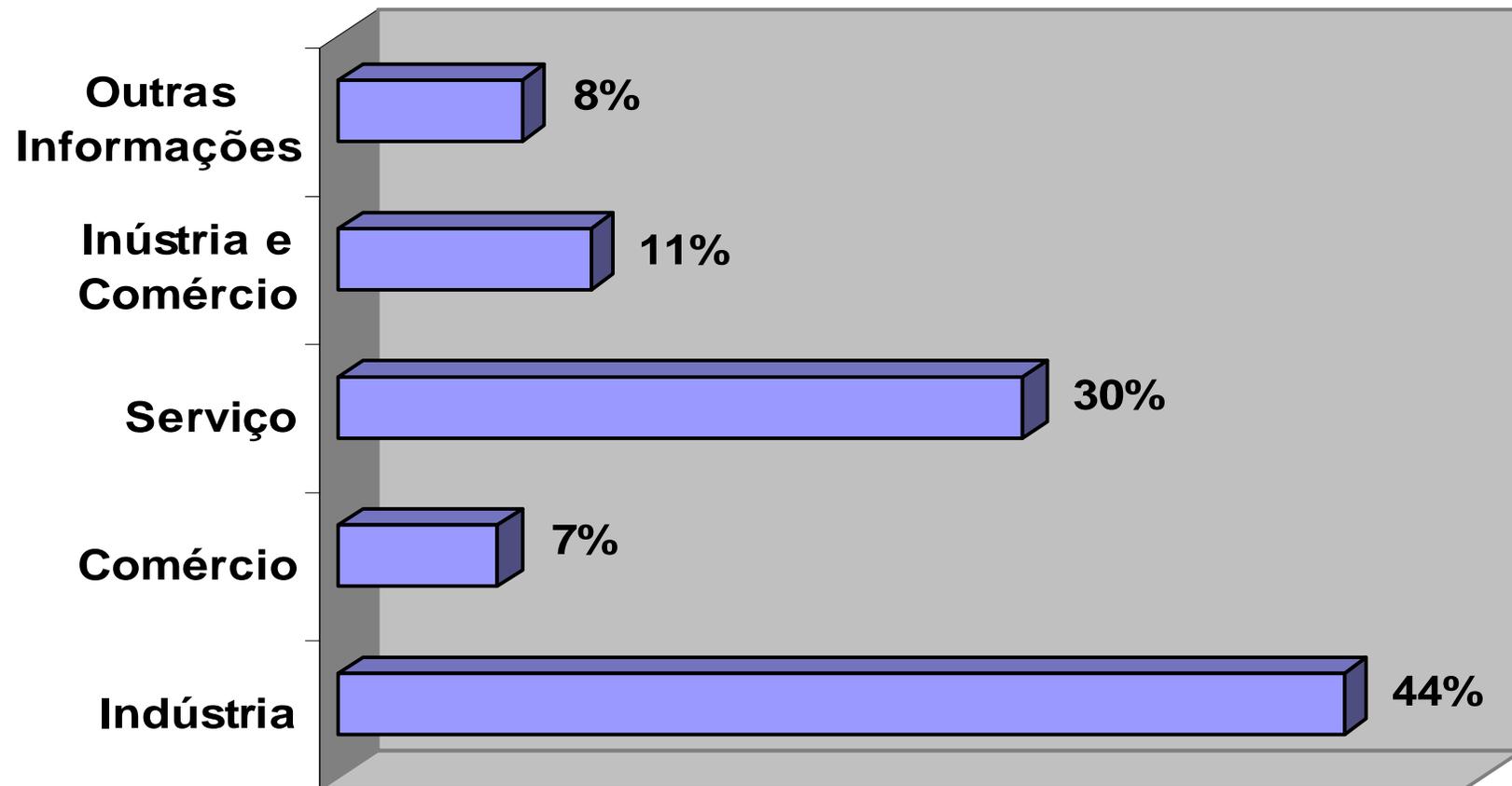


PERFIL DA EMPRESAS

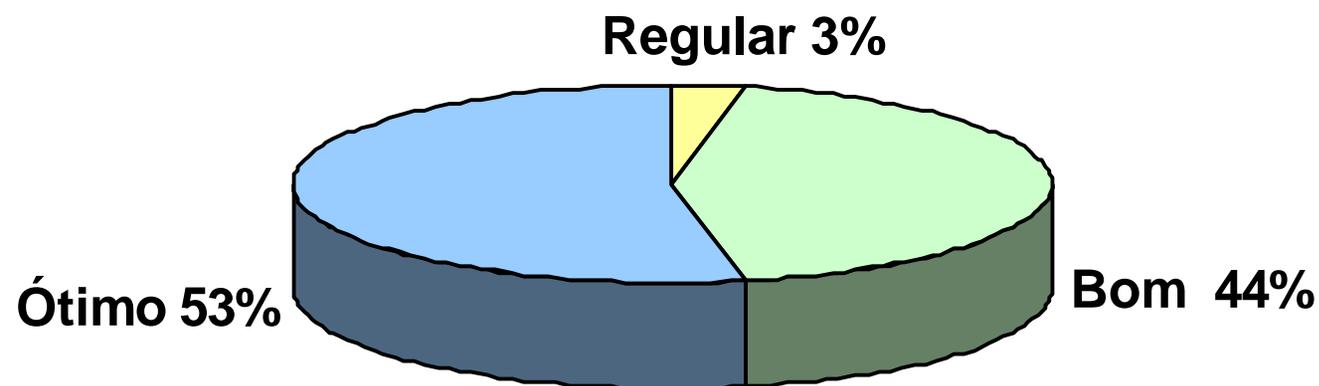
PORTE



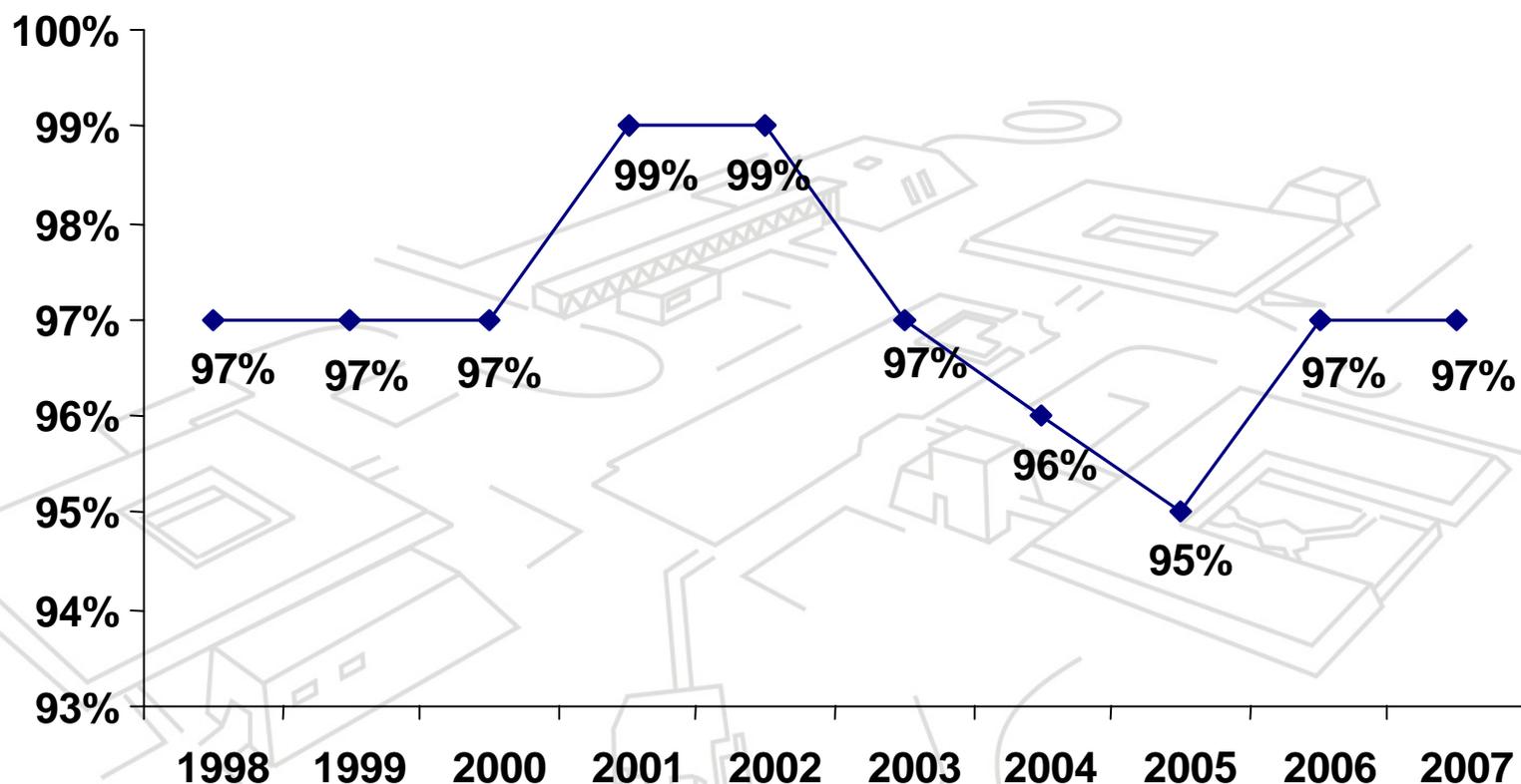
SETOR DE ATIVIDADE



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO

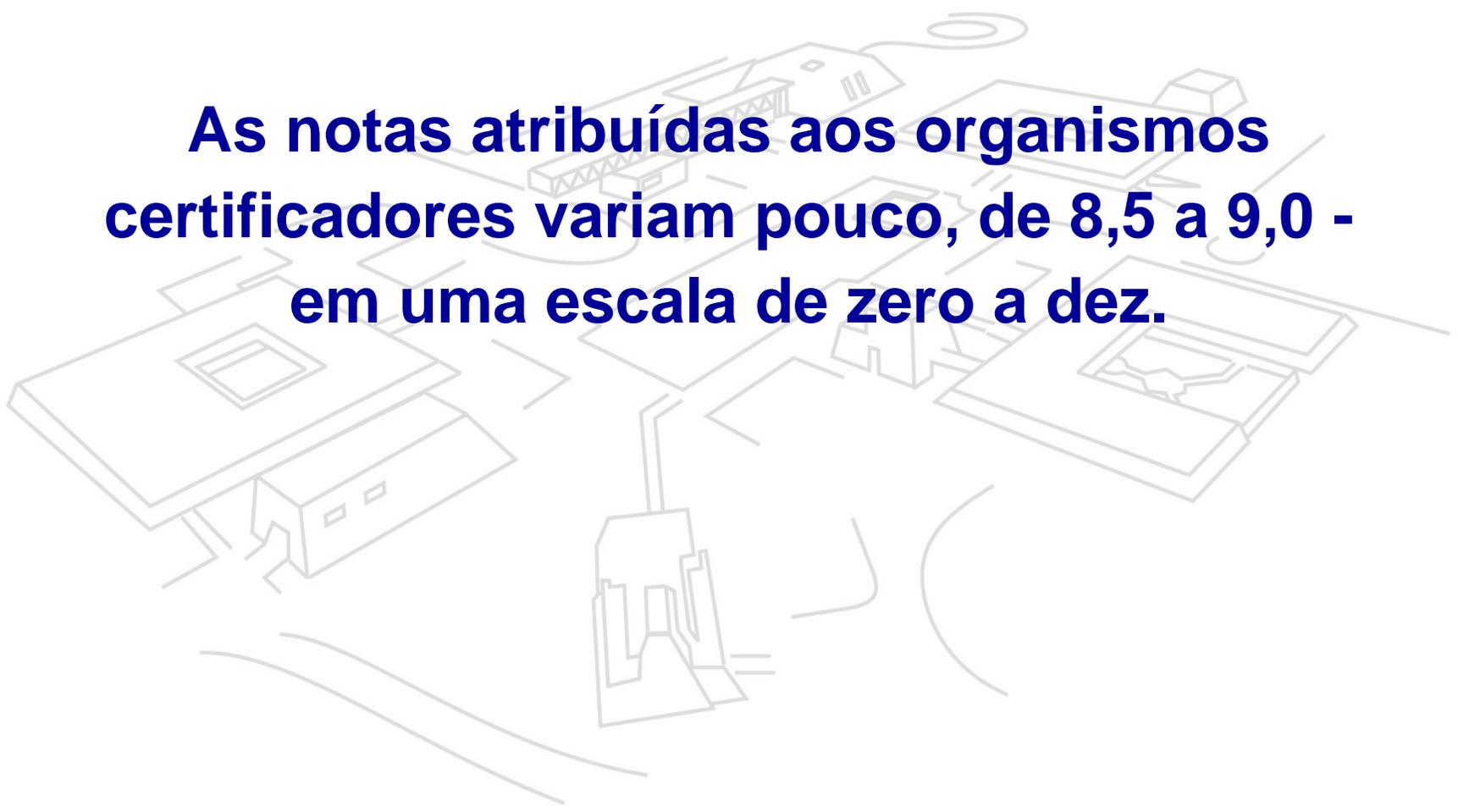


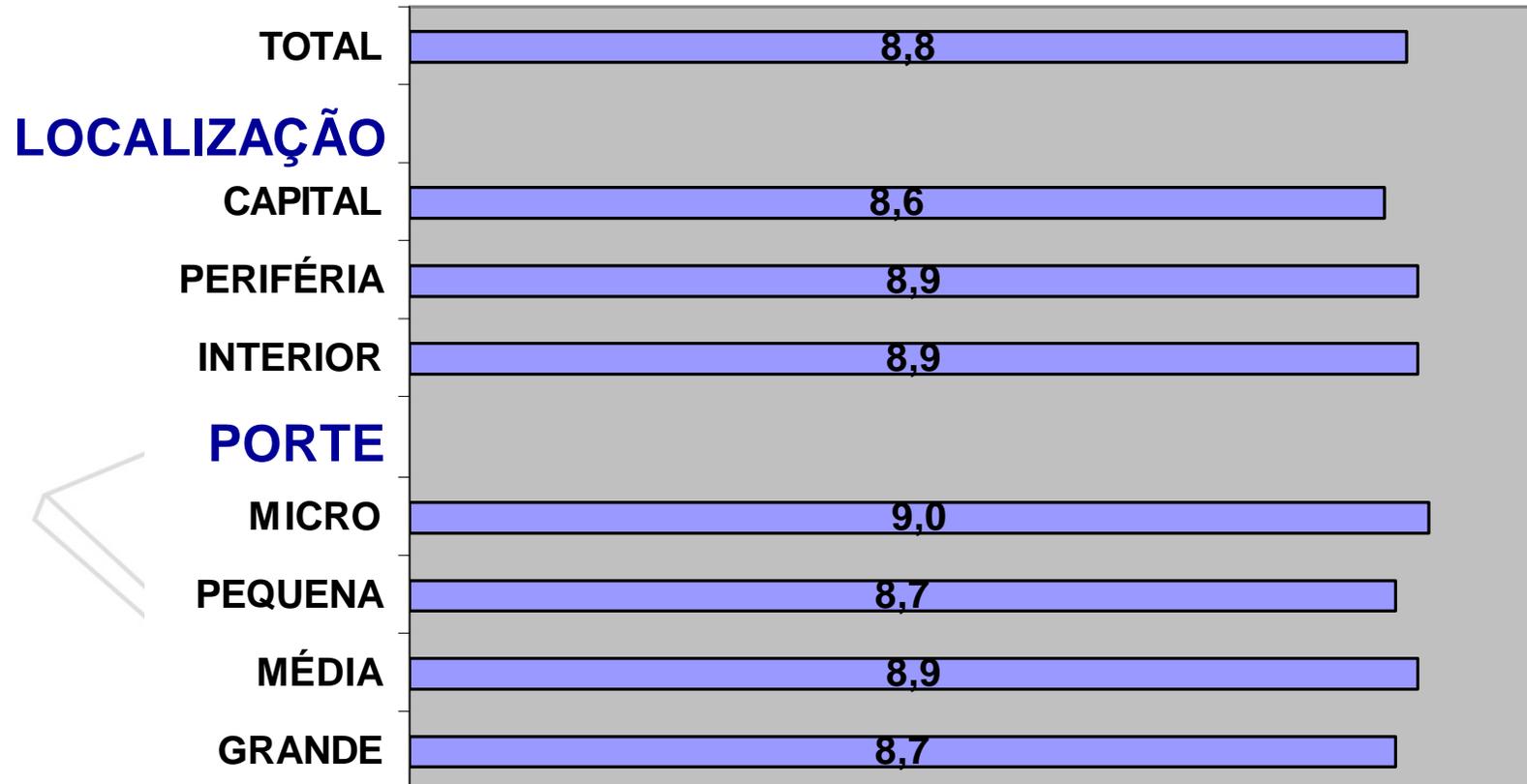
Considerando os poucos que não avaliam positivamente a atuação dos organismos de certificação, não existe uma única razão ou razões preponderantes que expliquem a satisfação mediana. Entre eles, falta de organização, falhas nos agendamentos, prazos não cumpridos, dificuldade de contato com o organismo, desatualização do método de auditoria, perspectiva demasiadamente teórica, falta de uma melhor orientação, etc.



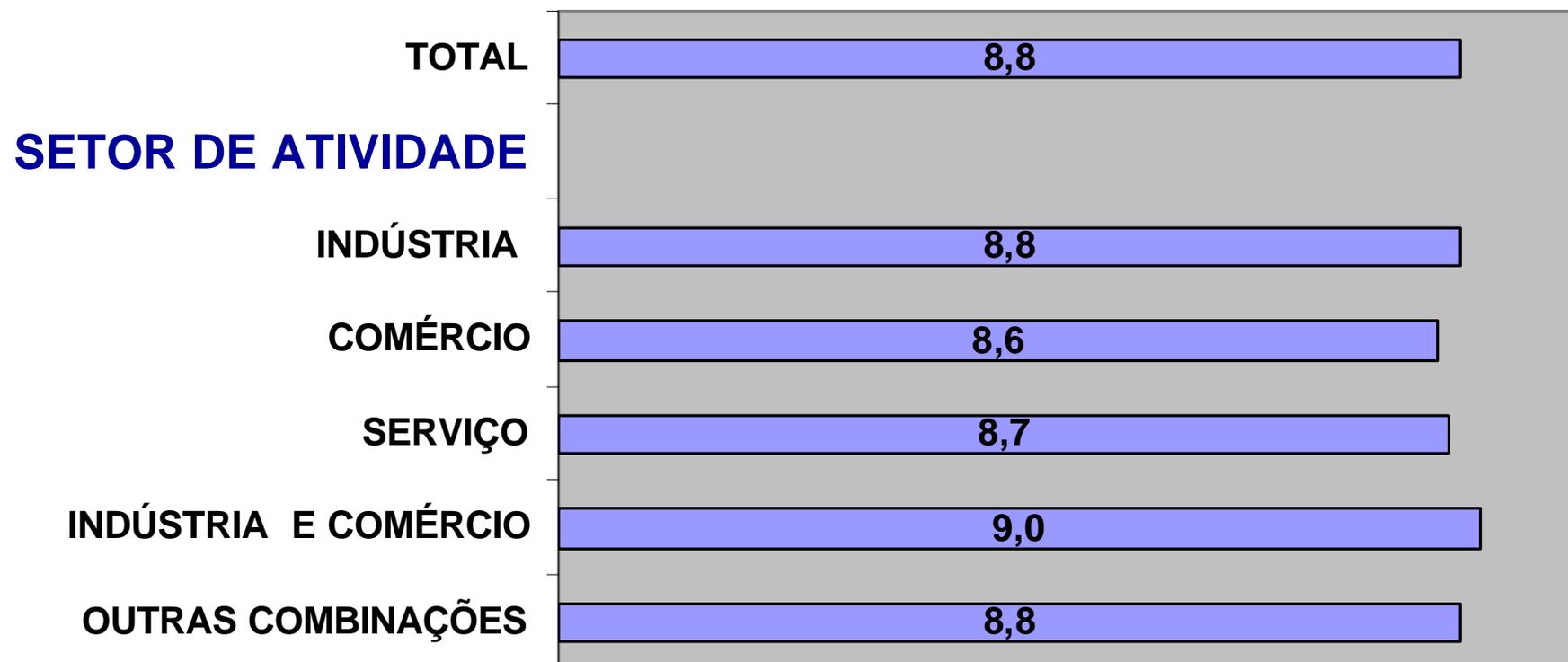
A satisfação com o serviço de certificação voluntária se estabiliza em 97%, repetindo o resultado do ano anterior e mantendo o patamar de 1998 a 2000 - após flutuações positivas e negativas de 2001 a 2005.

**As notas atribuídas aos organismos
certificadores variam pouco, de 8,5 a 9,0 -
em uma escala de zero a dez.**



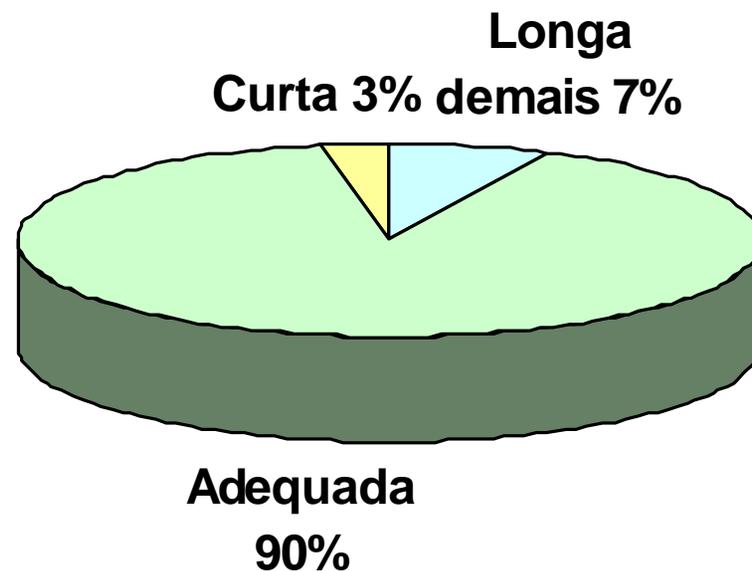


Embora as notas sejam extremamente semelhantes, se observa uma ligeira tendência de maior satisfação por parte de empresas clientes que se localizam em regiões de periferia e no interior de cada estado.



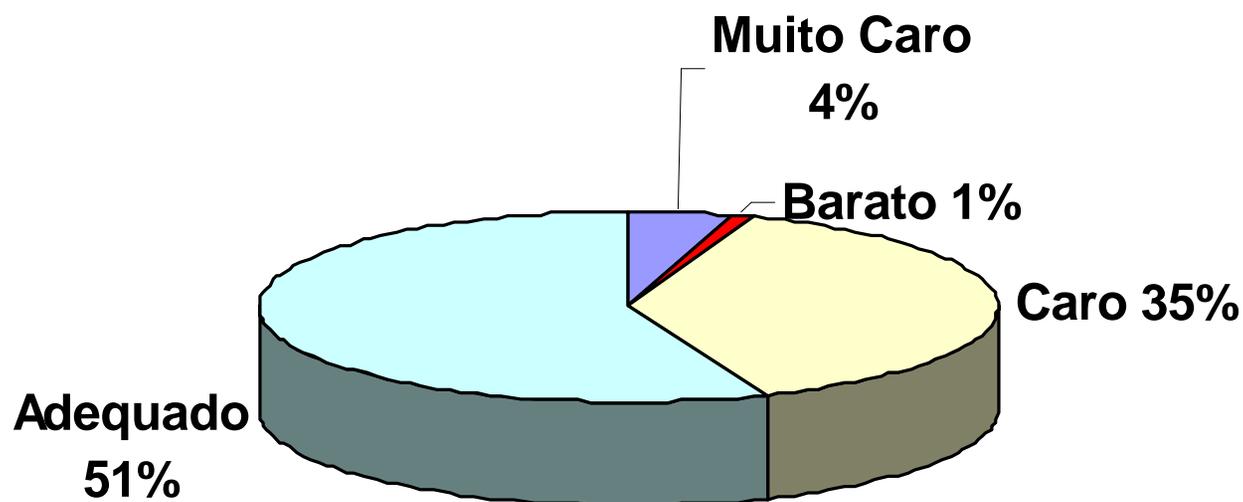
Em termos de setores de atividade, a média de empresas que conjugam indústria e comércio tende a ser um pouco mais alta, enquanto que a de cliente unicamente voltados ao comércio é ligeiramente mais baixa.

DURAÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



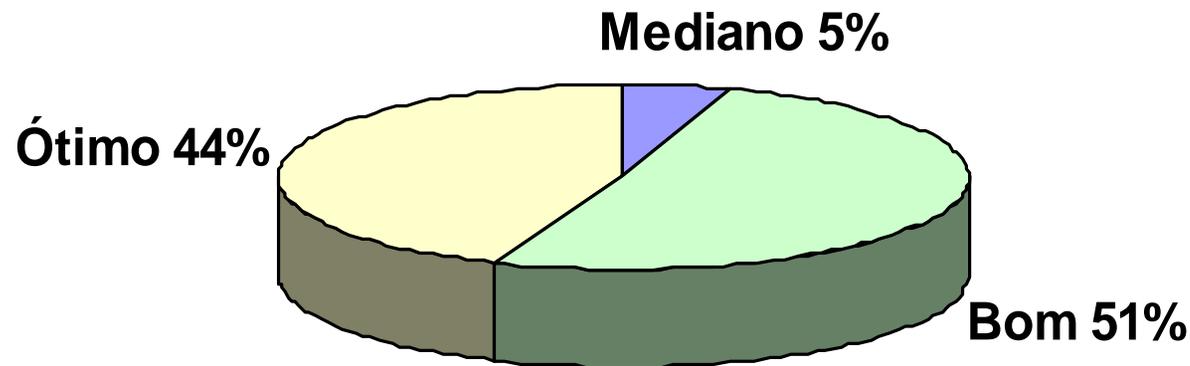
O tempo de duração do processo de certificação é avaliado como adequado ou até mesmo curto por 93%. Para os restantes 7% o prazo é demasiadamente longo.

CUSTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



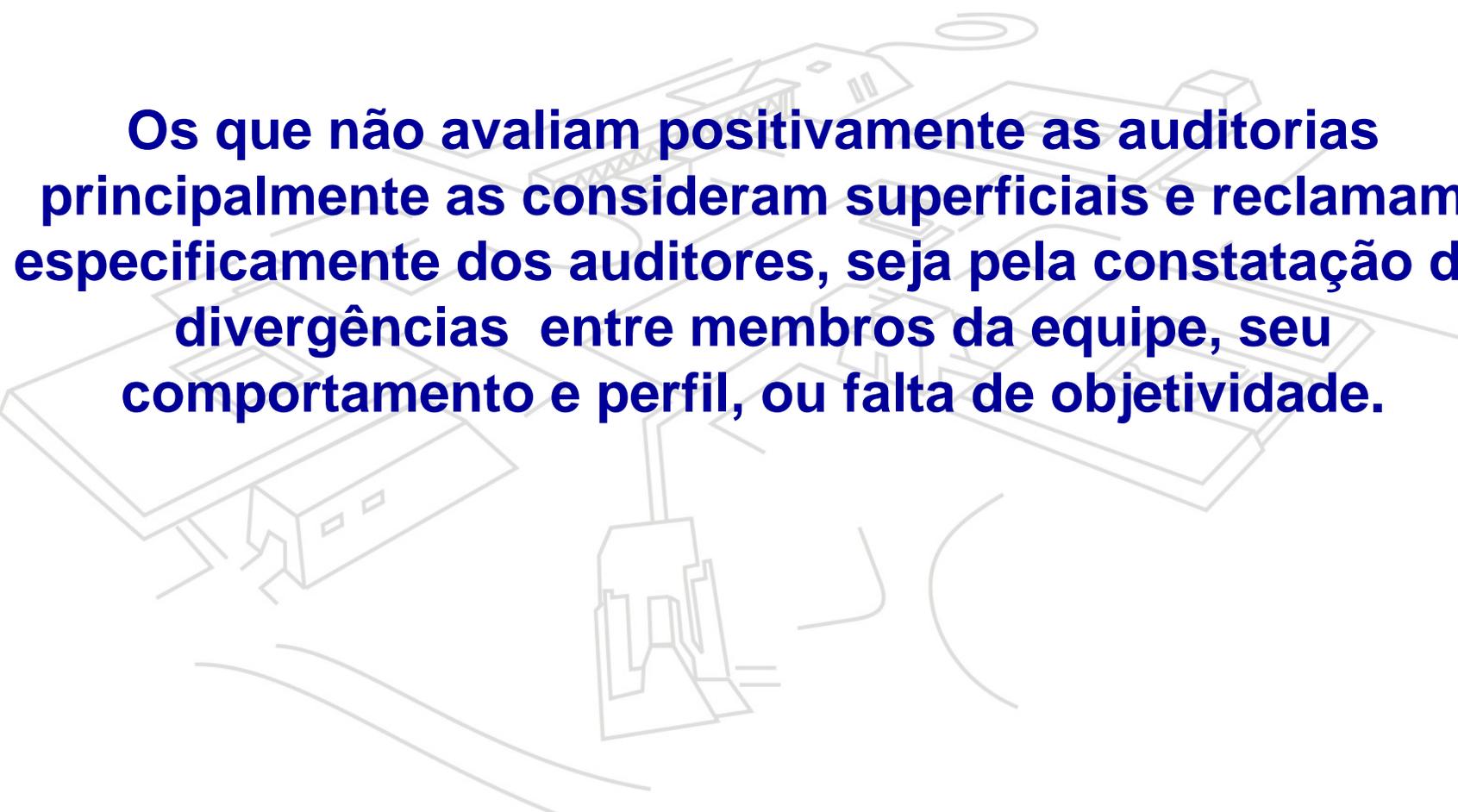
Quanto ao custo, é considerado caro ou muito caro por 39%, ao passo que para 52% é adequado ou baixo.

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE AUDITORIA

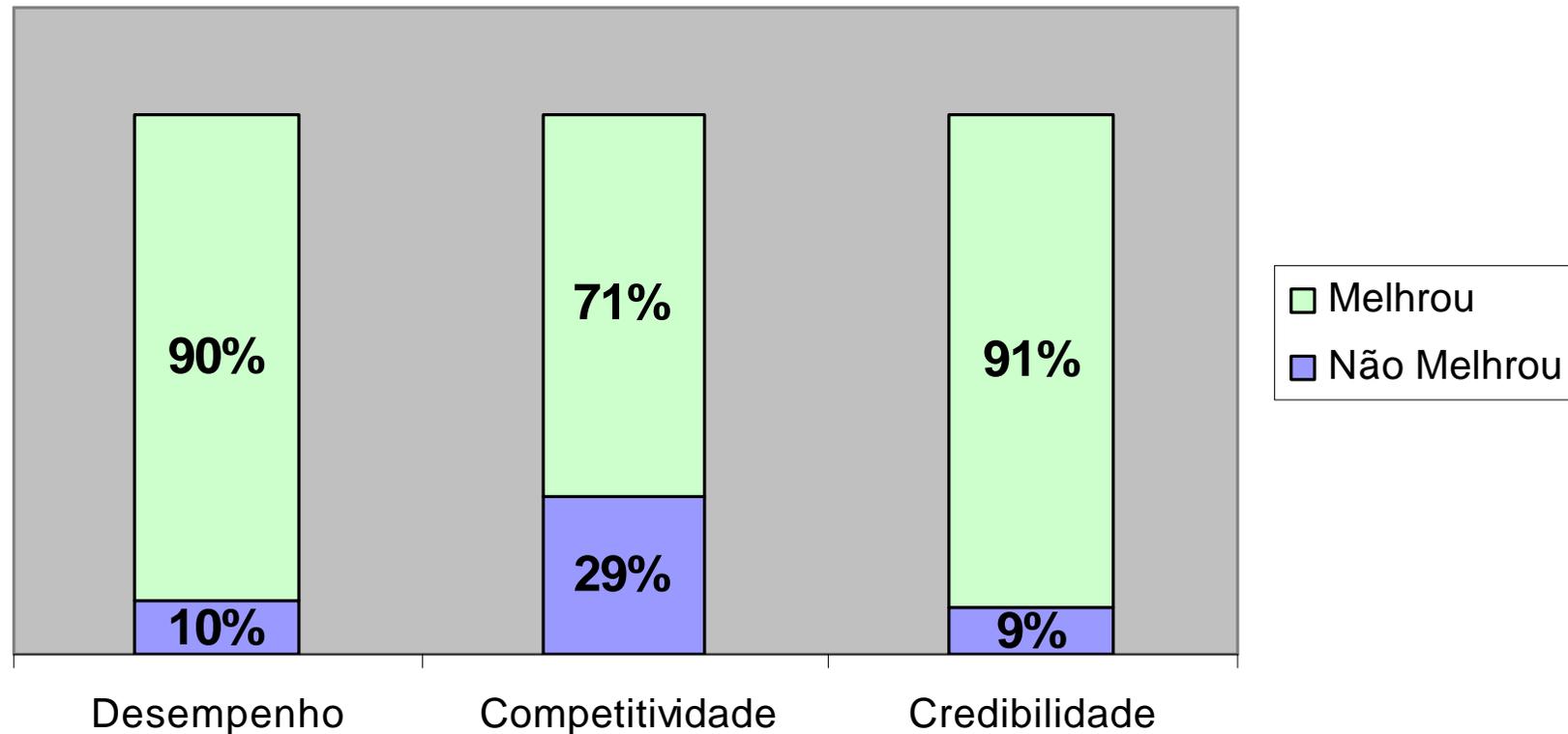


O processo de auditoria gera um patamar de satisfação semelhante ao do próprio serviço de certificação voluntária: 95%.

Os que não avaliam positivamente as auditorias principalmente as consideram superficiais e reclamam especificamente dos auditores, seja pela constatação de divergências entre membros da equipe, seu comportamento e perfil, ou falta de objetividade.



A EMPRESA APÓS A CERTIFICAÇÃO



Na visão de cerca de 90% dos clientes a certificação propicia ganhos para a empresa em termos de desempenho e credibilidade. 71% acreditam ainda ter se tornado mais competitiva no mercado.

O QUE MELHOROU - NO DESEMPENHO

Melhoria da organização interna	23%
Conscientização/motivação dos funcionários/colaboradores	19%
Melhoria do controle de processo	16%
Aumento da padronização interna	12%
Aumento da qualidade	9%
Melhoria dos serviços/produtos	7%
Aumento da produtividade	6%
Satisfação dos clientes	6%
Agilidade dos processos	5%
Gestão do negócio	4%
Administrativo	4%
Avaliação de indicadores de desempenho	3%
Agrega valor/credibilidade à empresa	3%
Todos os aspectos	3%
Treinamento de funcionários	2%
Melhoria contínua da fábrica	2%

O QUE MELHOROU - COMPETITIVIDADE

Acesso a novos mercados	40%
Conquista de novos clientes	21%
Agrega valor/credibilidade à empresa	19%
Satisfação dos clientes	11%
Aumento da qualidade	4%
Melhoria da competitividade	3%
Aumento de vendas	2%
Possibilidade de participação em licitações	2%
Manutenção de clientes	2%
Diminuição de custos	2%
Melhoria dos serviços/produtos	2%
Aumento da produtividade	2%

Considerando os poucos que não avaliam positivamente a atuação dos organismos de certificação, não existe uma única razão ou razões preponderantes que expliquem a satisfação mediana. Entre eles, falta de organização, falhas nos agendamentos, prazos não cumpridos, dificuldade de contato com o organismo, desatualização do método de auditoria, perspectiva demasiadamente teórica, falta de uma melhor orientação, etc.