

**Pesquisa ISO 9001**



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



# **Pesquisa Percepção dos Compradores em Relação a seus Fornecedores com Certificação ISO 9001**

**2013**

*Dplan/Dgcor*

## **OBJETIVO**

Avaliar a percepção dos compradores com os fornecedores que possuem certificação ISO 9001.

## **TIPO DE PESQUISA**

Quantitativa por amostragem, através de questionários respondidos via Web Link.

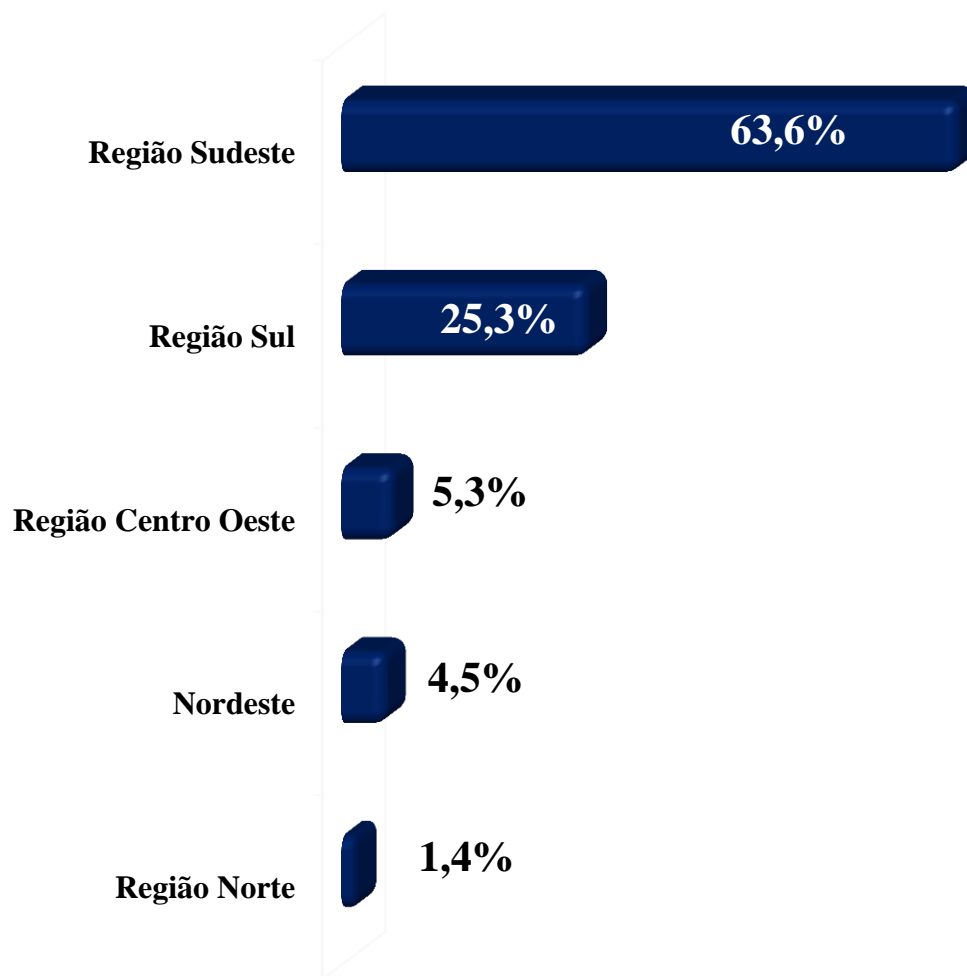
## **DATA DA COLETA**

14/03/2013 a 05/05/2013

## **Amostra**

494 Respondentes

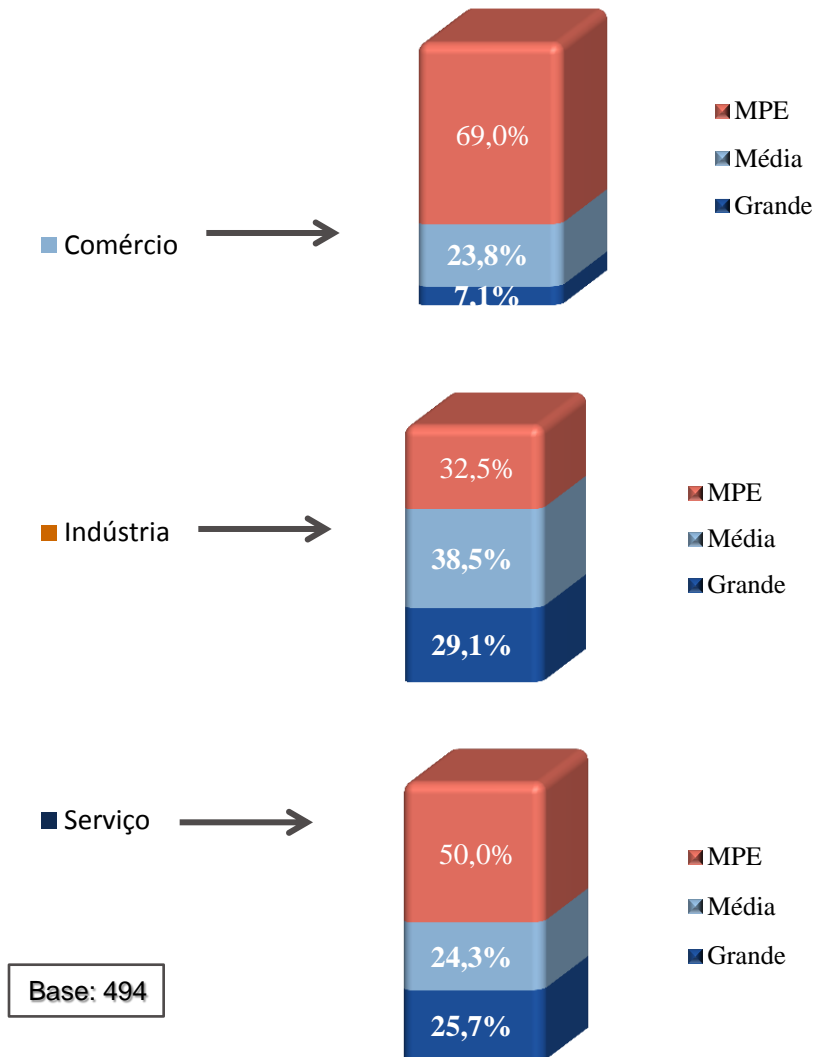
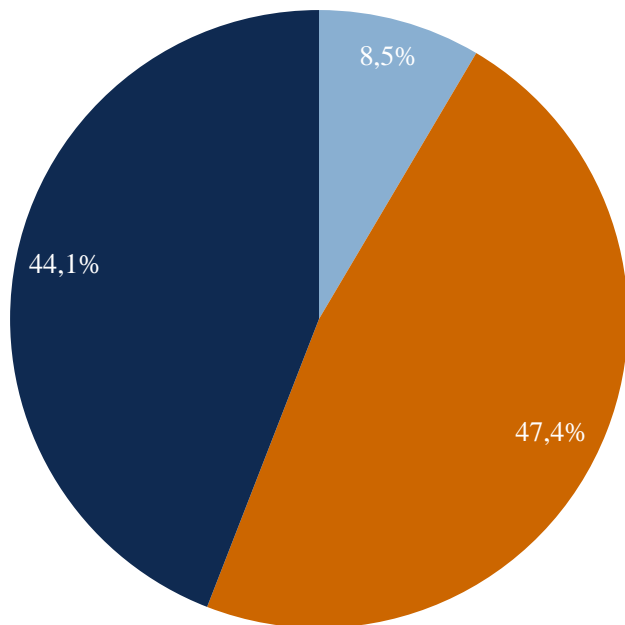
## Em que região sua empresa se localiza ?



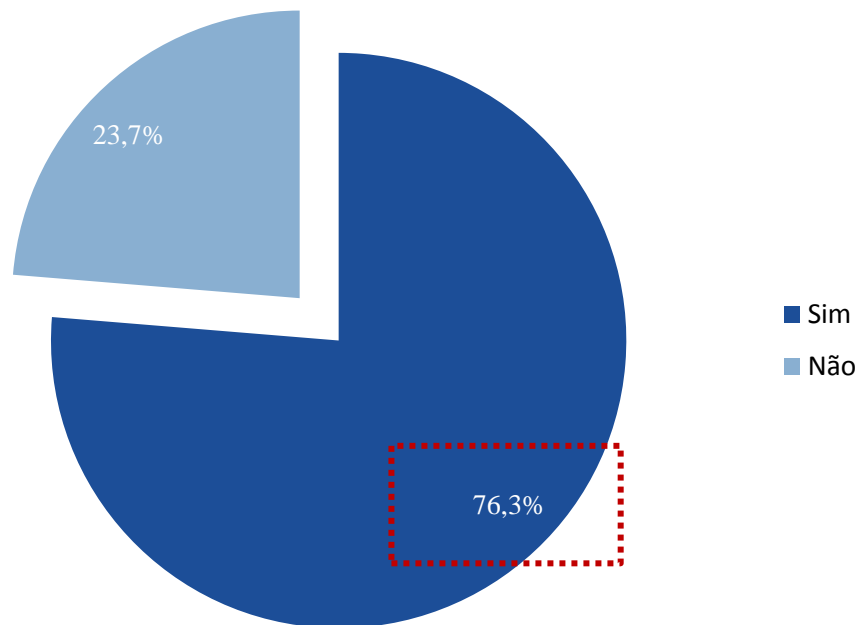
Base: 494

## Qual o porte de sua empresa ?

## Qual o ramo de atividade de sua empresa ?



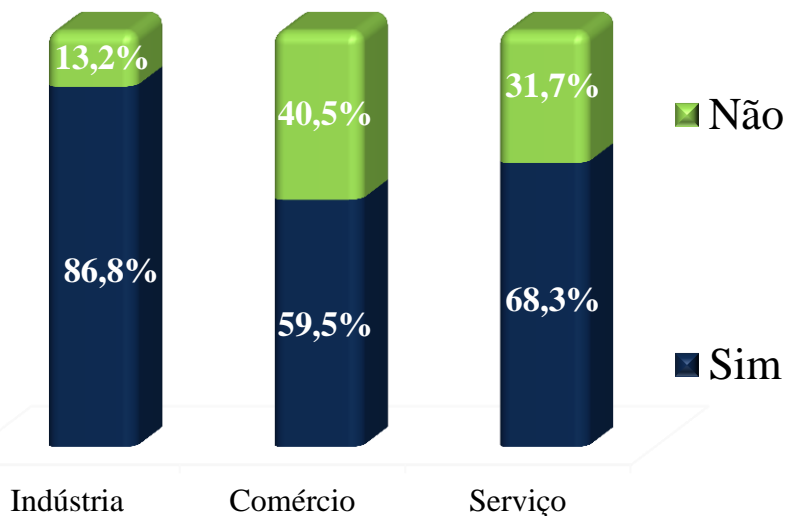
## Sua empresa possui certificação Iso 9001 ?



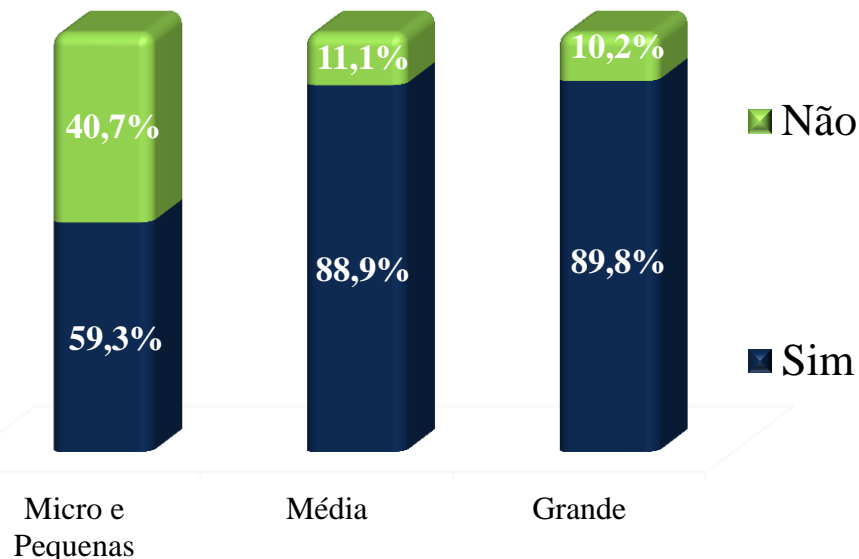
Base: 494

## Sua empresa possui certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001?

### Por ramo de atividade:

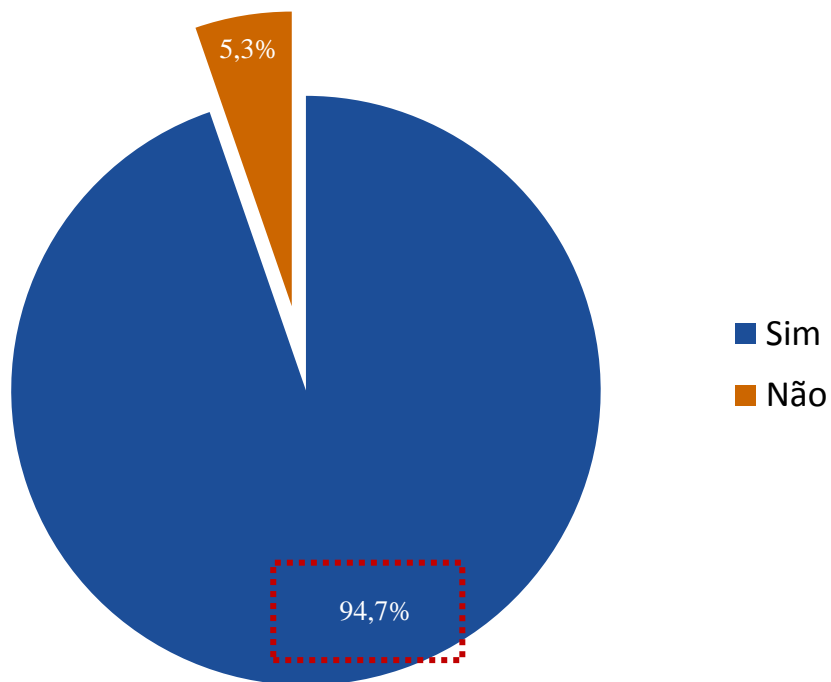


### Por Porte das Empresas:



O setor industrial apresenta o maior percentual de empresas que possuem certificação ISO 9001 (86,8% dos entrevistados). Em contrapartida o comércio possui o maior percentual de empresas que NÃO possuem certificação (40,5% dos entrevistados). Em relação ao porte, Micro e Pequenas, apresentam um percentual muito alto de empresas que não possuem certificação (40,7% dos respondentes)

## Sua empresa possui cadastro próprio de fornecedores ?



Base: 494

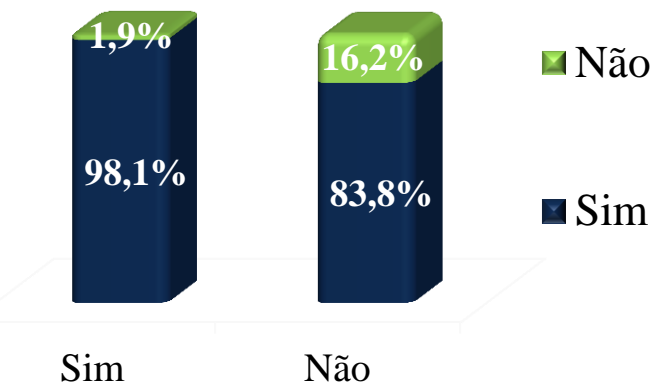
# Pesquisa ISO 9001



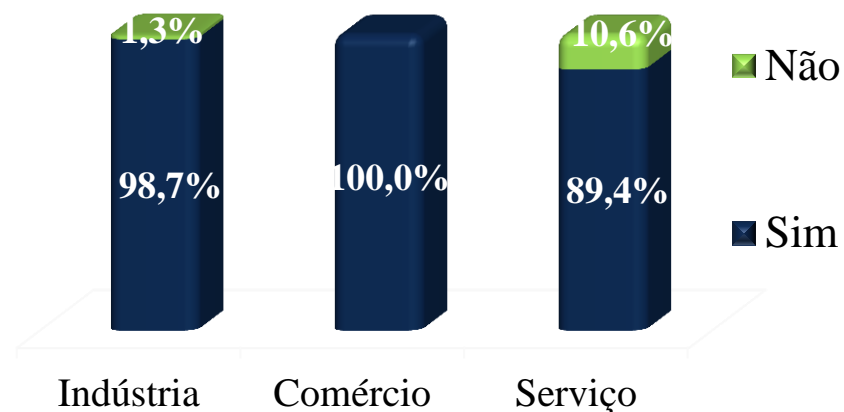
Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



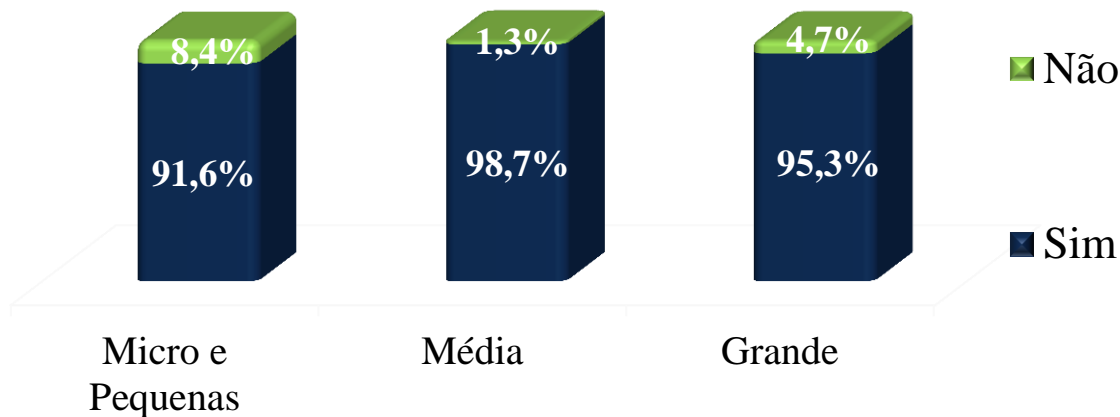
## Por Certificação ISO 9001:



## Por Ramo de Atividade:



## Por Porte das Empresas:





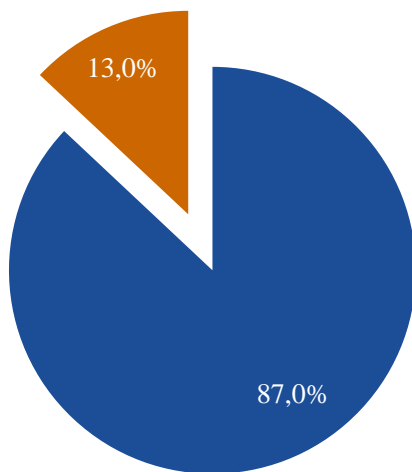
# Pesquisa ISO 9001



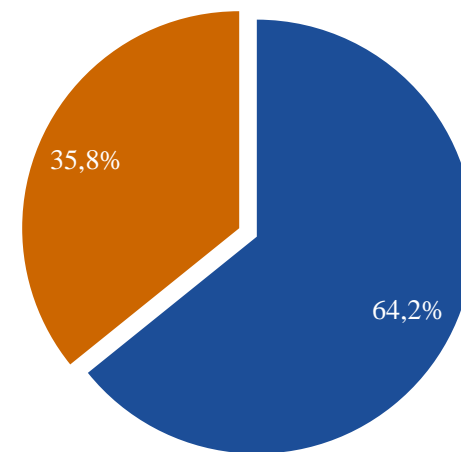
Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



Exige-se em sua empresa que a aquisição de produtos/serviços seja realizada preferencialmente de fornecedores constantes deste cadastro próprio ?



Em sua empresa, é dada preferência à aquisição de produtos/serviços que sejam oriundos de fornecedores certificados com base na norma ISO 9001?

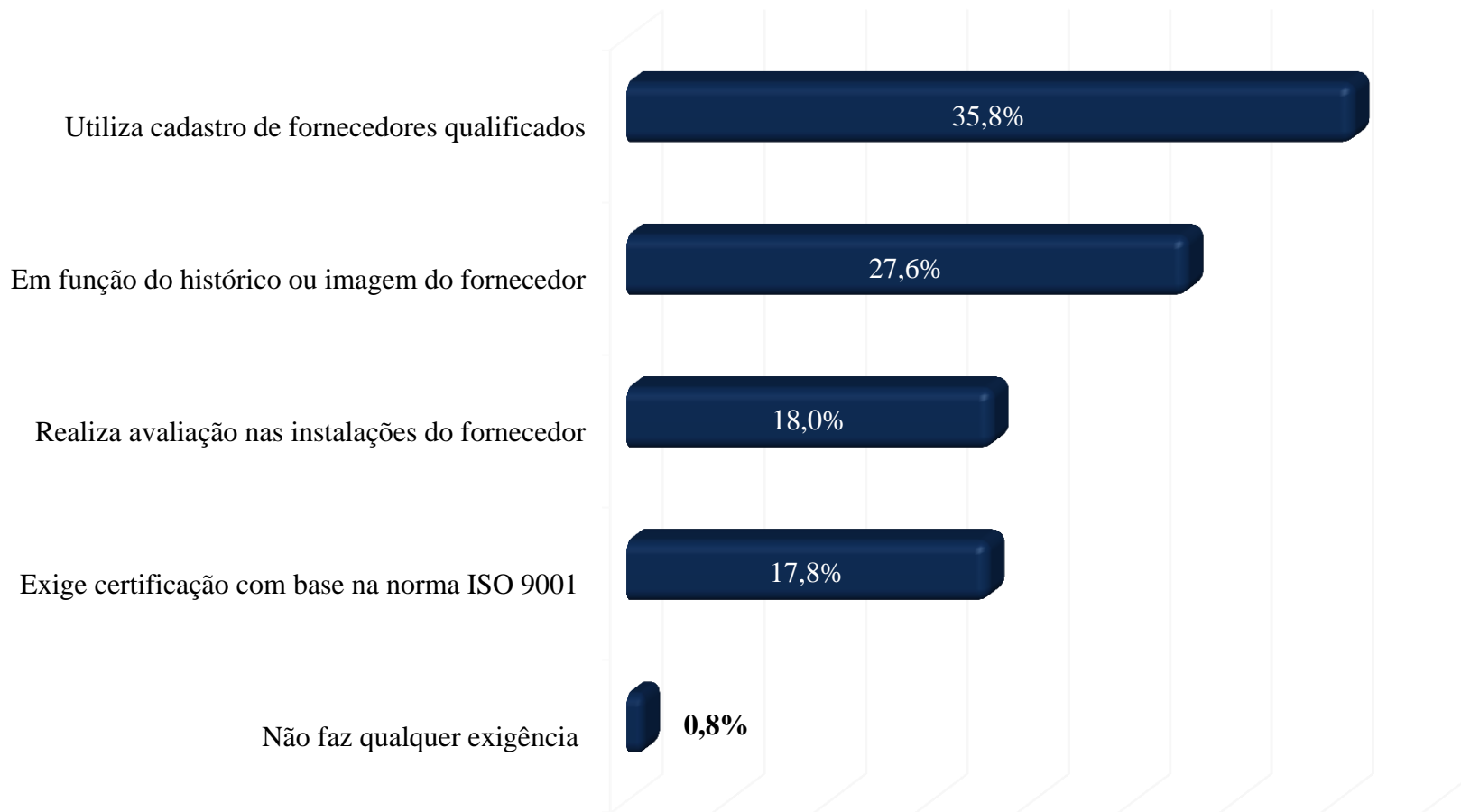


■ Sim

■ Não

Base: 494

## Como sua empresa seleciona seus fornecedores ?

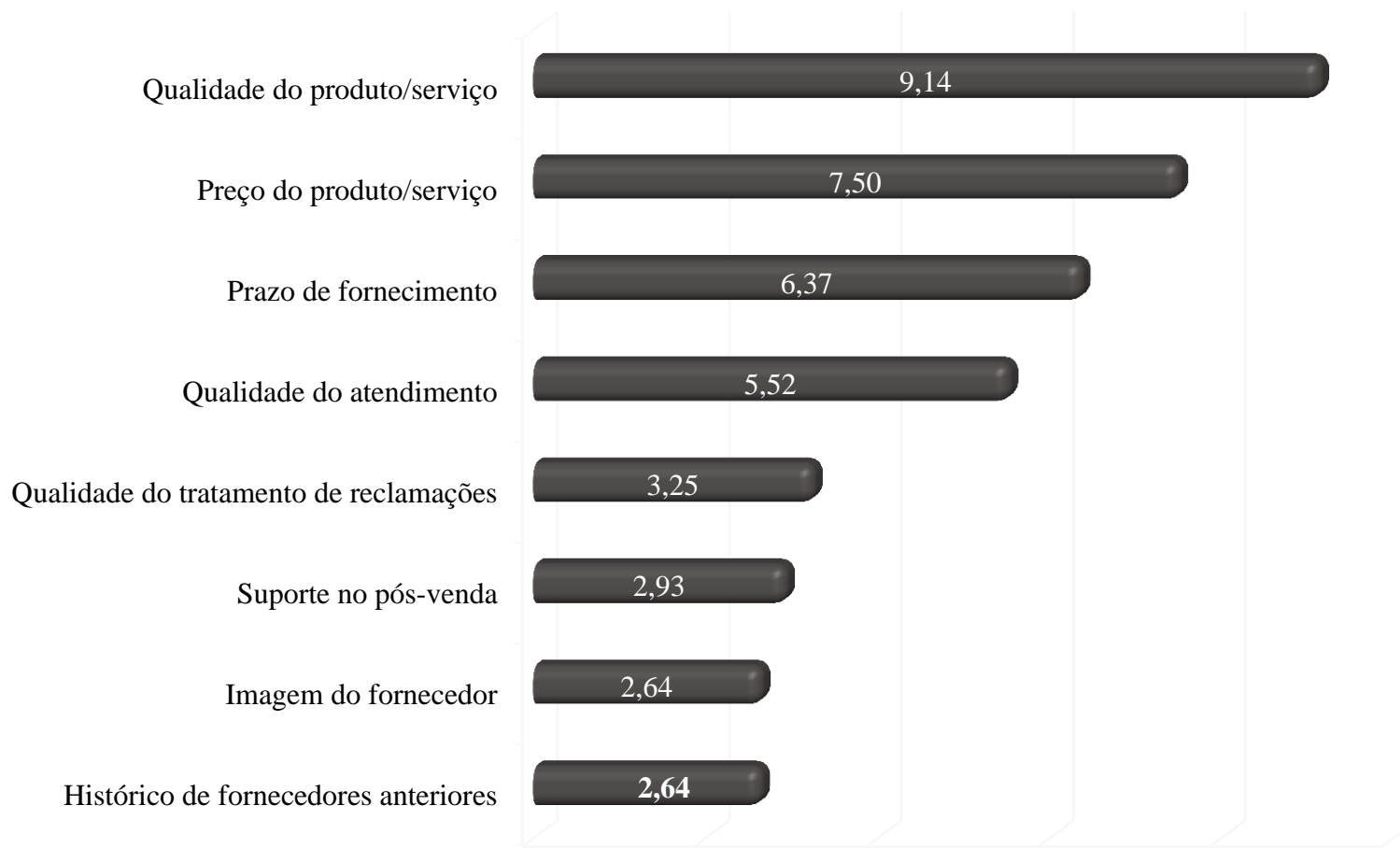


Base: 494

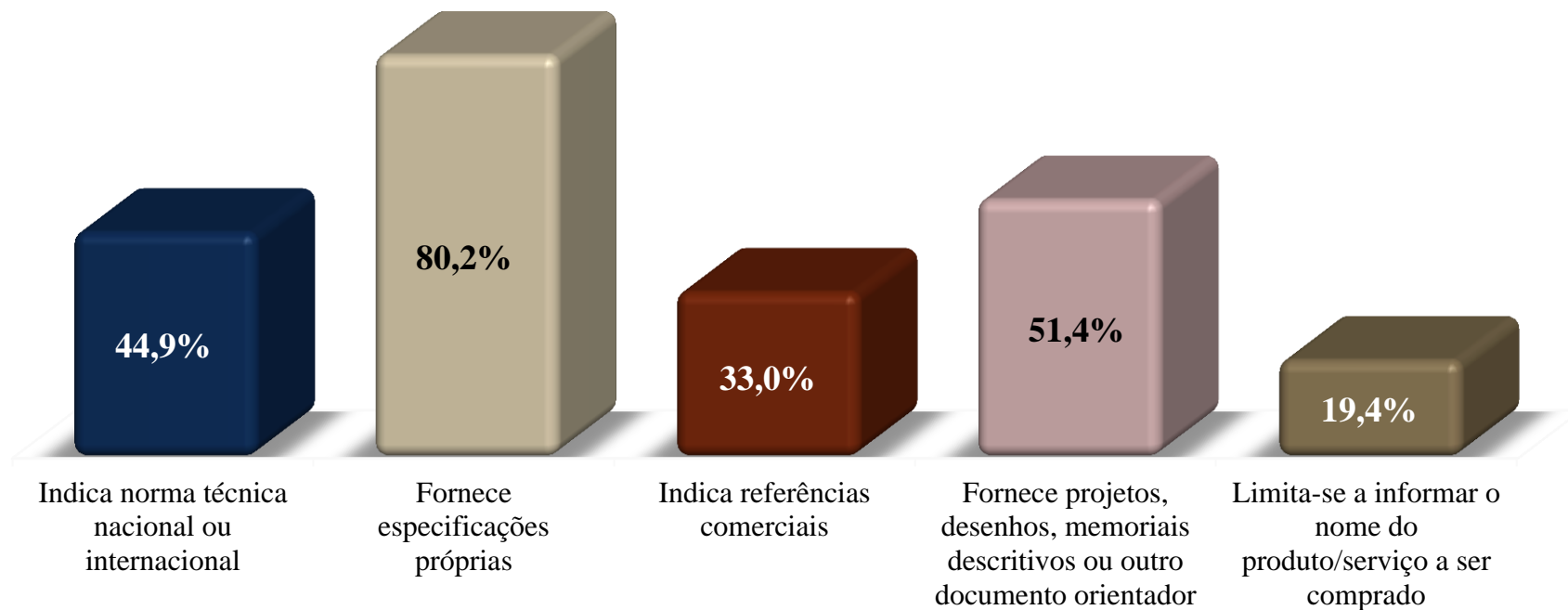
Indique por ordem de importância os parâmetro utilizados na decisão de sua compra (ranking):

1°	Qualidade do produto
2°	Preço do produto
3°	Prazo de fornecimento
4°	Qualidade do atendimento
5°	Qualidade no Tratamento de Reclamações

## Grau de relevância dos parâmetros avaliados

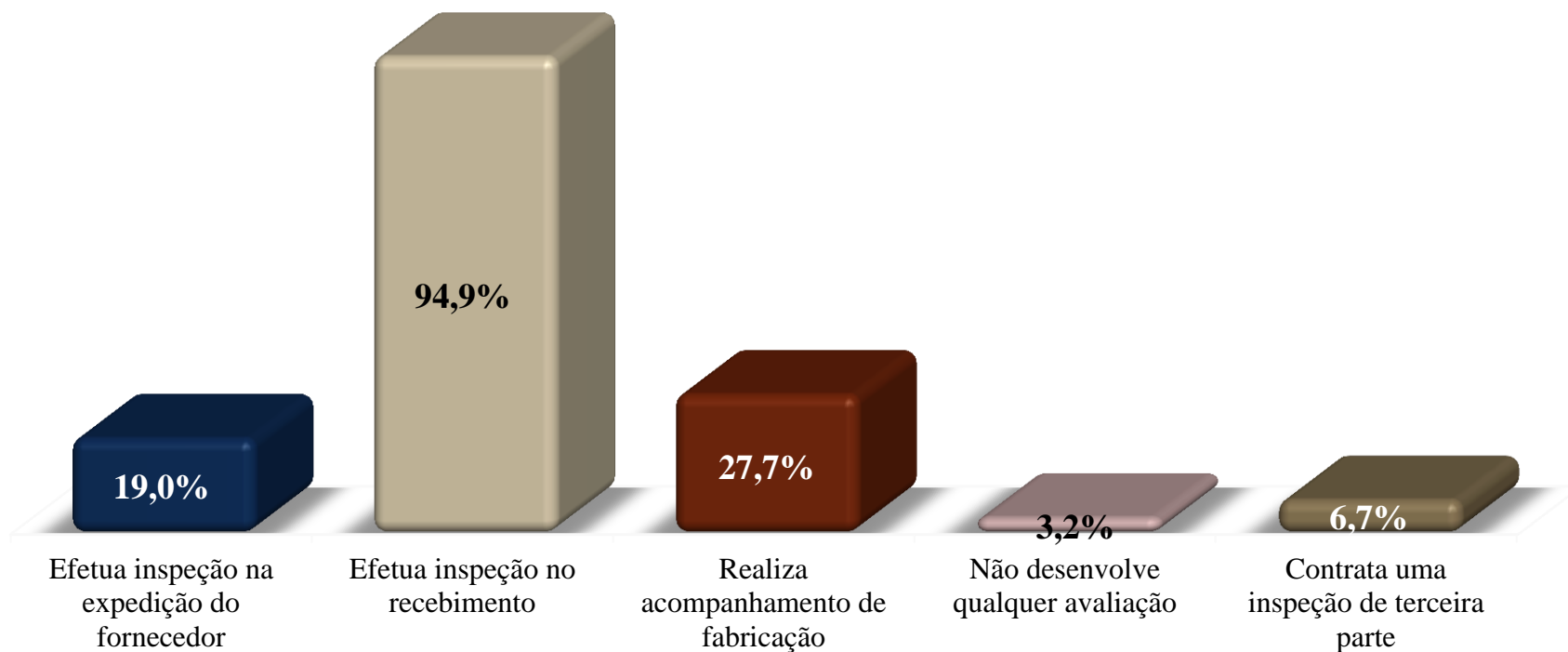


## A sua empresa, ao realizar um pedido de compra, geralmente:



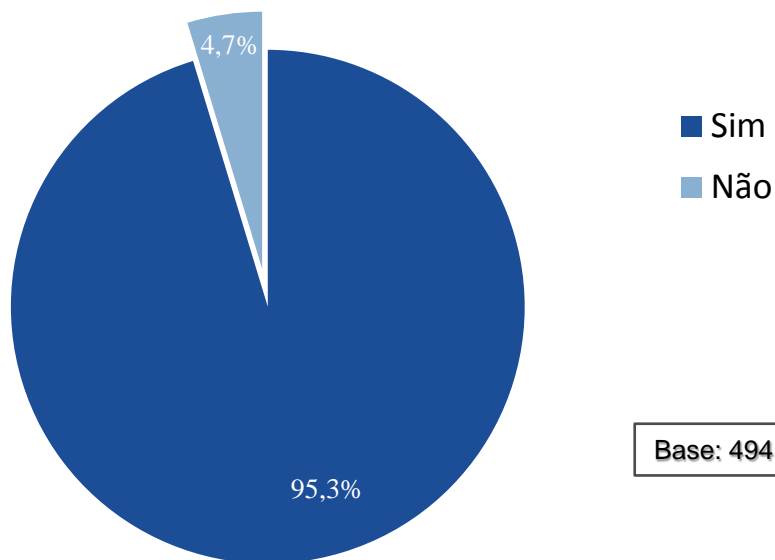
Base: 494

## Para verificar o que foi ( ou está sendo) fornecido, sua empresa:



Base: 494

## Sua empresa já utilizou fornecedores com certificação com base na norma ISO 9001



Percebe-se que no ramo de atividade, o setor de Serviços, utiliza menos fornecedores com certificação da ISO 9001 (7,3% dos respondentes) comparando com a Indústria onde apenas 2,1% dos respondentes informaram que não utilizam fornecedores com certificação.

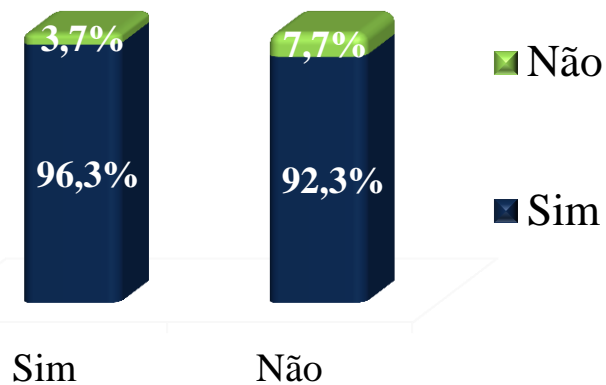
# Pesquisa ISO 9001



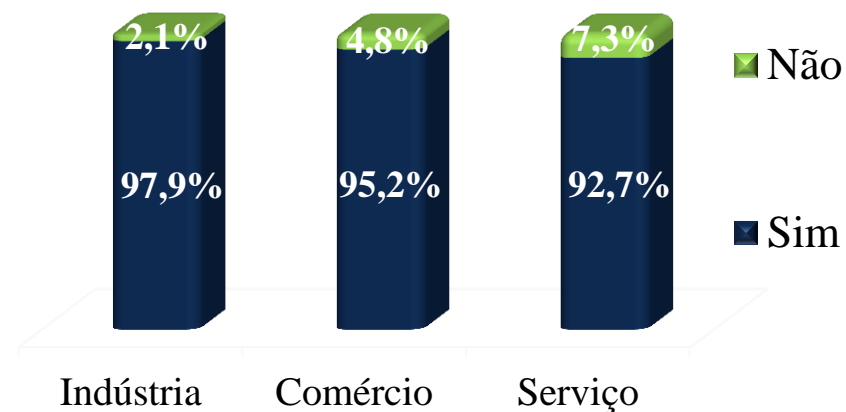
Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



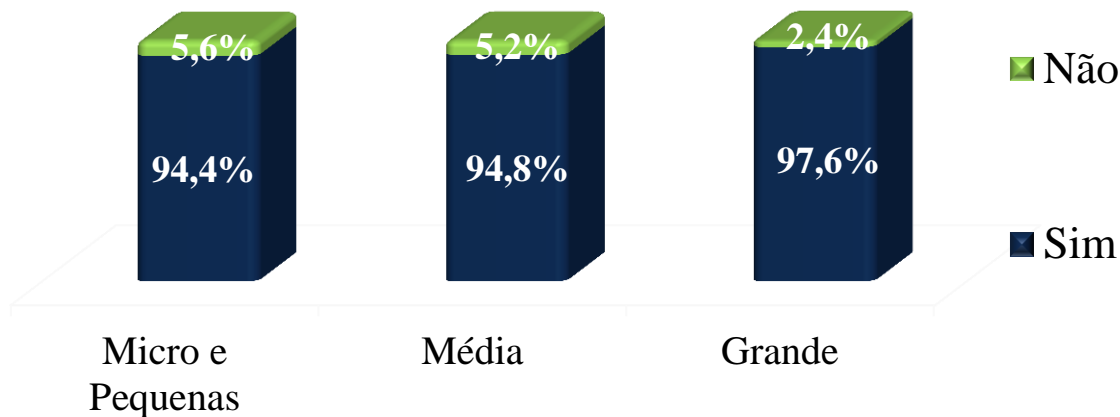
## Por Certificação ISO 9001:



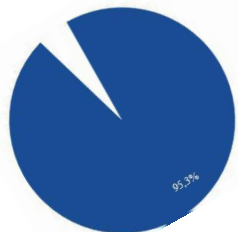
## Por Ramo de Atividade:



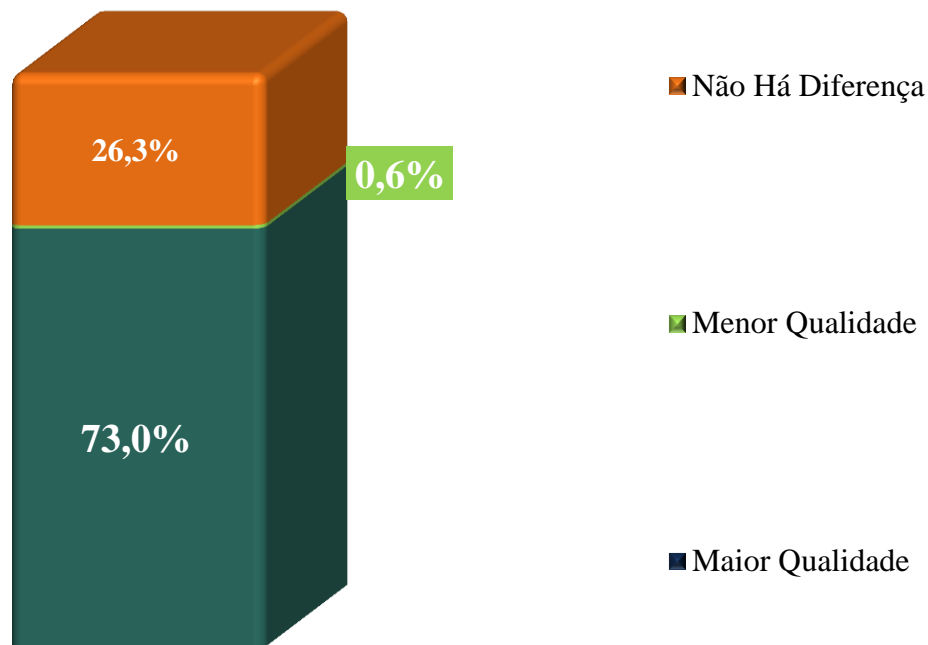
## Por Porte das Empresas:







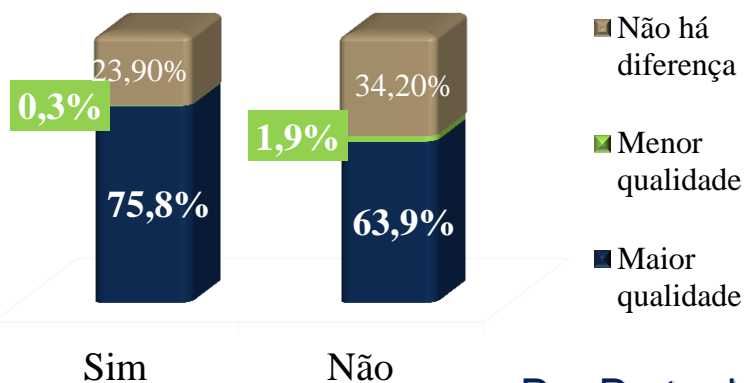
Ao comparar a qualidade dos produtos/serviços adquiridos de uma *empresa certificada* e de uma *empresa não certificada*, você diria que a empresa certificada possui um produto/serviço com:



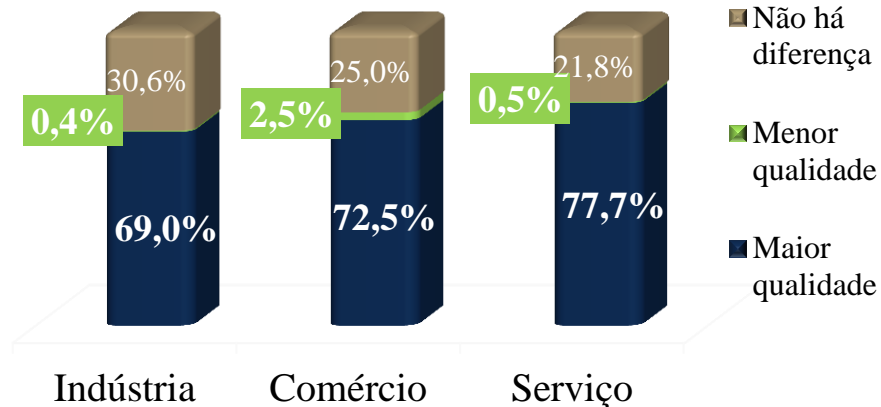
Base: 471

Ao comparar a qualidade dos produtos/serviços adquiridos de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada possui um produto/serviço com:

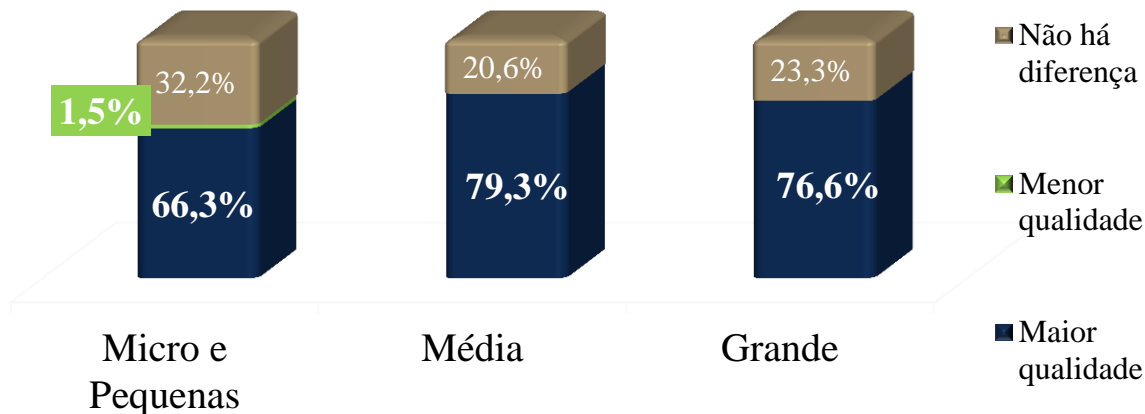
## Por Certificação ISO 9001:



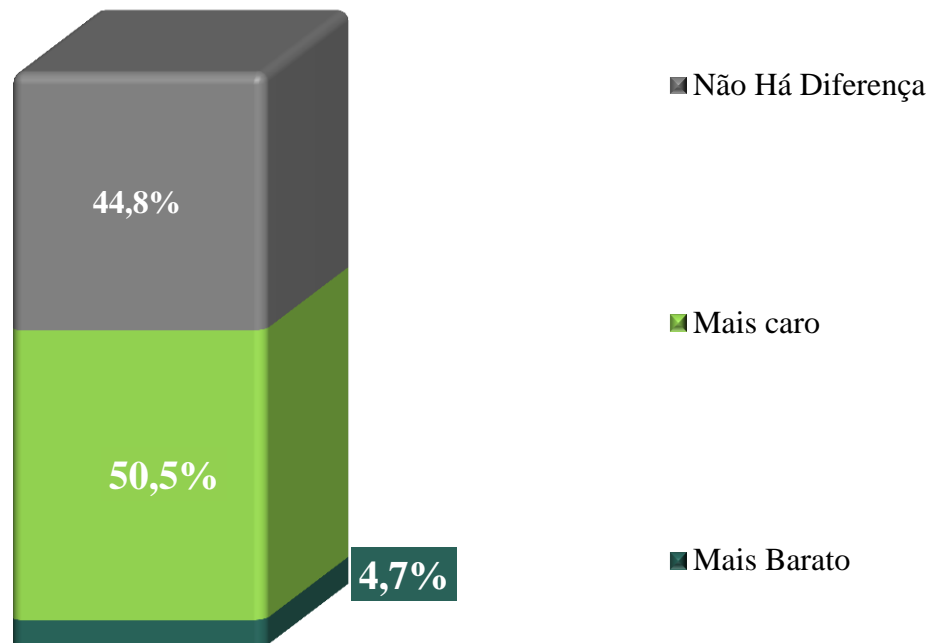
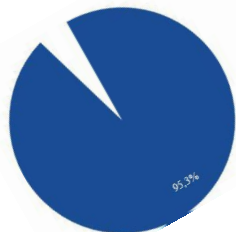
## Por Ramo de Atividade:



## Por Porte das Empresas:



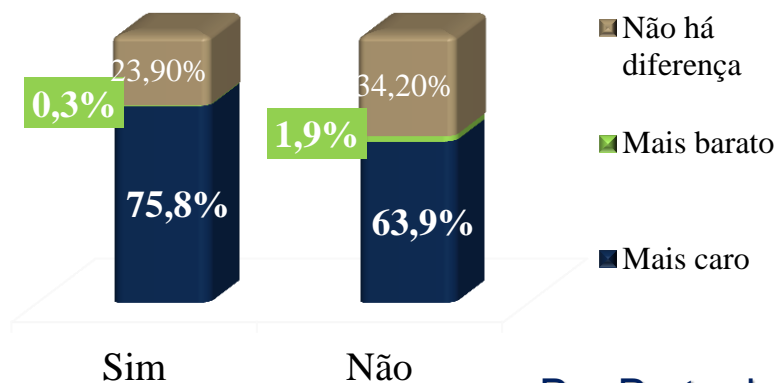
Ao comparar o preço dos produtos/serviços adquiridos de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada possui um produto/serviço:



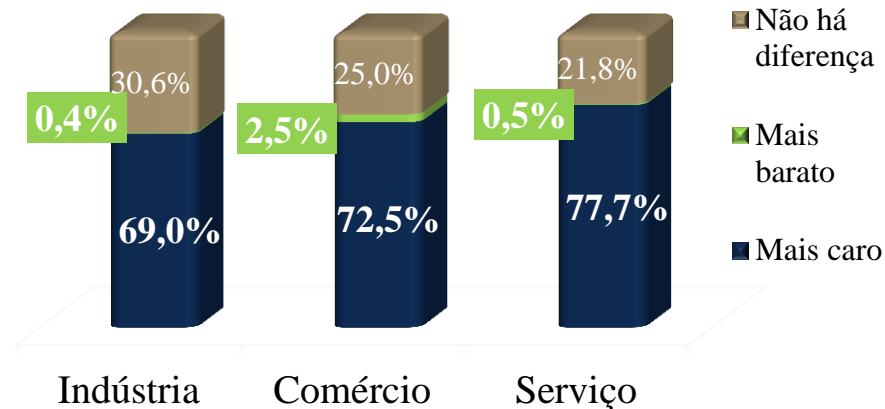
Base: 471

**Ao comparar o preço dos produtos/serviços adquiridos de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada possui um produto/serviço:**

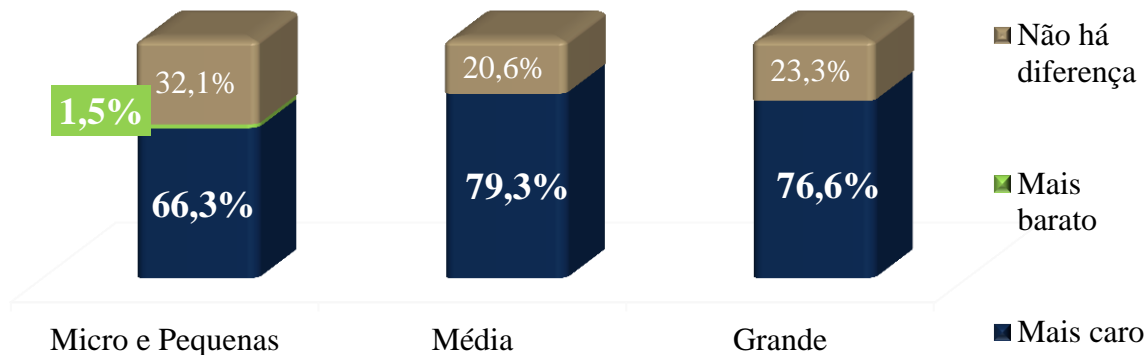
## Por Certificação ISO 9001:

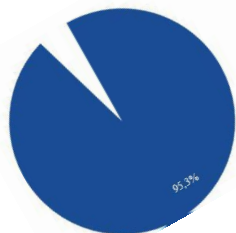


## Por Ramo de Atividade:

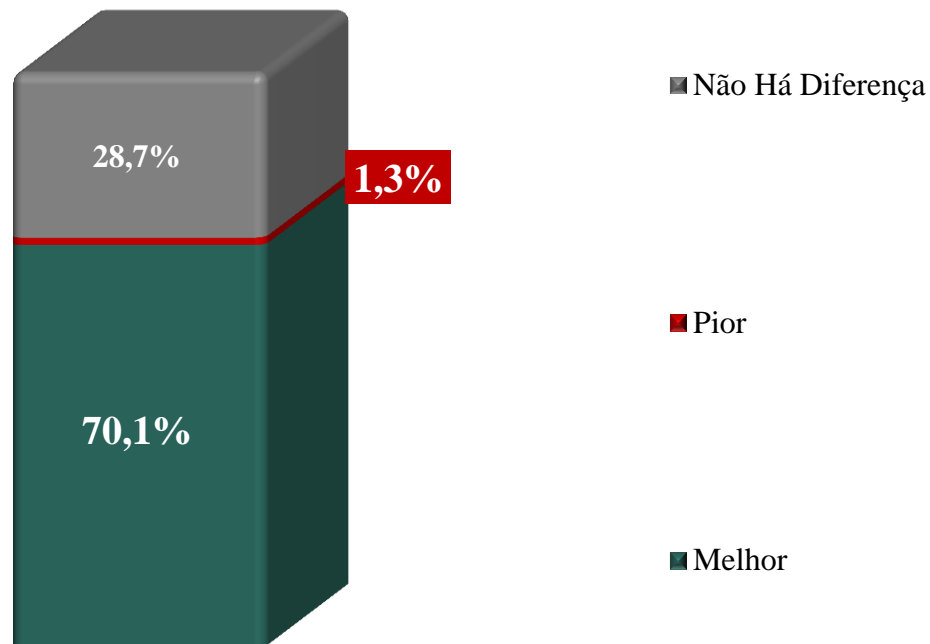


## Por Porte das Empresas:





Ao comparar o atendimento prestado por profissionais de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a qualidade de atendimento (cortesia, rapidez, suporte técnico e administrativo) da empresa certificada é:

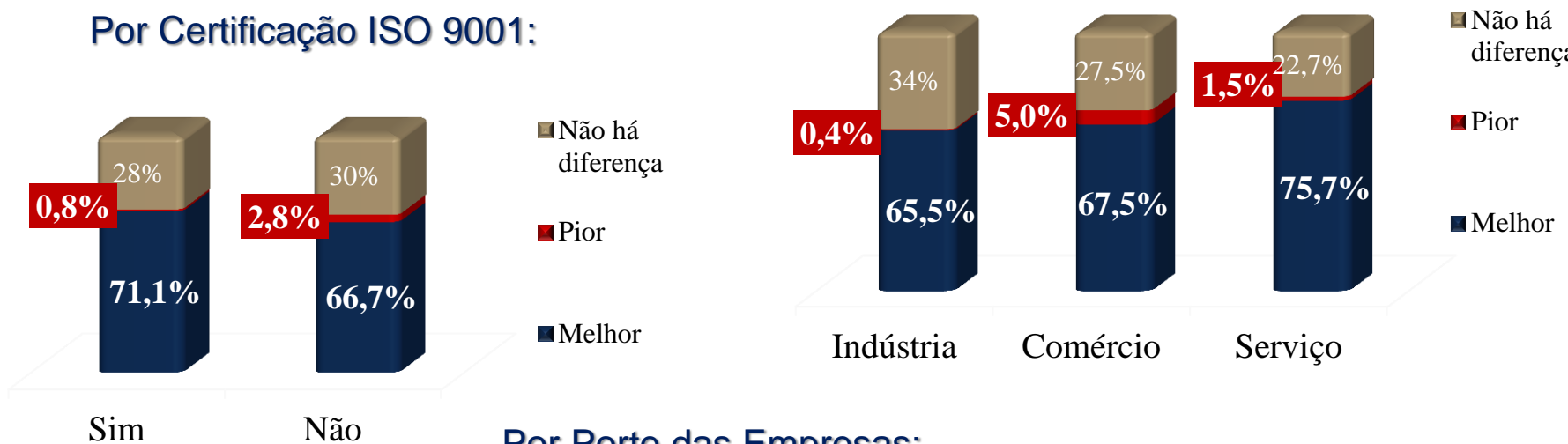


Base: 471

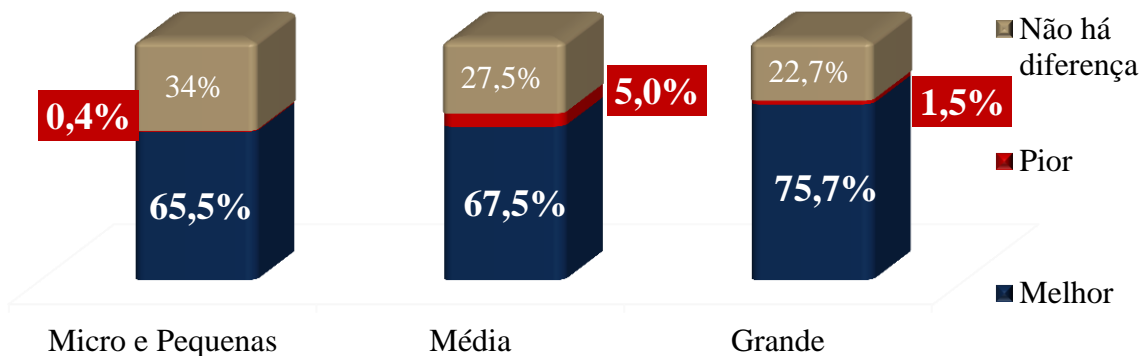
Ao comparar o atendimento prestado por profissionais de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a qualidade de atendimento (cortesia, rapidez, suporte técnico e administrativo) da empresa certificada é:

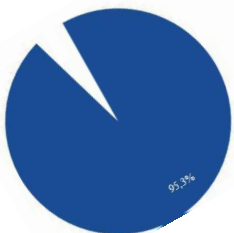
Por Ramo de Atividade:

Por Certificação ISO 9001:

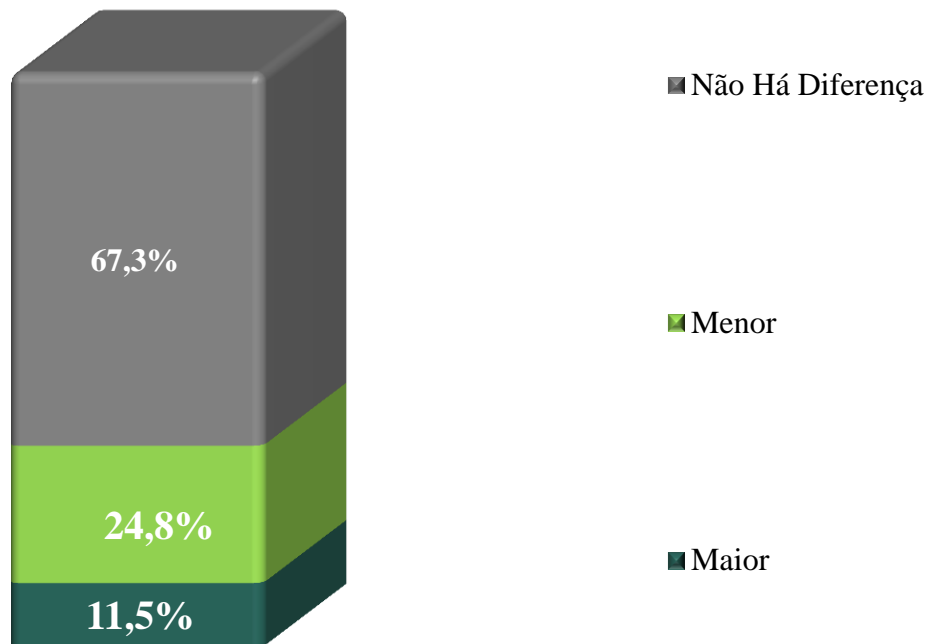


Por Porte das Empresas:





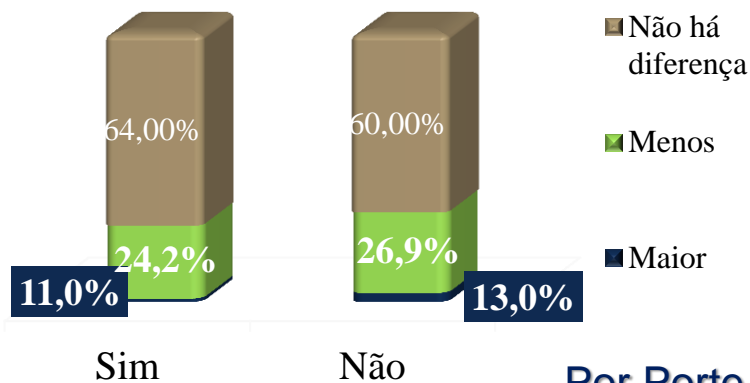
Ao comparar o prazo informado pelos fornecedores para entrega dos produtos/serviços por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que o prazo de fornecimento da empresa certificada é:



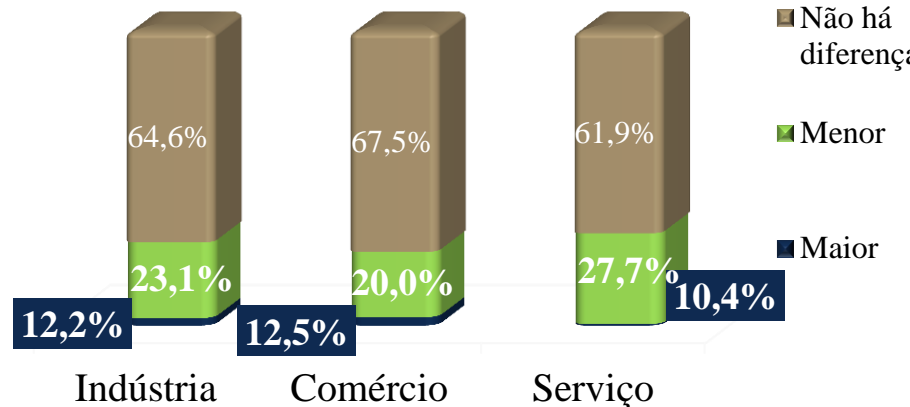
Base: 471

Ao comparar o prazo informado pelos fornecedores para entrega dos produtos/serviços por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que o prazo de fornecimento da empresa certificada é:

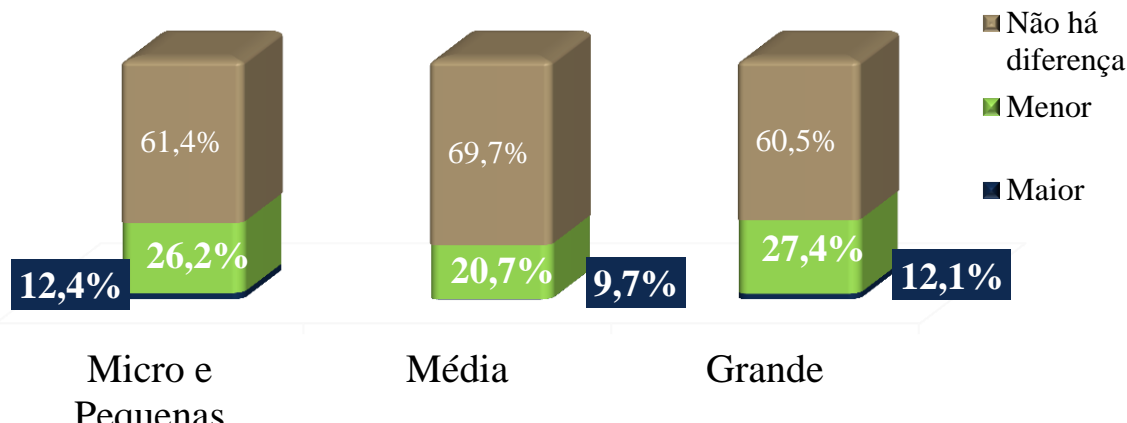
## Por Certificação ISO 9001:



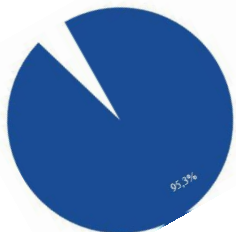
## Por Ramo de Atividade:



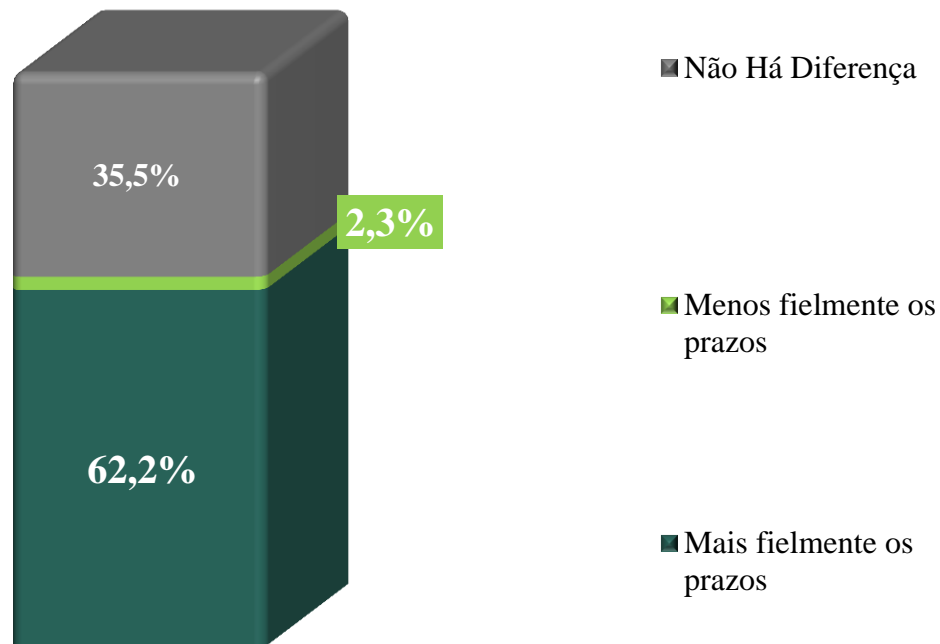
## Por Porte das Empresas:







Ao comparar o cumprimento dos prazos de fornecimento por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada geralmente cumpre:

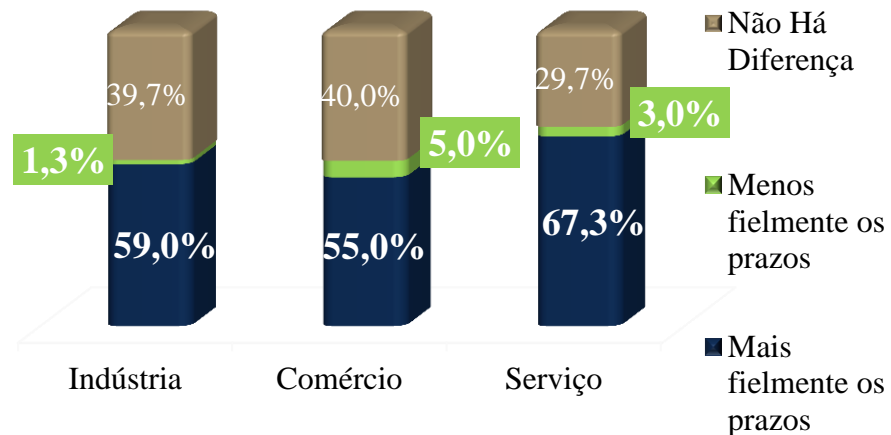
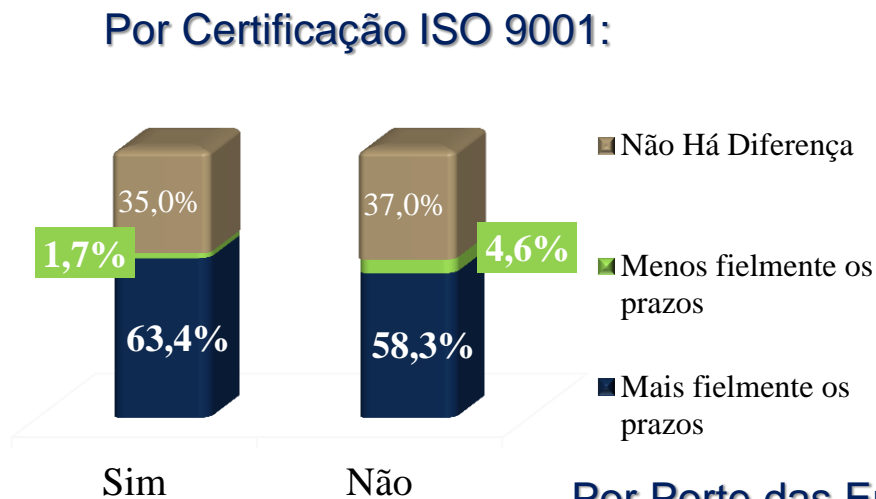


Base: 471

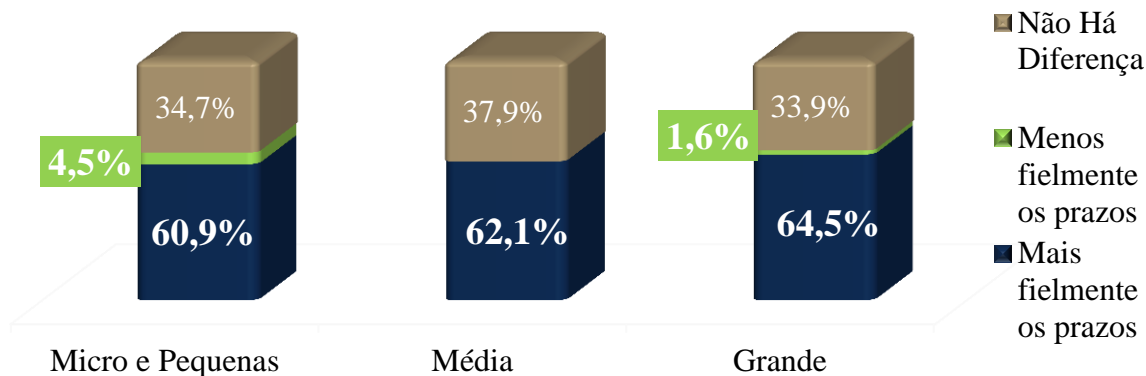
Ao comparar o cumprimento dos prazos de fornecimento por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada geralmente cumpre:

## Por Ramo de Atividade:

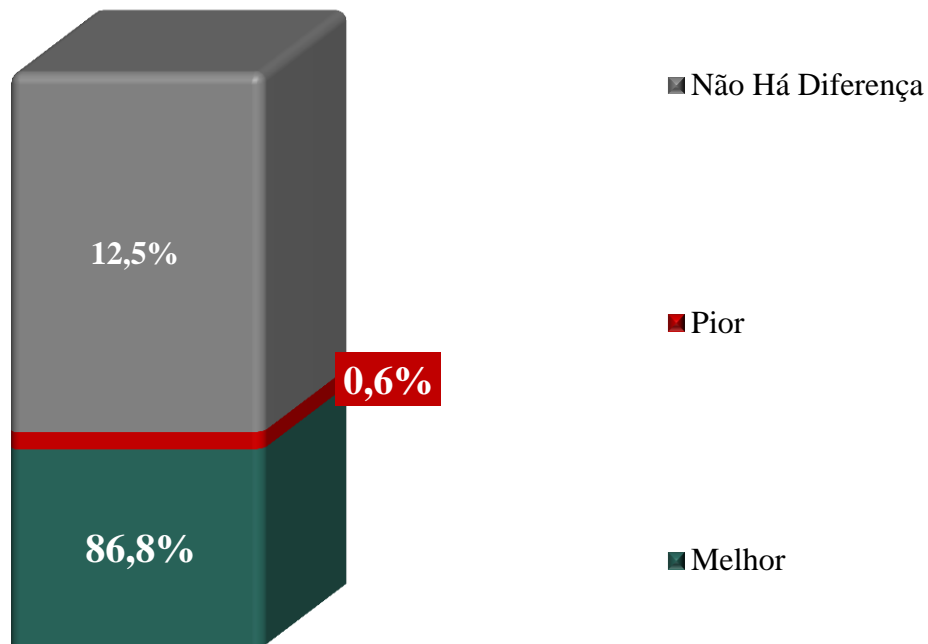
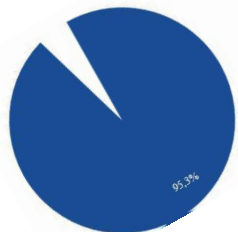
### Por Certificação ISO 9001:



### Por Porte das Empresas:



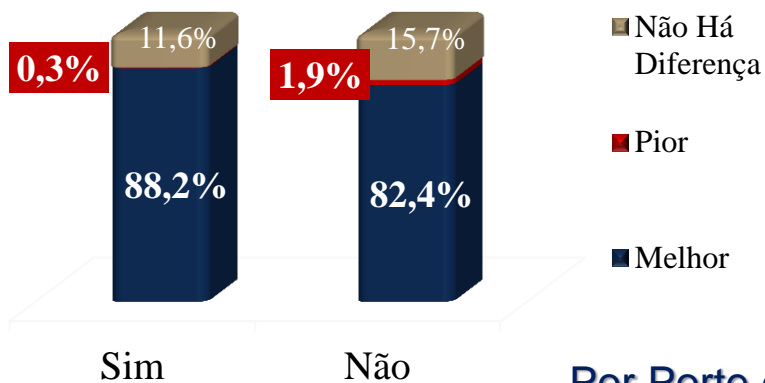
Ao comparar a imagem de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a imagem da empresa certificada é:



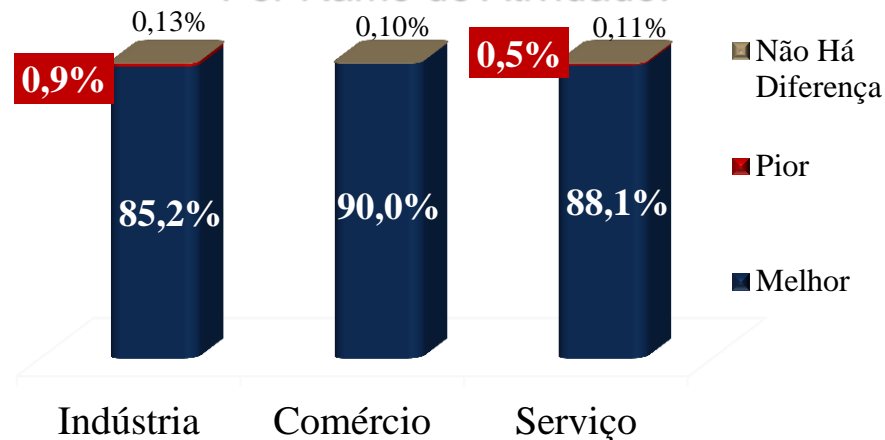
Base: 471

Ao comparar a imagem de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a imagem da empresa certificada é:

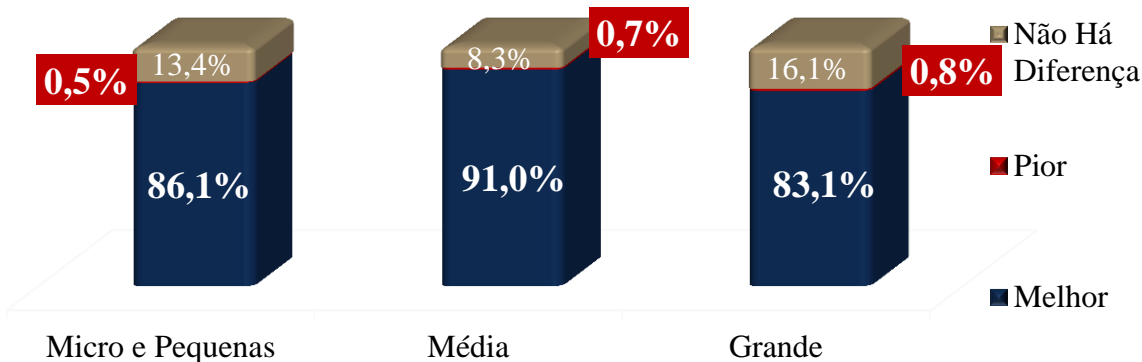
## Por Certificação ISO 9001:



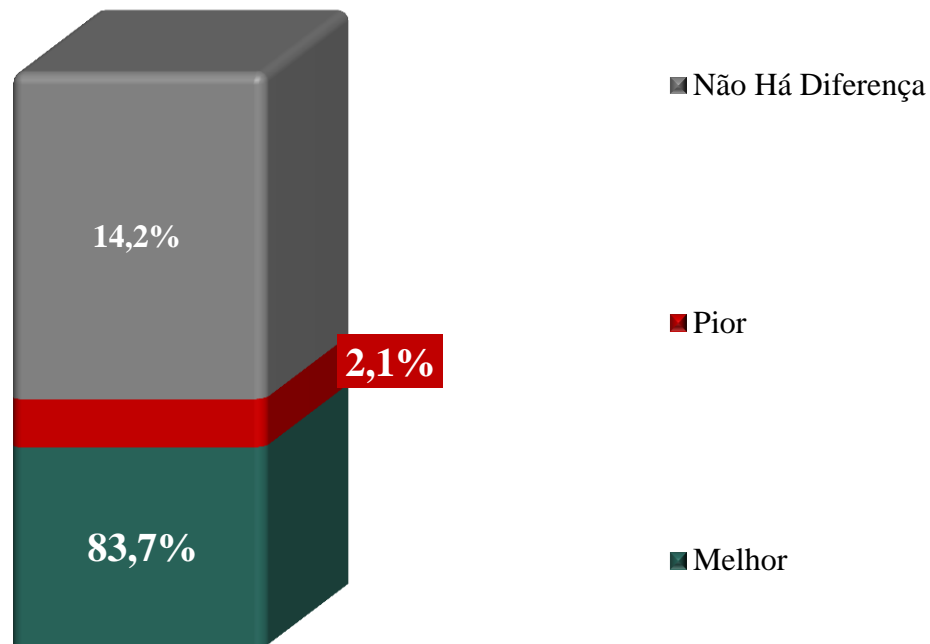
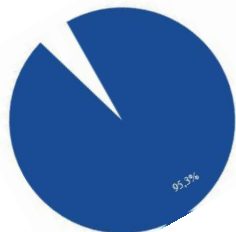
## Por Ramo de Atividade:



## Por Porte das Empresas:



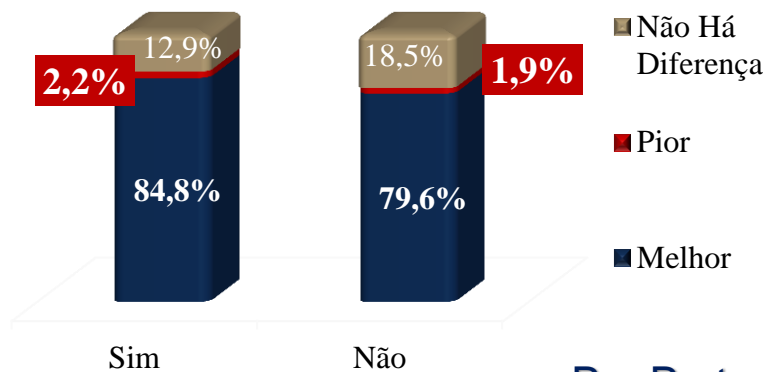
Ao comparar o tratamento de reclamações por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada realiza um tratamento de reclamações:



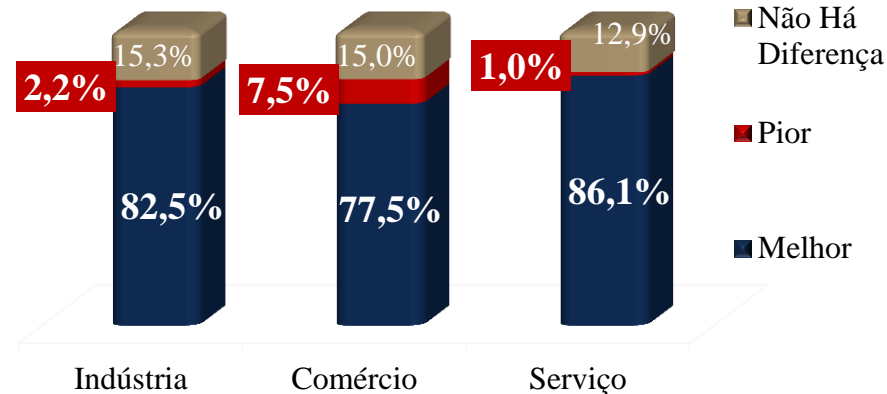
Base: 471

Ao comparar o tratamento de reclamações por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada realiza um tratamento de reclamações:

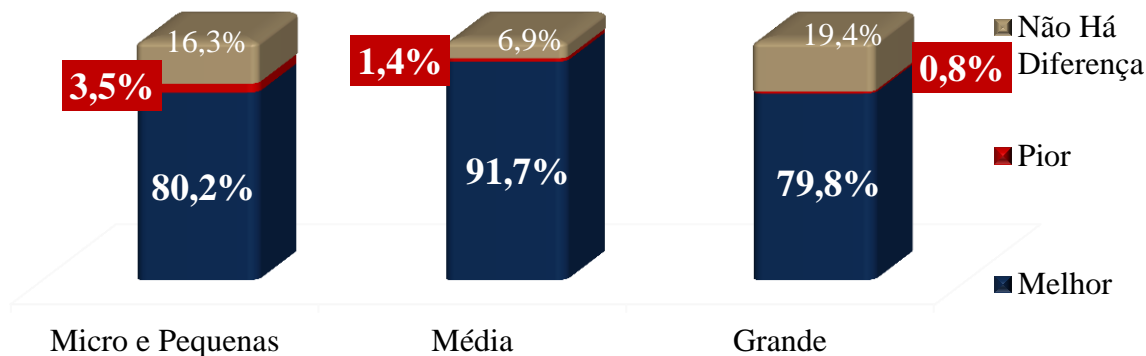
## Por Certificação ISO 9001:



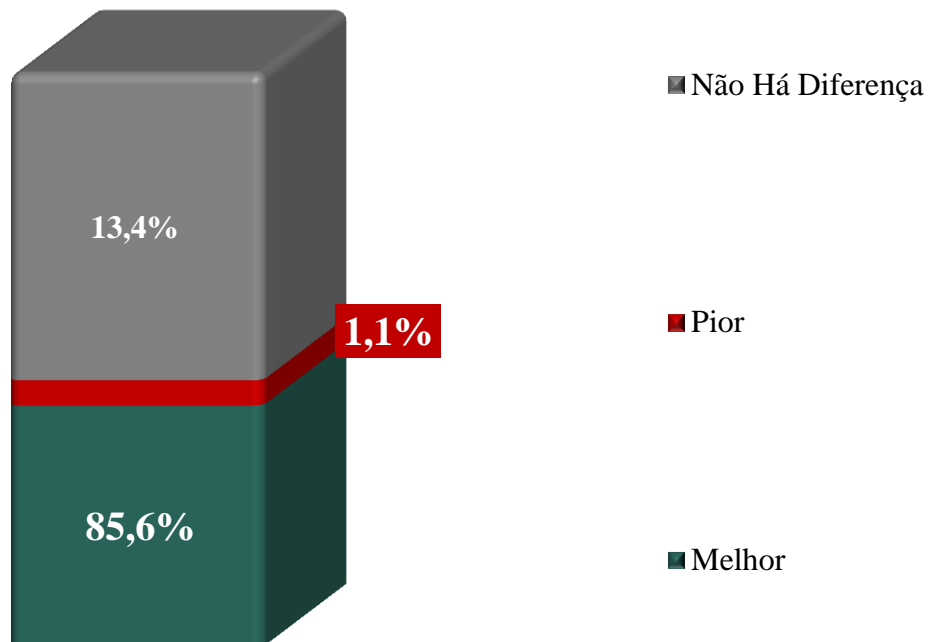
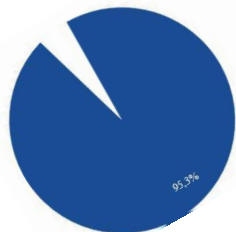
## Por Ramo de Atividade:



## Por Porte das Empresas:



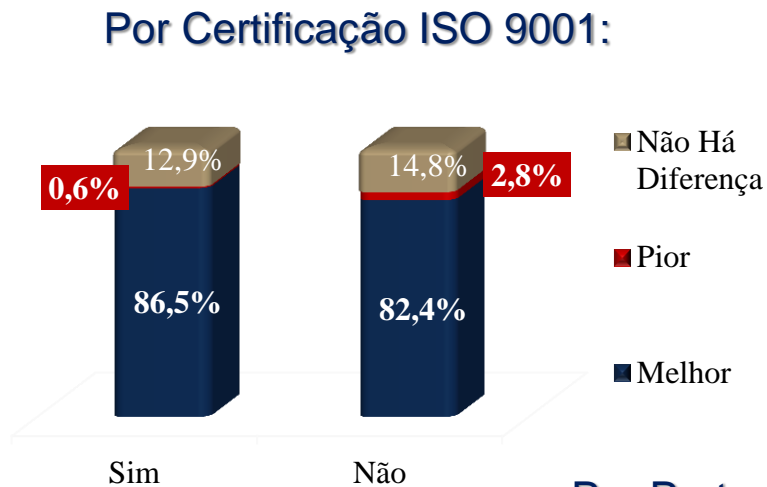
Ao comparar uma empresa certificada com uma empresa não certificada, você diria que o nível de confiança geral de uma empresa certificada é:



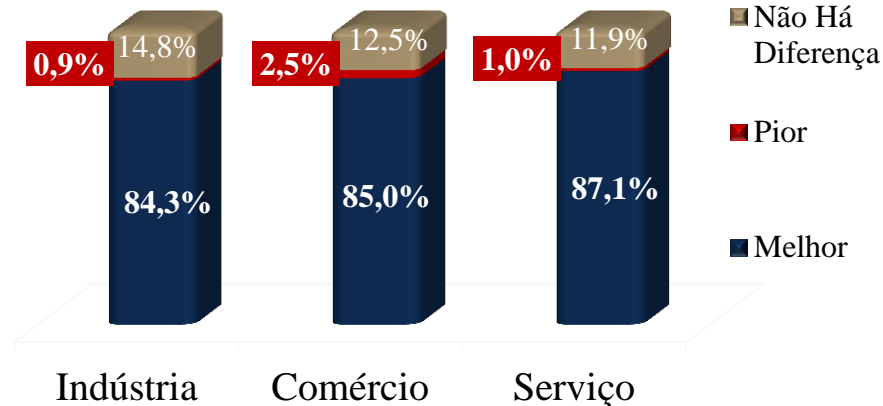
Base: 471

Ao comparar uma empresa certificada com uma empresa não certificada, você diria que o nível de confiança geral de uma empresa certificada é:

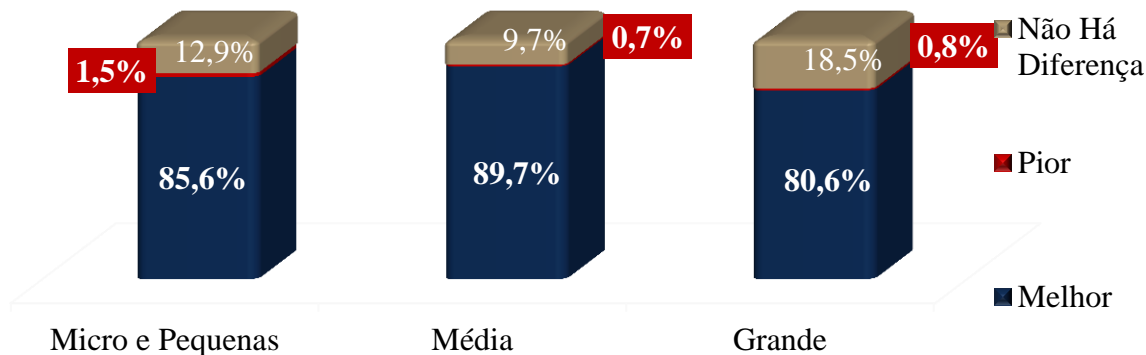
## Por Certificação ISO 9001:



## Por Ramo de Atividade:

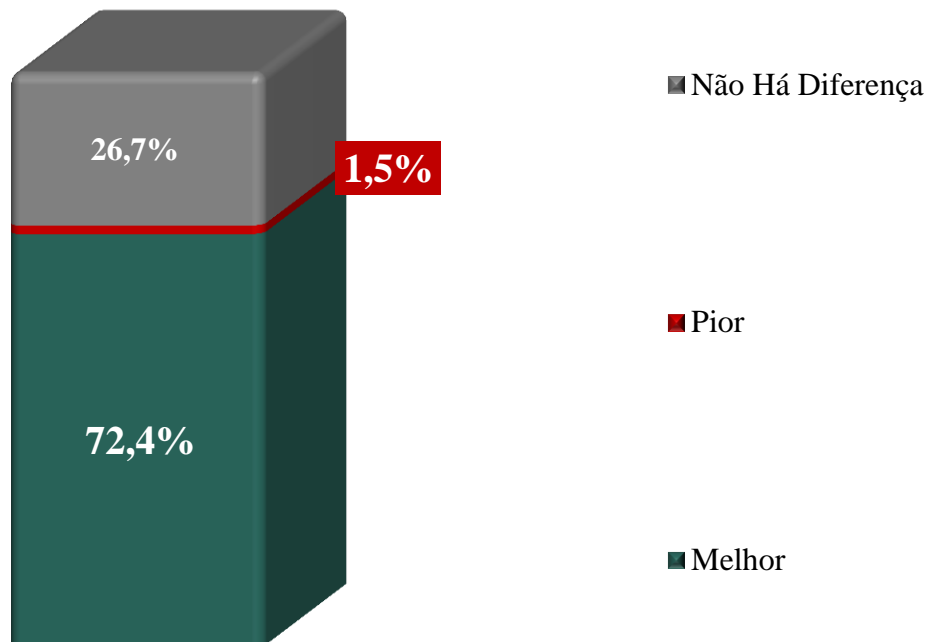


## Por Porte das Empresas:



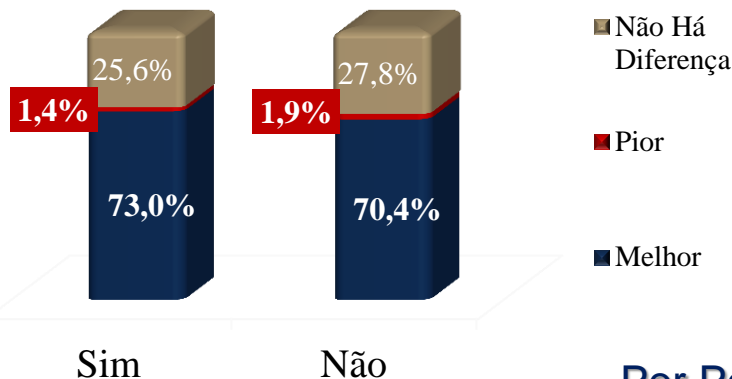


Ao comparar o suporte no pós-venda por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada realiza um suporte no pós-venda:

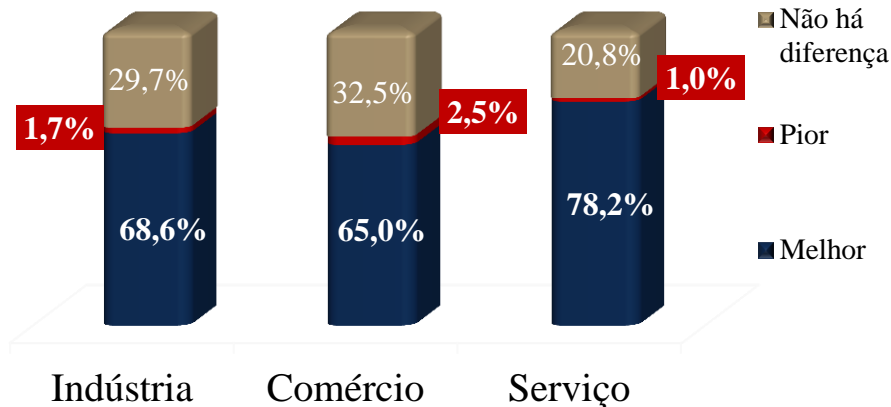


Ao comparar o suporte no pós-venda por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada realiza um suporte no pós-venda:

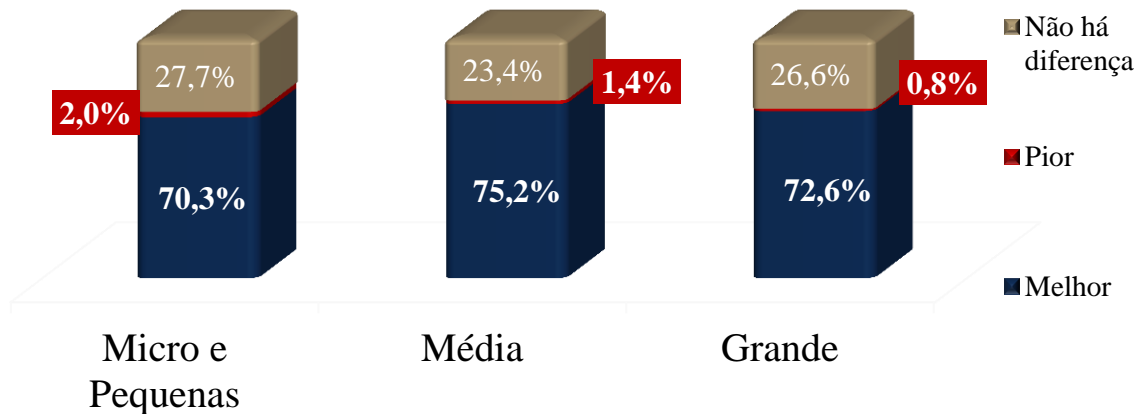
## Por Certificação ISO 9001:



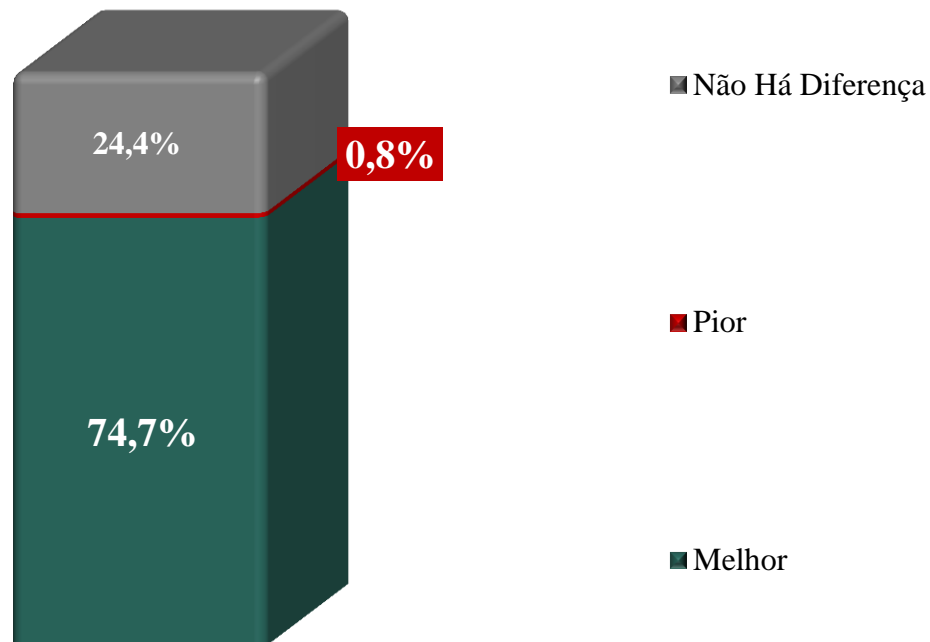
## Por Ramo de Atividade:



## Por Porte das Empresas:

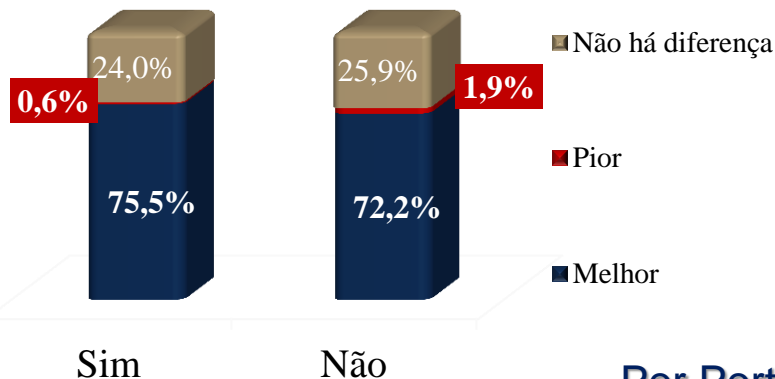


Ao comparar o histórico de fornecimentos por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada tem histórico:

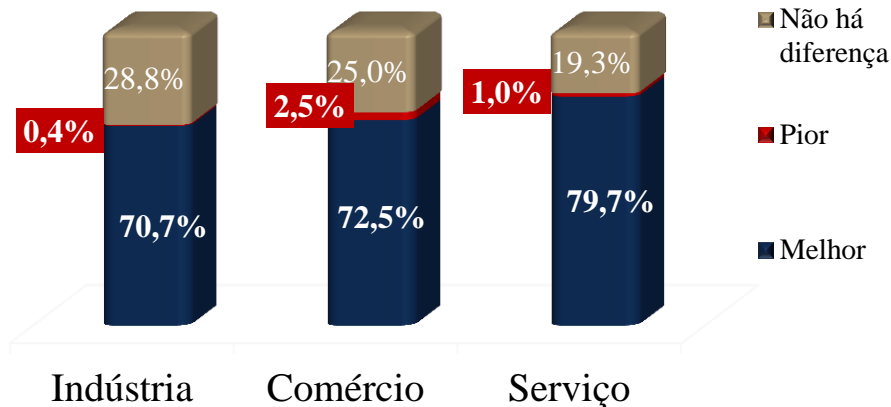


Ao comparar o histórico de fornecimentos por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada tem histórico:

## Por Certificação ISO 9001:



## Por Ramo de Atividade:



## Por Porte das Empresas:

