



Ministério do Desenvolvimento  
Indústria e Comércio Exterior



***“ Cgcre/Inmetro ”***

***Pesquisa de Satisfação dos Clientes***

***Elizabeth Cavalcanti***

***Coordenadora Geral de Credenciamento***

## ***OBJETIVO DA PESQUISA***

**Medir o nível de satisfação dos usuários dos serviços de acreditação da Cgcre/Inmetro**

## ***PÚBLICO ALVO (Universo)***

**Representantes das instituições acreditadas até setembro de 2003 pela Cgcre:**

- 125 organismos de certificação, inspeção e treinamento**
- 116 laboratórios de calibração**
- 73 laboratórios de ensaios**

## *PERÍODO*

**Outubro e Novembro de 2003**

## *METODOLOGIA*

**A pesquisa foi realizada através do censo, entrevistando-se todos os representantes das 314 instituições, por meio de um questionário contendo 20 perguntas com respostas sim/não, múltipla e estimulada e múltipla e espontânea.**

# **PRINCIPAIS QUESTÕES E RESULTADOS DA PESQUISA**

## **Nível de satisfação:**

- \* Processo de acreditação - 85,2%, bom + ótimo**
- \* Desempenho das equipes de auditores/avaliadores - 91,7%, bom + ótimo**
- \* Preço cobrado - 67,5% consideraram adequado**
- \* Tempo de duração - 45,1% consideraram adequado**
- \* Competitividade - 67,1% consideraram que houve aumento**
- \* Incremento no SGQ - 97,1% indicaram como positivo**

## ***AVALIAÇÃO DA PESQUISA***

**Apesar dos altos níveis de satisfação dos usuários dos serviços de acreditação da Cgcre/Inmetro foi feita uma análise crítica dos resultados visando ao constante aprimoramento de todas as etapas do processo de acreditação.**

## **AÇÕES A SEREM IMPLEMENTADAS**

- \* **Aprimoramento dos processos e procedimentos internos ⇒ otimização do processo de acreditação**
- \* **Análise crítica dos custos**
- \* **Aprimoramento das informações ref. às etapas do processo de acreditação no site do Inmetro e por outros meios de informação**
- \* **Disponibilização de informações ref. às etapas do processo na HP**
- \* **Anexar ao contrato de acreditação, entre o Inmetro e a instituição acreditada, um pequeno questionário avaliando, de imediato, a qualidade do serviço prestado**
- \* **Reformulação do questionário**
- \* **Divulgação dos resultados da pesquisa para as partes interessadas**



Ministério do Desenvolvimento  
Indústria e Comércio Exterior



# ***Pesquisa do Nível de Satisfação das Empresas Usuárias do Serviço de Certificação Compulsória***

**CGCRE**

## ***OBJETIVO DA PESQUISA***

**Medir o nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação compulsória em relação ao serviço realizado pelos OCP**

## ***PÚBLICO ALVO (Universo)***

**Empresas usuárias do serviço de certificação compulsória, no âmbito nacional (cadastro Dez/02 a Nov/03)**





## ***PERÍODO DA REALIZAÇÃO***

**Dezembro/2002 a Novembro/2003**

## ***TIPO***

**Pesquisa quantitativa por amostragem, através de entrevistas pessoais por telefone.**

## **RESULTADOS DA PESQUISA**

### **Nível de satisfação:**

- \* das empresas usuárias do serviço de certificação compulsória (OCP) - 90,1%**
- \* Melhoria da avaliação de desempenho / competitividade da empresa após a certificação - 52,6%**
- \* Aceitação e credibilidade da empresa certificada, junto aos clientes - 90,1%**



Ministério do Desenvolvimento  
Indústria e Comércio Exterior



# ***Pesquisa do Nível de Satisfação das Empresas Usuárias do Serviço de Certificação Voluntária***

**CGCRE**

## ***OBJETIVO DA PESQUISA***

**Medir o nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação voluntária, em relação ao serviço realizado pelos OCS**

## ***PÚBLICO ALVO (Universo)***

**Empresas usuárias do serviço de certificação voluntária, no âmbito nacional (cadastro Dez/02 a Nov/03)**

## ***PERÍODO DA REALIZAÇÃO***

**Dezembro/2002 a Novembro/2003**

## ***TIPO***

**Pesquisa quantitativa por amostragem, através de entrevistas pessoais por telefone.**

## **RESULTADOS DA PESQUISA**

### **Nível de satisfação:**

- \* Das empresas usuárias do serviço de certificação voluntária (OCS) - 96,6%**
- \* Melhoria da avaliação de desempenho / competitividade da empresa após a certificação - 73,3%**
- \* Aceitação e credibilidade da empresa certificada, junto aos clientes - 94,5%**