

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

- 2012 -

OBJETIVO

Conhecer a percepção das pessoas que atuam na área de compra de uma empresa quanto ao desempenho de seus fornecedores.

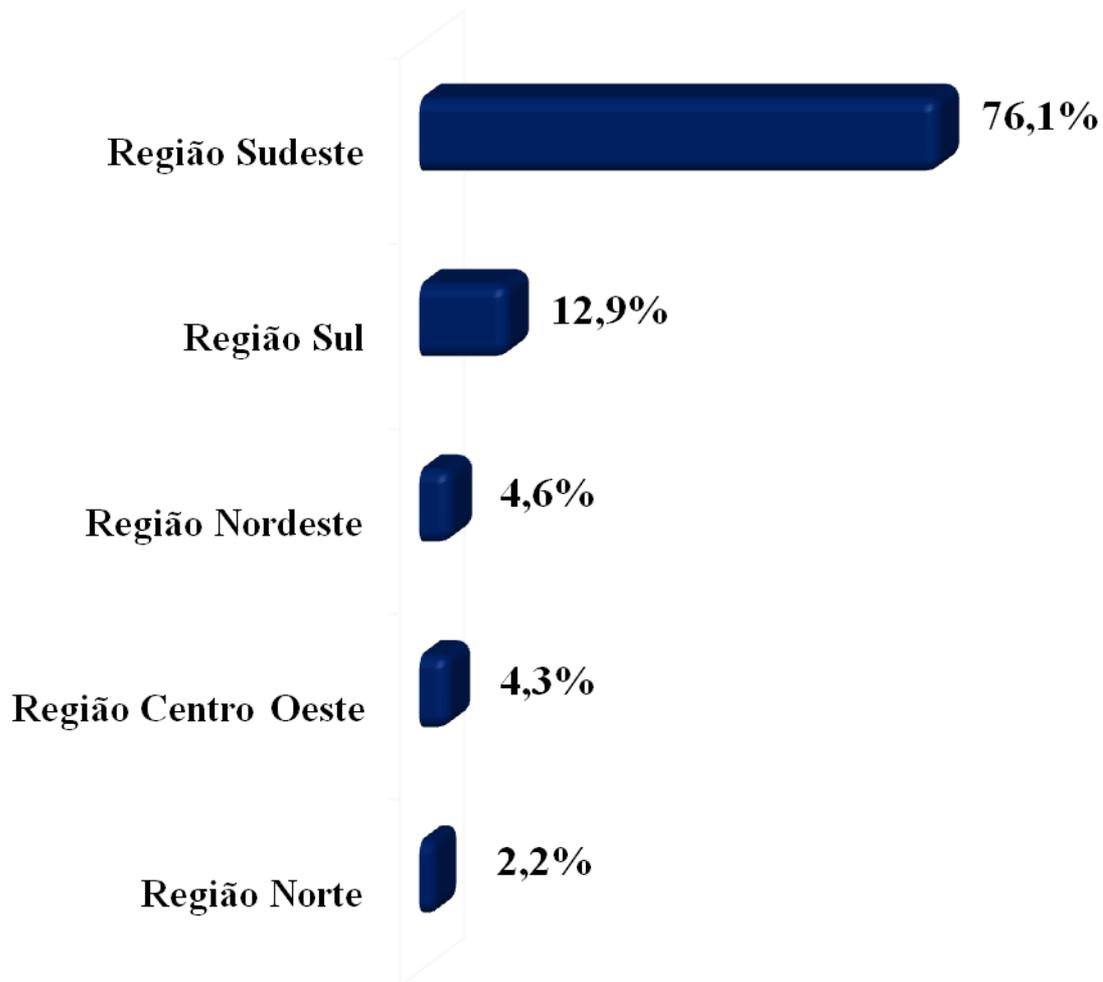
TIPO DE PESQUISA

Quantitativa, através de questionários por e-mail, via Questmanager.

UNIVERSO

Compradores de empresas, nos setores de indústria, comércio e serviços.

Em que região sua empresa se localiza?



Pesquisa ISO 9001

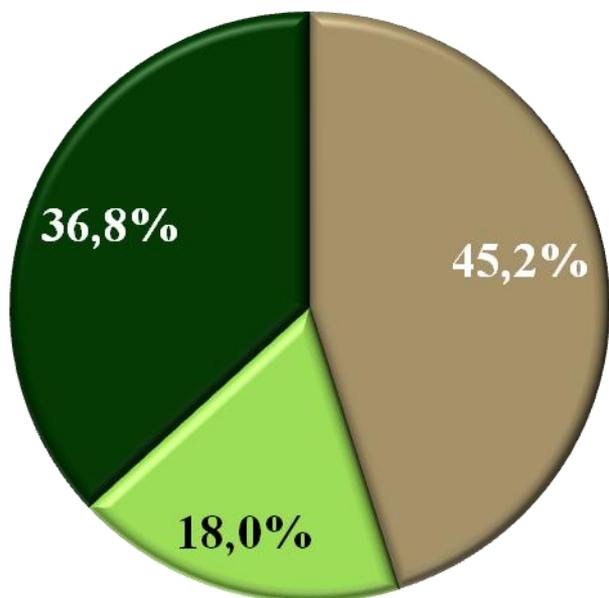
Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



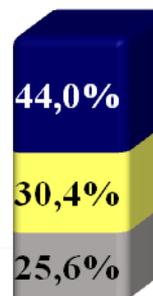
Qual o ramo de atividade de sua empresa?



Base: 372

O porte de sua empresa:

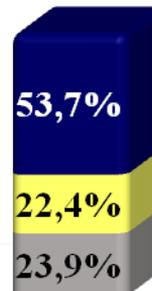
■ Indústria →



- Grande: mais de 500 empregados
- Média: de 100 a 499 empregados
- Micro e Pequenas Empresas: até 99 empregados

Base: 168

■ Comércio →



- Grande: mais de 100 empregados
- Média: de 50 a 99 empregados
- Micro e Pequenas Empresas: até 49 empregados

Base: 67

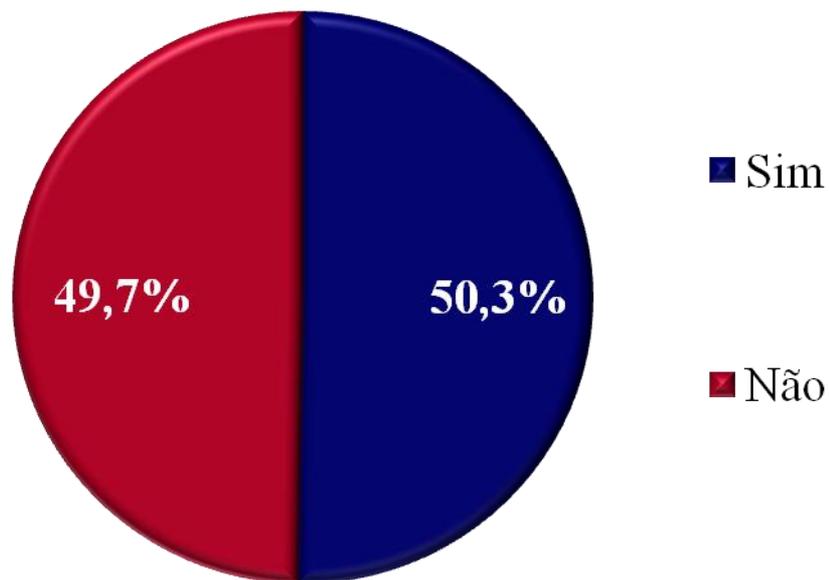
■ Serviço →



- Grande: mais de 100 empregados
- Média: de 50 a 99 empregados
- Micro e Pequenas Empresas: até 49 empregados

Base: 137

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



Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

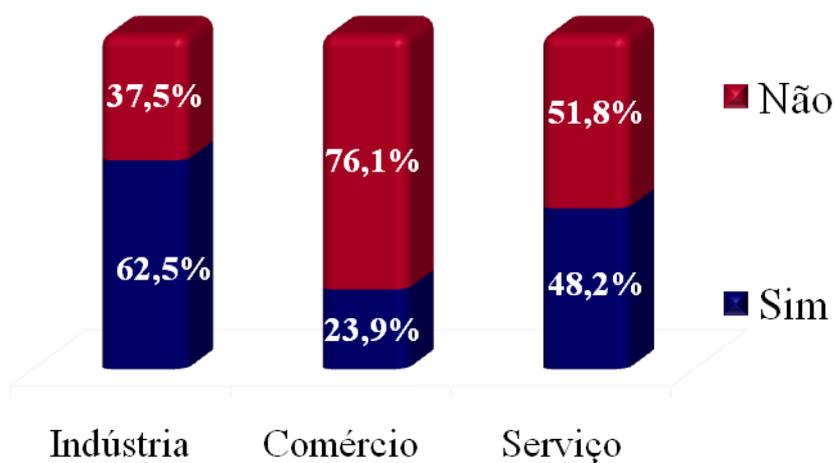


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

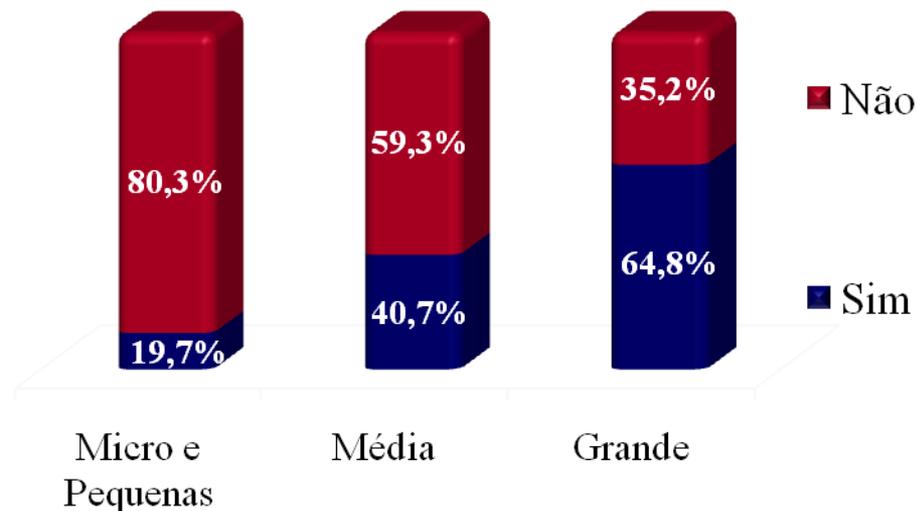


Sua empresa possui certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001?

Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:



O setor industrial apresenta o maior percentual de empresas que possuem certificação ISO 9001 (62,5% dos entrevistados). Em contrapartida o comércio possui o maior percentual de empresas que NÃO possuem certificação (76,1% dos entrevistados). Em relação ao porte, Micro e Pequenas, apresentam um percentual muito alto de empresas que não possuem certificação (80,3% dos respondentes)

Quais os principais parâmetros utilizados para a sua decisão de compra? (*ranking*)

1°	Qualidade do produto
2°	Preço do produto
3°	Prazo de fornecimento
4°	Qualidade do atendimento
5°	Imagem do fornecedor

O mesmo “ranqueamento” de prioridades observado na tabela acima ocorre para as variáveis de segmentação ramo de atividade, porte da empresa e certificação ISO 9001.

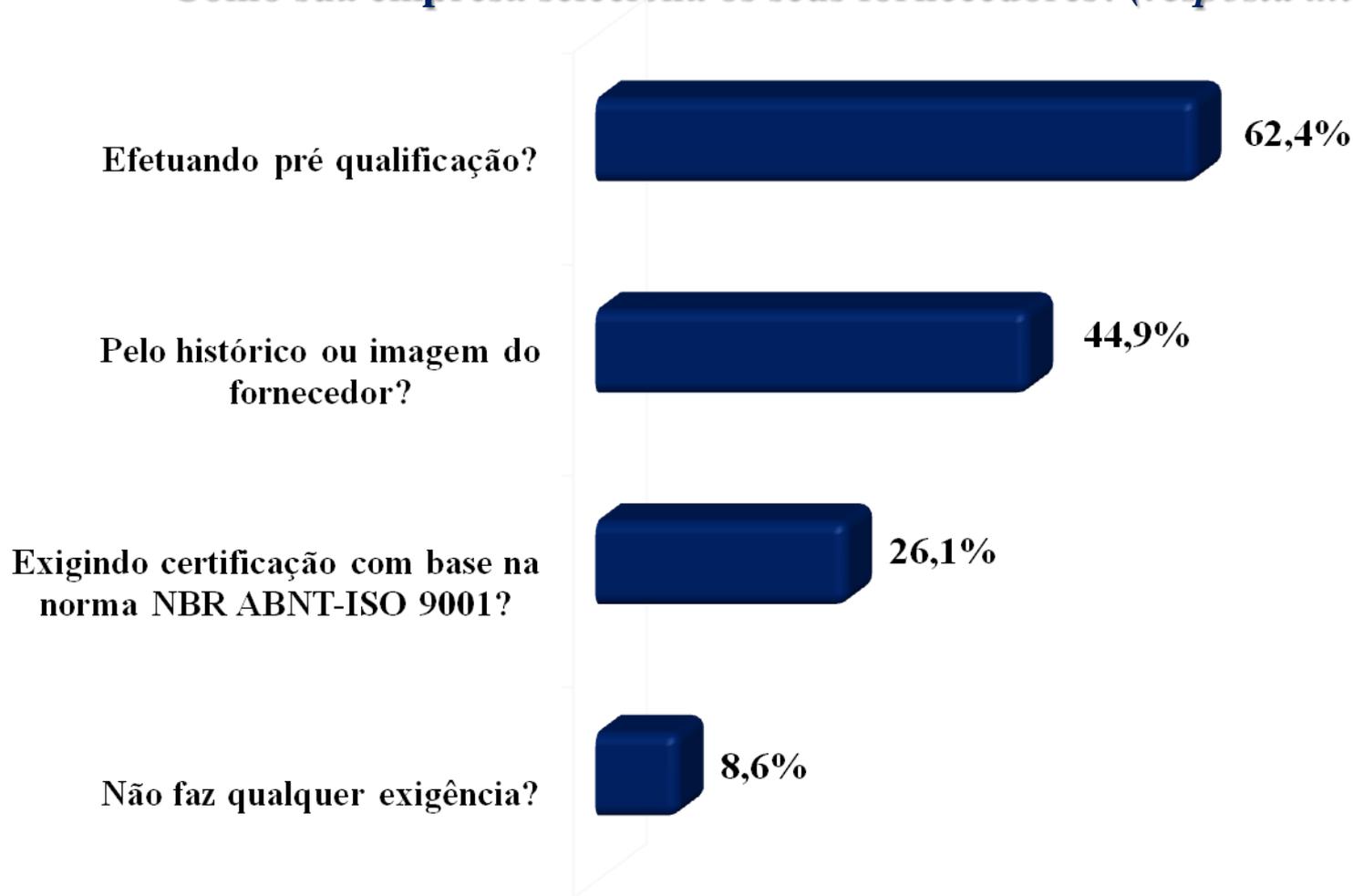
A sua empresa, no ato da compra, geralmente: *(resposta múltipla)*



A sua empresa, no ato da compra, geralmente: *(resposta múltipla)*

Item	Ramo de atividade			Porte da empresa			Certificação ISO 9001	
	Indústria	Comércio	Serviço	Micro e Pequenas	Média	Grande	Possui	Não Possui
Fornece norma ou regulamento técnico nacional ou internacional?	42,86%	11,94%	35,77%	22,54%	30,77%	40,48%	50,27%	18,92%
Fornece especificações próprias?	66,07%	53,73%	58,39%	61,97%	53,85%	63,81%	62,57%	59,46%
Utiliza referências comerciais?	44,05%	52,24%	45,26%	47,89%	43,96%	46,19%	42,78%	49,19%
Utiliza documentos de projetistas?	38,69%	8,96%	27,01%	29,58%	32,97%	27,14%	34,22%	23,78%
Não fornece especificação alguma?	4,17%	11,94%	5,11%	9,86%	8,79%	3,33%	2,67%	9,19%

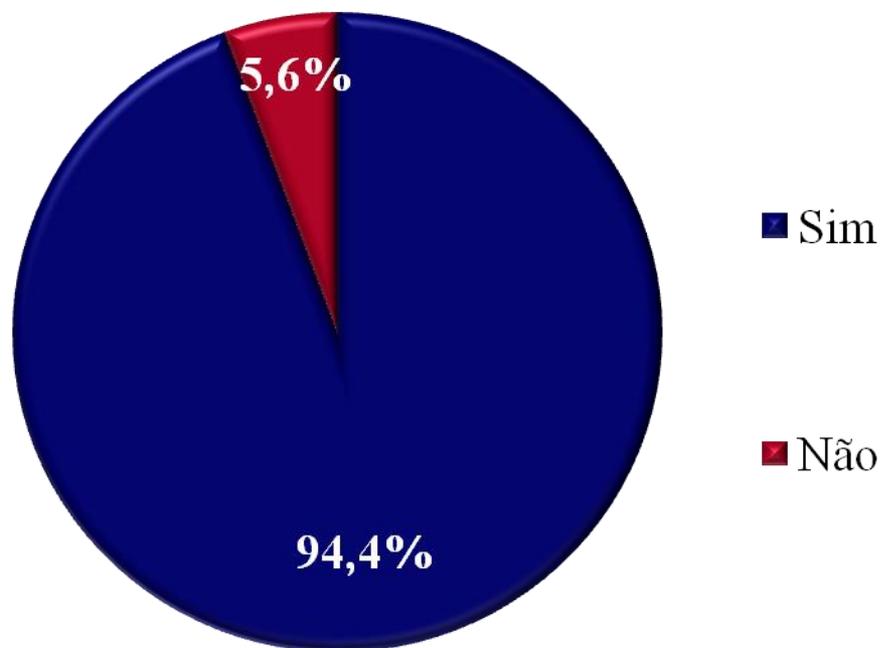
Como sua empresa seleciona os seus fornecedores? (*resposta múltipla*)



Como sua empresa seleciona os seus fornecedores? *(resposta múltipla)*

Item	Ramo de atividade			Porte da empresa			Certificação ISO 9001	
	Indústria	Comércio	Serviço	Micro e Pequenas	Média	Grande	Possui	Não possui
Efetuada pré qualificação?	64,88%	49,25%	65,69%	46,48%	59,34%	69,05%	70,05%	54,59%
Exigindo certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001?	36,31%	7,46%	22,63%	15,49%	28,57%	28,57%	41,18%	10,81%
Pelo histórico ou imagem do fornecedor?	44,64%	44,78%	45,26%	46,48%	38,46%	47,14%	42,25%	47,57%
Não faz qualquer exigência?	5,36%	19,40%	7,30%	12,68%	14,29%	4,76%	3,21%	14,05%

Sua empresa possui cadastro próprio de fornecedores?



Verificando as variáveis de segmentação, em sua grande maioria possui uma preocupação em possuir o próprio cadastro de fornecedores.

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

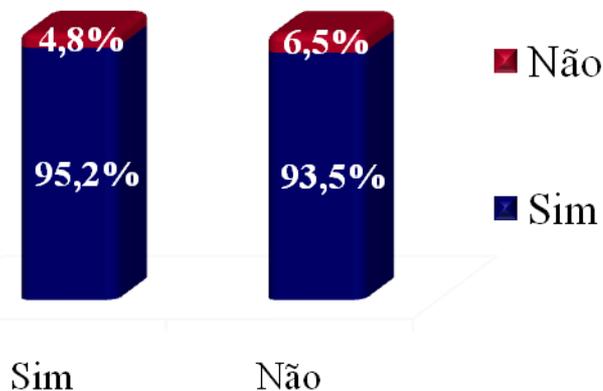


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

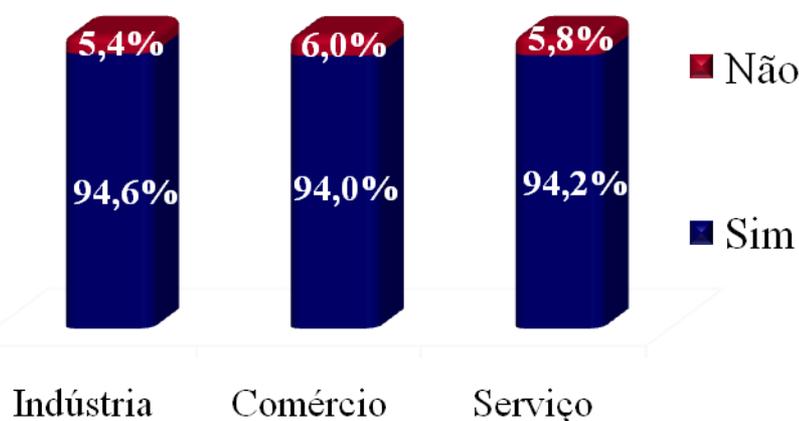


Sua empresa possui cadastro próprio de fornecedores?

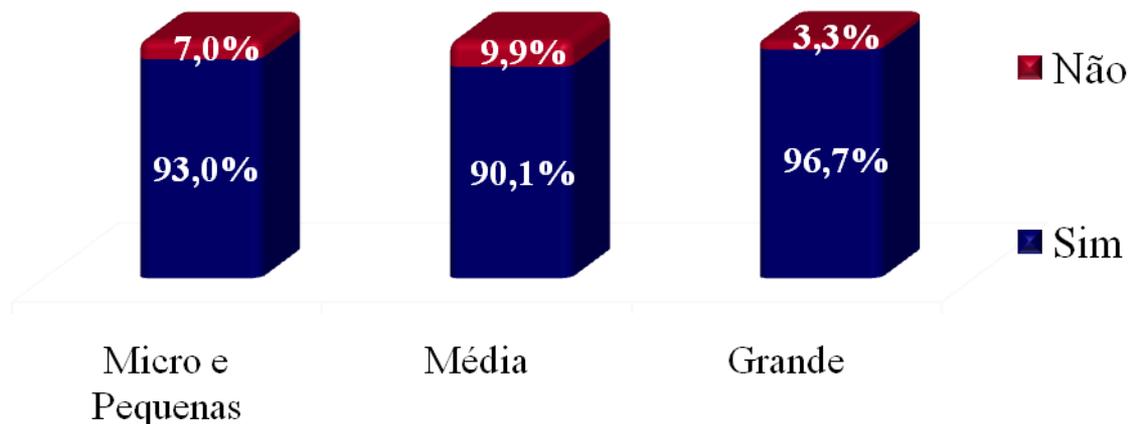
Por Certificação ISO 9001:



Por Ramo de Atividade:



Por Porte das Empresas:



Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Para verificar o que foi (ou está sendo) fornecido, a sua empresa: *(resposta múltipla)*



Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.



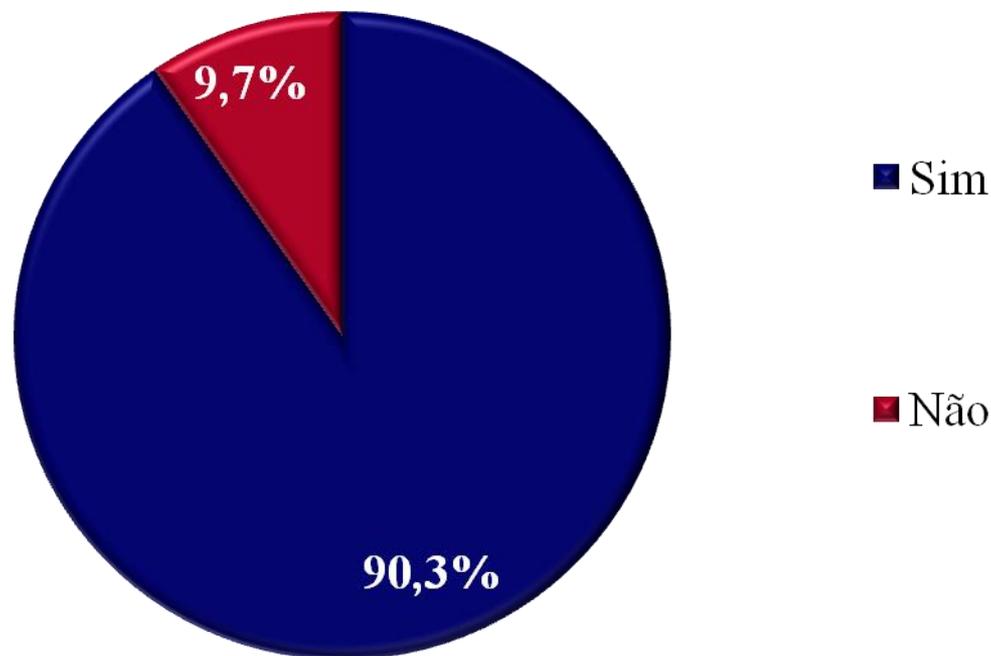
Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Para verificar o que foi (ou está sendo) fornecido, a sua empresa: (resposta múltipla)

Item	Ramo de atividade			Porte da empresa			Certificação ISO 9001	
	Indústria	Comércio	Serviço	Micro e Pequenas	Média	Grande	Possui	Não possui
Efetua inspeção na recepção no fornecedor?	33,93%	28,36%	29,93%	22,54%	20,88%	39,05%	36,90%	25,95%
Efetua inspeção de recebimento?	84,52%	73,13%	81,75%	71,83%	81,32%	84,76%	83,42%	79,46%
Realiza acompanhamento de fabricação?	36,90%	11,94%	19,71%	21,13%	17,58%	31,43%	34,22%	17,84%
Não desenvolve qualquer avaliação de 2ª parte?	2,98%	13,43%	7,30%	9,86%	10,99%	3,33%	2,67%	10,27%

Sua empresa já utilizou fornecedores com certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001?



Percebe-se que no ramo de atividade, o setor de Serviços, utiliza menos fornecedores com certificação da ISO 9001 (13,9% dos respondentes) comparando com a Indústria onde apenas 4,8% dos respondentes informaram que não utilizam fornecedores com certificação.

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

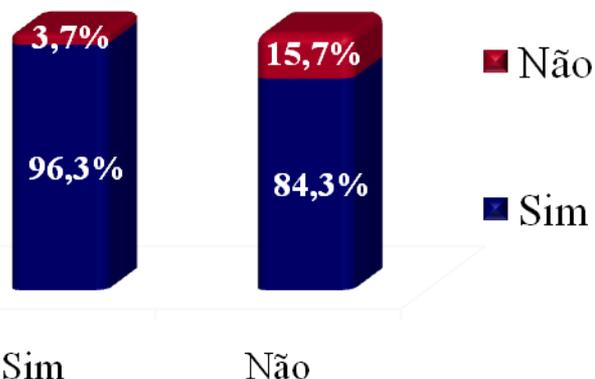


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

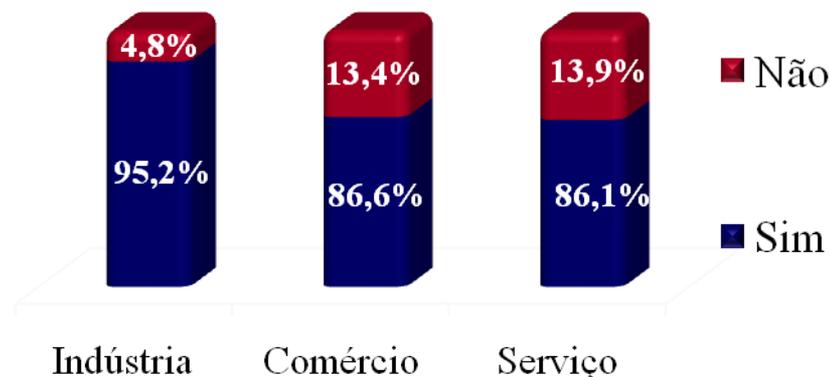


Sua empresa já utilizou fornecedores com certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001?

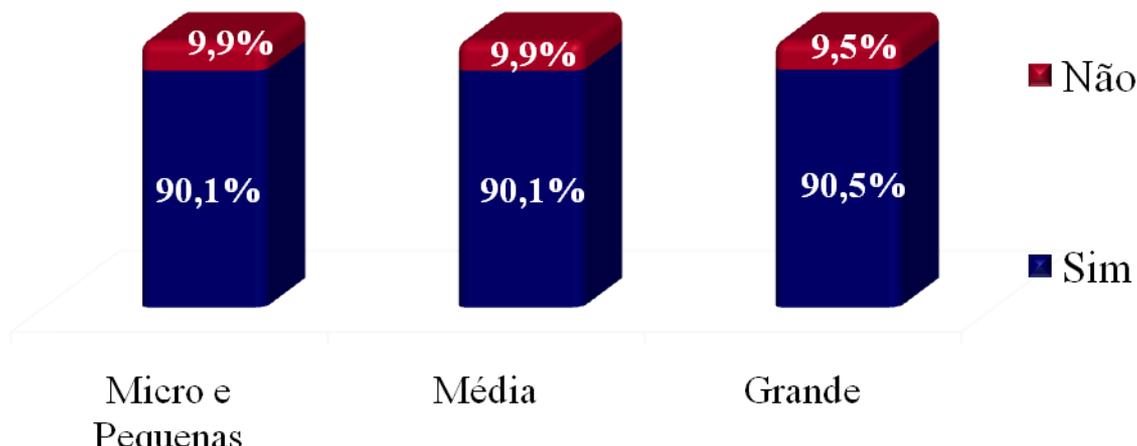
Por Certificação ISO 9001:



Por Ramo de Atividade:



Por Porte das Empresas:



Pesquisa ISO 9001

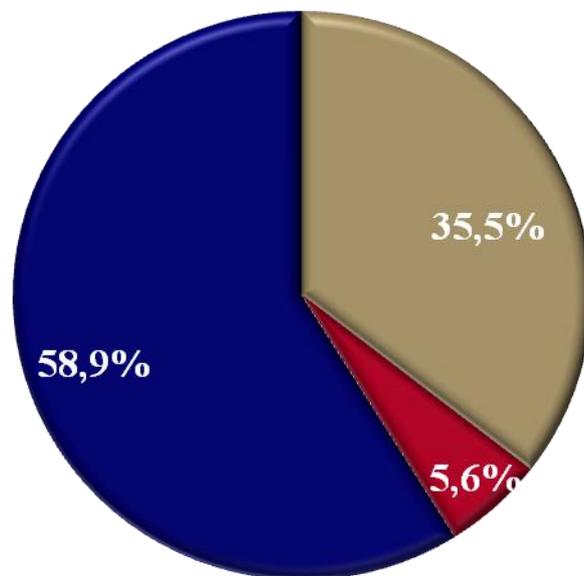
Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a empresa certificada possui um produto com qualidade intrínseca melhor, pior ou sem diferença?



■ Não tem diferença ■ Pior ■ Melhor

Base: 372

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

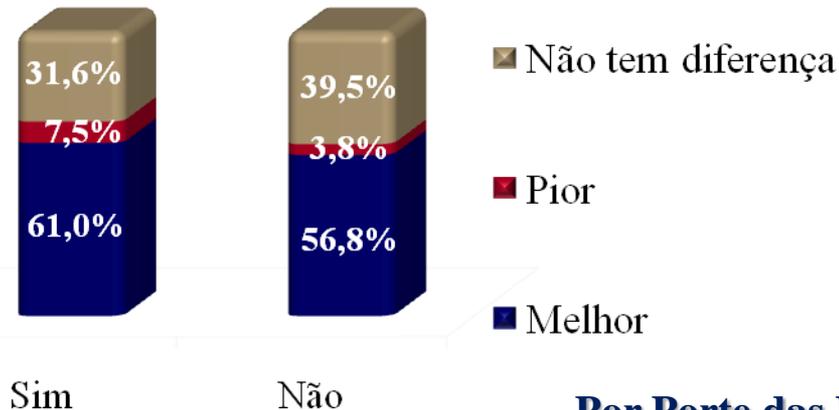


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

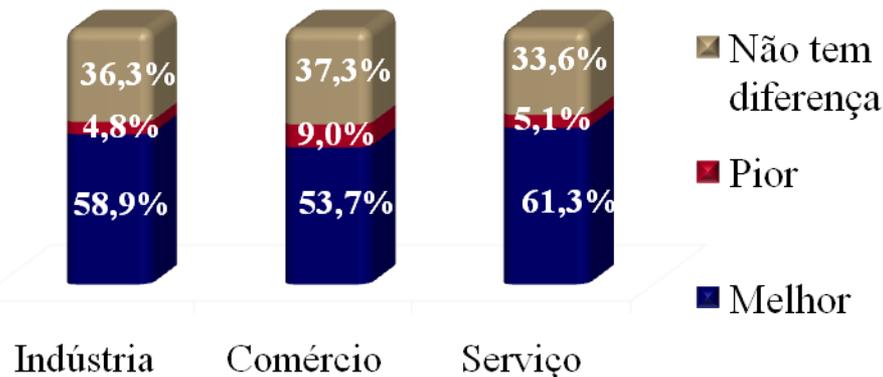


Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a empresa certificada possui um produto com qualidade intrínseca melhor, pior ou sem diferença?

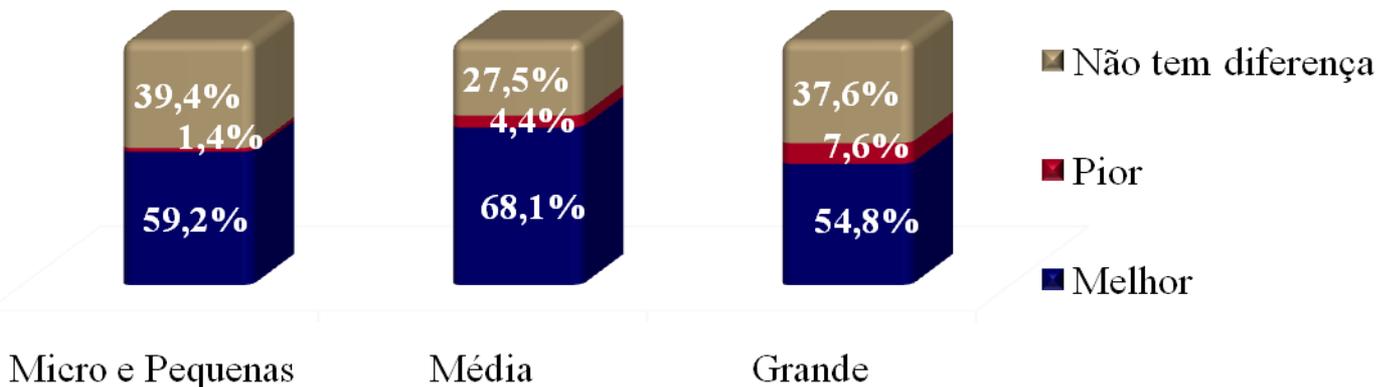
Por Certificação ISO 9001:



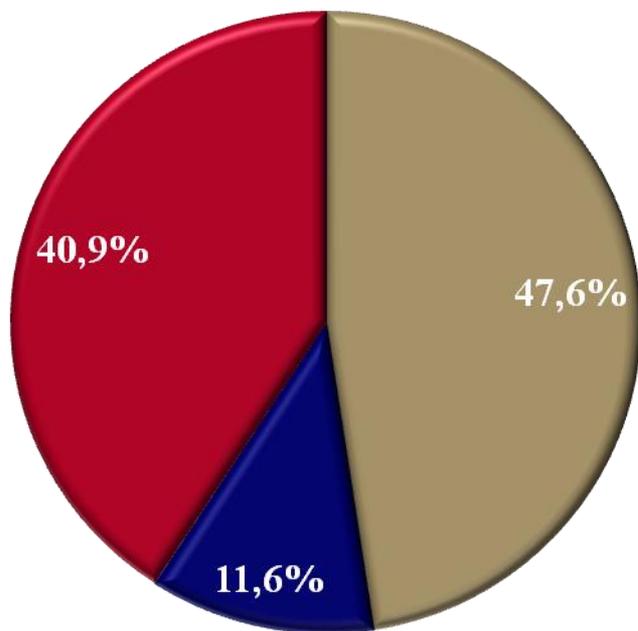
Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:



Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a empresa certificada possui um produto (preço) mais caro, mais barato ou não tem diferença?



■ Não tem diferença ■ Mais barato ■ Mais caro

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

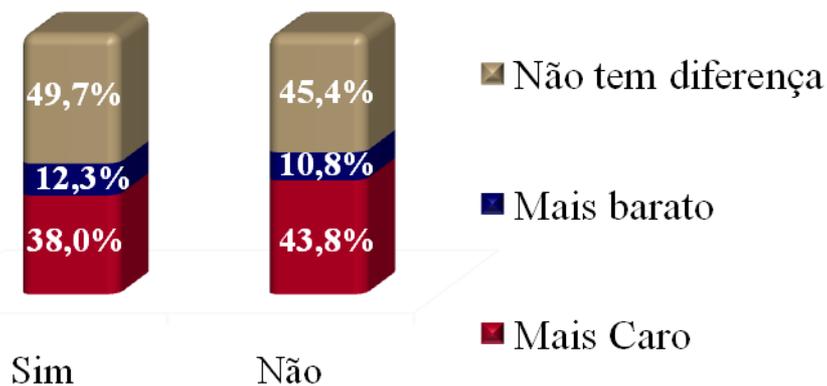


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

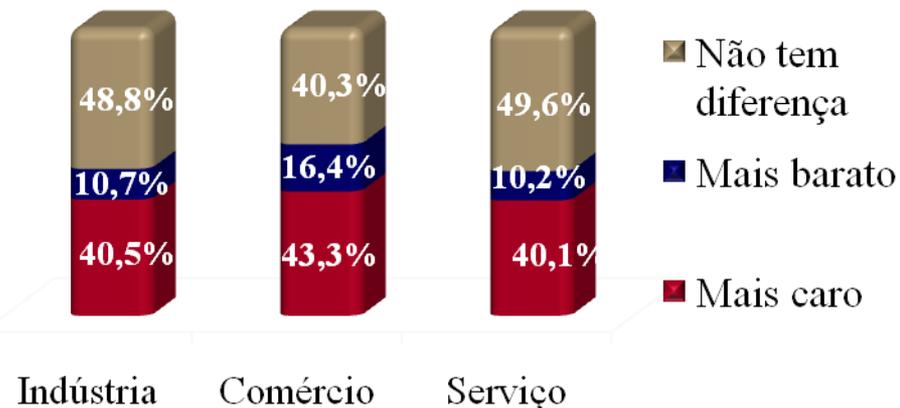


Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a empresa certificada possui um produto (preço) mais caro, mais barato ou não tem diferença?

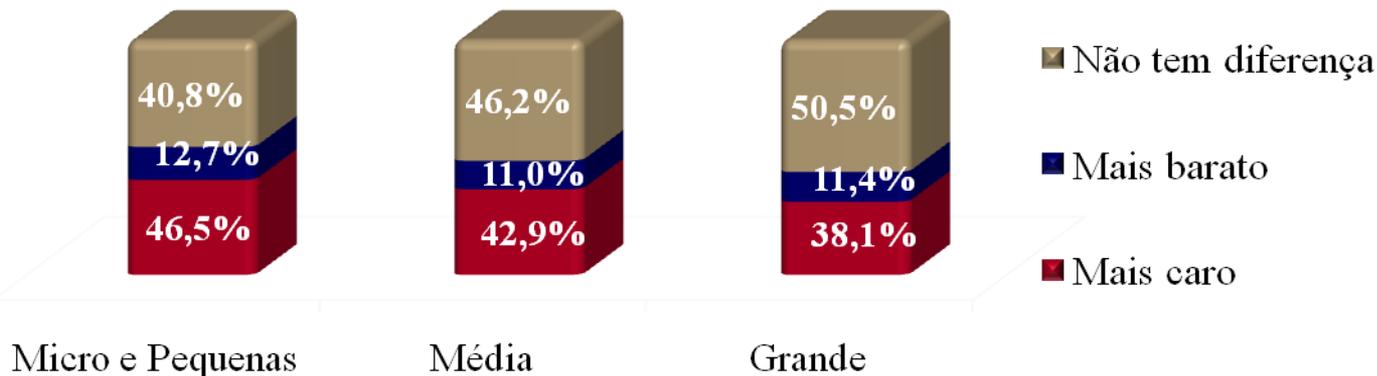
Por Certificação ISO 9001:



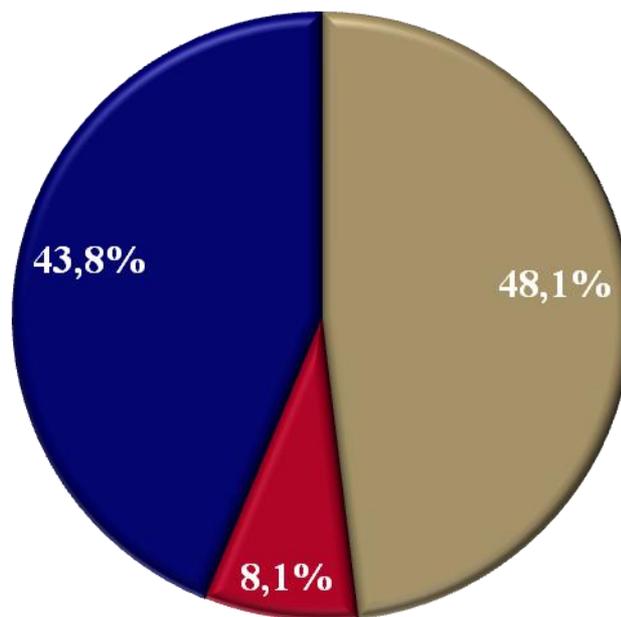
Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:



Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a qualidade de atendimento (cortesia, rapidez, eficácia) da empresa certificada é melhor, pior ou não apresenta diferença?



■ Não tem diferença

■ Pior

■ Melhor

Base: 372

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

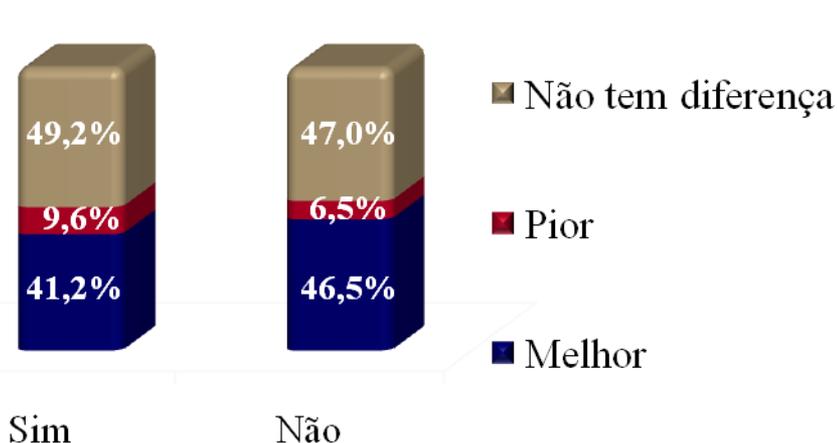


Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

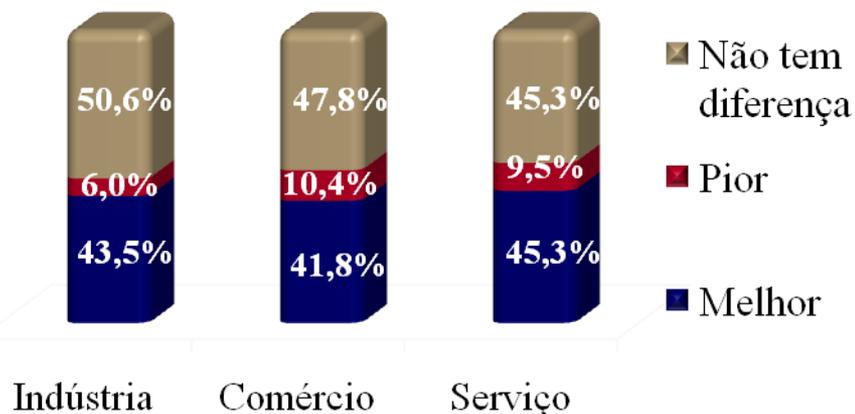


Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a qualidade de atendimento (cortesia, rapidez, eficácia) da empresa certificada é melhor, pior ou não apresenta diferença?

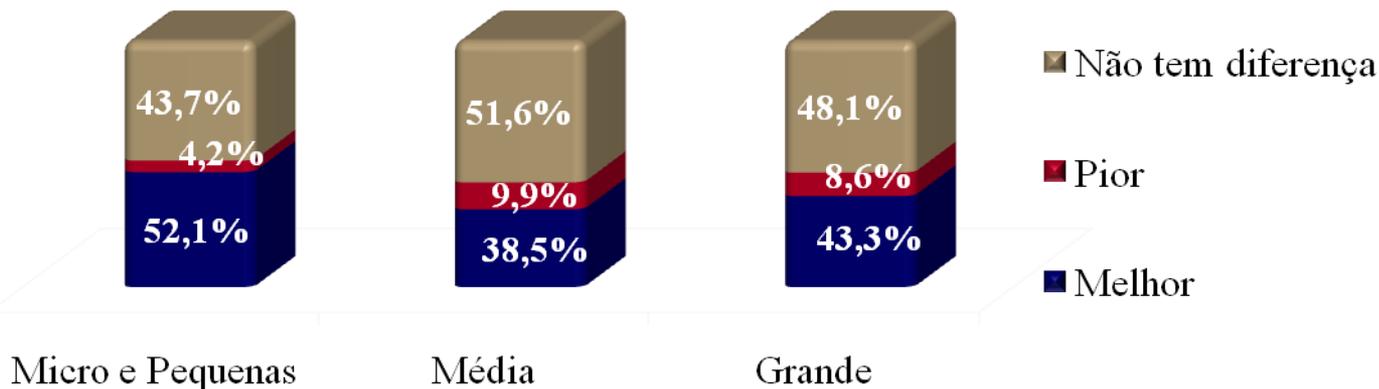
Por Certificação ISO 9001:



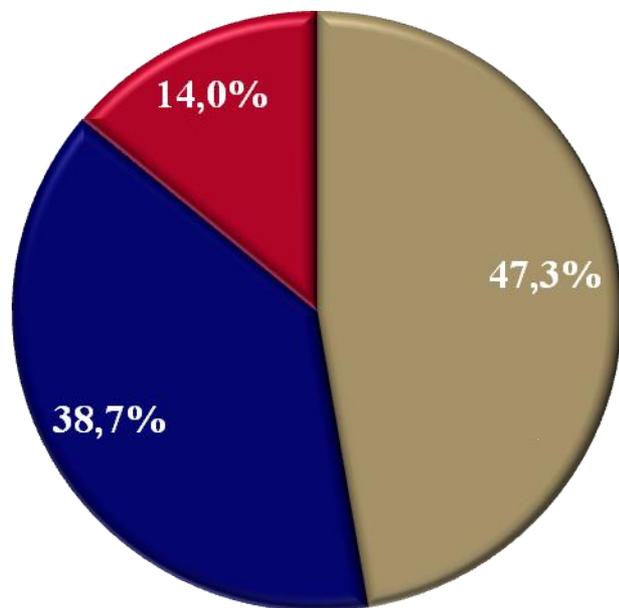
Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:



Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 o prazo de fornecimento da empresa certificada é mais ou menos frequentemente cumprido (ou não tem diferença)?



- Não tem diferença
- Mais frequentemente cumprido
- Menos frequentemente cumprido

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

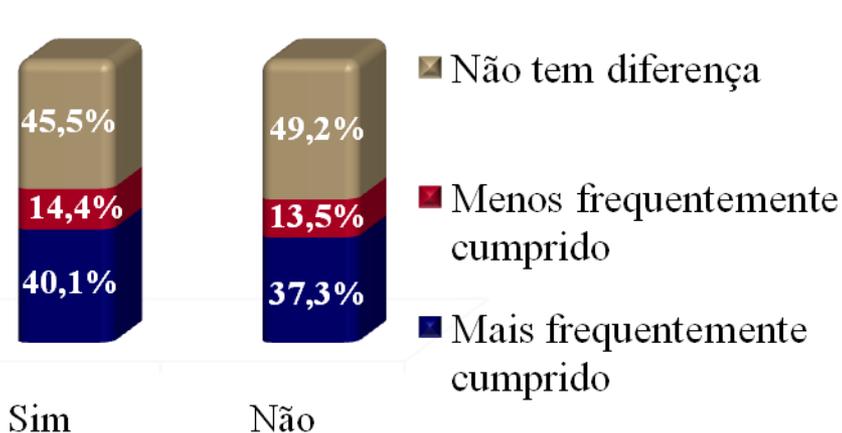


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

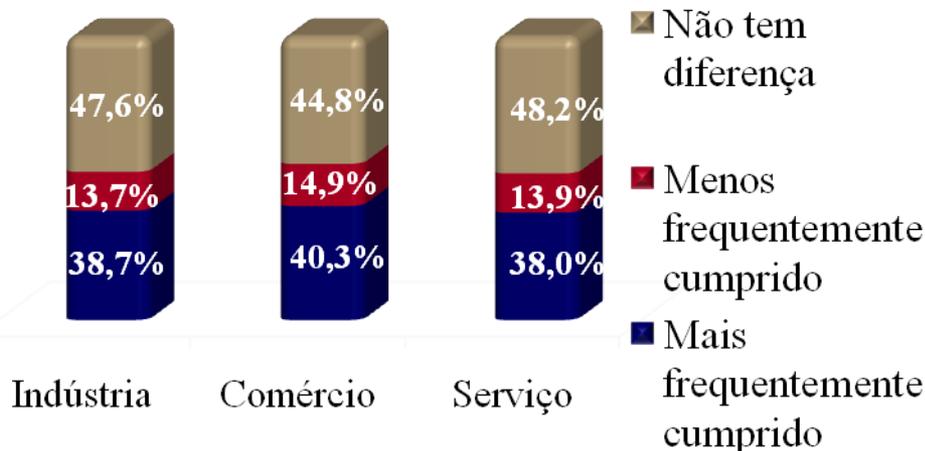


Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 o prazo de fornecimento da empresa certificada é mais ou menos frequentemente cumprido (ou não tem diferença)?

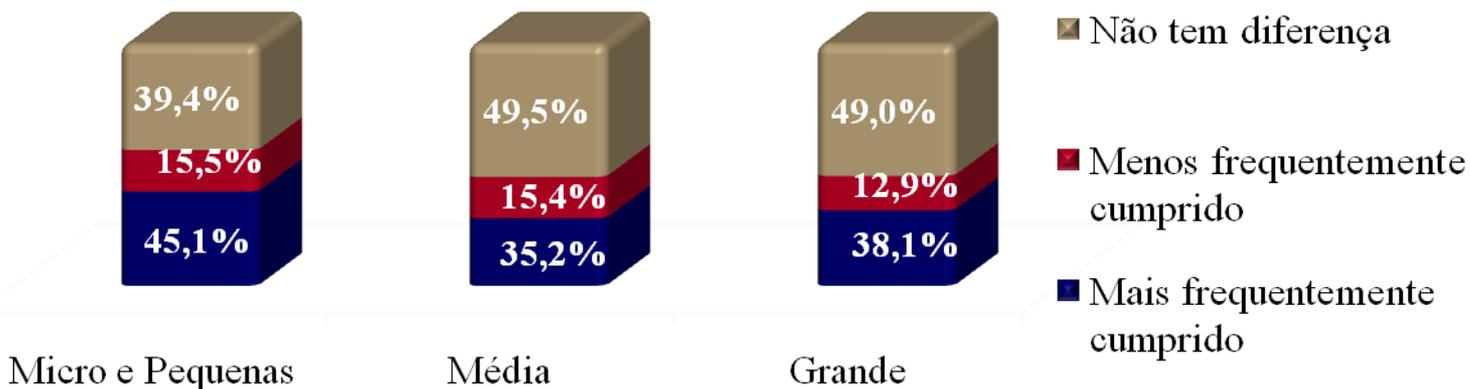
Por Certificação ISO 9001:



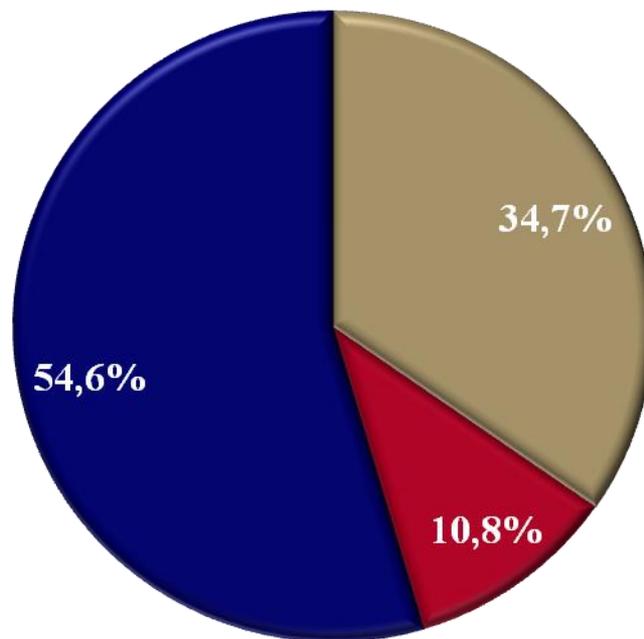
Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:



Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a empresa certificada, realiza um tratamento de reclamações melhor, pior ou não tem diferença?



■ Não tem diferença

■ Pior

■ Melhor

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

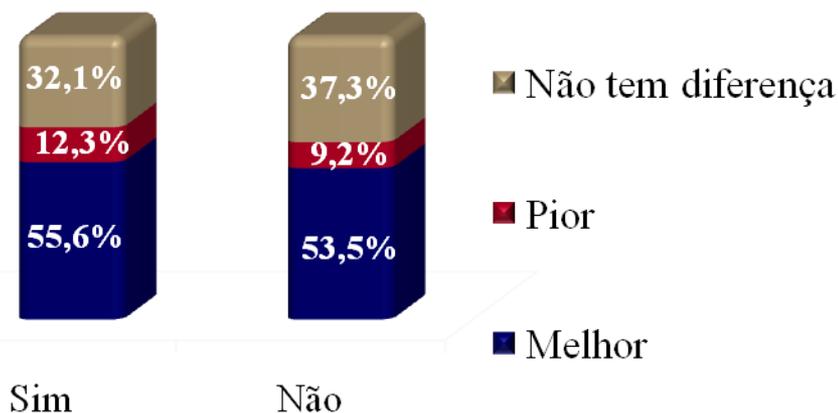


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

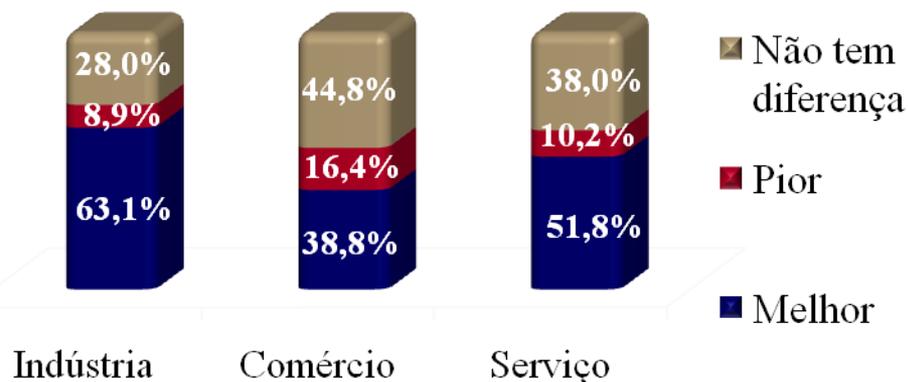


Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a empresa certificada, realiza um tratamento de reclamações melhor, pior ou não tem diferença?

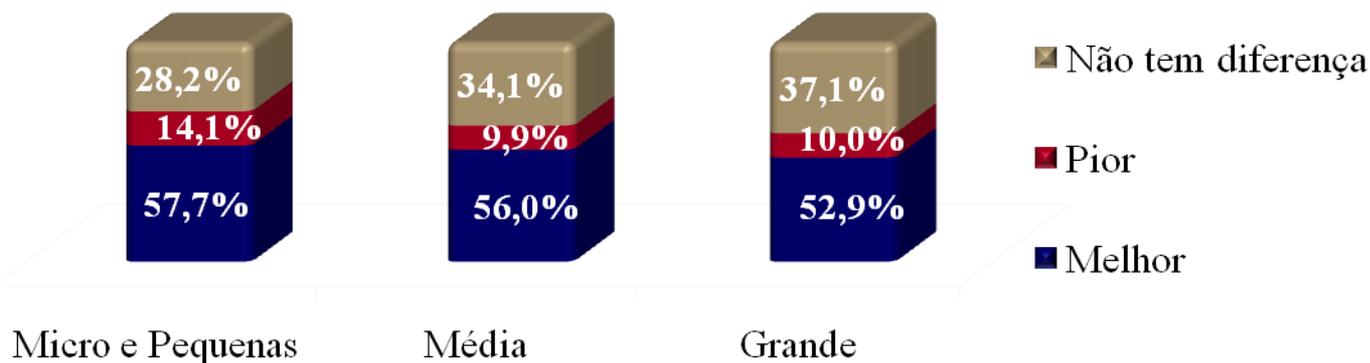
Por Certificação ISO 9001:



Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:



Base: 372

Pesquisa ISO 9001

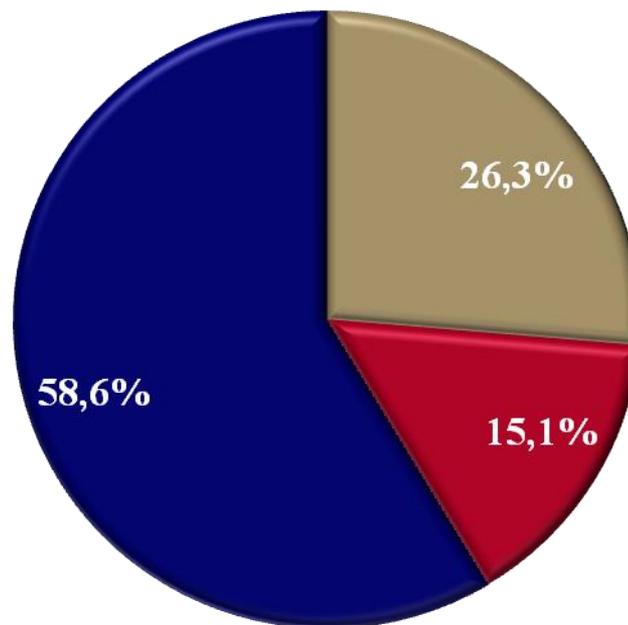
Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a imagem da empresa é melhor, pior ou não tem diferença?



■ Não tem diferença

■ Pior

■ Melhor

Base: 372

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

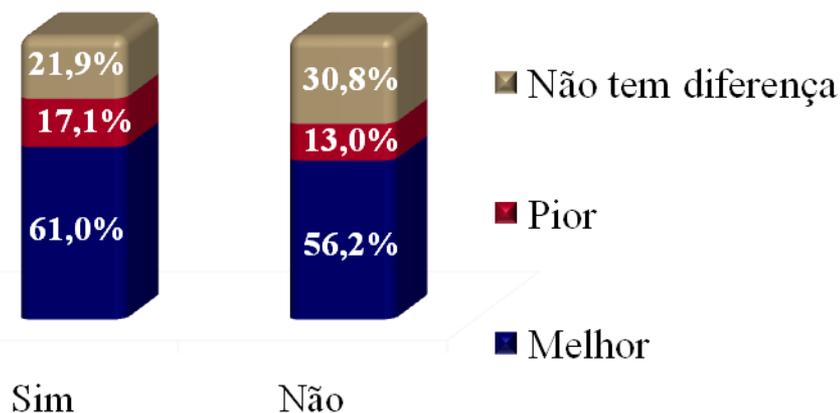


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

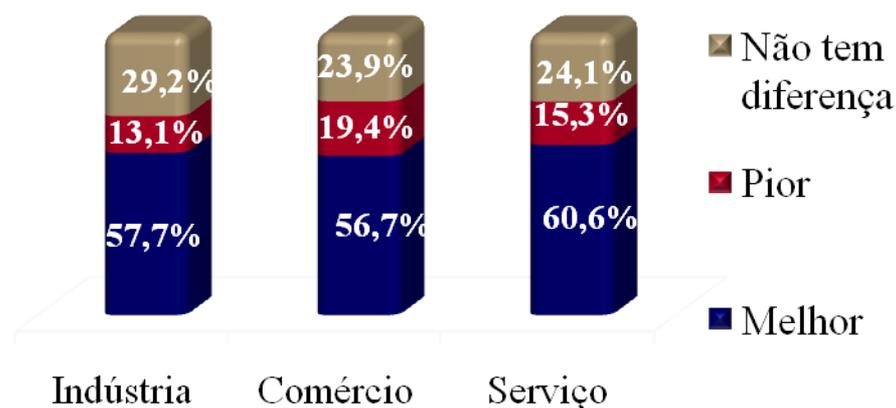


Em comparação com uma empresa que não tenha certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001 a imagem da empresa é melhor, pior ou não tem diferença?

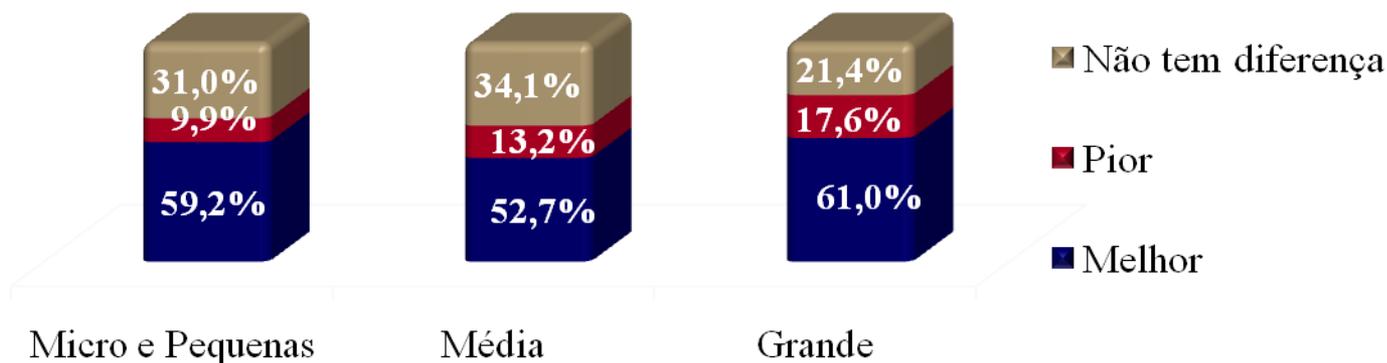
Por Certificação ISO 9001:



Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:



Quem é melhor?

	Produto Certificado	Produto NÃO Certificado
Qualidade Intrínseca		
Preço do Produto		
Qualidade de atendimento		
Prazo de Fornecimento		
Tratamento de Reclamações		
Imagem da Empresa		

Pesquisa ISO 9001

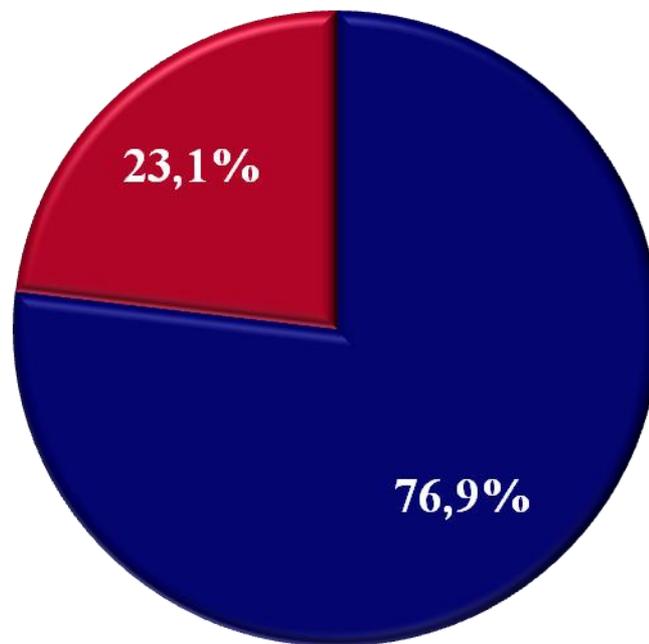
Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Você confia mais em um fornecedor por ele possuir a certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001?



■ Sim

■ Não

Base: 372

Pesquisa ISO 9001

Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores.

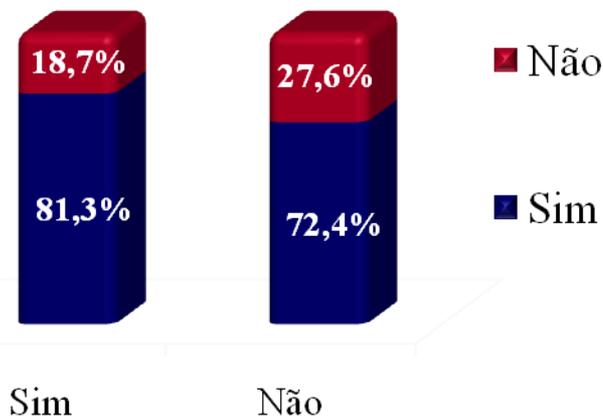


Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

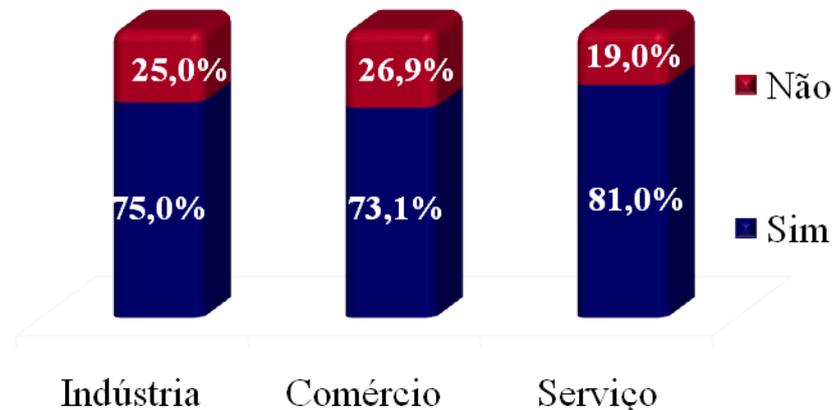


Você confia mais em um fornecedor por ele possuir a certificação com base na norma NBR ABNT-ISO 9001?

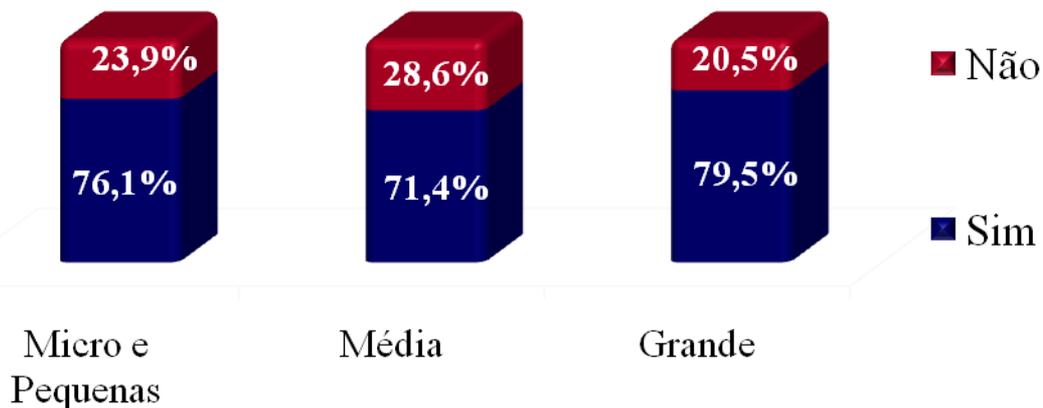
Por Certificação ISO 9001:

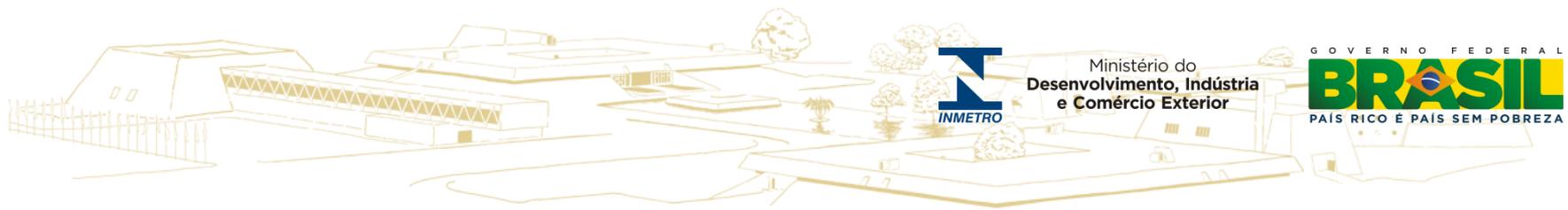


Por ramo de atividade:



Por Porte das Empresas:





Pesquisa ISO 9001

Percepção dos consumidores em relação às empresas com certificação ISO 9001

OBJETIVO

Obter informações dos cidadãos sobre sua decisão de compra, de produtos e serviços de empresas com certificação ISO 9001, de qualquer porte ou ramo de atividade, sobre:

- os aspectos considerados, pelo cidadão, na decisão de compra;
- a percepção do cidadão ao adquirir um bem ou serviço, quanto ao desempenho das empresas com certificados ISO 9001, em comparação com outras que não possuem a certificação.

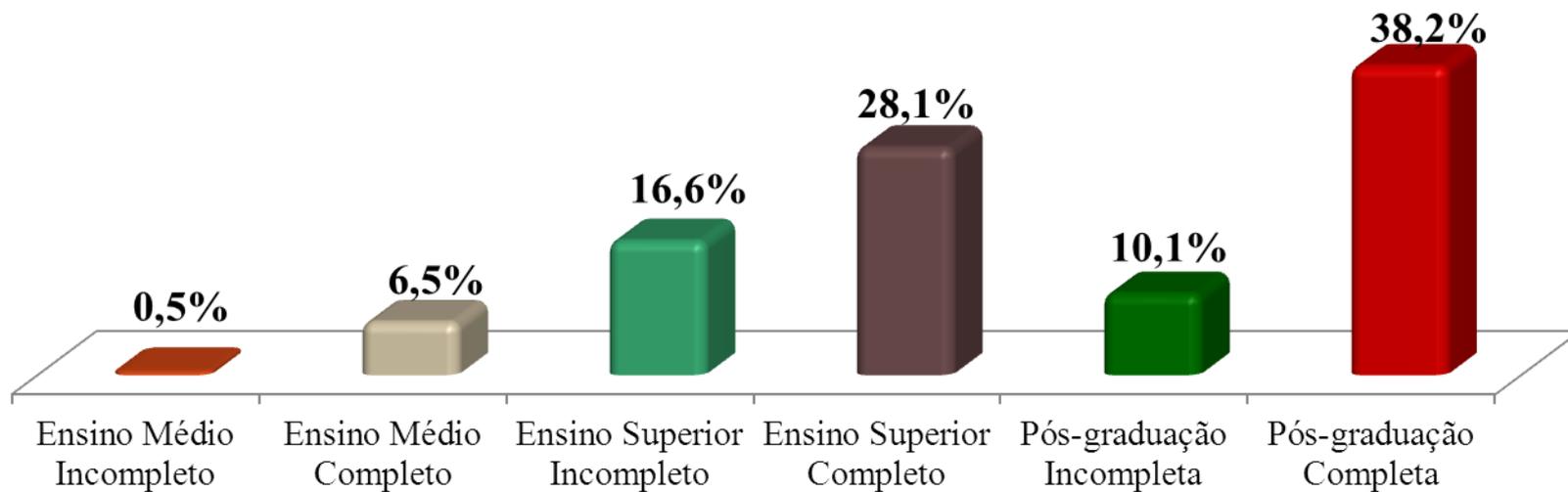
TIPO DE PESQUISA

Quantitativa, através de weblink.

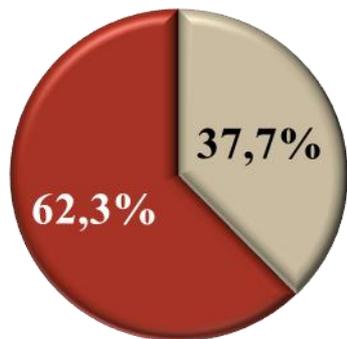
UNIVERSO

199 Consumidores.

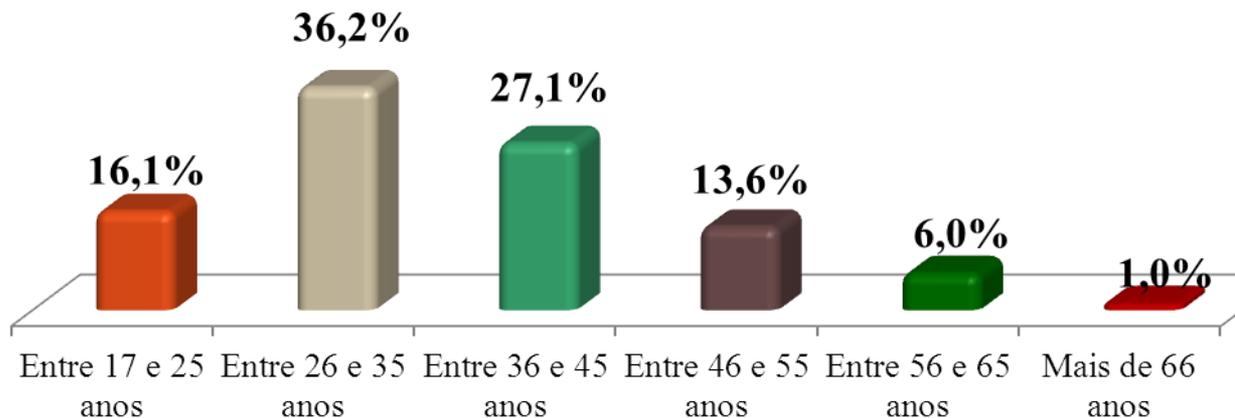
Perfil da Amostra



Perfil da Amostra



■ Feminino ■ Masculino

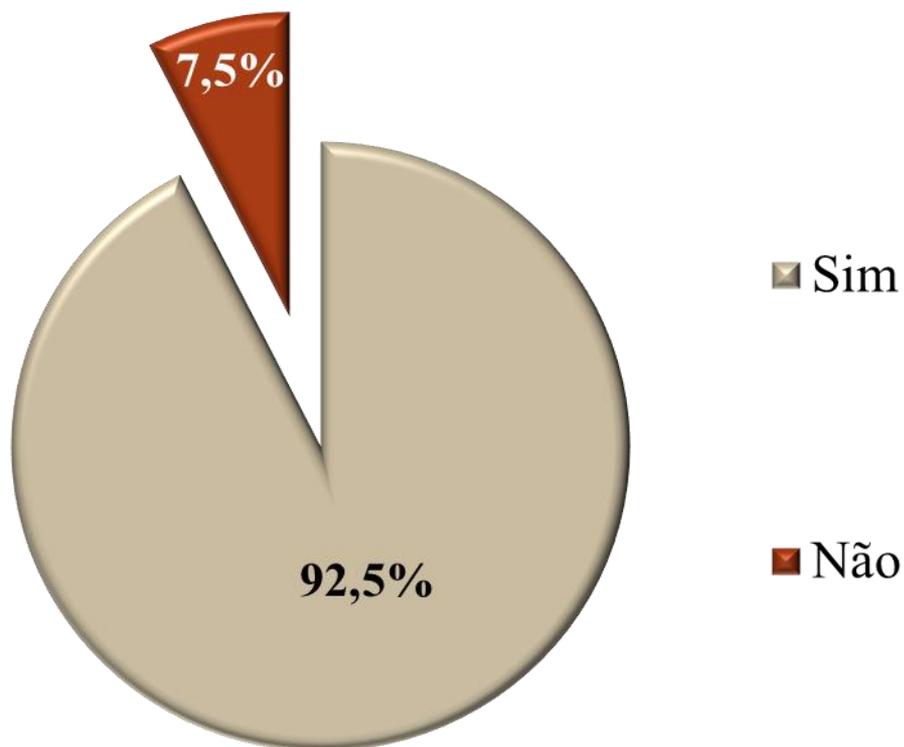


O que você considera para a sua decisão de compra ?

Classificação	Aspectos
1o	Qualidade do produto
2o	Preço do produto
3o	Imagem da empresa
4o	Prazo de fornecimento



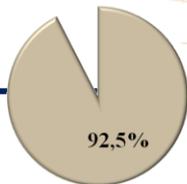
Você já utilizou produtos ou serviços com certificação ISO 9001?



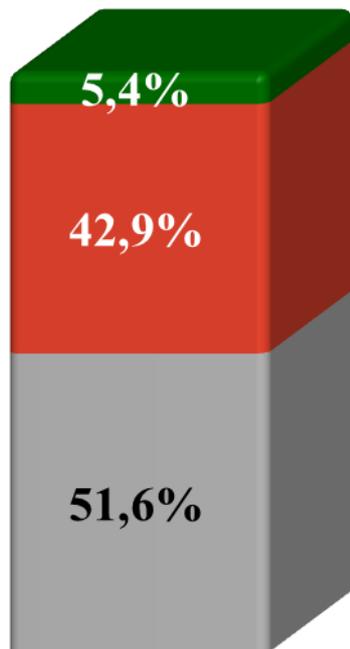
Pesquisa ISO 9001



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Na sua opinião, em comparação com uma empresa que não tenha certificação ISO 9001, em relação ao PREÇO DO PRODUTO, a empresa certificada possui um produto:



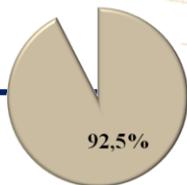
- Mais barato
- Mais caro
- Não tem diferença



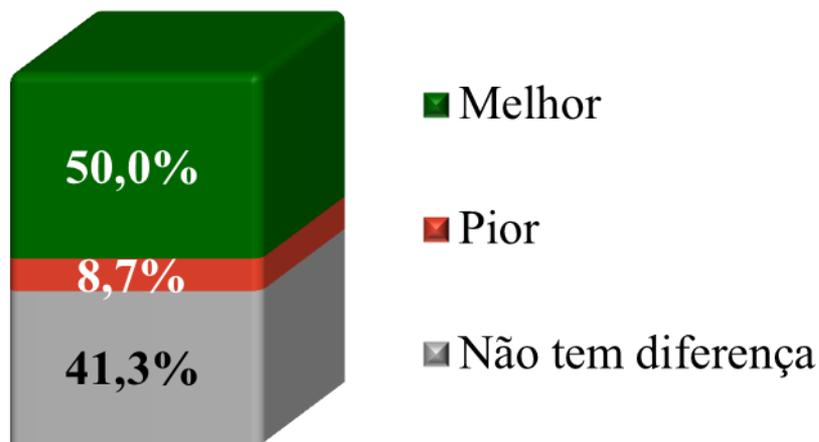
Pesquisa ISO 9001



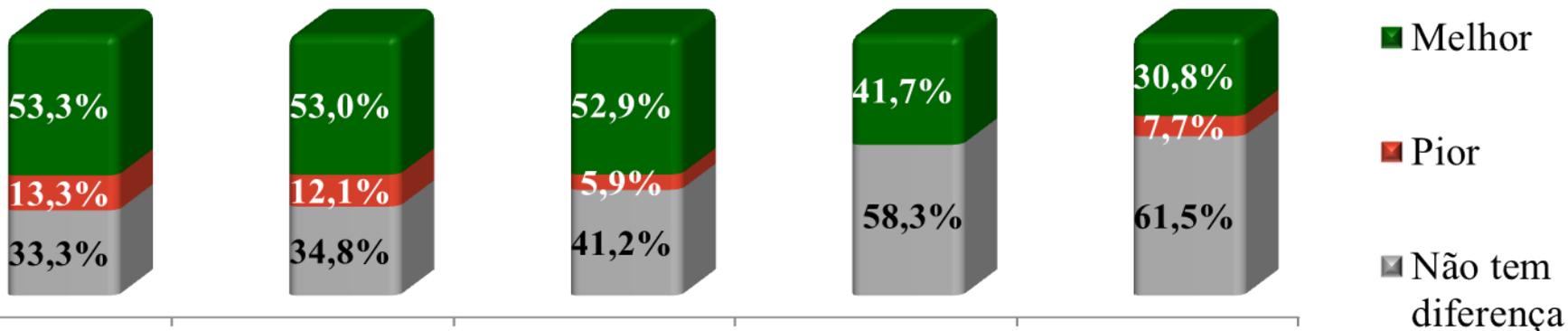
Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Na sua opinião, em comparação com uma empresa que não tenha certificação ISO 9001, a **QUALIDADE DE ATENDIMENTO** (cortesia, rapidez, eficácia) da empresa certificada é:



Comparação com faixa etária:



Entre 17 e 25 anos

Entre 26 e 35 anos

Entre 36 e 45 anos

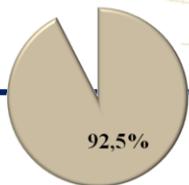
Entre 46 e 55 anos

Mais 56 anos

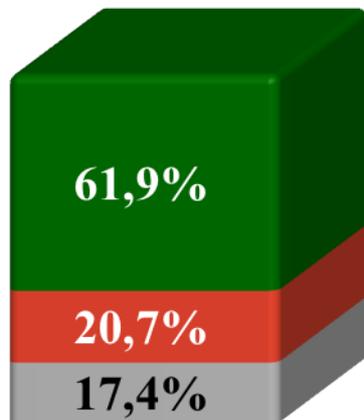
Pesquisa ISO 9001



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

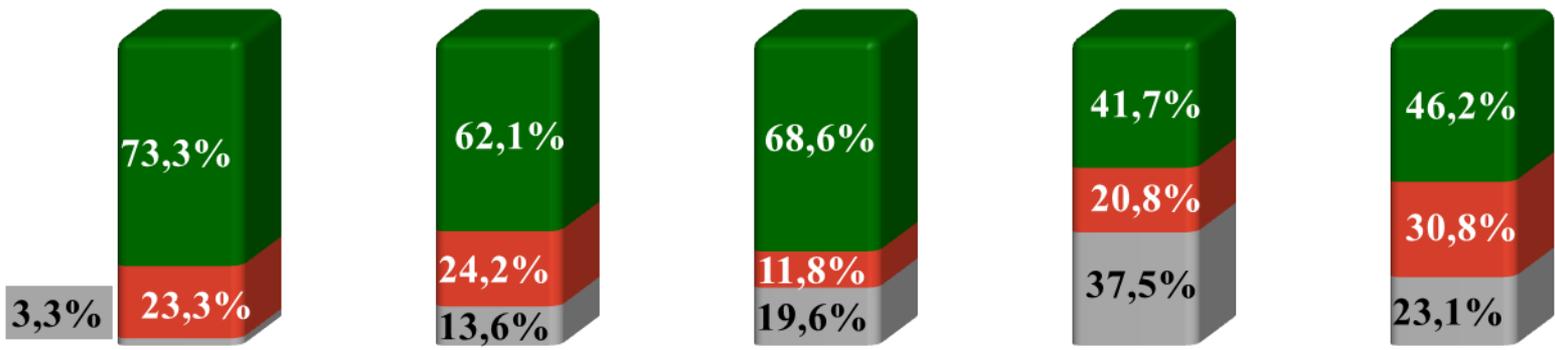


Na sua opinião, em comparação com uma empresa que não tenha certificação ISO 9001, a IMAGEM DA EMPRESA é:



- Melhor
- Pior
- Não tem diferença

Comparação com faixa etária:



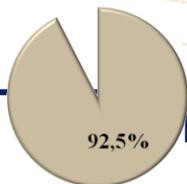
- Melhor
- Pior
- Não tem diferença

Entre 17 e 25 anos Entre 26 e 35 anos Entre 36 e 45 anos Entre 46 e 55 anos Mais de 56 anos

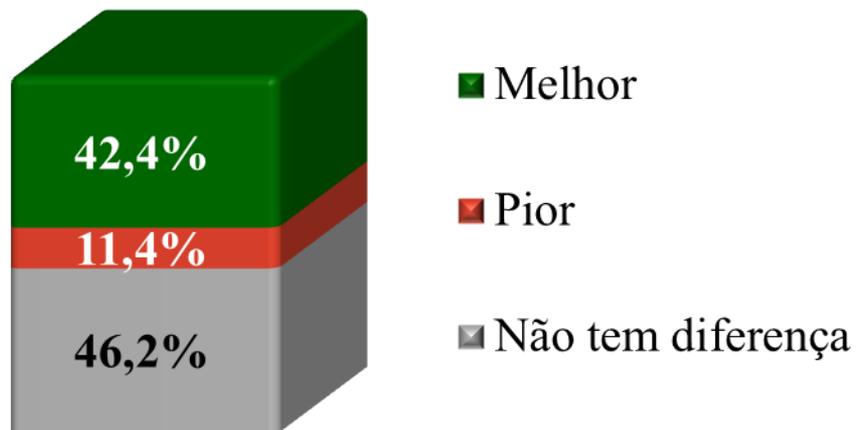
Pesquisa ISO 9001



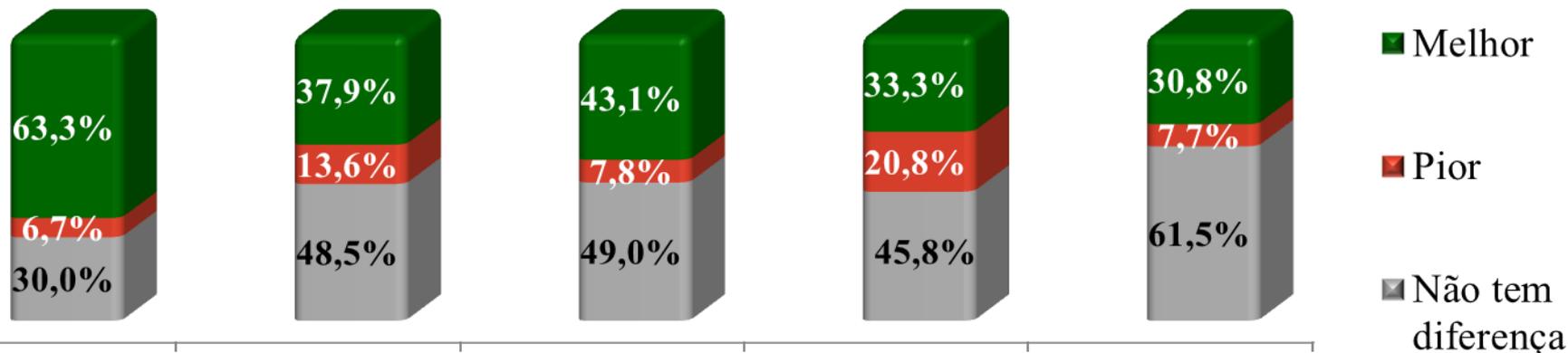
Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



Na sua opinião, em comparação com uma empresa que não tenha certificação ISO 9001, o PRAZO DE FORNECIMENTO da empresa certificada é:



Comparação com faixa etária:



Entre 17 e 25 anos

Entre 26 e 35 anos

Entre 36 e 45 anos

Entre 46 e 55 anos

Mais de 56 anos

Pesquisa ISO 9001



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



	Produto Certificado	Produto NÃO Certificado
Preço do Produto		
Qualidade de atendimento		
Imagem da empresa		
Prazo de Fornecimento		