



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



---

---

---

# ***Pesquisa de Certificação Voluntária***

***janeiro 2008***

***Silvio Ghelman***  
*Chefe da DGCOR*

---

---

## **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.**

---

---

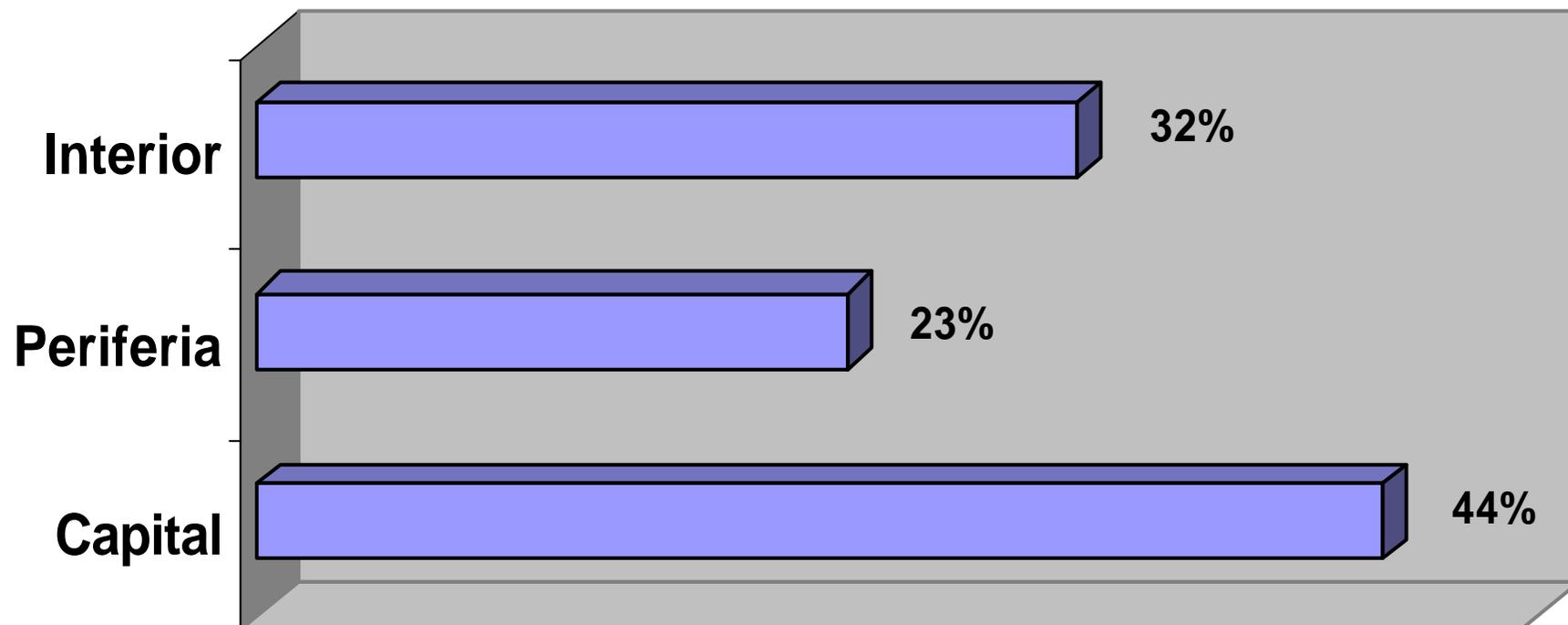
**Na determinação do tamanho de amostra, a priori, foi considerado o universo da pesquisa no ano anterior e o percentual de  $p=90\%$  como mais adequado, uma vez que se aproxima dos percentuais de respostas “ótimo+bom” (na pergunta de nível de satisfação em relação ao serviço de certificação voluntária)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

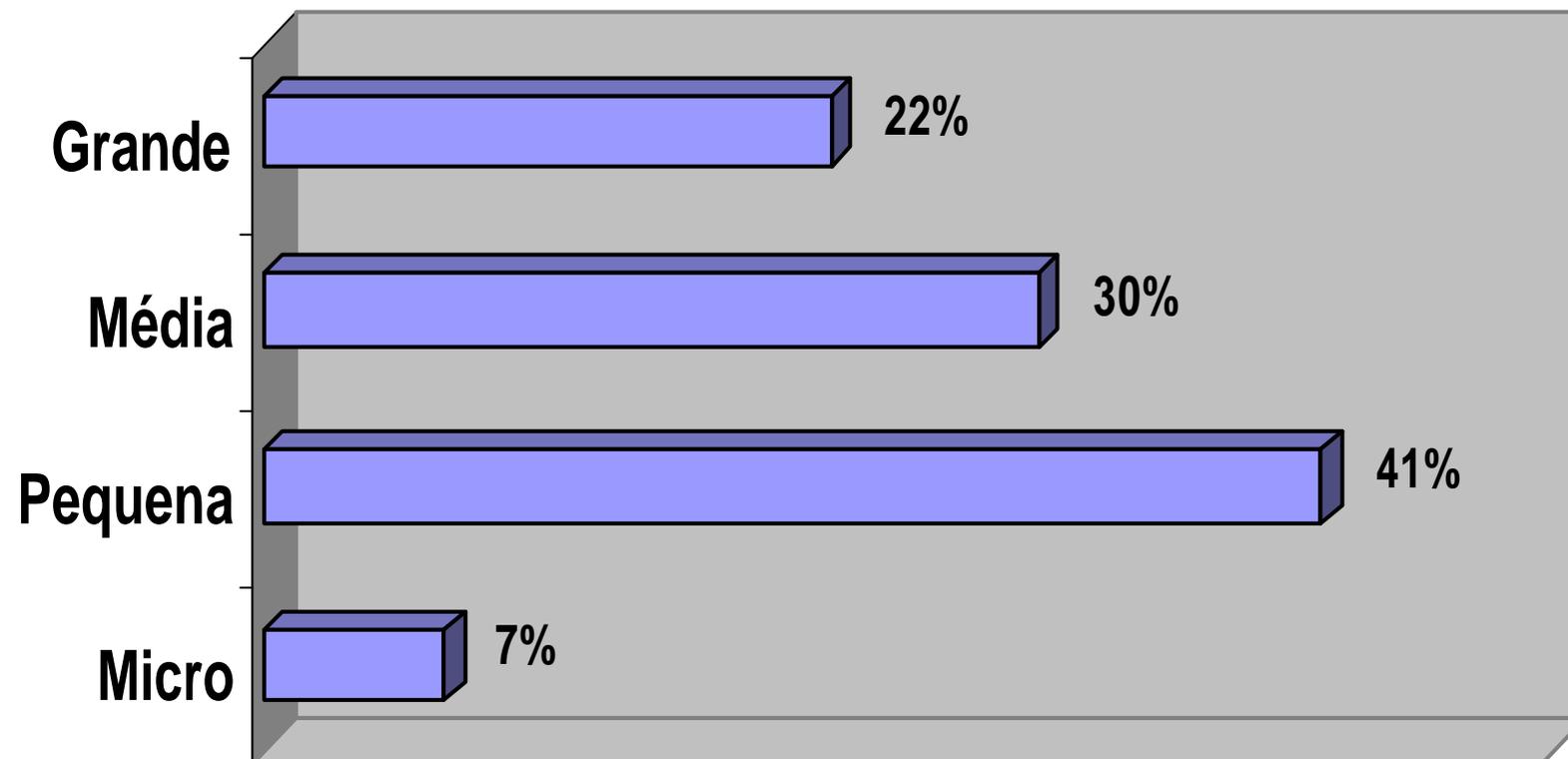
## PERFIL DA EMPRESAS

### LOCALIZAÇÃO

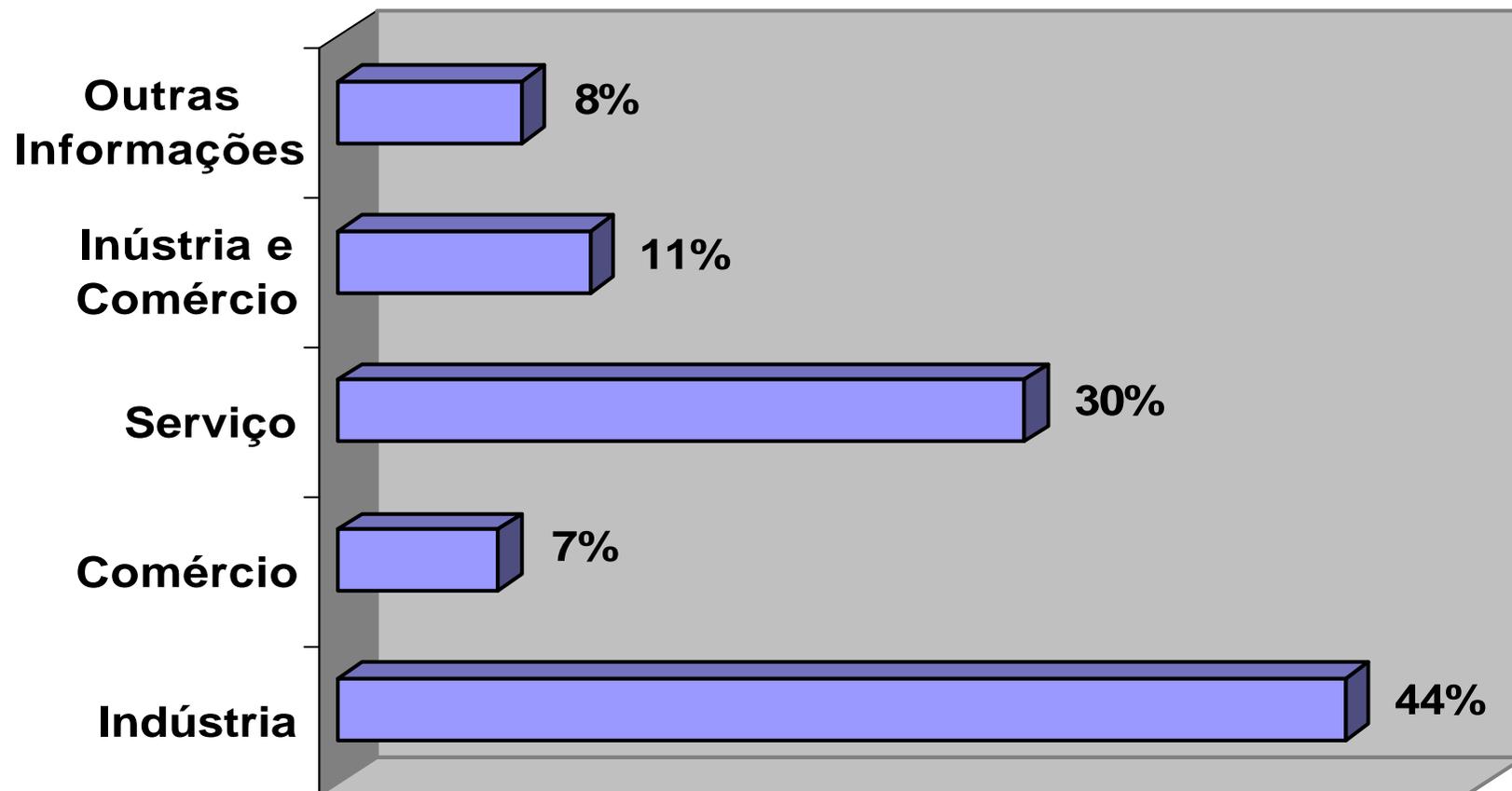


## PERFIL DA EMPRESAS

### PORTE



## SETOR DE ATIVIDADE

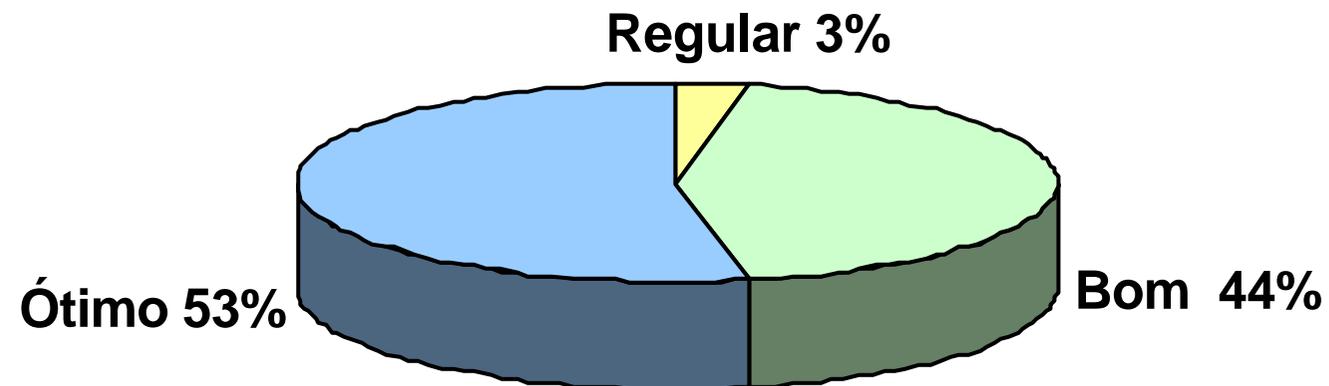


---

---

---

## AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO

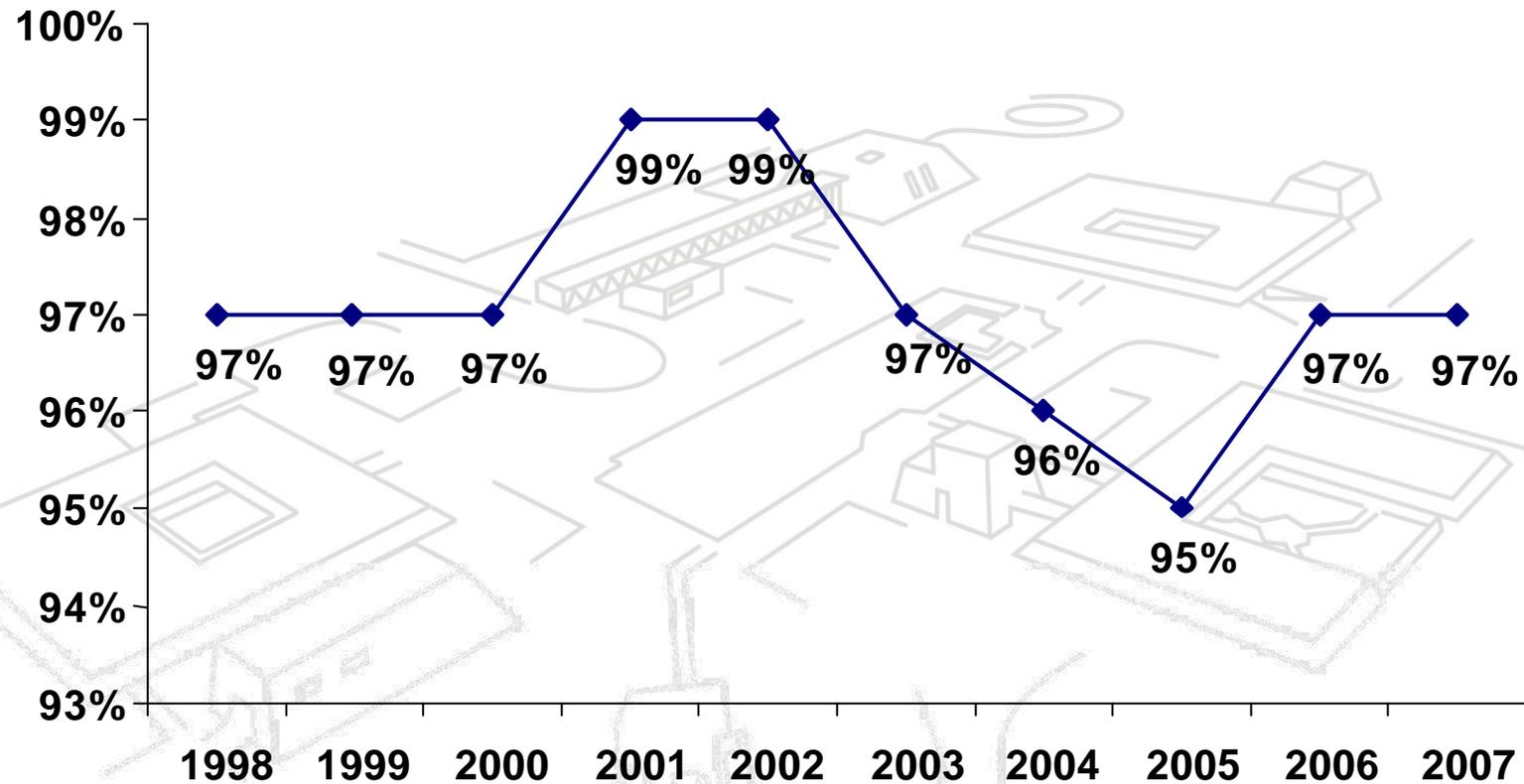


---

---

---

**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.**



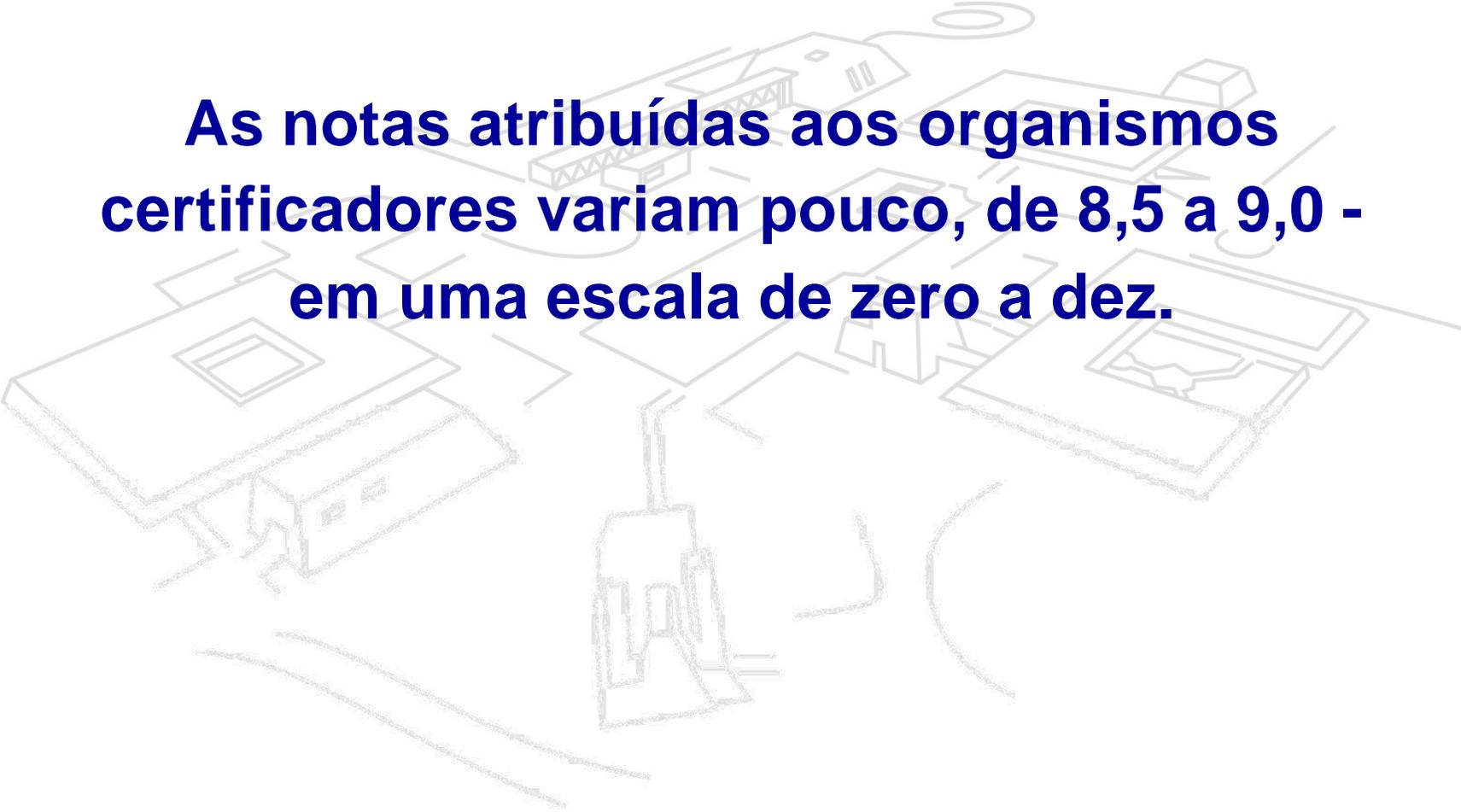
**A satisfação com o serviço de certificação voluntária se estabiliza em 97%, repetindo o resultado do ano anterior e mantendo o patamar de 1998 a 2000 - após flutuações positivas e negativas de 2001 a 2005.**

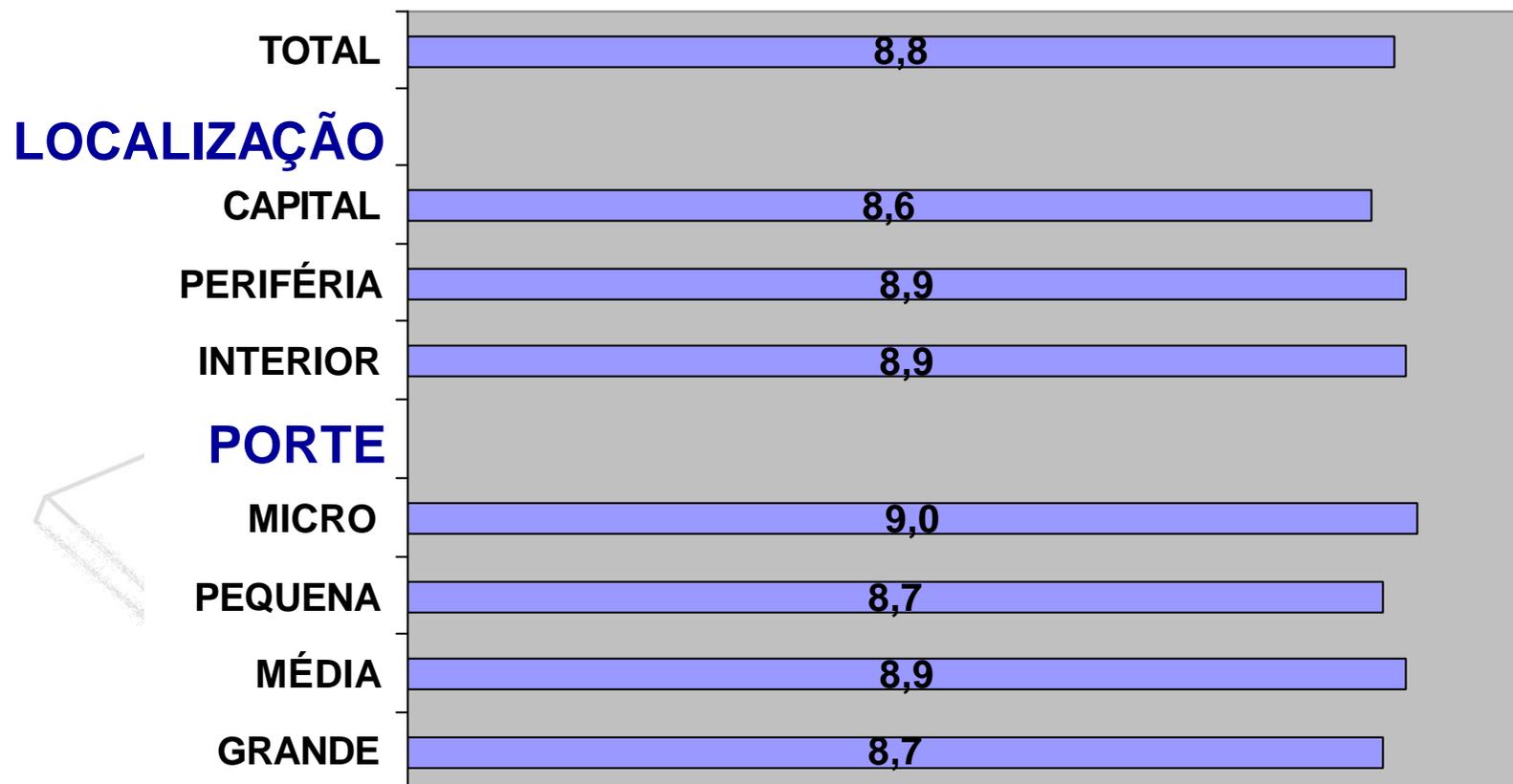
---

---

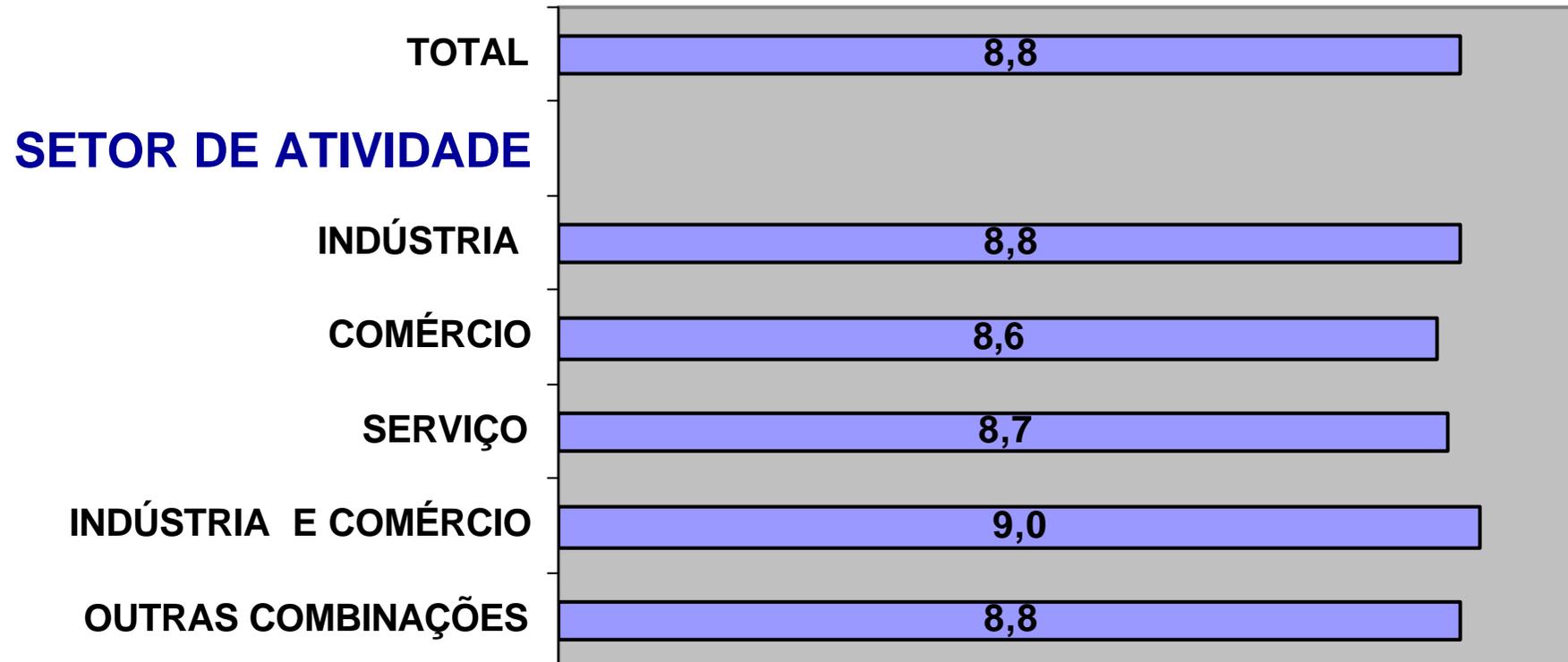
---

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

A faint, light gray line-art illustration of various industrial and laboratory equipment, including what appears to be a control panel, a scale, and other technical devices, scattered across the lower half of the slide.

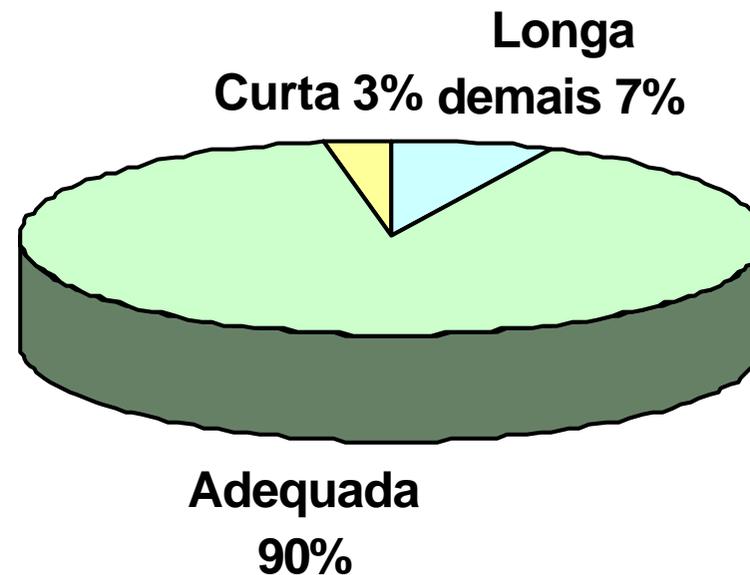


**Embora as notas sejam extremamente semelhantes, se observa uma ligeira tendência de maior satisfação por parte de empresas clientes que se localizam em regiões de periferia e no interior de cada estado.**



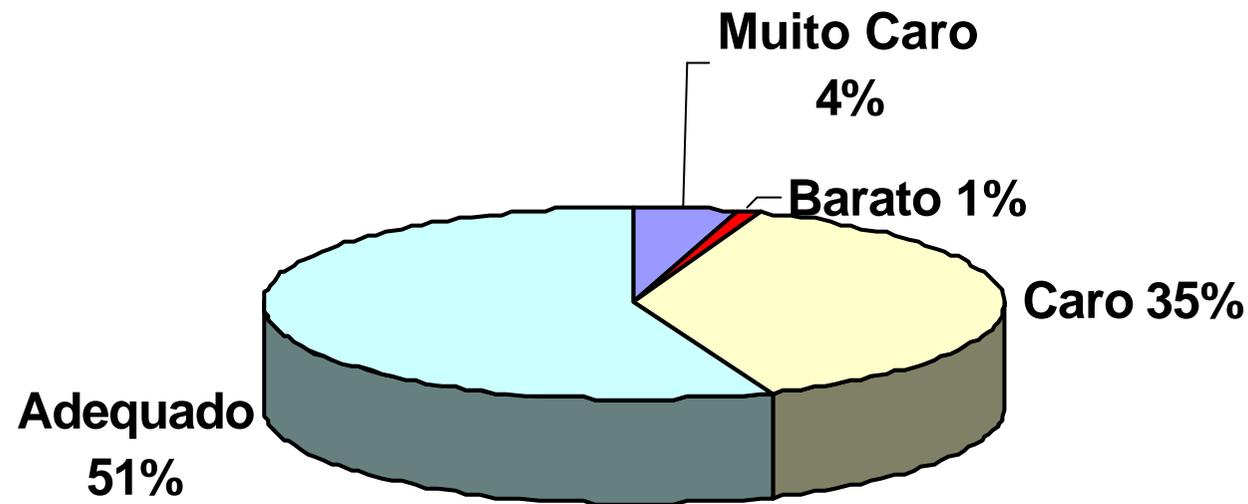
**Em termos de setores de atividade, a média de empresas que conjugam indústria e comércio tende a ser um pouco mais alta, enquanto que a de cliente unicamente voltados ao comércio é ligeiramente mais baixa.**

## DURAÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



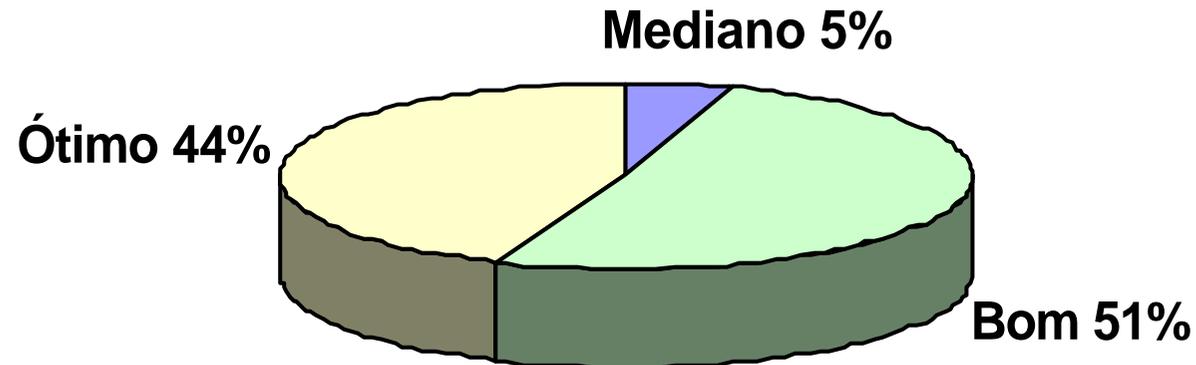
O tempo de duração do processo de certificação é avaliado como adequado ou até mesmo curto por 93%. Para os restantes 7% o prazo é demasiadamente longo.

## 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



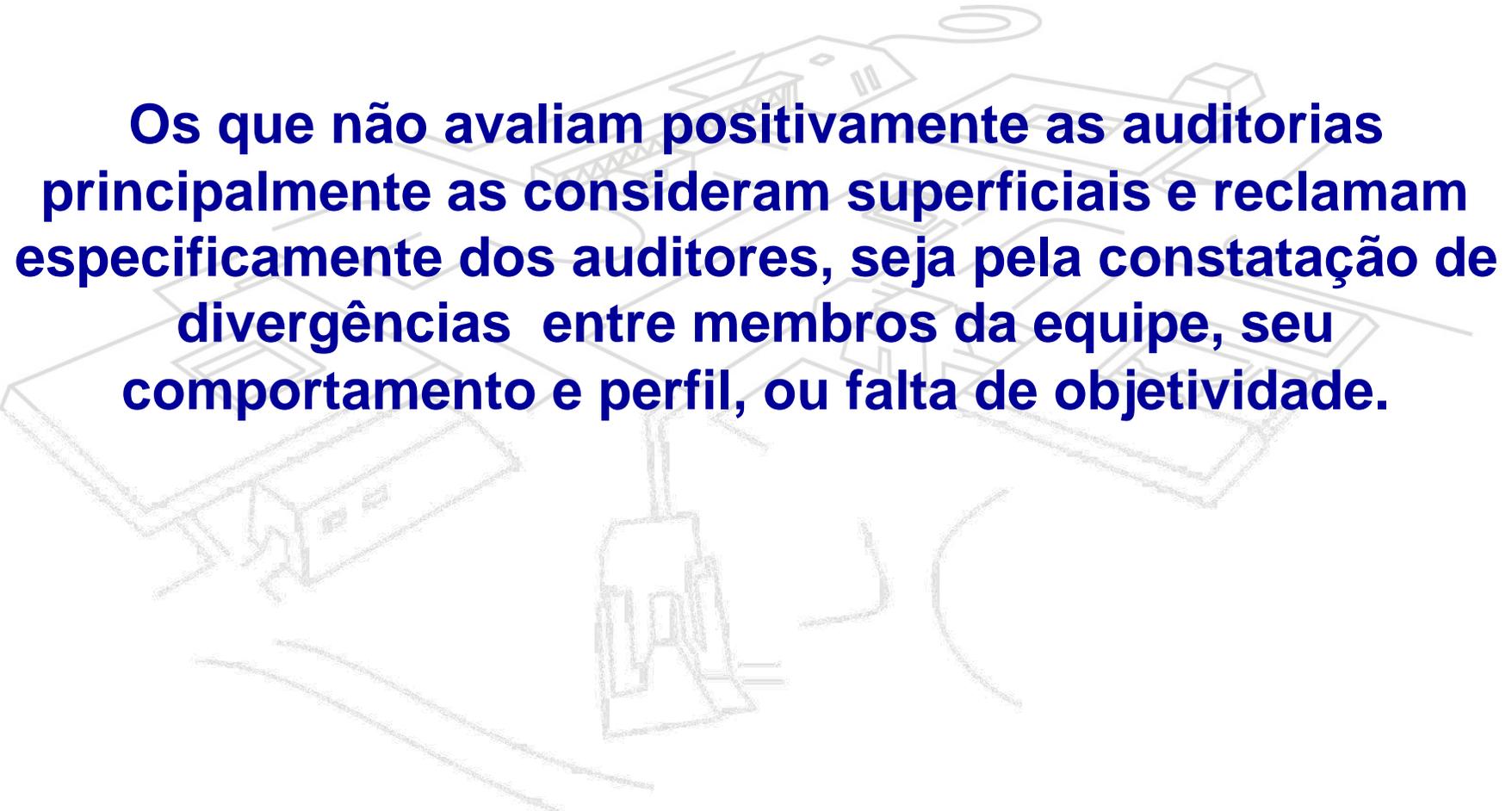
**O processo de auditoria gera um patamar de satisfação semelhante ao do próprio serviço de certificação voluntária: 95%.**

---

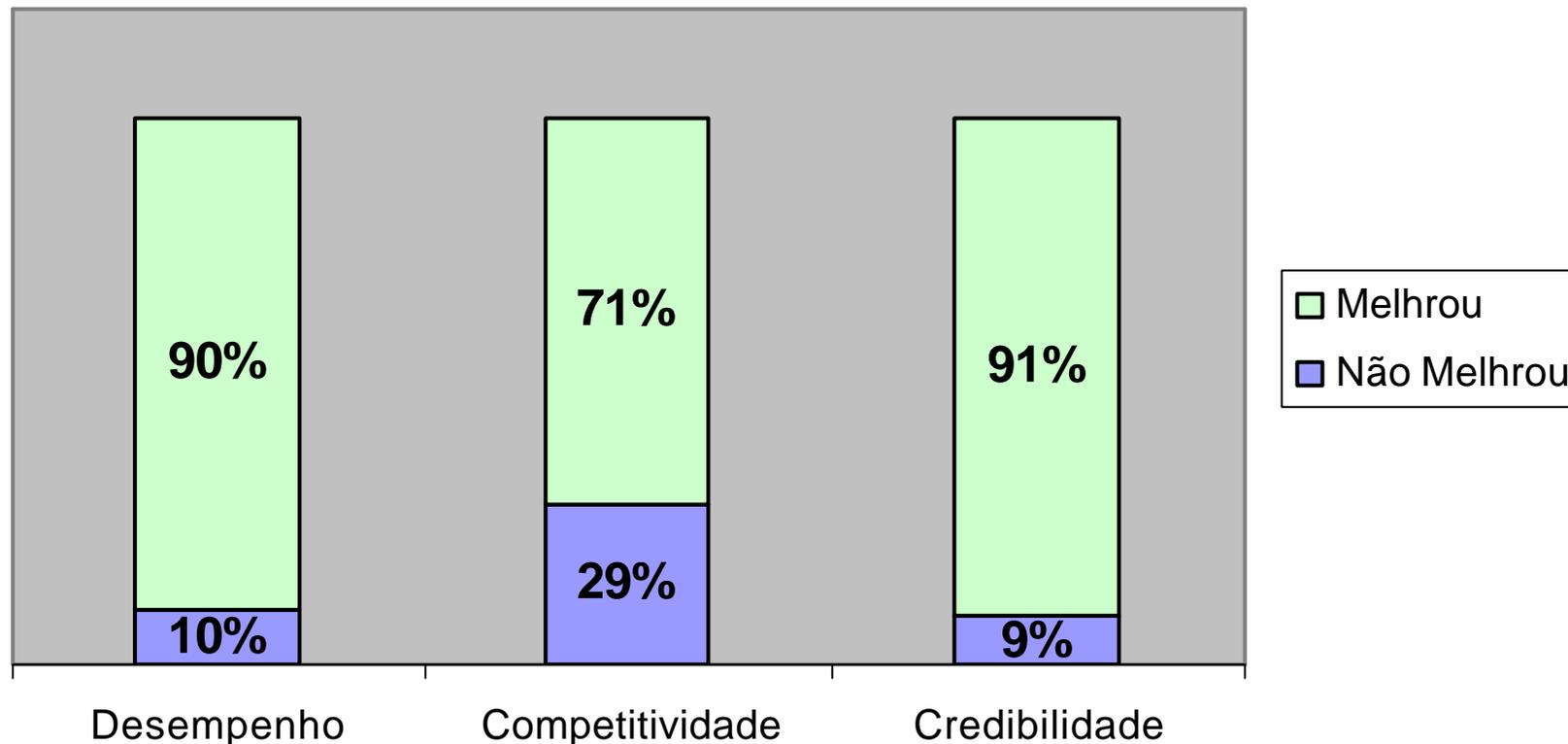
---

---

**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

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

## O QUE MELHOROU - COMPETITIVIDADE

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

---

---

---

**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.**