



Pesquisa de credibilidade das certificações ISO 9000

ABNT/CB 25

Abril 2005
Rev.0



Metodologia da pesquisa

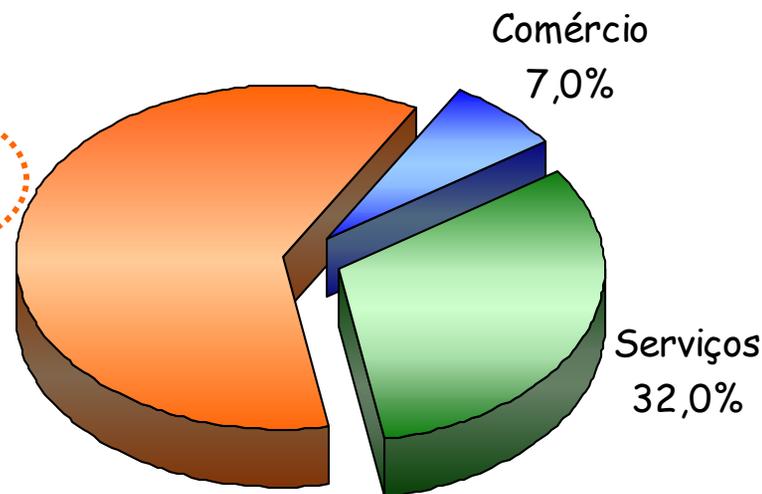
- Tipo
Pesquisa quantitativa realizada por meio de entrevistas pessoais por telefone
- Público alvo: Empresas certificadas pelas normas ISO 9000
- Universo: 2927 empresas
- Tamanho da amostra: foram realizadas 100 entrevistas
- Modelo de amostragem aleatória simples
- Erro amostral: 7,7 pontos percentuais, para $p=80\%$ e coeficiente de confiança de 95%
- Período de realização das entrevistas: 01 a 08/04/05

Perfil das empresas

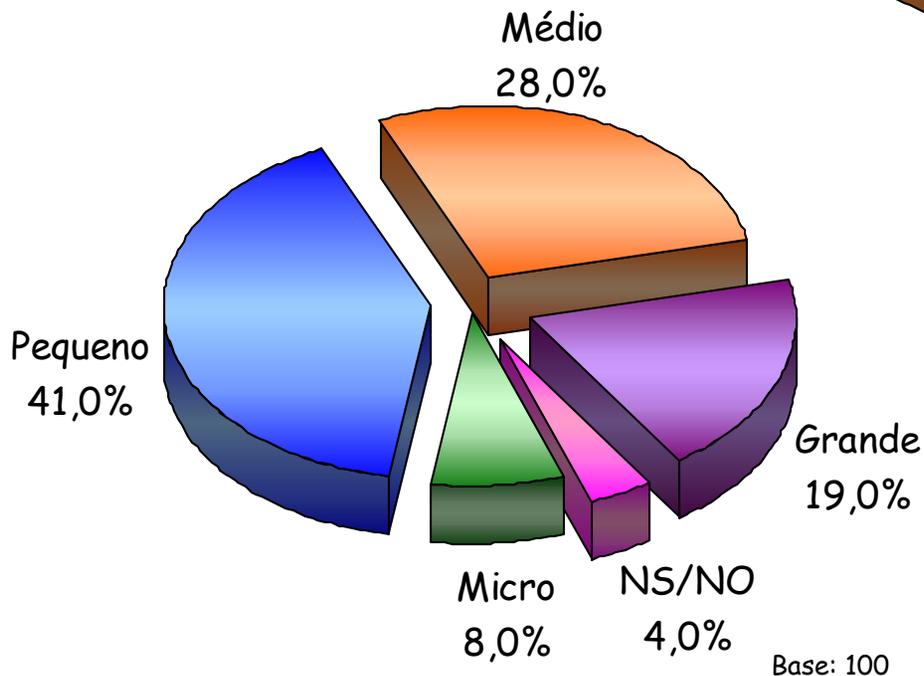


Ramo de atividade

Indústria
61,0%



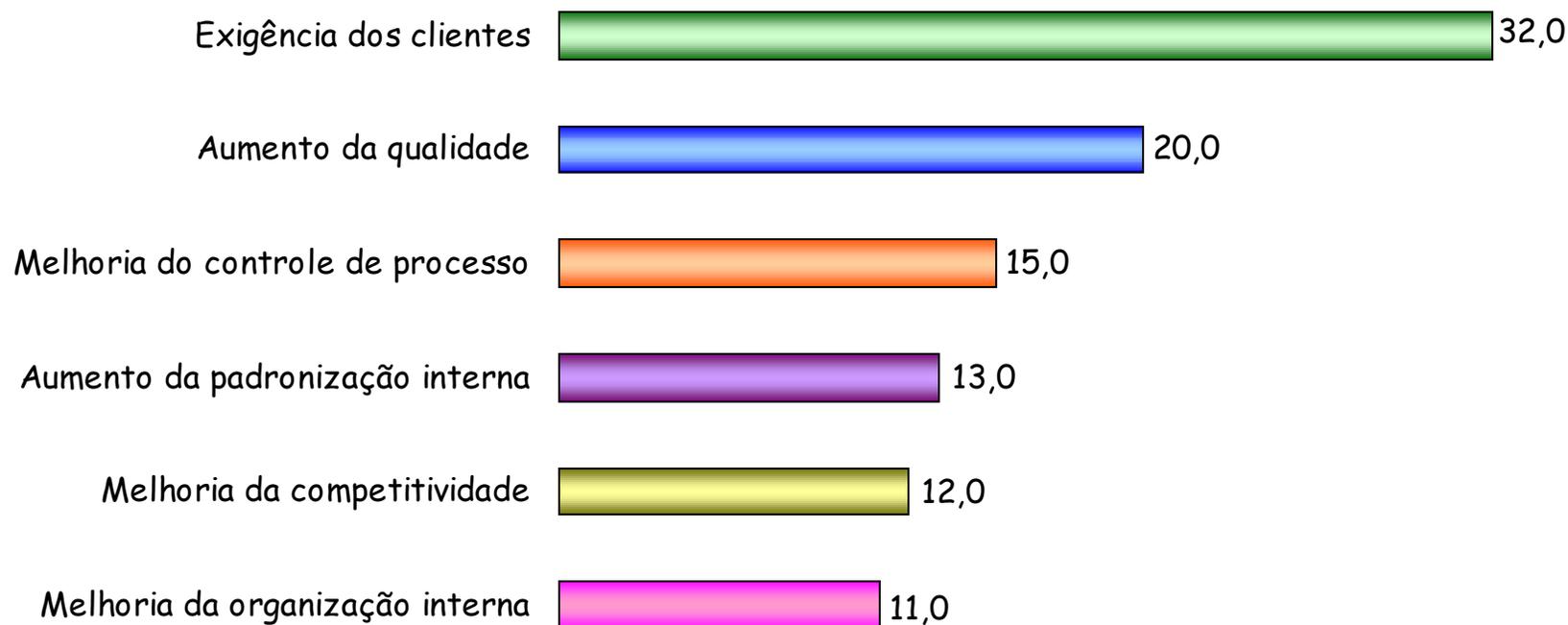
Porte



Base: 100



Principais motivos que levaram a obtenção da certificação do sistema de gestão da qualidade



Base: 100



Principais dificuldades para obtenção da certificação do sistema de gestão da qualidade

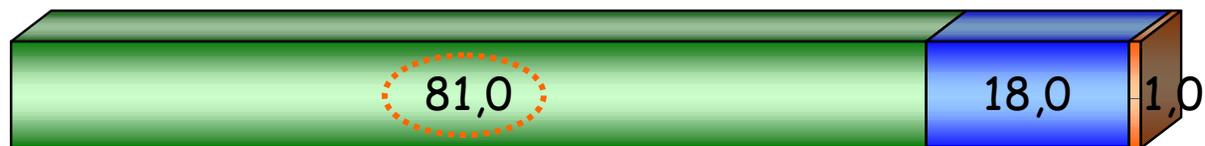
Dificuldades	%
Mudança da cultura da empresa	25,0
Resistência dos funcionários	21,0
Capacitação dos funcionários	13,0
Burocracia	8,0
Interpretação das normas	8,0
Adequação às normas	3,0
Outras	13,0
Nenhuma	18,0

Base: 100

Resposta múltipla e espontânea



Avaliação do desempenho e competitividade da empresa após a certificação

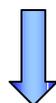
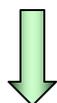


■ Melhorou

■ Manteve-se estável

■ Piorou

Fonte: P3



Base: 100

Confiança dos clientes	19,8
Melhoria da organização interna	14,8
Melhoria do controle de processo	13,6
Satisfação dos clientes	12,3
Acesso a novos mercados	11,1

Resposta múltipla e espontânea

Fonte: P4

Base: 81

Clientes não exigem a certificação	22,2
Certificação não é a única responsável pelo desempenho	22,2

Resposta múltipla e espontânea

Fonte: P5

Base: 18

Concorrência desleal	100,0
----------------------	-------

Resposta múltipla e espontânea

Fonte: P6

Base: 1

Valores em percentual



Principais aspectos considerados vantajosos para a empresa com a certificação

Vantagens	%
Melhoria da organização interna	22,0
Melhoria da competitividade	12,0
Melhoria do controle de processo	11,0
Aumento da confiança dos clientes	11,0
Diminuição de custos	9,0
Aumento da padronização interna	9,0
Capacitação de funcionários	9,0
Redução dos desperdícios	8,0
Acesso a novos mercados	7,0
Melhoria contínua	7,0
Aumento da qualidade	6,0

Base: 100



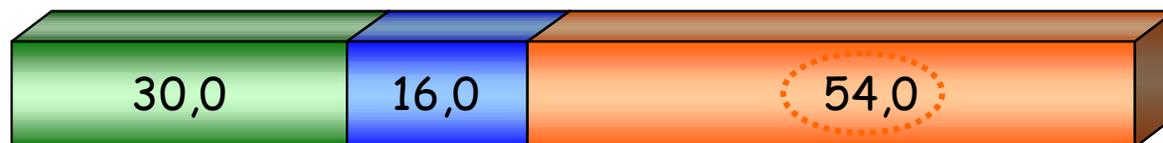
Aspectos considerados para escolha do organismo de certificação

Aspectos	%
Credibilidade	50,0
Preço	23,0
Indicação de outra empresa certificada	10,0
Indicação do consultor externo	6,0
Suporte técnico qualificado	5,0
Organismo especializado na área de atuação da empresa	5,0
Localização	4,0
Outros	5,0
Não sabe/não opinou	12,0

Base: 100



Meio através do qual o sistema de gestão da qualidade foi implantado

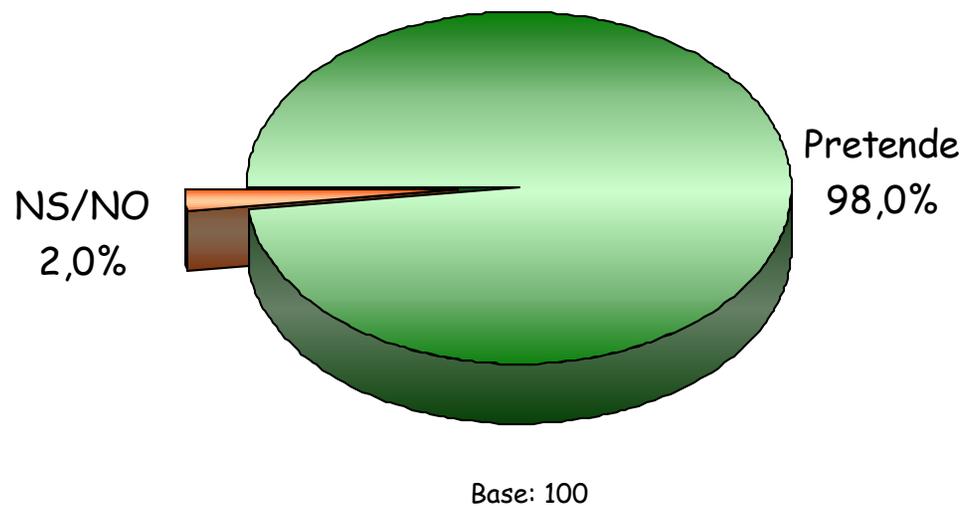


■ Consultoria externa ■ Recursos humanos próprios ■ Ambos

Base: 100

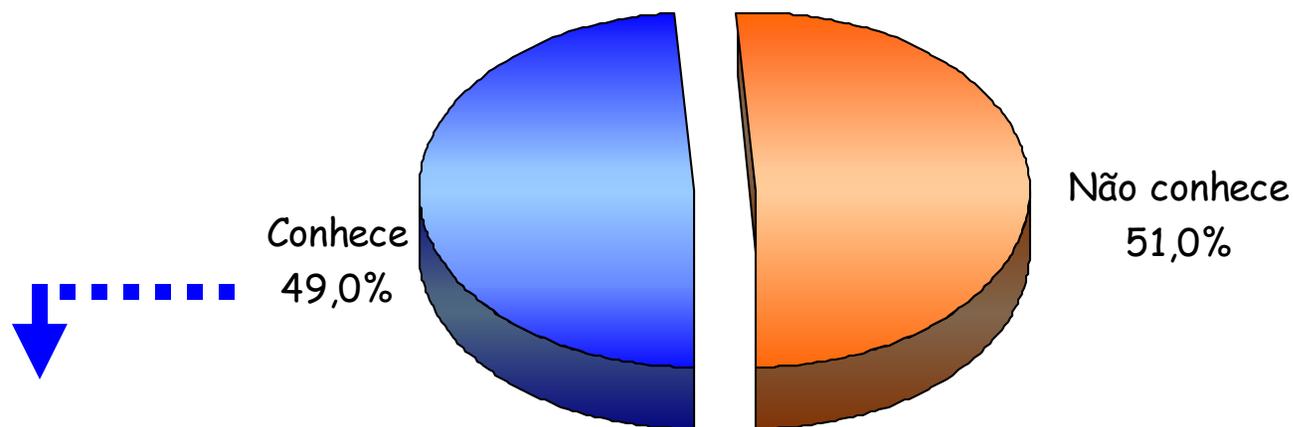


Pretensão da empresa em renovar a certificação





Conhecimento do procedimento para reclamação sobre atuação dos organismos de certificação



Base: 100
Fonte: P15

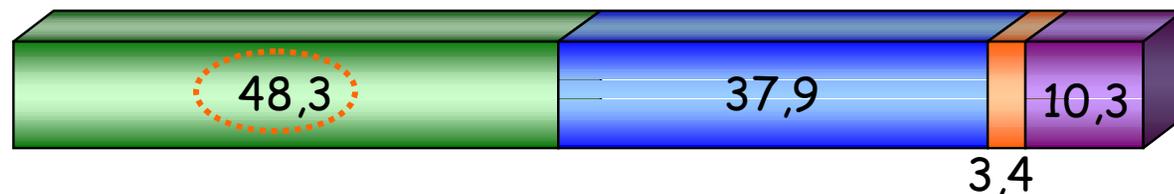
Como proceder	%
Contato com Inmetro	69,4
Organismo de certificação	20,4
Diretoria do organismo de certificação	8,2
Formulário de reclamação dos organismos de certificação	6,1
Boletim ABNT	2,0
Contato com CB25	2,0
Procon	2,0

Fonte: P16

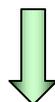
Resposta múltipla e espontânea
Base: 49



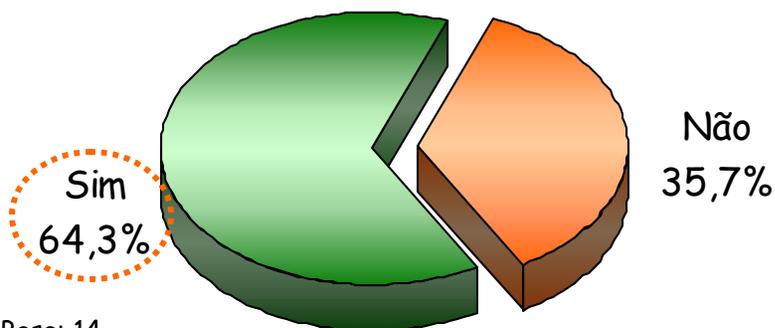
Exportação após a certificação (somente para quem já exportava antes da certificação)



■ Aumentou ■ Manteve-se estável ■ Diminuiu ■ NS/NO



Aumento da exportação se deve em parte à certificação



Base: 14

Fonte: P20

Valores em percentual

Base: 29
Fonte: P19