



# ***Pesquisa de Satisfação com Organismos de Avaliação da Conformidade -OAC-***

**Novembro - 2013**

**Dgcor / Dplan**



## **OBJETIVOS**

Avaliar a percepção dos OAC no que tange aos serviços prestados pela Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre).

## **TIPO DE PESQUISA**

Quantitativa por amostragem, através de questionários respondidos via E-mail.

## **DATA DA COLETA**

10/09/2013 até 11/11/2013.



## Respondentes Pesquisa

<b>Estratos</b>	<b>Universo</b>	<b>Amostra</b>	<b>Erro</b>
<b>Laboratório de Ensaios</b>	528	189	5,72%
<b>Laboratório de Calibração</b>	338	152	5,91%
<b>Organismo de Certificação de Gestão Ambiental</b>	23	14	16,75%
<b>Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	36	20	14,82%
<b>Organismos de Inspeção</b>	527	162	6,41%
<b>Organismo de Certificação de Produtos</b>	71	36	11,55%
<b>Outros</b>	109	61	8,36%
<b>Total</b>	1632	634	3,04%



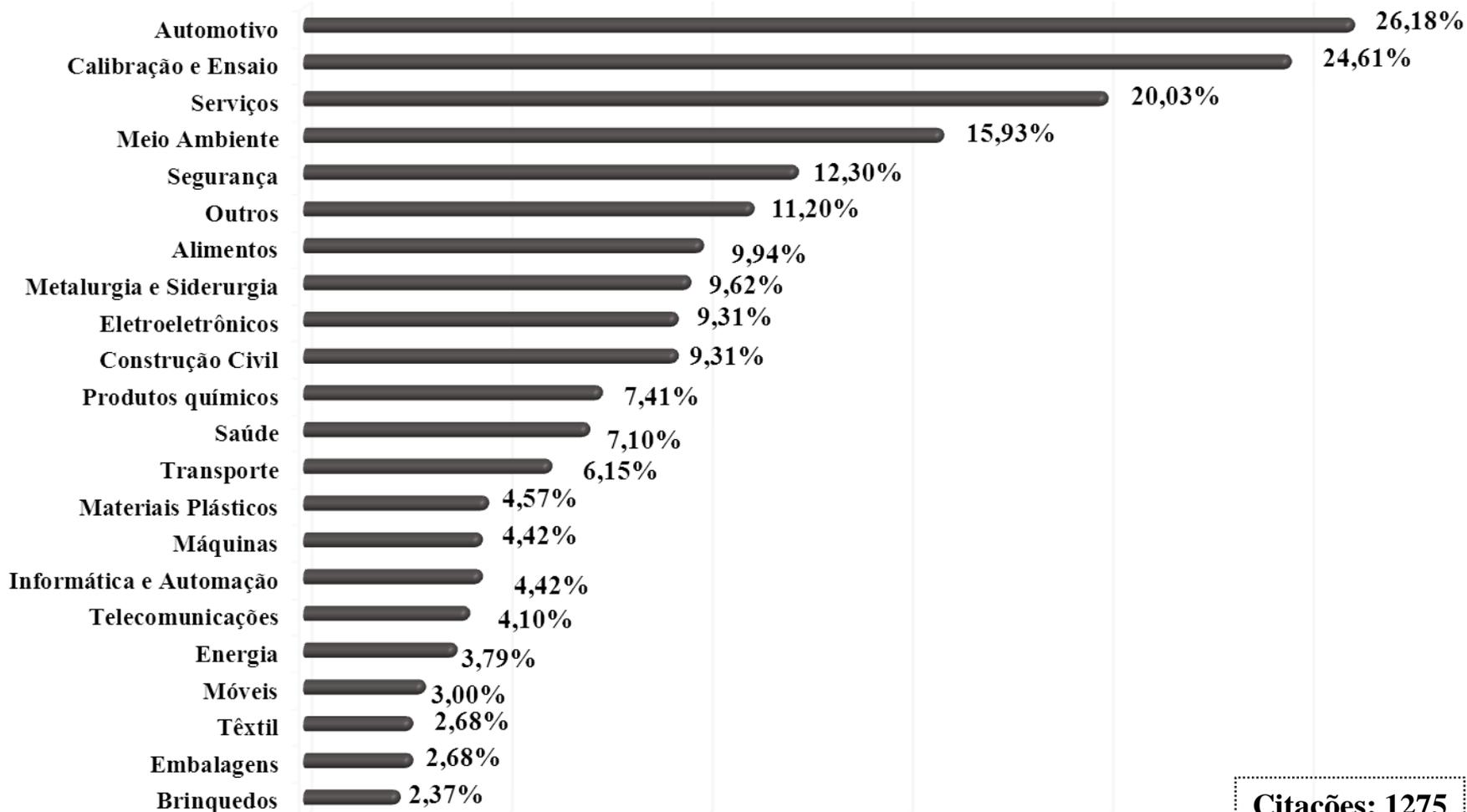
## Segmentação da Pesquisa

<b>Estratos</b>	<b>Universo</b>	<b>Amostra</b>	<b>Erro</b>
<b>Laboratórios</b>	<b>920</b>	<b>369</b>	<b>3,95%</b>
<b>Organismos de Certificação</b>	<b>184</b>	<b>103</b>	<b>6,24%</b>
<b>Organismos de Inspeção</b>	<b>528</b>	<b>162</b>	<b>6,42%</b>
<b>Total</b>	<b>1632</b>	<b>634</b>	<b>3,04%</b>



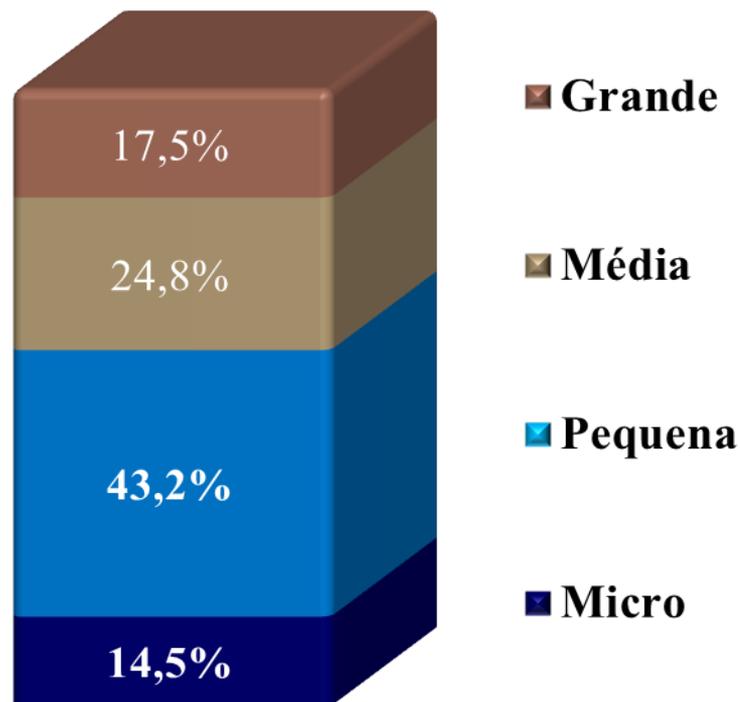
# Qual é o principal setor de atuação da sua organização?

## (Resposta Múltipla)



**Citações: 1275**

## Qual é o porte de sua organização?



★ Organismos de inspeção possuem, em média, portes menores que laboratórios e organismos de certificação.



**Classifique os 5 (cinco) critérios abaixo, por ordem de importância, em relação às principais razões que levam um cliente a decidir contratar os serviços da sua organização:**

	<b>Geral</b>	<b>Laboratórios</b>	<b>Organismos de Certificação</b>	<b>Organismos de Inspeção</b>
1º	Localização	Localização	Localização	Prazo
2º	Prazo	Prazo	Prazo	Localização
3º	Preço	Preço	Ser acreditado pela Cgcre	Preço
4º	Ser acreditado pela Cgcre	Ser acreditado pela Cgcre	Preço	Ser acreditado pela Cgcre
5º	Qualidade do serviço/capacidade técnica			



## Conclusões Estatísticas



### Localização

Os respondentes dos laboratórios consideram o critério "Localização" mais importante que os respondentes de organismos de certificação e de inspeção, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na avaliação dada para esse critério entre os respondentes dos organismos de certificação e inspeção.



### Prazo

Os respondentes dos organismos de inspeção consideram o critério "Prazo" mais importante que os respondentes de laboratórios e organismos de certificação, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na avaliação dada para esse critério entre os respondentes dos laboratórios e organismos de certificação.



### Ser acreditado pela Cgcre

Os respondentes dos organismos de certificação consideram o critério "Ser acreditado pela Cgcre" mais importante que os respondentes de laboratórios e organismos de inspeção, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na avaliação dada para esse critério entre os respondentes dos laboratórios e organismos de inspeção.



**Classifique os 5 (cinco) critérios abaixo, por ordem de importância, em relação à agregação de valor que a acreditação proporciona:**

	<b>Geral</b>	<b>Laboratórios</b>	<b>Organismos de Certificação</b>	<b>Organismos de Inspeção</b>
1º	Aumenta as vendas	Aumenta as vendas	Fortalecimento da sua marca	Aumenta as vendas
2º	Ajuda a atender aos requisitos de reguladores	Ajuda a atender aos requisitos de reguladores	Aumenta a confiança no produto ou serviço	Ajuda a atender aos requisitos de reguladores
3º	Fortalecimento da sua marca	Fortalecimento da sua marca	Aumenta as vendas	Fortalecimento da sua marca
4º	Melhora a qualidade do produto ou serviço	Melhora a qualidade do produto ou serviço	Ajuda a atender aos requisitos de reguladores	Melhora a qualidade do produto ou serviço
5º	Aumenta a confiança no produto ou serviço	Aumenta a confiança no produto ou serviço	Melhora a qualidade do produto ou serviço	Aumenta a confiança no produto ou serviço



## Conclusões Estatísticas

### ★ Aumenta as vendas

Os respondentes dos organismos de inspeção consideram o critério "**Aumenta as vendas**" mais importante que os respondentes de organismos de certificação, porém, não há diferença estatisticamente significativa na avaliação dada para esse critério entre os respondentes dos laboratórios e organismos de certificação e entre os laboratórios e organismos de inspeção.

### ★ Aumenta a confiança no produto ou serviço

Os respondentes dos organismos de certificação consideram o critério "**Aumenta a confiança no produto ou serviço**" mais importante que os respondentes de laboratórios e organismos de inspeção, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na avaliação dada para esse critério entre os respondentes dos laboratórios e organismos de inspeção.

### ★ Ajuda a atender aos requisitos de regulamentadores

Não há diferença estatisticamente significativa entre as avaliações dadas pelos respondentes dos quatro tamanhos de organização para os critérios avaliados, com exceção do critério "**Ajuda a atender aos requisitos de regulamentadores**", onde os respondentes das micro e pequenas empresas acreditadas o consideraram mais importante que as grandes empresas.



**Atribua uma nota de 1 a 10 para avaliar os seguintes serviços da Cgcre, sendo:**

	<b>Geral</b>	<b>Laboratórios</b>	<b>Organismos de Certificação</b>	<b>Organismos de Inspeção</b>
<b>Atendimento</b>	6,9	7,2	6,4	6,8
<b>Conhecimento Técnico</b>	8,2	8,6	8,1	7,8
<b>Clareza nas Informações</b>	7,2	7,6	6,7	6,7
<b>Prazo</b>	6,0	5,7	4,8	6,7
<b>Preço</b>	6,2	6,7	5,2	5,7
<b>Satisfação Geral com os serviços prestados</b>	7,2	7,4	6,4	7,1



## Conclusões Estatísticas

### ★ Atendimento

Os respondentes dos laboratórios deram uma nota média maior para o critério "Atendimento" do que os respondentes de organismos de certificação, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na nota dada para esse critério entre os respondentes dos laboratórios e organismos de inspeção e entre os organismos de certificação e inspeção.

### ★ Conhecimento técnico/competência da equipe de avaliação

Os respondentes dos laboratórios deram uma nota média maior para o critério "Conhecimento técnico/competência da equipe de avaliação" do que os respondentes de organismos de certificação e de inspeção, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na nota dada para esse critério entre os respondentes dos organismos de certificação e inspeção.

### ★ Clareza com que as informações são prestadas

Os respondentes dos laboratórios deram uma nota média maior para o critério "Clareza com que as informações são prestadas" do que os respondentes de organismos de certificação e de inspeção, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na nota dada para esse critério entre os respondentes dos organismos de certificação e inspeção.



## Conclusões Estatísticas

### ✦ Prazo

Os respondentes dos laboratórios deram uma nota média maior para o critério "Prazo" do que os respondentes de organismos de certificação, porém, os respondentes dos organismos de inspeção deram uma nota média maior para o mesmo critério do que os respondentes dos laboratórios e organismos de certificação.

Não há diferença estatisticamente significativa entre as notas dadas pelos respondentes dos quatro tamanhos de organização para as características dos serviços avaliados, com exceção do "Prazo", onde os respondentes das micro empresas acreditadas atribuíram uma nota maior que as médias empresas.

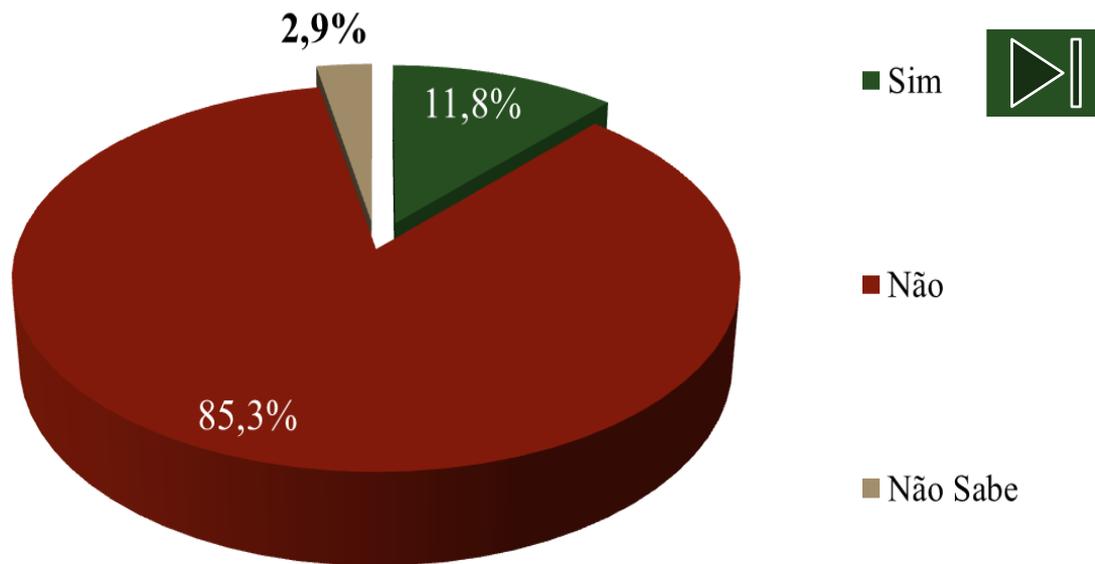
### ✦ Preço

Os respondentes dos laboratórios deram uma nota média maior para o critério "Preço" do que os respondentes de organismos de certificação e de inspeção, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na nota dada para esse critério entre os respondentes dos organismos de certificação e inspeção.

### ✦ Satisfação geral com os serviços prestados

Os respondentes dos laboratórios deram uma nota média maior para o critério "Satisfação geral com os serviços prestados" do que os respondentes de organismos de certificação, sendo que não há diferença estatisticamente significativa na nota dada para esse critério entre os respondentes dos laboratórios e organismos de inspeção e entre os organismos de certificação e inspeção.

## A sua organização possui alguma acreditação concedida por um organismo de acreditação estrangeiro?

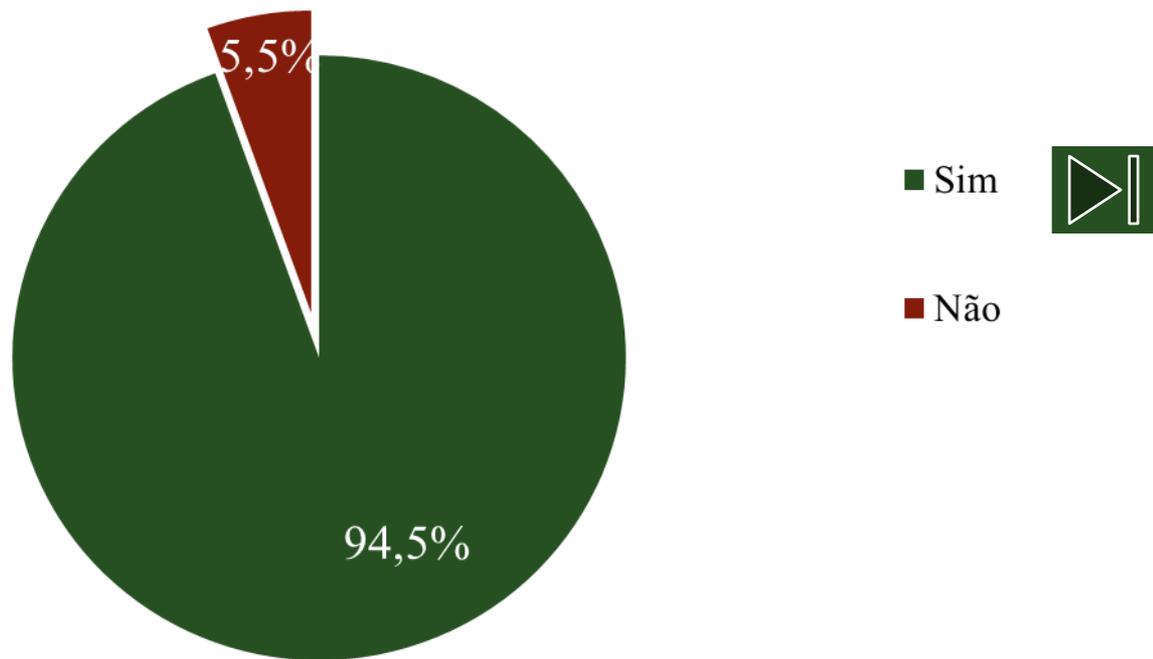


### Conclusões Estatísticas

Organismos de certificação possuem mais acreditação estrangeira que os demais.

Organismos acreditados de micro e pequeno porte possuem menos acreditação concedida por um organismo de acreditação estrangeiro do que os de médio e grande porte.

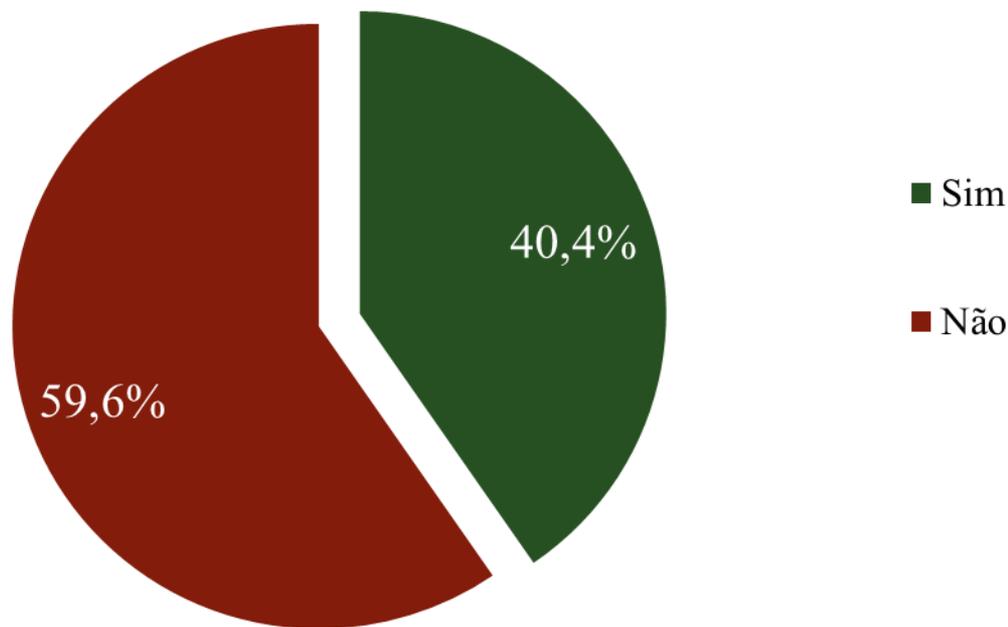
**Você já visitou a seção <http://www.inmetro.gov.br/credenciamento> do site do Inmetro, específica sobre acreditação?**



**Base: 634**



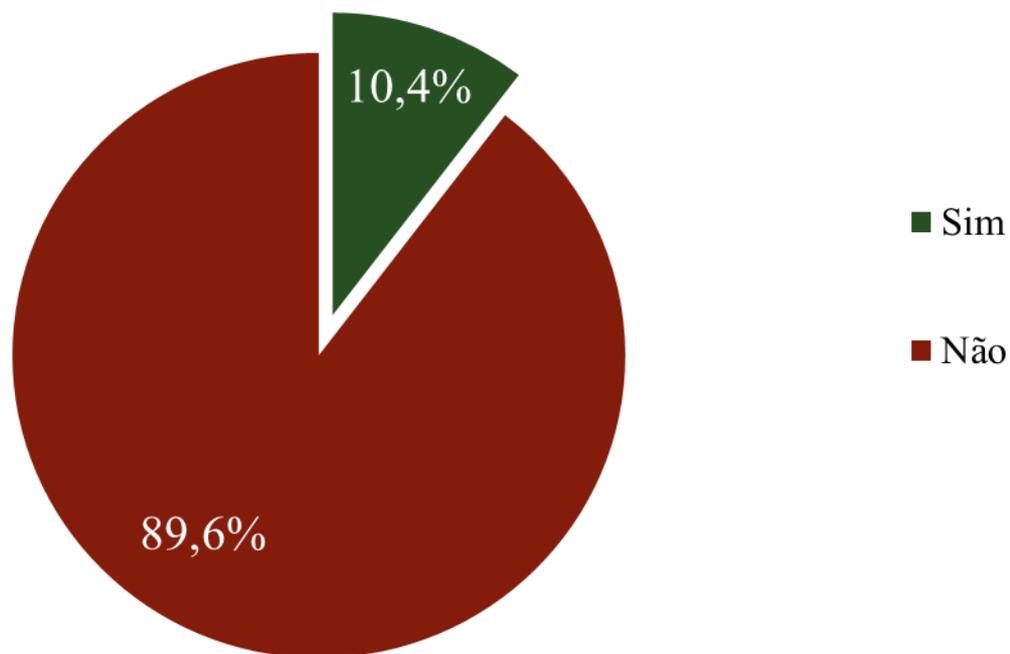
## O(a) Sr (a) tem alguma sugestão para a melhoria do serviço de acreditação que a Cgcre presta para a sua organização?



★ Organismos de certificação possuem mais sugestões que os demais.

Base: 634

## Existe algum serviço de acreditação que a Cgcre não realiza e deveria realizar?



**Base: 634**