

## 4

### Estudo de casos múltiplos: foco em produtos certificados

Apresenta-se o estudo de casos múltiplos, desenvolvido com base em uma pesquisa de campo realizada junto a: (i) empresas fabricantes ou importadoras de produtos com certificação por organismos acreditados pela CGCRE, do Inmetro; e (ii) organismos de certificação de produtos (OCP).

Os produtos certificados foram selecionados para fins do presente estudo, com base nos resultados de uma pesquisa realizada junto a 15 gestores de OCP e formadores de opinião nessa área no Brasil (Anexo 1). De acordo com os resultados da priorização, foram selecionados: (i) brinquedos (requisitos de segurança); (ii) preservativos masculinos; e (iii) capacetes para motociclistas e similares.

Para a seleção dos produtos objeto deste estudo de casos múltiplos, foram adotados os mesmos critérios de priorização do Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade, como descrição abaixo:

- Critério 1 – saúde, segurança e meio ambiente: identifica o grau de impacto negativo da não conformidade do produto, com ênfase nos aspectos relacionados à saúde, segurança ou meio ambiente. Essa análise não deverá se basear no potencial de impacto do produto, mas sim no histórico de ocorrências de problemas anteriores, relativos a, pelo menos, um desses três fatores;
- Critério 2 – fortalecimento do mercado interno: refere-se aos aspectos relacionados à comercialização do produto no mercado interno, tais como a ocorrência ou não de práticas desleais de concorrência, de problemas de desempenho do produto ao ser consumido, sua acessibilidade, dentre outros fatores;
- Critério 3 – balança comercial: refere-se ao impacto positivo atual ou potencial do produto na balança comercial do Brasil durante os quatro anos seguintes. Por esse critério, também deverá ser avaliada a existência ou não de barreiras técnicas à comercialização do produto, processo ou serviço. Ou seja, mesmo que ele não possua um alto potencial

exportador, o fato de existirem barreiras técnicas à sua comercialização deverá ser levado em conta na avaliação.

Ainda de acordo com o Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade, para aplicação dos critérios acima, os produtos devem ser classificados de acordo com os graus de prioridade descritos no Quadro 4.1.

Quadro 4.1 – Graus de prioridade conforme o Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade

<b>Grau de prioridade</b>	<b>Avaliação</b>
A	Impacta fortemente em pelo menos 1 (um) dos 3 (três) critérios de avaliação
B	Impacta medianamente em pelo menos 1 (um) dos 3 (três) critérios de avaliação
C	Tem pequeno ou baixo impacto, ou não impacta em nenhum dos 3 (três) critérios de avaliação

Fonte: Inmetro, 2011.

#### 4.1.

#### **Seleção dos produtos para o estudo de casos múltiplos**

Para a definição dos produtos focalizados no estudo de casos múltiplos, foram consultadas 22 entidades envolvidas em avaliação da conformidade de produtos, das quais 15 responderam às questões o que representou 68,18% de retorno (lista de respondentes no Anexo 1).

Como resultado das consultas, chegou-se a um conjunto de 22 tipos de produtos certificados, aos quais foram atribuídos distintos graus de prioridade, conforme indicado na Tabela 4.1.

Tabela 4.1 – Priorização de produtos certificados para o estudo de casos múltiplos

<b>Tipo de produto certificado</b>	<b>Nº de indicações</b>	<b>Grau de prioridade</b>	<b>Total de pontos</b>
Brinquedos	6	A	18
Preservativos masculinos	5	A	15
Capacetes para motociclistas e similares	3	B	6
Extintores de incêndio	3	C	3
Eletrrodomésticos	3	C	3
Dispositivos de segurança infantil	2	B	4
Panelas de pressão	2	C	2
Cadeiras plásticas monobloco	2	B	4
Chupetas	2	B	4
Pneus novos	2	C	2
Filtros para água residencial	1	C	1

Tabela 4.1 – Priorização de produtos certificados para o estudo de casos múltiplos (cont.)

<b>Tipo de produto certificado</b>	<b>Nº de indicações</b>	<b>Grau de prioridade</b>	<b>Total de pontos</b>
Mangueiras de gás	1	B	2
Fósforos	1	C	1
Soquetes de lâmpada	1	C	1
Itens automotivos	1	C	1
Cachaça	1	C	1
Cadeias de móveis	1	C	1
Estabilizadores de tensão	1	C	1
Reatores eletrônicos	1	C	1
Produtos orgânicos	1	C	1
Adaptadores de plugues e tomadas	1	C	1
Pneus reformados	1	C	1

Fonte: Elaboração própria.

Atribuíram-se valores numéricos aos graus de prioridade<sup>1</sup>, com o objetivo de proceder à seleção dos três produtos mais importantes na opinião das entidades consultadas.

De acordo com os resultados da priorização apresentados na Tabela 4.1, definiu-se a linha de corte = 6. Desse modo, os produtos selecionados foram: (i) brinquedos; (ii) preservativos masculinos; e (iii) capacetes para motociclistas e similares, com 18, 15 e 6 pontos, respectivamente. Ressalta-se que os três produtos selecionados são objeto de certificação compulsória<sup>2</sup>.

Para fins de contextualização dos seis casos apresentados neste capítulo, apresentam-se nas Caixas de Texto 4.1 a 4.3 informações referentes à certificação compulsória desses produtos. Tais informações foram obtidas por consulta direta ao site do Inmetro, em janeiro de 2012.

<sup>1</sup> Grau A=3; grau B=2; grau C=1.

<sup>2</sup> Certificação compulsória é aquela regulamentada por lei ou portaria de um órgão regulamentador. A compulsoriedade dá prioridade às questões de segurança, saúde e meio ambiente, assim os produtos listados nas regulamentações apenas podem ser comercializados com a certificação.

**Caixa de Texto 4.1 – Certificação compulsória de brinquedos (requisitos de segurança)**

- Produto: Brinquedos
- Programa: 'Segurança de Brinquedos'
- Órgão regulamentador: Inmetro
- Documentos legais: Portarias Inmetro nº 108 de 13/06/2005, nº 133 de 15/08/2003, nº 369 de 27/09/2007 e nº 321 de 29/10/2009
- Órgão fiscal: RBMLQ
- Regra específica, regulamento ou RAC: Procedimento para certificação de brinquedo - Portaria Inmetro nº 321 de 29/10/2009
- NBR ou RTQ: NM nº 300/ 2002 Regulamento Técnico Mercosul anexo à Portaria Inmetro nº 108 de 13/06/2005

Fonte: Inmetro, 2011.

Nota: Requisitos de avaliação da conformidade (RAC); Regulamento técnico da qualidade (RTQ).

**Caixa de Texto 4.2 – Certificação compulsória de preservativos masculinos**

- Produto: preservativos masculinos
- Programa: 'Preservativos Masculinos'
- Órgão regulamentador: Anvisa
- Documentos legais: Anvisa Resolução RDC nº 62 de 03/09/2009 e Portarias Inmetro nº 50 de 28/03/2002, nº 189 de 22/06/2009 e nº 193 de 28/05/2010
- Órgãos fiscais: Anvisa e RBMLQ
- Regra específica, regulamento ou RAC: RAC anexo à Portaria Inmetro nº 050 de 28/03/2002
- NBR ou RTQ: RDC anexo à Resolução Anvisa nº 62/2009.

Fonte: Inmetro, 2011.

Nota: Requisitos de avaliação da conformidade (RAC); Regulamento técnico da qualidade (RTQ).

**Caixa de Texto 4.3 – Certificação compulsória de capacetes de motociclistas e similares**

- Produto: Capacetes para motociclistas e similares
- Programa: 'Capacetes para condutores e passageiros de motocicletas e similares'
- Órgão regulamentador: Inmetro
- Documentos legais: Resolução Contran nº 230 de 29/09/2006 Portarias Inmetro nº 178 de 20/11/1996 e nº 456 de 01/12/2010
- Órgão fiscal: RBMLQ
- Regra específica, regulamento ou RAC: RAC anexo à Portaria Inmetro nº 456 de 01/12/2010
- NBR ou RTQ: RDC anexo à Resolução Anvisa nº 62/2009.
- NBR ou RTQ: NBR 7471.

Fonte: Inmetro, 2011.

Nota: Requisitos de avaliação da conformidade (RAC); Regulamento técnico da qualidade (RTQ).

## 4.2.

### Universo de empresas fabricantes ou importadoras dos produtos priorizados e respectivos OCP

Uma pesquisa direta à base de dados do Inmetro indicou o número de empresas fabricantes ou importadoras com produtos certificados, por tipo de produto priorizado, a saber:

- brinquedos, 3.195 empresas;
- preservativos masculinos, 48 empresas;
- capacetes para motociclistas e similares, 75 empresas.

Com relação aos organismos de certificação de produtos, os números são bem inferiores, como apresentado em detalhe no Quadro 4.2.

Desse universo de empresas e OCP, foram selecionadas seis empresas (2 por tipo de produto) e sete OCP. Essas 13 entidades foram entrevistadas durante a etapa de coleta de dados, conforme será apresentado nas seções 4.5 em diante.

Quadro 4.2 – Organismos de certificação por categoria de produtos selecionada

<b>Tipo de produto certificado</b>	<b>OCP</b>	<b>Localização</b>
Brinquedos (requisitos de segurança)	Instituto Falcão Bauer da Qualidade (IFBQ)	São Paulo
	TÜV Rheinland do Brasil Ltda	São Paulo
	Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação (IQB)	São Paulo
	SGS ICS Certificadora Ltda.	São Paulo
	Instituto de Certificações Brasileiro S.A (ICBR)	São Paulo
	Instituto de Certificação para Excelência na Conformidade (ICEPEX)	São Paulo
	Instituto Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos (INNAC)	São Paulo
Preservativos masculinos	Associação IEX Certificações	São Paulo
Capacetes para motociclistas e similares	Instituto Falcão Bauer da Qualidade (IFBQ)	São Paulo
	Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)	Rio de Janeiro
	Instituto da Normalização na Segurança, Saúde, Qualidade, Produtividade, Avaliações e Juízo Arbitral (INOR)	São Paulo
	Instituto da Qualidade Automotiva (IQA)	São Paulo
	BVQI do Brasil Sociedade Certificadora	São Paulo
	Instituto Nacional de Tecnologia (INT)	Rio de Janeiro
	SGS ICS Certificadora Ltda.	São Paulo
	Avaliações Brasil da Conformidade e Ensaio Ltda. (Abrace)	São Paulo
Brasil Cert Avaliações da Qualidade Ltda.	São Paulo	

Fonte: Consulta direta ao site do Inmetro em jan. 2012.

### 4.3. Questões do estudo de casos múltiplos

A questão principal desse estudo é avaliar os impactos da acreditação e da certificação de produtos por organismos acreditados, segundo uma abordagem que integre as visões das empresas selecionadas e dos organismos de certificação de produtos (OCP), conforme modelo conceitual descrito no capítulo 3.

Pretende-se, com os resultados deste estudo de casos múltiplos, responder quatro das cinco questões específicas da pesquisa, a saber:

- Quais os impactos da certificação por organismos acreditados na perspectiva das empresas selecionadas?
- Quais as principais barreiras enfrentadas pelas empresas no processo de certificação de produtos por organismos acreditados?
- Quais os impactos da acreditação na perspectiva dos OCP?
- Quais as dificuldades encontradas na implementação do ABNT ISO/IEC Guia 65:1997, segundo a opinião dos OCP?

Para responder tais questões, o desenvolvimento do estudo de casos múltiplos compreendeu seis etapas:

- seleção do tipo de estudo de caso;
- delimitação e caracterização das unidades de análise;
- elaboração e pré-teste dos instrumentos de pesquisa de campo;
- coleta de dados, por meio de entrevistas, com gestores das empresas selecionadas e respectivos OCP, seguida do tratamento e análise dos dados;
- apresentação e discussão dos resultados por questão do estudo;
- elaboração das conclusões do estudo de casos múltiplos e recomendações.

### 4.4. Tipo de caso: por que estudo de casos múltiplos?

A Figura 4.1 apresenta os quatro tipos de estudos de casos, segundo a classificação apresentada por Yin (2005), destacando-se os projetos de casos múltiplos (com indicação das unidades de análise do presente estudo de caso).

Em relação aos estudos de casos múltiplos, Yin (2005) afirma que um dos fatores críticos para se construir um estudo bem sucedido é que esse obedeça a

uma lógica de replicação e não a da amostragem. O autor considera ainda que, em geral, estudos de casos múltiplos são mais convincentes do que estudos de casos únicos, devido exatamente à lógica de replicação do objeto de análise em contextos distintos.

Com suas palavras: “os estudos de caso, em geral, não devem ser utilizados para avaliar a incidência de fenômenos [...] um estudo de caso teria que tratar tanto do fenômeno de interesse, quanto de seu contexto, produzindo um grande número de variáveis potencialmente relevantes. A análise deve seguir um experimento cruzado, ou seja, a seleção dos casos (e suas unidades de análise) deve prever resultados semelhantes ou contrastantes por razões previsíveis” (Yin, 2005, p.71).

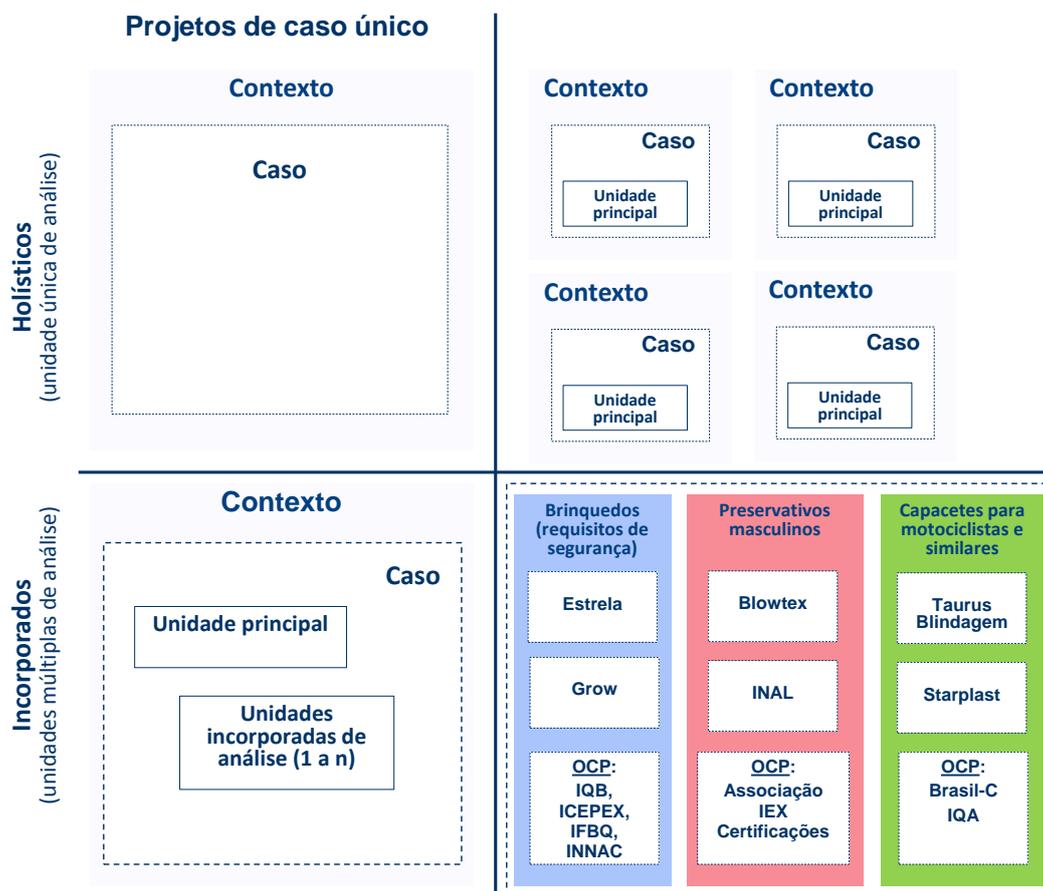


Figura 4.1 – Seleção do tipo do estudo de caso, segundo a tipologia de Yin (2005)  
Fonte: Adaptado de Yin (2005, p. 61).

Isso posto, o tipo de caso selecionado foi o estudo de casos múltiplos incorporados, considerando-se:

- três contextos socioprodutivos e regulatórios: fabricação ou importação de brinquedos, preservativos masculinos e capacetes para motociclistas e similares;
- seis empresas fabricantes dos respectivos produtos (2 empresas de cada produto);
- sete organismos acreditados, que certificaram os produtos das referidas empresas.

#### 4.5.

#### Unidades de análise: empresas selecionadas e OCP

O Quadro 4.3 apresenta de forma sucinta as unidades de análise deste estudo, compreendendo seis empresas e respectivos OCP.

Quadro 4.3 – Empresas e OCP selecionados para o estudo de casos múltiplos

Produto	Empresas selecionadas	OCP
Brinquedos (requisitos de segurança)	Estrela	IQB ICEPEX IFQB
	Grow	ICEPEX INNAC
Preservativos masculinos	Blowtex	Associação IEX Certificações
	INAL	Associação IEX Certificações
Capacetes para motociclistas e similares	Taurus Blindagem	Brasil-Cert
	Starplast	IQA
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

Fonte: Elaboração própria.

A seguir, apresentam-se os perfis das unidades de análise selecionadas para este estudo, por tipo de produto. Esses perfis foram elaborados com base a consulta direta aos sites das empresas e informações complementares, coletadas diretamente durante as entrevistas.

##### 4.5.1.

##### Brinquedos (requisitos de segurança)

No que concerne à certificação de brinquedos, a pesquisa realizada diretamente à base de dados do Inmetro (Seção 4.2) apontou as empresas Estrela e Grow, que fazem uso dos seguintes OCP: IQB, ICEPEX, IFBQ e INNAC.

## **Estrela**

Fundada em 1937 como uma modesta fábrica de bonecas de panos e carrinhos de madeira, em poucos anos a Manufatura de Brinquedos Estrela passou a ser uma indústria automatizada e a produzir brinquedos também de plásticos, metal e outros materiais. Desde a primeira boneca, a Estrela já produziu mais de 25 mil brinquedos diferentes, num total de mais de 1,2 bilhão de unidades que foram distribuídas em todo o país. A Estrela abriu seu capital em 1944, constituindo-se em sociedade anônima.

Com escritório central na cidade de São Paulo, a Estrela possui três fábricas localizadas em Itabira – São Paulo, Manaus – Amazonas e Três Pontas – Minas Gerais, conta com um total de 1630 colaboradores.

A Estrela possui laboratórios para realizar todos os ensaios previstos na norma de segurança de brinquedos NBR 11786 acreditados conforme Portaria Inmetro nº 47, e 13/02/1992, sob o registro nº CRLF 010/93, fazendo parte da Rede Brasileira de Laboratório de Calibração /Ensaio.

## **Grow**

A Grow Jogos e Brinquedos Ltda. produz e comercializa brinquedos e jogos de tabuleiro, criada em 1972, no Mooca, em São Paulo, conta hoje com 550 colaboradores internos. A variedade de produtos é grande, pois existem tanto brinquedos para bebês (mordedores e bebê a bordo), como para adultos (Master e puzzles). A Grow possui brinquedos que abrangem diversos níveis de complexidade.

Desde o início, com o War - o primeiro jogo destinado ao público jovem e adulto no Brasil –, a Grow tem escrito uma história de sucesso, uma verdade confirmada pelos mais de 100 milhões de produtos vendidos desde 1972.

## **Organismo de certificação: IQB**

Instituído pelo setor de brinquedos em 1992, como Instituto da Qualidade do Brinquedo – IQB, tinha a meta de promover um mercado qualitativo, realizando a certificação de brinquedos de acordo com a norma brasileira ABNT EB 2082 (antiga denominação da Norma 11.786). Neste mesmo ano, a

certificação de brinquedos tornou-se compulsória pela portaria 47, de 13.03.1992, do Inmetro.

O IQB, Organismo de Certificação de Produtos, sediado em São Paulo, acreditado desde 1995 pela CGCRE, sob o registro nº OCP0006, com base nas Portarias específicas certifica os produtos dos solicitantes de certificação compulsoriamente ou voluntariamente, conforme o caso, contando, hoje, com 35 colaboradores internos.

Além de brinquedos, o IQB oferece a outros setores os serviços de certificação, atendendo ao mercado de colchões, colchonetes, tecidos para revestimento de colchões e móveis escolares, passando a se chamar, a partir de 2003: IQB – Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação.

### **Organismo de certificação: ICEPEX**

O Instituto de Certificação para Excelência na Conformidade (ICEPEX), sediado em São Paulo, é um organismo de certificação de produtos, acreditado pela CGCRE, sob o registro nº OCP0046, desde 20/06/2005, e sistemas de gestão, que conduz e concede a certificação de conformidade de produtos compulsórios, ou voluntários, fora do âmbito do SBAC, usando como base normas nacionais, regionais e internacionais ou regulamentos técnicos.

O seu quadro de funcionários conta, hoje, com 33 colaboradores no Brasil e 5 estrangeiros, na China, sob regime de contrato.

Dentre os produtos certificados pelo ICEPEX, no âmbito compulsório, estão brinquedos, bicicletas de uso infantil, mamadeiras, materiais escolares, chupetas, artigos de festas, eletrodomésticos, luvas cirúrgicas e não cirúrgicas e materiais elétricos.

### **Organismo de certificação: IFBQ**

O Instituto Falcão Bauer da Qualidade (IFBQ), fundado em 1992, é um organismo brasileiro sem fins lucrativos, que atua na área de certificação de Produtos e Sistemas de Gestão. Sediado na Rua Aquinos, 111 – 3º Andar – Água Branca – São Paulo. É um OCP acreditado pela CGCRE, sob o registro nº OCP0003, desde 1993. Possui 53 colaboradores do seu quadro de pessoal envolvido com as atividades de certificação.

Com mais de 50 anos de atividades, as empresas do Grupo Falcão Bauer prestam serviços de calibração de equipamentos, controle de qualidade e ensaios para materiais e produtos da indústria em geral, da construção civil, automotiva, de bens de consumo, brinquedos, dentre outros segmentos. Prestam também serviços de consultorias nas áreas de engenharia civil, recuperação de estruturas, qualidade, meio ambiente e para a indústria petroquímica e de petróleo.

Dentre os produtos certificados compulsoriamente pelo IFBQ, encontram-se:

- Aparelhos para melhoria da qualidade da água;
- ARLA 32 – Agente redutor líquido de NOx automotivo;
- Artigos escolares;
- Artigos para festas;
- Barras e fios de aço;
- Bebedouros elétricos;
- Berços infantis;
- Bicicletas infantis;
- Brinquedos;
- Câmaras de ar para pneus de bicicletas de uso adulto;
- Capacete de segurança para uso na indústria;
- Capacetes para condutores e passageiros de motocicletas e similares;
- Cestas de alimentos e similares;
- Chupetas;
- Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano;
- Componentes de bicicletas de uso adulto;
- Componentes de painéis de pressão;
- Componentes dos sistemas de descarga e de abastecimento de combustíveis;
- Equipamento de proteção individual-peça semifacial filtrante para partículas;
- Luva cirúrgica e luva para procedimento não cirúrgico;
- Mamadeiras;
- Mangueiras de PVC plastificadas para instalação doméstica de gás liquefeito de petróleo (GLP);
- Painel de pressão;
- Pneus;
- Pneus de bicicleta de uso adulto;
- Pneus reformados;

- Potência sonora de produtos eletrodomésticos;
- Preservativos masculinos de látex de borracha natural;
- SASC - Sistema de armazenamento subterrâneo de combustíveis;
- Segurança de aparelhos eletrodomésticos e similares;
- Serviço de ensaio de estanqueidade em instalações subterrâneas;
- Tanque de armazenamento subterrâneo de combustíveis em posto revendedor;
- Tubulação não-metálica subterrânea para combustíveis;
- Vidro de segurança laminado de para-brisa de veículo rodoviário automotor;
- Vidro de segurança temperado para veículo rodoviário automotor.

Dentre os produtos certificados voluntariamente pelo IFBQ, encontram-se:

- Água mineral;
- Avaliação técnica de desempenho - construção civil;
- Banda de rodagem para reforma de pneus;
- Biocombustível - etanol (ANSI);
- Escada doméstica metálica;
- Ligação (coxim) da banda de rodagem para reforma de pneus;
- Produtos de construção civil;
- Resina termofixa;
- Vidro temperado plano;
- Sistema de avaliação de segurança e saúde, meio ambiente e qualidade (SASSMAQ);
- Sistema de Gestão Ambiental - ISO 14001;
- Sistema de Gestão da Qualidade - ISO 9001;
- Sistema de Gestão da Sustentabilidade - Meios de Hospedagem NBR 15401;
- Sistema de Gestão de Segurança em Turismo de Aventura - NBR15331;
- Sistema de Gestão em Saúde e Segurança - OHSAS 18001;
- Sistemas de Gestão da Qualidade - Programas Evolutivos da Construção Civil (SiAC / PBQP-H, QUALIHAB, QUALIOP, QUALIOBRAS, PARAOBRAS, PBQP-H/DF, PBQP-H/TO, QUALIPAV-Rio, PROPERQ)
- Sistemas de Gestão de Segurança de Alimentos - NBR 22000.

### **Organismo de certificação: INNAC**

O Instituto Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos, INNAC, fundado em 2007, é uma entidade civil de direito privado, sem fins lucrativos,

com autonomia patrimonial, administrativa e financeira, regendo-se por estatuto próprio, situado na Rua Coriolano, 1894 – Vila Romana, São Paulo. É um OCP acreditado pela CGCRE, desde 2007. Possui 40 colaboradores internos no seu quadro de pessoal.

Produtos certificados pelo INNAC no campo compulsório:

- Brinquedos - requisitos de segurança;
- Mamadeiras e bicos de mamadeiras;
- Bicicletas infantis - requisitos de segurança;
- Artigos escolares - requisitos de segurança;
- Segurança de aparelhos eletrodomésticos e similares;
- Copos plásticos descartáveis;
- Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano;
- Artigo para festas;
- Agente redutor líquido de NOx automotivo - ARLA 32;
- Berços infantis - requisitos de segurança;
- Chupetas - requisitos de segurança;
- Certificação voluntária: brinquedos de playground - requisitos de segurança.

#### **4.5.2. Preservativos masculinos**

No que concerne à certificação de preservativos masculinos, a pesquisa (Seção 4.2) apontou as empresas Blowtex e Inal, que fazem uso do seguinte certificador: Associação IEX Certificações.

##### **Blowtex**

A Blowtex integra o grupo de empresas Ansell, multinacional com mais de 100 anos de experiência em produtos para proteção individual (exame cirúrgico, luvas industriais e domésticas, roupas de proteção e preservativos).

A Ansell é o segundo maior fabricante de preservativos do mundo, contando com fábricas em 6 países e distribuição mundial, atuando em mais de 100 países.

Algumas das principais marcas do grupo são:

- LifeStyles® (EUA e Austrália);
- Manix® (França);
- Mates® (Inglaterra);
- Jissbon® (China);

- KamaSutra® (Índia).

A Blowtex foi fundada em 1988, no início da batalha mundial de combate à AIDS. A sede é em São Paulo, a fábrica é em Alumínio (interior do Estado de São Paulo) e produz mais de 15 milhões de preservativos por mês. A empresa não informou o número de funcionários.

## **INAL**

A empresa Indústria Nacional de Artefatos de Látex Ltda (INAL), especializada em produtos de beleza e higiene pessoal, fundada em agosto de 1988, atua em São Roque, SP.

Em 07/10/2009, a INAL foi adquirida pelo grupo Hypermarcas S.A, uma das maiores companhias de bens de consumo com capital de origem brasileira e possui o maior e mais diversificado portfólio de marcas, incluindo predominantemente marcas líderes e vice-líderes em seus respectivos segmentos.

Atua em duas linhas de negócios, Farma e Consumo, desenvolvendo, produzindo e comercializando produtos que fazem parte de um amplo e reconhecido portfólio de marcas. Sua estratégia de crescimento é definida por uma combinação de crescimento orgânico com aquisições, tendo sido realizadas 28 aquisições desde o início das atividades, no intuito de ampliar o portfólio de marcas e produtos.

A empresa possui 526 funcionários na unidade fabril em São Roque.

## **Organismo de certificação: Associação IEX Certificações**

A Associação IEX Certificações, sediado em São Paulo, na Alameda Tocantins, n.º 75 – sala 1009 Alphaville – Barueri, é um organismo de certificação de produtos, acreditado pela CGCRE, desde 10/03/2009, sob o registro n.º OCP0064, que conduz e concede a certificação de conformidade de produtos compulsórios, no âmbito do SBAC, usando como base normas nacionais, regionais e internacionais ou regulamentos técnicos. O seu quadro de funcionários conta, hoje, com 16 colaboradores.

Dentre os produtos certificados pelo IEx, no âmbito compulsório, estão adaptadores de plugues e tomadas, aparelhos eletrodomésticos e similares (requisitos de segurança), cabos ou cordões flexíveis para tensões até 750 V, com isolamento/cobertura extrudada de cloreto de polivinila, condutores isolados com

policloreto de vinila (PVC) para tensões nominais até 450 / 750V, sem cobertura, para instalações fixas, equipamentos elétricos para atmosferas explosivas de gases e vapores inflamáveis e de poeiras combustíveis, equipamentos elétricos sob regime de Vigilância Sanitária, instalações elétricas de baixa tensão, Interruptores para instalações elétricas fixas, domésticas e análogas, plugues e tomadas para uso doméstico e análogos, preservativo masculino de borracha, reatores eletrônicos alimentados em corrente alternada para lâmpadas fluorescentes tubulares retilíneas, circulares e compactas.

### **4.5.3 Capacetes para motociclistas e similares**

As empresas selecionadas foram a Taurus Blindagem e a Starplast e os respectivos OCP são Brasil-C e IQA.

#### **Taurus Blindagem**

A Taurus é uma das pioneiras na fabricação de capacetes no Brasil e em escala industrial. Desde o início de sua trajetória a Taurus lança diversos modelos de capacetes.

A empresa foi fundada em abril de 1983 e passou a produzir capacetes em abril de 1984, atuando no segmento de Capacetes Motociclísticos e Policiais, equipamentos policiais, coletes balísticos e bauletos.

Tem, em média, 1000 colaboradores nas três unidades fabris, sendo duas em Mandirituba (PR) e uma em Salvador (BA).

A Taurus Capacetes investe regularmente na melhoria dos processos de produção de seus produtos. A alta durabilidade do capacete é resultado de testes rigorosos feitos pela empresa. Tanto os modelos em linha quanto os lançamentos 2012 passaram por testes de verificação em conformidade com a norma NBR7471/2001, e são aprovados pelo Inmetro.

A empresa possui mais de 20 modelos de capacetes, integrais, modulares e abertos, que foram repaginados com novos grafismos e cores. A Taurus Capacetes também fabrica e comercializa óculos *cross*.

Dos produtos que fabrica somente os capacetes motociclísticos possuem a certificação compulsória e são portadores do selo de conformidade do INMETRO,

cujo organismo de certificação que trabalham é a Brasilcert. Já os Coletes balísticos possuem um controle específico, efetuado pelo Ministério da Defesa.

## **Starplast**

A Starplast, certificada pela NBR ISO 9001:2008, segue normas nacionais e internacionais de segurança e qualidade, com foco constante no uso da tecnologia a favor da eficácia e conforto no uso de seus produtos.

A Starplast Indústria e Comércio Ltda., situada na Av. Benedito Franco de Campos, 100 Distrito Industrial II Iracemápolis – SP, CEP: 13495-000, foi fundada em 1985 para a fabricação de artefatos de material plástico, atua no segmento de mercado de capacetes de segurança para condutores e passageiros de motocicletas e similares.

A empresa possui no seu quadro 450 funcionários internos e o organismo de certificação acreditado que certifica seus produtos é o IQA.

Em duas décadas, a Starplast se consolidou no mercado com grandes marcas de capacetes, emplacando um volume de mais de 1 milhão de unidades ao ano. O que começou com a produção de 200 capacetes do modelo Scorpion, hoje se multiplica nas consagradas marcas Bieffe, Peels e Fly.

A Starplast continua investindo e ampliando a sua força industrial. As plantas de Iracemápolis/SP e de Salvador/BA, estratégicas para o negócio, passaram por reformulações com a construção de dois novos núcleos, para atender demandas e requisitos específicos de cada uma das marcas.

Tudo comprovado em laboratório próprio, na unidade de Iracemápolis. Nele, os capacetes são testados seguindo as normas dos diversos destinos para onde a Starplast exporta seus produtos. Além do mercado brasileiro que adota a Norma NBR7471, os produtos são testados para o mercado europeu (ECE05), Estados Unidos (DOT e SNELL) e Argentina (IRAM).

## **Organismo de certificação: Brasil-Cert**

O Brasil-Cert Avaliações da Qualidade é um Organismo de Certificação acreditado pela CGCRE, do Inmetro, com o registro número OCP-0055, desde 14/08/2006, situado na Avenida Nova Cantareira, n.º 291 / cj. 96 Santana – São Paulo.

É uma entidade de direito privado e tem por objetivo principal atender as empresas interessadas em ter os seus sistemas de gestão da qualidade ou produtos avaliados e consequentemente certificados.

O seu escopo de acreditação tem os seguintes produtos: Capacetes para condutores e passageiros de motocicletas e similares, Serviço de Ensaio de Estanqueidade em Instalações Subterrâneas Serviço de Instalação e Retirada de Sistema de Armazenamento Subterrâneo de Combustíveis-SASC e Tanque de Armazenamento Subterrâneo de Combustíveis em posto revendedor.

### **Organismo de certificação: IQA**

O IQA - Instituto da Qualidade Automotiva, situado na Alameda dos Nhambiquaras, 1509 Indianópolis – São Paulo, é um organismo de certificação especializado no setor automotivo, criado e dirigido por Anfavea, Sindipeças e outras entidades. Representante de organismos internacionais e acreditado pela CGCRE, do Inmetro, desde 12/01/1996, sob o registro número OCP0009, atua em Certificação de Produtos de Serviços Automotivos, de Sistemas de Gestão, Publicações e Treinamentos.

No contexto das Câmaras Setoriais e do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea) e o Sindicato Nacional da Indústria de Componentes para Veículos Automotores (Sindipeças) promoveram a integração dos diversos agentes no processo, de modo a iniciar a implementação dos objetivos na área de tecnologia previstos no 2o. Acordo Setorial do Setor Automotivo, de fevereiro de 1993.

Em 1993 e 1994, mais entidades se somaram ao desenvolvimento, delineando os princípios que nortearam a linha de atuação do Instituto, de modo que seus resultados correspondessem às necessidades do setor nos segmentos: produtores, consumidores, e neutros.

O resultado desse desenvolvimento foi a realização da Assembleia de Constituição do IQA, em 14 de dezembro de 1994. Naquela data, entidades representando a indústria, o governo e os trabalhadores, convocadas por edital, aprovaram o Estatuto Social, constituindo assim o IQA, como entidade de direito privado, com atuação nacional, sem fins lucrativos.

Seu escopo de acreditação abrange os seguintes produtos: aditivos para arrefecimento de motor agente redutor líquido de NOx automotivo - ARLA 32, câmaras de ar para pneus de bicicletas de uso adulto, capacetes para condutores e passageiros de motocicletas e similares, centro de reparação automotiva, cilindros de aço sem costura destinados ao armazenamento de gás metano veicular (GMV), componentes automotivos, fabricação de veículos acessíveis de características rodoviárias para transporte coletivo de passageiros, fabricação de veículos acessíveis de características urbanas para transporte coletivo de passageiros, farol automotivo, lanterna automotiva, líquidos para freios hidráulicos para veículos automotores, pino-rei utilizado em veículos rodoviário destinado ao transporte de cargas e produtos perigosos, pneus de bicicletas de uso adulto, pneus novos de motocicleta e ciclomotor, pneus novos destinados à automóveis, camionetas de uso misto e seus rebocados leves, camionetas, micro-ônibus, ônibus, caminhões e seus rebocados leves, quinta-roda utilizada em veículos rodoviários destinados ao transporte de cargas em geral ou de produtos perigosos, retífica de motores (serviço), retrorrefletores, rodas automotivas, serviço de requalificação de cilindro de alta pressão para armazenamento de gás natural veicular como combustível, a bordo de veículos automotores, vidro de segurança laminado de para-brisa de veículo rodoviário automotor, vidro de segurança temperado para veículo rodoviário automotor.

#### **4.6. Elaboração e pré-teste dos instrumentos de pesquisa de campo**

Conforme Marconi e Lakatos (2008), os instrumentos de pesquisa devem ser testados antes da sua utilização definitiva. Segundo essas autoras, alguns exemplares devem ser aplicados em uma pequena população escolhida. Assim, o instrumento original foi submetido a cinco formadores de opinião consultados na fase exploratória desta pesquisa.

Como resultado, a versão do questionário original foi melhorada, incorporando as seguintes sugestões: (i) divisão do questionário em dois. Sendo um destinado às entrevistas com as empresas selecionadas e o segundo concebido especificamente para os OCP; (ii) inclusão de um cabeçalho que indicasse os

objetivos da pesquisa de campo e os resultados esperados, bem como a forma como seria realizada sua divulgação.

Os questionários, em suas versões finais, foram divididos em três partes, a saber: (i) para as empresas, a parte 1 com 6 questões; a parte 2 com 8; e a parte 3, também com 8; (ii) para os OCP, a parte 1 com 7 questões; a parte 2, com 7; e a parte 3, com 8 questões. No total, a pesquisa contemplou 44 questões.

As primeiras partes de ambos os questionários buscaram identificar a organização do entrevistado no contexto da pesquisa. As demais partes referiam-se a questões associadas aos respectivos módulos do modelo conceitual (capítulo 3).

As questões de ambos os questionários foram estruturadas com base no referencial teórico apresentado no capítulo 2 e na experiência do pesquisador vivenciada junto às atividades, que desenvolveu para a Diretoria de Qualidade do Inmetro.

A cada questão sobre a importância dos impactos, associou-se a seguinte escala, correspondente às opiniões: (i) 10 = muito importante; e 0 = nenhuma importância. Já para as respostas referentes a barreiras e dificuldades encontradas pelas empresas e OCP, a escala correspondeu às opiniões: (i) 10 = muita dificuldade; e (ii) 0 = nenhuma dificuldade.

De acordo com Likert (1932), esse tipo de escala é frequentemente utilizado em questionários e pesquisas estatísticas. Os respondentes têm que especificar seus níveis de concordância para cada questão. Como o método desta pesquisa baseia-se em estudo de casos, de natureza qualitativa, não serão realizadas análises estatísticas, apesar das escalas utilizadas.

#### **4.7. Coleta e tratamento de dados**

Para a coleta de dados junto às seis empresas e respectivos OCP (dados primários), foram realizadas as seguintes etapas:

- entrevistas realizadas com o suporte dos instrumentos de pesquisa (Anexos 2 e 3), junto a gestores das empresas e OCP (Quadro 4.3). As entrevistas tiveram como objetivo coletar e analisar as informações desejadas (experimentos cruzados);

- apresentação e comparação dos resultados das entrevistas, buscando-se identificar pontos em comum e contrastantes, dentre as visões apresentadas pelos entrevistados.

Adicionalmente, para a identificação prévia das organizações, foram coletadas informações complementares em *sites* e documentos das empresas e dos OCP em questão. Os dados foram organizados em tabelas com indicação da frequência de opiniões (por questão e por tipo de produto).

A Tabela 4.2 consolida os resultados da pesquisa sobre a avaliação dos impactos da certificação por OCP, na perspectiva das empresas entrevistadas.

Tabela 4.2 – Impactos da certificação por organismos acreditados: perspectiva das empresas

Impactos	Grau de importância associado aos impactos da certificação por OCP									
	Empresas de brinquedos			Empresas de preservativos			Empresas de capacetes			Total
	1	2	BR	3	4	PR	5	6	CA	
Acesso aos mercados	0	7	7	10	9	19	10	7	17	<u>43</u>
Desenvolvimento de novos mercados	6	9	15	10	8	18	10	2	12	<u>45</u>
<i>Timing</i> de lançamento de produtos	6	9	15	10	8	18	7	5	12	<u>45</u>
Gerenciamento de riscos	10	8	18	10	6	16	8	10	18	<u>52</u>
Diferenciação de produtos	10	10	20	10	8	18	7	0	7	<u>45</u>
Atendimento à regulamentação	10	10	20	10	8	18	10	8	18	<u>56</u>
Confiança e satisfação dos clientes	10	10	20	10	8	18	10	8	18	<u>56</u>

Legenda: BR, PR e CA – Subtotais das empresas de brinquedos, preservativos masculinos e capacetes.

A Tabela 4.3 apresenta os resultados da identificação pelas empresas entrevistadas das principais barreiras à certificação dos produtos por organismos acreditados.

Tabela 4.3 – Barreiras à certificação dos produtos por organismos acreditados: perspectiva das empresas

Impactos	Grau de dificuldade associado às barreiras à certificação dos produtos por OCP									
	Empresas (brinquedos)			Empresas (preservativos)			Empresas (capacetes)			Total
	1	2	BR	3	4	PR	5	6	CA	
Escolha do organismo de acreditação	1	8	9	10	5	15	5	7	12	<u>36</u>
Indisponibilidade de serviços de consultoria	3	8	11	0	3	3	0	2	2	<u>16</u>
Falta de pessoal qualificado	7	9	16	0	6	6	2	5	7	<u>29</u>
Procedimentos burocráticos	10	10	20	10	6	16	10	10	20	<u>56</u>
Custos associados à consultoria	10	10	20	0	7	7	7	0	7	<u>34</u>
Custos associados à formação e capacitação de pessoal	5	8	13	10	7	17	8	8	16	<u>46</u>
Custos associados à implantação propriamente dita	10	10	20	10	9	19	8	8	16	<u>55</u>

Legenda: BR, PR e CA – Subtotais das empresas de brinquedos, preservativos masculinos e capacetes.

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 4.4 consolida os resultados da avaliação dos impactos da acreditação, segundo a opinião dos OCP entrevistados.

Tabela 4.4 – Impactos da acreditação: perspectiva dos OCP

Impactos	Grau de importância associado aos impactos da acreditação										
	OCP (brinquedos)					OCP (preservativos)		OCP (capacetes)			Total
	1	2	3	4	BR	5	PR	6	7	CA	
Reconhecimento da competência	10	10	8	10	38	10	10	5	10	15	<u>63</u>
Fortalecimento das estratégias de marketing	9	8	6	10	34	10	10	6	9	15	<u>59</u>
Benchmarking de desempenho	9	8	6	9	35	10	10	5	8	13	<u>58</u>
Minimização de retrabalhos	9	8	6	9	35	10	10	6	9	15	<u>60</u>
Reconhecimento internacional e acreditação transfronteiras	9	5	9	10	33	10	10	4	9	13	<u>56</u>
Atendimento à regulamentação	10	10	9	10	39	10	10	5	9	14	<u>63</u>

Legenda: BR, PR e CA – Subtotais das empresas de brinquedos, preservativos masculinos e capacetes.

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 4.5 consolida os resultados da avaliação dos impactos da acreditação, segundo a opinião dos OCP entrevistados.

Tabela 4.5 – Dificuldades encontradas na implementação do ISO/IEC Guia 65:1997: perspectiva dos OCP

Dificuldades para acreditação pelo ISO/IEC Guia 65:1997	Grau de dificuldade associado às dificuldades										Total
	OCP (brinquedos)					OCP (preservativos)		OCP (capacetes)			
	1	2	3	4	BR	5	PR	6	7	CA	
Escolha do organismo de acreditação	10	0	0	4	14	0	0	0	5	5	<u>19</u>
Indisponibilidade de serviços de consultoria	5	2	0	5	12	3	3	3	1	4	<u>19</u>
Falta de pessoal qualificado	10	10	7	5	32	8	8	8	3	11	<u>51</u>
Procedimentos burocráticos	10	5	5	5	25	10	10	10	7	17	<u>52</u>
Custos associados à consultoria	5	5	0	5	15	5	5	5	0	5	<u>25</u>
Custos associados à formação e capacitação de pessoal	5	10	7	6	18	9	9	9	5	14	<u>41</u>
Custos associados à implantação propriamente dita	9	10	7	6	32	9	9	9	5	14	<u>55</u>

Legenda: BR, PR e CA – Subtotais das empresas de brinquedos, preservativos masculinos e capacetes.

Fonte: Elaboração própria.

## 4.8.

### Análise e discussão dos resultados

Nesta seção, apresentam-se os resultados da aplicação do modelo conceitual para avaliação dos impactos da acreditação e da certificação de produtos por organismos acreditados. Discutem-se os resultados de forma comparada, segundo a estrutura dos próprios instrumentos de pesquisa.

#### 4.8.1.

##### Perfis das empresas selecionadas

Apresentam-se os resultados da “Parte 1” do respectivo instrumento de pesquisa, de forma agregada por setor.

##### Empresas fabricantes ou importadoras de brinquedos

Este é um setor que, em 2011, produziu e faturou R\$ 1.971,7 milhão e importou R\$ 1.613,3 milhão, sendo 87,5% da China. O mercado mundial movimentou em 2010 US\$76,2 bilhões.

Esse setor gera no País 27.155 empregos fabris, conforme dados do Relatório ABRINQ: “Brinquedos – O Desenvolvimento do Setor – 2011”. (ABRINQ, 2011).

As duas empresas escolhidas estão entre as maiores fabricantes de brinquedos do País. A primeira, tradicional indústria nacional no ramo de brinquedos, situada na Região Sudeste, emprega número expressivo de colaboradores, considerando seu ramo de atividade. Tem contrato com mais de um organismo de certificação em função do variado portfólio de produtos, e toda sua produção é certificada.

### **Empresas fabricantes ou importadoras de preservativos masculinos**

“O Brasil é, hoje, o maior comprador governamental de camisinhas masculinas”, afirma o Diretor do Departamento de Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST), AIDS, e Hepatites Virais, do Ministério da Saúde, Dirceu Greco.

Segundo o Diretor, o governo federal é responsável atualmente pela compra e distribuição de 80% a 90% do total de preservativos fornecidos no Brasil. O restante (entre 10% e 20%) é complementado pelos estados, conforme cada região do País. Em 1994, quando teve início a política de distribuição de preservativos, foram adquiridas e distribuídas 12,8 milhões. O valor fornecido em 2011 é 38 vezes maior.

O mercado nacional de preservativos divide-se entre o mercado comercial, do qual participam os fabricantes nacionais, importadores e ONG, com média de 65 marcas registradas na Anvisa; e o mercado social que é, basicamente, o Ministério da Saúde, por meio de licitações governamentais.

No entanto, observa-se uma considerável lacuna entre a demanda potencial e a capacidade de produção das indústrias que, conforme relatado, seria de 150 milhões de unidades/ano. Apenas três fabricantes dividem o mercado: duas respondem, juntas, por 70% das vendas e a outra, por 20%. Os restantes 10% dividem-se entre diversas marcas importadas, que custam 20% menos que as nacionais (DST, do Ministério da Saúde, 2012).

As duas empresas escolhidas estão entre as maiores fabricantes de preservativos do País. A primeira, situada na Região Sudeste, não quis informar o

número de colaboradores que emprega. Produz mais de 15 milhões de preservativos por mês.

### **Empresas fabricantes ou importadoras de capacetes para motociclistas e similares**

As duas empresas escolhidas estão entre as maiores fabricantes de capacetes para motociclistas do País. A primeira empresa, com diversas fábricas pelo País, emprega número considerável de colaboradores, considerando que atua em outros mercados, além de capacetes para motociclistas. Tem contrato com organismo de certificação e somente a sua produção de capacetes é certificada.

A segunda empresa, situada na Região Sudeste, emprega número considerável de colaboradores, considerando que é o único mercado em que atua. Tem contrato com organismo de certificação e toda sua produção é certificada.

#### **4.8.2. Impactos da certificação por organismos acreditados: perspectiva das empresas**

Nesta seção, será respondida a primeira questão do estudo: “Quais os impactos da certificação por organismos acreditados, na perspectiva das empresas selecionadas?”.

A Figura 4.2 representa os resultados da avaliação, pelas empresas entrevistadas, dos impactos da certificação por organismos acreditados.

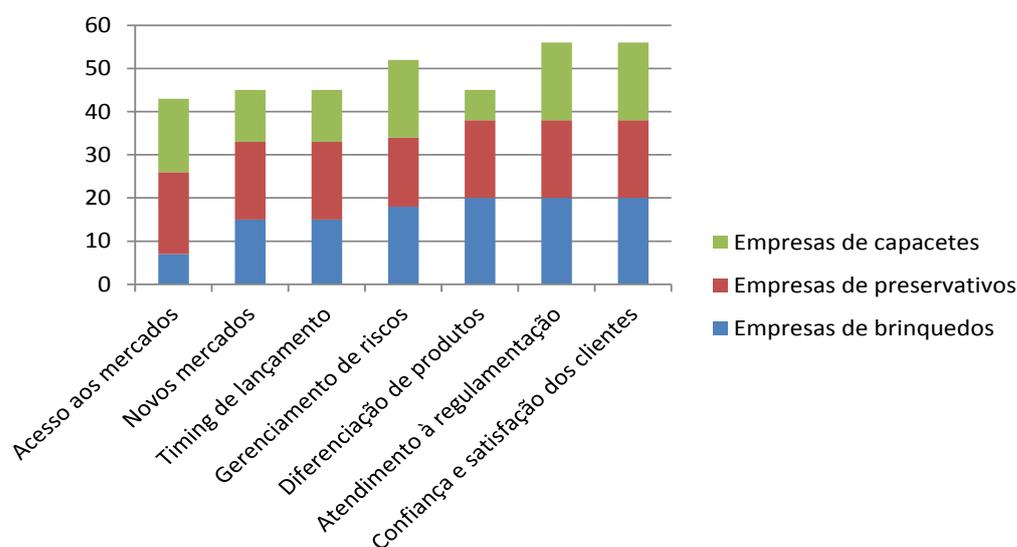


Figura 4.2 – Impactos da certificação por organismos acreditados: perspectiva das empresas

Fonte: Elaboração própria.

Na análise das respostas desta seção, as empresas demonstram que a certificação por organismos acreditados tem forte impacto na confiança e satisfação dos clientes, com 56 pontos, no atendimento à regulamentação, também com 56 pontos, e no gerenciamento de riscos, com 52 pontos.

Acesso ao mercado, com 43 pontos, não é muito impactado pela certificação, no setor de brinquedos que apresenta 7 pontos, ao contrário dos demais setores, preservativos e capacetes, que consideram este quesito como de elevado impacto, 19 e 17 pontos respectivamente. Já para o setor de capacetes, não há forte impacto da certificação do quesito diferenciação de produtos, com 7 pontos, ao contrário dos demais setores, brinquedos com 20 e preservativos com 18 pontos .

Quanto aos demais quesitos, novos mercados e *timing* de lançamento de produtos todos os setores convergem nas avaliações de médio impacto da certificação, com 45 pontos no total.

#### **4.8.3.**

#### **Barreiras à certificação dos produtos por organismos acreditados: perspectiva das empresas**

Nesta seção será respondida a segunda questão do estudo: “Quais os principais obstáculos enfrentados pelas empresas no processo de certificação de produtos por organismos acreditados?”.

A Figura 4.3 representa os resultados da avaliação, pelas empresas entrevistadas, das barreiras à certificação dos produtos por organismos acreditados.

Na análise das respostas desta seção, fica bastante evidente o quanto as empresas foram unânimes em considerar tanto os procedimentos burocráticos, com 56 pontos, quanto os custos, sejam os envolvidos na formação e capacitação de pessoal, com 46 pontos, ou os da implantação do processo de certificação, com 55 pontos, como fortes barreiras à certificação dos produtos por organismos acreditados.

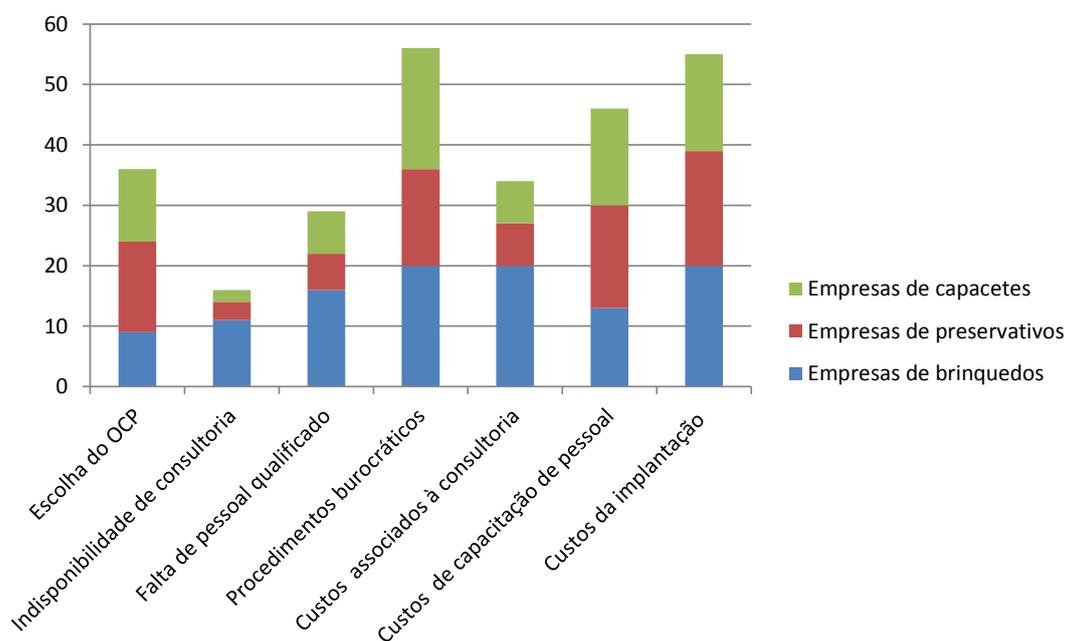


Figura 4.3 – Barreiras à certificação dos produtos por organismos acreditados: perspectiva das empresas

Fonte: Elaboração própria.

Já o quesito indisponibilidade de consultoria, com 16 pontos, foi considerado pelas empresas como uma barreira de menor grau à certificação, notadamente o setor de capacetes que, com 2 pontos, praticamente não demonstra preocupação.

Os demais quesitos: escolha do OCP, com 36 pontos, a falta de pessoal qualificado, com 29 pontos, e custos associados à consultoria, com 34 pontos, excetuando-se o setor de brinquedos com 20 pontos neste quesito, não foram considerados como preocupantes barreiras à certificação.

#### 4.8.4. Perfis dos OCP selecionados

No setor de brinquedos, os quatro OCP selecionados estão localizados na Região Sudeste e têm um efetivo de colaboradores modesto, porém praticamente igual, demonstrando serem do mesmo porte empresarial.

Dois deles são mais recentes, os outros dois são acreditados pela CGCRE desde o início desse processo de creditação de organismo de certificação de produtos.

Todos os quatro são acreditados em um grande número de escopos, além de segurança de brinquedos.

Para um deles, que já fazia ensaios de laboratórios, a certificação que exigia ensaios foi considerada estratégica à época. Para os demais, a certificação compulsória impulsiona o uso e, assim, definiu a oportunidade da acreditação.

Todos têm somente a CGCRE, do Inmetro, como organismo acreditador para o escopo brinquedos. Porque, além de ser o único organismo acreditador reconhecido pelo governo brasileiro, tem reconhecimento e credibilidade internacional.

Todos consideram seus colaboradores dispostos a trabalhar de acordo com o ISO/IEC Guia 65, pois, além de compulsório como documento de acreditação, orienta todos que trabalham no OCP.

Com relação ao setor de preservativos masculinos, o OCP selecionado, localizado na Região Sudeste, emprega um número reduzido de pessoal em seu quadro efetivo em função da sua atividade específica.

Foi acreditado há apenas alguns anos pela CGCRE, do Inmetro, seu único organismo acreditador, em um número expressivo de escopos, de uma área de produtos bem específica.

Buscou a acreditação em função da compulsoriedade dos escopos em que certifica. Já no setor de capacetes para motociclistas, os dois organismos selecionados, localizam-se na Região Sudeste e têm um efetivo de colaboradores internos modesto, com uma diferença significativa entre eles, pois um deles tem um número de escopos acreditados bem mais expressivo.

Um deles é mais recente, o outro é acreditado pela CGCRE desde o início desse processo de acreditação de organismo de certificação de produtos. Todos os dois são acreditados em outros escopos, além de capacetes para motociclistas.

Para eles a certificação compulsória impulsiona o uso e, assim, definiu a oportunidade da acreditação.

Todos têm somente a CGCRE, do Inmetro, como organismo acreditador para o escopo capacetes para motociclistas. Porque, além de ser o único organismo acreditador reconhecido pelo governo brasileiro, tem reconhecimento e credibilidade internacional. Porém, um deles declarou que entendia que deveria

haver outros Organismos Acreditadores, para dar maior transparência, credibilidade e, inclusive oportunidade de escolha aos OAC.

Todos consideram seus colaboradores dispostos a trabalhar de acordo com o ISO/IEC Guia 65, pois, além de compulsório como documento de acreditação, orienta todos que trabalham no OCP.

#### 4.8.5. Impactos da acreditação: perspectiva dos OCP

Nesta seção, será respondida a terceira questão do estudo: “Quais os impactos da acreditação, na perspectiva dos OCP?”.

A Figura 4.4 representa os resultados da avaliação, pelos OCP entrevistados, dos impactos da acreditação.

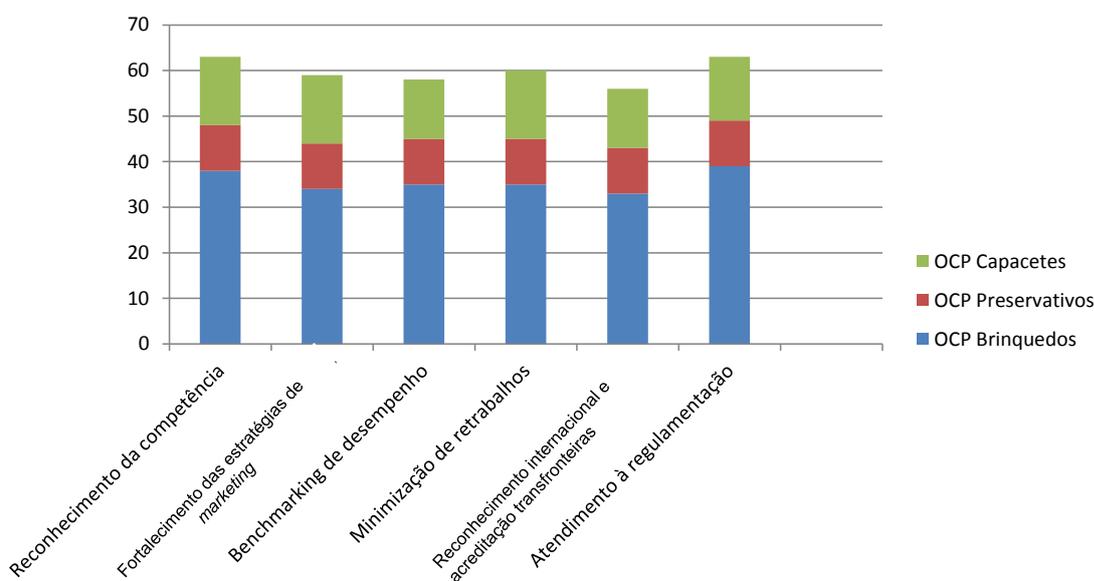


Figura 4.4 – Impactos da acreditação: perspectiva dos OCP

Fonte: Elaboração própria.

Na análise das respostas desta seção, interessante observar que os OCP convergem nas avaliações dos impactos da certificação por organismos acreditados, com as pontuações variando entre 63 e 56 pontos, com uma ligeira queda no quesito reconhecimento internacional e acreditação transfronteiras nos OCP do setor de brinquedos, com 33 pontos, a mais baixa avaliação deste setor, como característica do mercado concorrente dos seus clientes.

Os quesitos reconhecimento da competência e atendimento à regulamentação apresentam a maior pontuação, 63 pontos, em função,

respectivamente, da essência da atividade da acreditação e da razão de ser da compulsoriedade dos produtos certificados, comercializados pelos setores selecionados.

#### 4.8.6. Dificuldades para implementação do ISO/IEC Guia 65:1997

Nesta seção, será respondida a quarta e última questão do estudo: “Quais as dificuldades encontradas na implementação do ISO/IEC Guia 65:1997, segundo a opinião dos OCP?”.

A Figura 4.5 representa os resultados da avaliação, pelos OCP entrevistados, dificuldades encontradas na implementação do ISO/IEC Guia 65:1997.

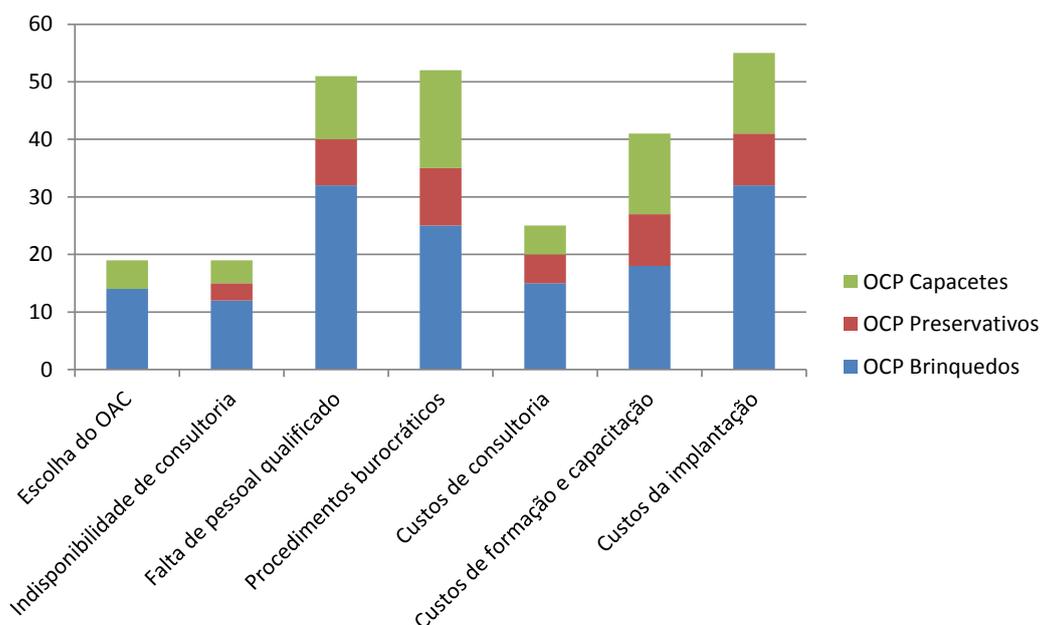


Figura 4.5 – Dificuldades encontradas na implementação do ISO/IEC Guia 65:1997: perspectiva dos OCP

Fonte: Elaboração própria.

Nesta seção, a análise das respostas dos OCP evidencia a forte preocupação com os custos associados à implantação dos requisitos do ISO/IEC Guia 65, com 55 pontos, com os procedimentos burocráticos, com 52 pontos, e com a falta de pessoal qualificado no mercado, com 51 pontos, como fortes barreiras ao processo de acreditação dos organismos de certificação.

Logo em seguida, aparece com 41 pontos, outro quesito, também ligado a custos: custos de formação e capacitação de pessoal. Justificando a falta de pessoal qualificado como uma das grandes barreiras.

Os demais quesitos, custos associados à consultoria, com 25 pontos, escolha de organismo e indisponibilidade de serviços de consultoria, com 19 pontos cada, completam as preocupações apontadas pelos OCP nesta pesquisa.

#### **4.9. Conclusões do estudo de casos múltiplos**

Apresentam-se nesta seção as conclusões do estudo de casos múltiplos, elaboradas com base nos resultados apresentados na seção anterior, que validaram empiricamente o modelo conceitual proposto no capítulo 3.

As questões utilizadas para a comparação dos resultados das empresas e dos OCP foram as seguintes:

- principais benefícios da certificação por OCP acreditados, na visão das empresas dos três setores abordados;
- principais barreiras encontradas por essas empresas para a certificação de produtos;
- principais benefícios da acreditação para os sete OCP selecionados;
- principais dificuldades no processo de acreditação enfrentadas por esses OCP.

Os principais **benefícios da certificação** por OCP acreditados apontados pelas **empresas selecionadas** foram:

- a confiança e satisfação dos clientes, gerando fidelidade e novos clientes (56 pontos em um total de 60 pontos);
- o atendimento à regulamentação, pela segurança no uso do produto apresentada pela certificação compulsória (56 pontos);
- o gerenciamento de riscos, pela eficácia no atendimento aos requisitos dos programas de avaliação da conformidade (52 pontos).

As principais barreiras apontadas por essas empresas para a certificação de produtos por organismos acreditados foram:

- os procedimentos burocráticos para a certificação dos produtos, em função do atendimento aos requisitos das normas e procedimentos do processo de certificação (56 pontos);

- os custos associados à implantação propriamente dita (55 pontos);
- os custos associados à formação e capacitação de pessoal, considerados para a preparação do processo (46 pontos).

Os principais benefícios da acreditação apontados pelos OCP selecionadas foram:

- o reconhecimento da competência (63 pontos, em um total de 70 pontos), que se traduz na própria essência da atividade de acreditação;
- o atendimento à legislação, que é a razão de ser da compulsoriedade dos produtos certificados, comercializados pelos setores selecionados (63 pontos);
- redução de retrabalhos, como resultados da verificação periódica dos produtos através dos ensaios laboratoriais e da verificação do atendimento aos requisitos de sistema de gestão das empresas produtoras (60 pontos).

Com relação às principais dificuldades no processo de acreditação enfrentadas por esses OCP, destacam-se:

- os custos associados à implantação propriamente dita (55 pontos, em uma escala de 70 pontos). Esse resultado pode ser explicado pelo investimento do OCP para adequação da sua gestão e operação aos requisitos definidos no ISO/IEC Guia 65;
- os procedimentos burocráticos (52 pontos), traduzidos na documentação e nos procedimentos necessários para a preparação, acreditação e manutenção do processo de acreditação;
- a falta de pessoal qualificado (51 pontos), justificado pela dificuldade em recrutar, no mercado de trabalho, pessoal com experiência em avaliação da conformidade, sistemas de gestão e, principalmente, em operar com base nos requisitos do ISO/IEC Guia 65.