

5 Conclusões

A pesquisa aqui relatada contribuiu para o avanço do conhecimento científico sobre avaliação de impactos da acreditação de organismos e da certificação de produtos, em setores industriais selecionados no Brasil. Nesse sentido, propôs-se um modelo conceitual de avaliação de impactos, aplicado junto a seis empresas e sete organismos de certificação de produto. Essas organizações constituíram as unidades de análise de um estudo de casos múltiplos, reportado no capítulo 5. Os resultados obtidos ao longo do desenvolvimento desta pesquisa permitiram que seu **objetivo geral** fosse alcançado.

Em relação ao **primeiro objetivo específico**, qual seja, **definir** critérios para a seleção dos produtos para o estudo de casos múltiplos, optou-se pelos mesmos critérios do Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade (PBAC). A aplicação desses critérios permitiu selecionar três categorias de produtos certificados, a saber: brinquedos (requisitos de segurança); preservativos masculinos; e capacetes para motociclistas e similares.

Com relação ao **segundo objetivo específico** **propor** modelo conceitual de avaliação de impactos da certificação de produtos, buscando integrar as percepções dos organismos de certificação de produto (OCP) e das empresas selecionadas, foi possível conceber um modelo conceitual que seguiu a lógica internacionalmente aceita de avaliação da conformidade, adotada no Brasil pelo Inmetro e documentada na sua publicação intitulada **Avaliação da Conformidade** (Inmetro, 2007). Segundo a estrutura do modelo, foram definidos e detalhados quatro módulos, correspondentes a: (i) impactos da acreditação na perspectiva dos OCP; (ii) impactos da certificação na perspectiva das empresas; (iii) dificuldades na implementação do ISO/IES Guia 65:1997; e (iv) barreiras à certificação de produtos por organismos acreditados. Com essas proposições, atingiu-se o **segundo objetivo específico**.

Quanto ao **terceiro objetivo específico** **identificar** os impactos da certificação por organismos acreditados na perspectiva das empresas

selecionadas e o **quarto** ó ãlevantar as principais barreiras enfrentadas pelas empresas no processo de certificaãõ de produtos por organismos acreditados, o estudo de casos múltiplos, focalizando os três setores selecionados, permitiu chegar ¢s seguintes conclusões.

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

-  a confianãa e satisfaãõ dos clientes, gerando fidelidade e novos clientes (56 pontos);
-  o atendimento ¢ regulamentaãõ, pela seguranãa no uso do produto apresentada pela certificaãõ compulsória (56 pontos);
-  o gerenciamento de riscos, pela eficácia no atendimento aos requisitos dos programas de avaliaãõ da conformidade (52 pontos).

As principais barreiras apontadas por essas empresas para a certificaãõ de produtos foram:

-  os procedimentos burocráticos para a certificaãõ dos produtos, em funãõ do atendimento aos requisitos das normas e procedimentos do processo de certificaãõ (56 pontos);
-  os custos, tanto os envolvidos na formaãõ e capacitaãõ de pessoal, considerados para a preparaãõ do processo (46 pontos), quanto os da implantaãõ propriamente dita do processo de certificaãõ (55 pontos).

Já com relaãõ ¢ visão dos OCP (**quinto e sexto objetivos específicos**), com base nos resultados do estudo de casos múltiplos, chegou-se ¢s seguintes conclusões.

Os principais benefícios da acreditaãõ 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 acreditaãõ;
-  o atendimento ¢ legislaãõ, que  a razão de ser da compulsoriedade dos produtos certificados, comercializados pelos setores selecionados (63 pontos);
-  reduãõ de retrabalhos (60 pontos).

Com relaãõ ¢s principais dificuldades no processo de acreditaãõ enfrentadas por esses OCP, destacam-se:

É os custos associados à implantação propriamente dita (55 pontos, em uma escala de 70 pontos); os procedimentos burocráticos (52 pontos), traduzidos na documentação e nos procedimentos necessários para a preparação, acreditação e manutenção do processo de acreditação;

É 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.

Como **desdobramentos futuros** da pesquisa e aprofundamento dos resultados alcançados, recomenda-se:

- divulgar o modelo conceitual e os instrumentos de pesquisa aqui propostos junto a empresas e a outros organismos de certificação de produtos, visando ampliar a abrangência dada na presente pesquisa;
- definir estratégia de divulgação junto ao Inmetro, ABNT e entidades com interesse potencial na sua aplicação em nível nacional, especialmente a empresas, cujos produtos não estejam sujeitos à certificação compulsória;
- desenvolver um aplicativo que permita estender o modelo e os instrumentos apresentados nos Anexos 2 e 3 a outras empresas e organismos de certificação, além da certificação de produto;
- criar um banco de dados com os resultados da aplicação futura e utilizar análise estatística não paramétrica para tratamento e análise dos dados coletados, mediante adoção de modelos de equações estruturais como proposto por Skronnal e Rabe-Hesketh (2004) e análise fatorial (Bibby, Mardia e Kent, 1980). Essa abordagem estatística poderá evidenciar mais objetivamente a relevância dos indicadores de impactos da acreditação e certificação de produtos, segundo uma abordagem quantitativa que não foi explorada na presente pesquisa.

Finalmente, acredita-se que os instrumentos de avaliação aqui propostos possam ser úteis para conscientizar um número maior de empresas, cujos produtos não estejam sujeitos à certificação compulsória.