

SONDAGEM  
**ESPECIAL**

**92**

# INFRAESTRUTURA DA QUALIDADE INDUSTRIAL



Confederação Nacional da Indústria  
**PELO FUTURO DA INDÚSTRIA**





Confederação Nacional da Indústria  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

SONDAGEM  
ESPECIAL

**92**

**INFRAESTRUTURA**  
DA QUALIDADE  
INDUSTRIAL

BRASÍLIA-DF  
2024

© 2024. CNI – Confederação Nacional da Indústria.

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

CNI

Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI

Superintendência de Política Industrial - SPI

Gerência de Estratégia e Competitividade - GEC

---

#### FICHA CATALOGRÁFICA

---

C748s

Confederação Nacional da Indústria.

Sondagem especial - Ano 24, n. 92 (Março 2024) / Confederação Nacional da Indústria. – Brasília : CNI, 2024.

15 p.: il.

ISSN 2317 7330

1. Infraestrutura da qualidade 2. Testes 3. Ensaios 4. Autocontrole  
5. Autorregulação 6. Fiscalização 7. Normas técnicas 8. Regulamentos técnicos

CDU: 33(81)

---

CNI

Confederação Nacional da Indústria

Setor Bancário Norte

Quadra 1 – Bloco C

Edifício Roberto Simonsen

70040-903 – Brasília – DF

Tel.: (61) 3317- 9001

Fax: (61) 3317- 9994

<http://www.cni.com.br>

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992

E-mail: [sac@cni.com.br](mailto:sac@cni.com.br)

[www.portaldaindustria.com.br](http://www.portaldaindustria.com.br)

# SUMÁRIO

RESUMO EXECUTIVO .....	7
Conhecimento sobre requisitos técnicos é menor nas pequenas indústrias .....	8
Associações, federações e sindicatos da indústria são as principais fontes de informações sobre atualizações de normas e regulamentos.....	9
Cerca de dois terços dos empresários concordam que o sistema de garantia da qualidade de produtos e serviços é oneroso .....	10
Grande quantidade de normas e regulamentos prejudica a atualização das empresas.....	11
Metade das empresas industriais possui sistema de auditoria voluntária sobre conformidade de produtos e serviços.....	11
Seis em cada dez empresas industriais realizam ensaios/testes para garantir a qualidade.....	12
Seis em cada dez empresas regulamentadas receberam fiscalização de conformidade nos últimos 12 meses .....	14
Maioria dos empresários industriais concorda que o consumidor brasileiro valoriza a qualidade, mas também concordam que a prioridade é o preço.....	15

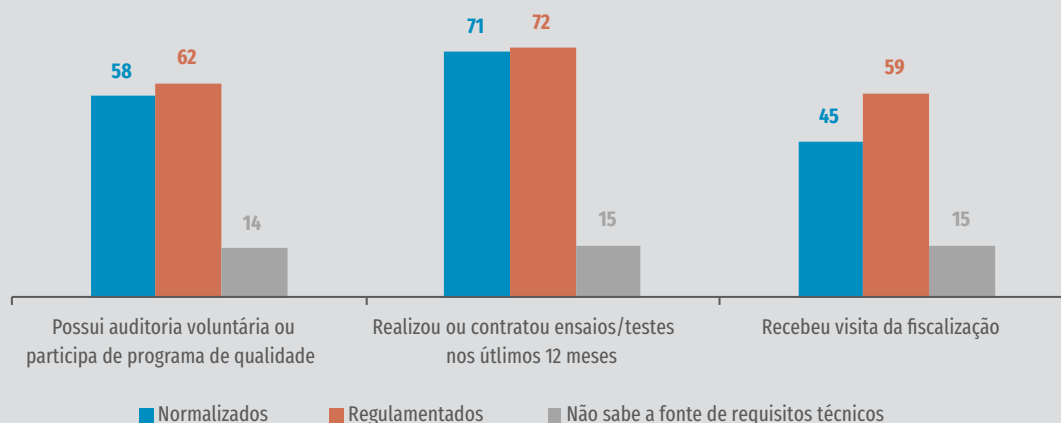


## RESUMO EXECUTIVO

### INDÚSTRIA ADOTA VOLUNTARIAMENTE BOAS PRÁTICAS DE QUALIDADE PARA SEUS PRODUTOS

Gráfico 1 - Adesão das empresas a práticas privadas de verificação da conformidade e fiscalização

Percentual de respostas por origem dos requisitos técnicos dos produtos ou serviços (%)



O sistema de garantia da qualidade de produtos é constituído por componentes privados, baseados em normas técnicas e boas práticas adotadas voluntariamente pela indústria, e públicos, com regulamentos técnicos de carácter compulsório e fiscalização conduzidos pelo governo.

O objetivo da regulamentação é proteger os consumidores, manter a concorrência justa e garantir a estabilidade do mercado. O Inmetro, a Anvisa e o Ministério da Agricultura e Pecuária são exemplos de órgãos regulamentadores, que estabelecem padrões para os produtos e fiscalizam o cumprimento dessas determinações.

Já o sistema privado de qualidade segue normas ou padrões estabelecidos por órgãos de normalização, que podem ser nacionais (ABNT) ou internacionais (ISO, IEC, ITU, entre outros). Essas normas podem se referir a uma variedade de aspectos, incluindo qualidade do produto, segurança, eficiência operacional, responsabilidade ambiental, entre outros. Seguir essas normas pode ajudar as empresas a melhorar seus processos, aumentar a satisfação do cliente e alcançar um reconhecimento mais amplo no mercado nacional e internacional.

Entre as empresas que citaram ao menos um órgão regulador como fonte de requisitos técnicos para seus produtos e/ou serviços, 59% afirmam ter recebido visita da fiscalização nos últimos 12 meses. Em comparação, nesse mesmo grupo de empresas, 72% afirmam ter realizado ou contratado ensaios/testes para verificar a conformidade de seus produtos e 62% afirmam possuir auditoria voluntária ou participar de programas setoriais de qualidade.

Adicionalmente, quando observados apenas os produtos normalizados, se identifica percentuais similares de auditoria voluntária (58%) e realização de testes/ensaios nos últimos 12 meses (71%), o que revela um comprometimento dos setores normalizados com a autorregulação próximo ao dos setores regulamentados. Ou seja, não se pode afirmar que a obrigatoriedade do requisito de qualidade é fator determinante para o comprometimento com boas práticas de garantia da conformidade dos produtos.

Esses percentuais são muito menores quando observadas as empresas que não quiseram ou souberam responder a fonte de seus requisitos técnicos, grupo composto principalmente por pequenas empresas. Entre essas, apenas 14% possuíam sistema de auditoria voluntária e apenas 15% havia realizado a contratação de testes/ensaios nos últimos 12 meses.

## Conhecimento sobre requisitos técnicos é menor nas pequenas indústrias

Quanto maior o porte das empresas industriais, maior o conhecimento sobre os requisitos técnicos para a fabricação de produtos. Entre as grandes empresas, 56% afirmam conhecer todas as normas técnicas e regulamentos técnicos que determinam os requisitos para fabricação dos seus produtos, enquanto 32% afirmam conhecer a maioria, totalizando 88% com grande conhecimento sobre o tema.

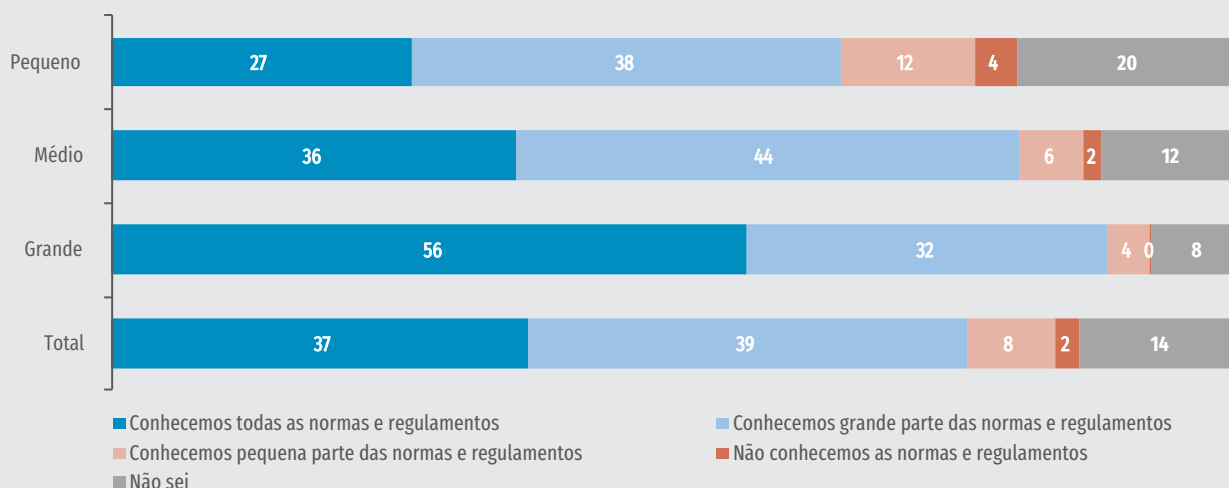
Esse percentual se reduz para as empresas de médio porte, com apenas 36% que afirmam

conhecer todas as normas técnicas e regulamentos técnicos e outros 44% que afirmam conhecer a maioria, totalizando 80%.

Entre as pequenas empresas, o conhecimento é ainda menor: apenas 27% afirmam conhecer todas as normas técnicas e regulamentos técnicos, enquanto 38% afirmam conhecer a maioria, totalizando 65% com grande conhecimento sobre o tema.

Gráfico 2 - Grau de conhecimento sobre as normas técnicas e regulamentos técnicos que especificam os requisitos técnicos dos seus produtos ou serviços

Percentual de respostas, por porte das empresas (%)



Nota: A soma dos percentuais pode ser diferente de 100% por questões de arredondamento.

É necessário destacar, ainda, que o percentual de empresas que não souberam responder a pergunta sobre seu grau de conhecimento é maior entre as pequenas empresas.

Esse percentual de não respostas é ainda mais relevante quando perguntado onde estão especificados os requisitos técnicos dos produtos ou serviços prestados pela empresa. No total, 23% das empresas não souberam ou não quiseram

responder essa pergunta, percentual que é maior quanto menor o porte da empresa: passa de 15% entre as grandes empresas, para 19% entre as médias empresas e chega a 32% entre as pequenas empresas.

As normas técnicas da ABNT foram as mais citadas como fonte de requisitos técnicos para produtos e serviços, tendo sido citadas por 45% dos respondentes. A regulamentação técnica do

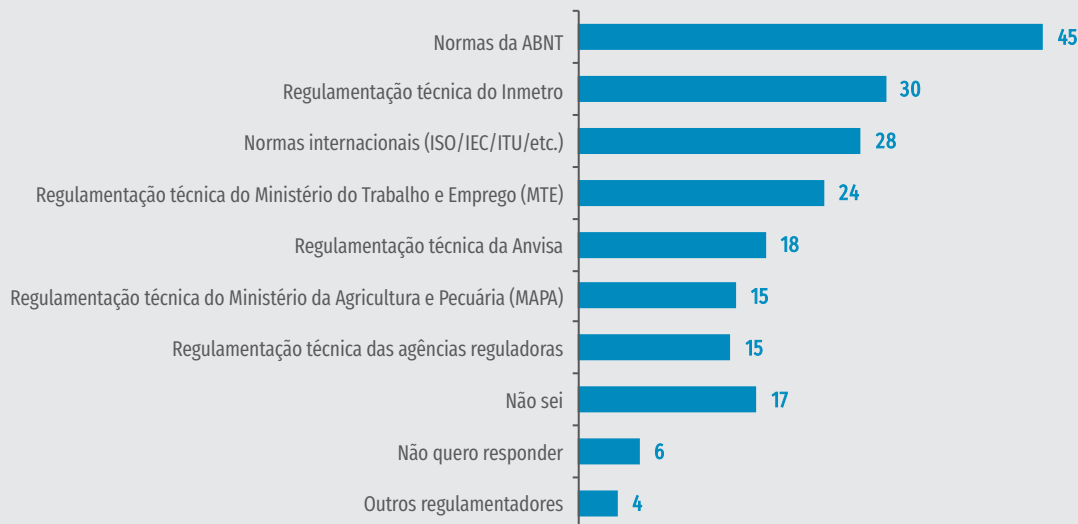


Inmetro ocupa a segunda colocação, citada por 30% dos respondentes. Em seguida aparecem as normas técnicas internacionais, com 28% de menções, seguida pela regulamentação técnica do Ministério do Trabalho e Emprego (24%).

Identificamos, ainda, que 73% das empresas brasileiras fabricam produtos e serviços regulamentados por ao menos um regulador, enquanto apenas 27% seguem padrões totalmente privados<sup>1</sup>.

Gráfico 3 - Onde estão especificados os requisitos técnicos dos produtos fabricados ou dos serviços prestados pela empresa.

Percentual de respostas (%)



Nota: A soma dos percentuais pode ser diferente de 100% pois as empresas podiam escolher todas as fontes de normas técnicas e regulamentos técnicos.

## Associações, federações e sindicatos da indústria são as principais fontes de informações sobre atualizações de normas e regulamentos

Quando perguntamos como as empresas se mantêm atualizadas sobre as normas técnicas e regulamentos técnicos de seus produtos, 38% sinalizam que as informações vêm das associações setoriais, federações de indústria e sindicatos da indústria.

A segunda fonte de atualizações é a pesquisa nos sites da ABNT e dos órgãos reguladores, assinalada por 33% das empresas. Considerando a falta de conhecimento sobre quais são os órgãos reguladores, principalmente entre as pequenas empresas, há probabilidade de as empresas não conseguirem se manter atualizadas.

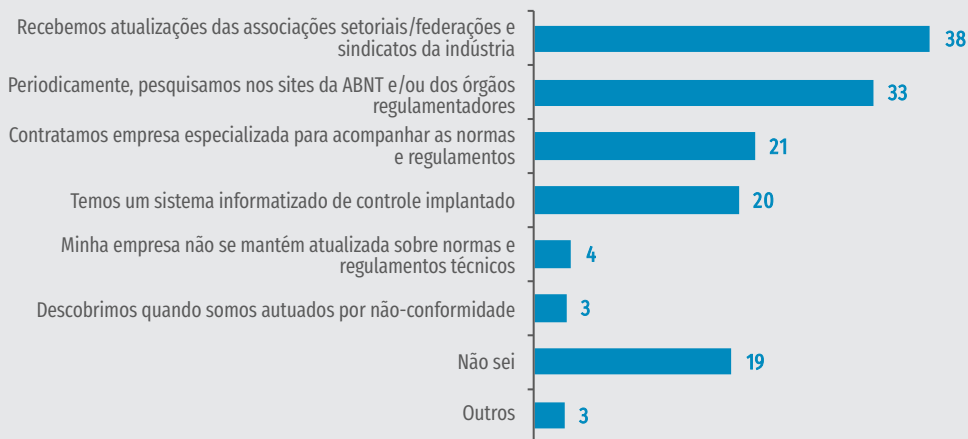
Empatados tecnicamente em terceiro lugar, com 21% e 20% de assinalações, respectivamente, aparecem a contratação de empresas especializadas para acompanhamento de normas técnicas e regulamentos técnicos e o desenvolvimento de sistema informatizado de controle.

Novamente, é preciso destacar o alto percentual de não respostas (19%, em média), e principalmente entre as pequenas indústrias, onde 25% não souberam responder como mantém sua atualização sobre as normas e regulamentos que determinam os requisitos técnicos dos seus produtos.

<sup>1</sup> Determinamos como empresas com produtos e serviços regulamentados todas as que sinalizaram ao menos um órgão regulador, e deixamos como empresas com produtos e serviços normalizados aquelas que sinalizaram apenas normas técnicas nacionais ou internacionais, desconsiderando as que não souberam ou não quiseram responder à pergunta. A regulamentação por um órgão público torna o requisito obrigatório e passível de fiscalização pelo Estado, com sanção em caso de descumprimento.

Gráfico 4 - Como a empresa se mantém atualizada sobre as normas técnicas e regulamentos técnicos

Percentual de respostas (%)



Nota: A soma dos percentuais pode ser diferente de 100% pois as empresas podiam escolher todas as fontes de normas técnicas e regulamentos técnicos.

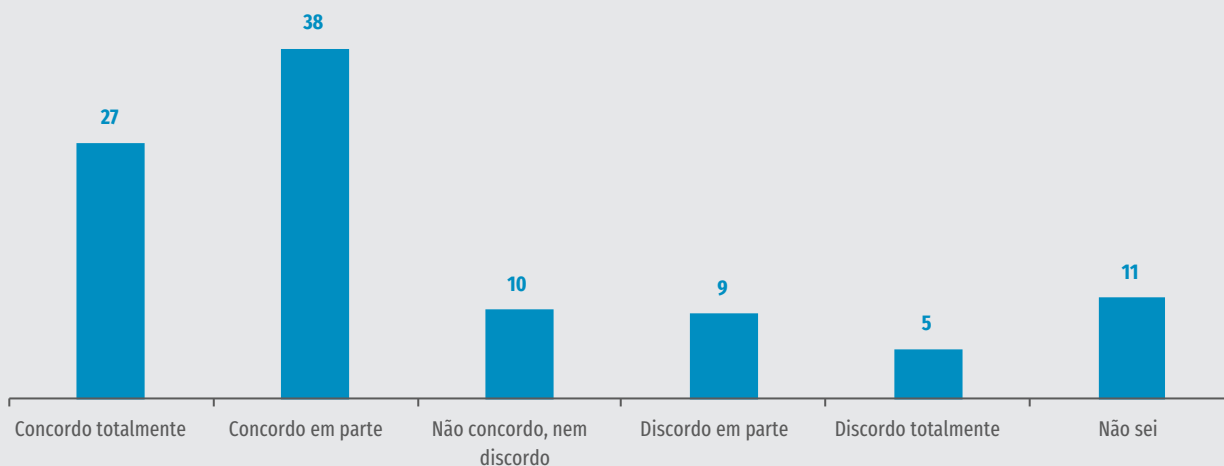
## Cerca de dois terços dos empresários concordam que o sistema de garantia da qualidade de produtos e serviços é oneroso

Entre os empresários industriais, 65% concordam totalmente ou em parte que o sistema de garantias da qualidade de produtos e serviços

é oneroso às empresas. Os que discordam da afirmativa são 14%, enquanto 11% não souberam responder a pergunta.

Gráfico 5 - Concordância com a frase: O sistema de garantias da qualidade de produtos e serviços é oneroso às empresas

Percentual de respostas (%)



Nota: A soma dos percentuais pode diferir de 100% por questões de arredondamento.

## Grande quantidade de normas e regulamentos prejudica a atualização das empresas

Quando questionadas sobre quais as maiores dificuldades para manter uma atualização sobre as normas técnicas e regulamentos técnicos, as empresas destacam a grande quantidade de normas e regulamentos existentes (50%), a grande quantidade de órgãos que geram normas técnicas

e regulamentos técnicos (29%) e a velocidade de mudanças nas normas técnicas e regulamentos técnicos (25%). Todos esses fatores contribuem diretamente para a falta de segurança jurídica e regulatória para as empresas.

Gráfico 6 - Principais dificuldades para as empresas se manterem atualizadas em relação às normas técnicas e requisitos técnicos de seus produtos e/ou serviços

Percentual de respostas (%)



Nota: A soma dos percentuais pode ser diferente de 100% pois as empresas podiam escolher todas as fontes de normas técnicas e regulamentos técnicos.

## Metade das empresas industriais possui sistema de auditoria voluntária sobre conformidade de produtos e serviços

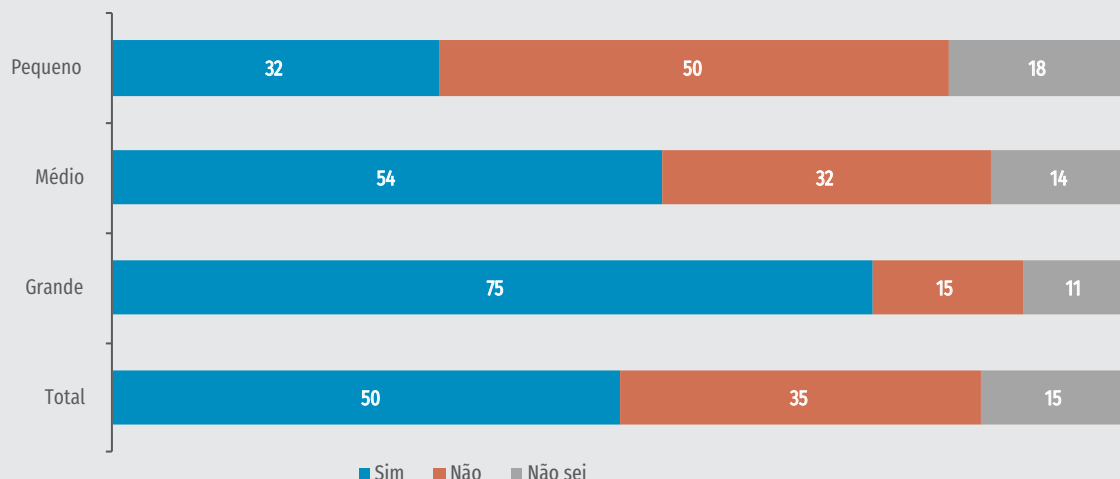
Metade das empresas afirmam possuir sistema de auditoria voluntária sobre a conformidade de produtos e serviços a normas técnicas e regulamentos técnicos ou participar de programas privados de qualidade. Esse percentual varia de acordo com o porte das empresas, passando de 32% entre as pequenas empresas para 75% para as grandes empresas.

Esse percentual sobe para 58% entre as empresas que apontam apenas normas técnicas como fonte

de requisitos técnicos para seus produtos e serviços e para 62% entre as empresas que apontam ao menos um regulamentador como fonte de requisitos técnicos para seus produtos e serviços. O que puxa o percentual para baixo são as empresas que não sabem qual a fonte de requisitos técnicos, ou seja, as empresas que possuem baixíssimo contato com o sistema de qualidade industrial, em sua maioria, pequenas empresas.

### Gráfico 7 - Empresa possui sistema de auditoria voluntária sobre a conformidade de produtos e serviços a normas técnicas e regulamentos técnicos ou participa de programas privados de qualidade

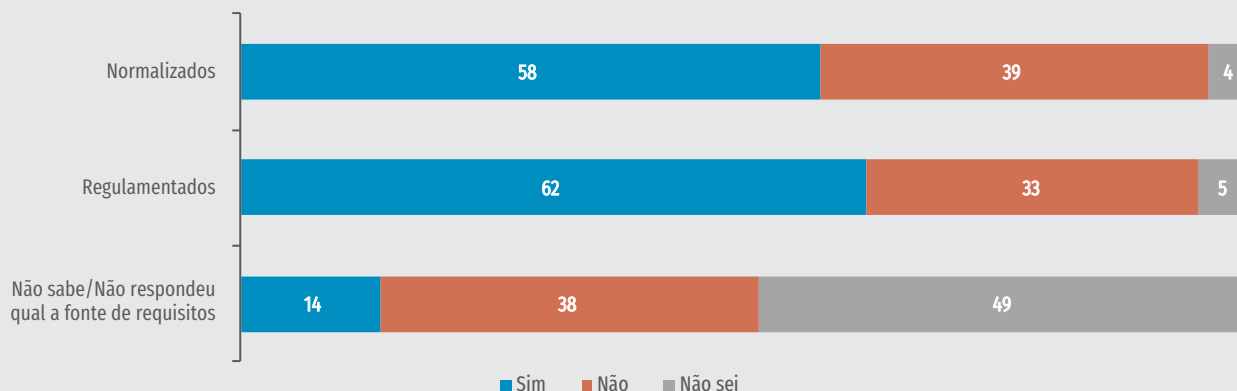
Percentual de respostas (%)



Nota: Os percentuais podem diferir de 100% por questões de arredondamento.

### Gráfico 8 - Empresa possui sistema de auditoria voluntária sobre a conformidade de produtos e serviços a normas técnicas e regulamentos técnicos ou participa de programas privados de qualidade

Percentual de respostas por origem dos requisitos técnicos dos produtos ou serviços (%)



Nota: a soma dos percentuais pode diferir de 100% por questões de arredondamento.

## Seis em cada dez empresas industriais realizam ensaios/testes para garantir a qualidade

Quando perguntadas se realizaram ou contrataram ensaios/testes nos últimos 12 meses para verificar a conformidade de seus produtos e serviços com as normas técnicas e regulamentos técnicos, 59% das

empresas afirmam que sim. Esse percentual varia conforme o porte da empresa, passando de 32% entre as pequenas empresas para 54% entre as médias empresas e chegando a 75% das grandes empresas.

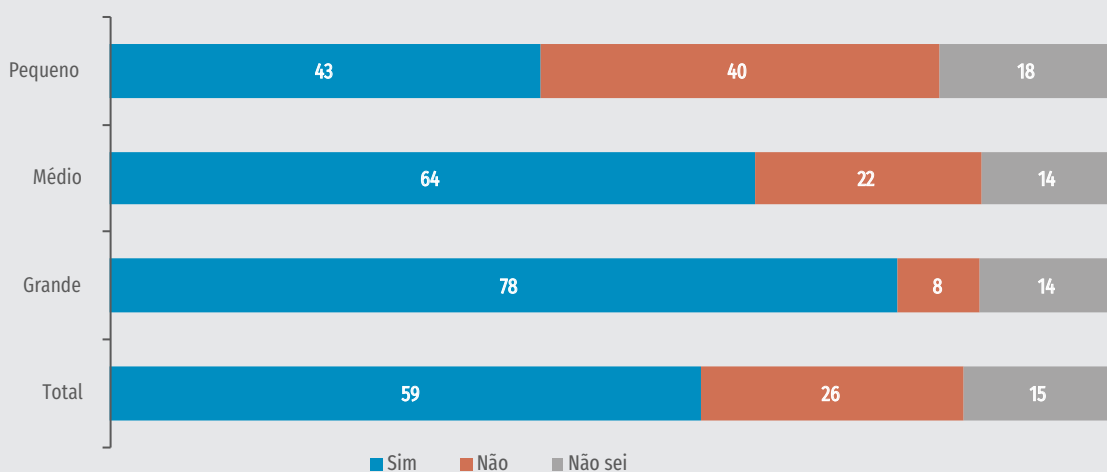
Entre as empresas que indicam que a fonte dos requisitos técnicos de seus produtos ou serviços são apenas as normas técnicas, 71% afirmam ter realizado ou contratado ensaios/testes para verificação de conformidade nos últimos 12 meses. Entre as empresas que indicaram ao

menos um órgão regulamentador como fonte de seus requisitos, esse percentual é de 72%.

Novamente, a diferença se verifica entre as empresas que não souberam indicar a fonte dos requisitos técnicos de seus produtos ou serviços.

**Gráfico 9 - Nos últimos 12 meses, a sua empresa realizou ou contratou ensaios/testes para verificar a conformidade de seus produtos e serviços com as normas técnicas e regulamentos técnicos**

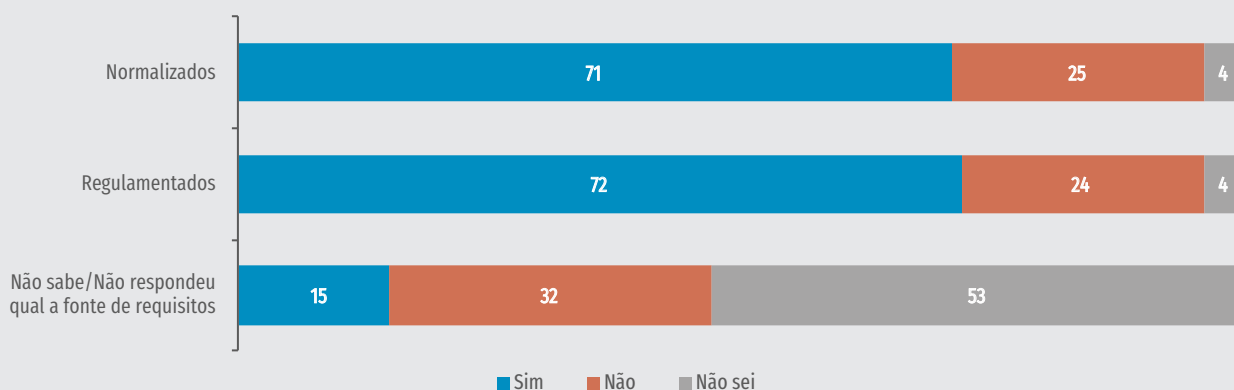
Percentual de respostas (%)



Nota: Os percentuais podem diferir de 100% por questões de arredondamento.

**Gráfico 10 - Nos últimos 12 meses, a sua empresa realizou ou contratou ensaios/testes para verificar a conformidade de seus produtos e serviços com as normas técnicas e regulamentos técnicos**

Percentual de respostas por origem dos requisitos técnicos dos produtos ou serviços (%)



Nota: Os percentuais podem diferir de 100% por questões de arredondamento.

Quando perguntadas sobre o motivo de não terem realizado ou contratado ensaios/testes, as empresas citam não ver necessidade para essa contratação (48%) e os custos para realização serem muito altos (23%). Outros 11% sinalizaram

não haver disponibilidade de serviços de testes/ ensaios na região para seus produtos/serviços e 8% afirmaram não saber quais testes/ensaios precisariam ser realizados.

## Seis em cada dez empresas regulamentadas receberam fiscalização de conformidade nos últimos 12 meses

Entre as empresas que citaram ao menos um órgão regulamentador como fonte de requisitos técnicos para seus produtos e/ou serviços, 59% afirmam ter recebido visita da fiscalização nos últimos 12 meses.

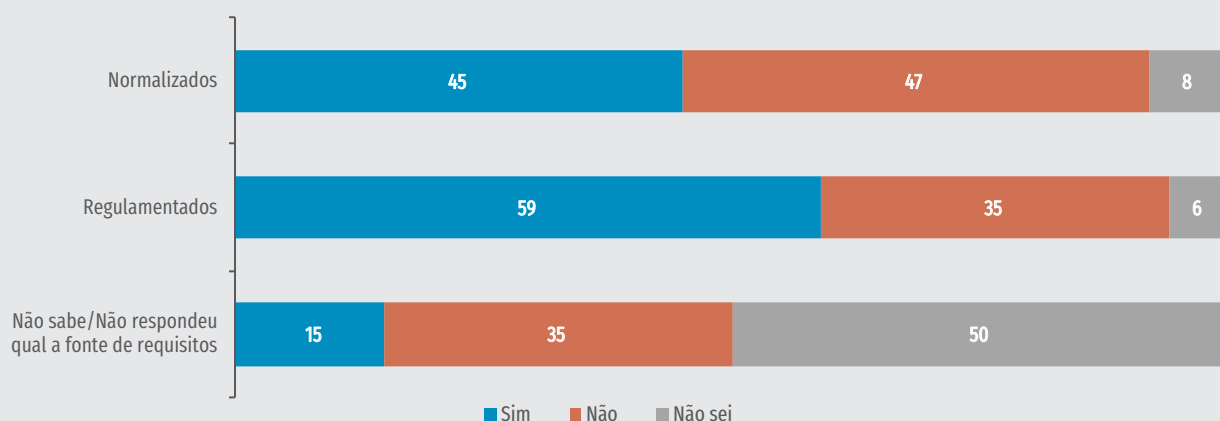
Mesmo entre as empresas que afirmam ser somente normalizadas, 45% afirmam ter recebido visitas de fiscalização de conformidade de requisitos técnicos de produtos ou serviços. Isso pode ser um indício de que as empresas têm dificuldade para identificar corretamente todas as fontes de regulamentação técnica, dado que, a princípio, não se espera fiscalização

de setores que operam apenas com base em normas técnicas.

Ainda, o percentual de empresas que não sabem identificar a fonte de requisitos técnicos e recebem visita da fiscalização é de 15%. Ou seja, as empresas com menor contato com o sistema de qualidade para verificação de conformidade de produtos são as menos fiscalizadas, além de aderirem menos às práticas de autorregulação, como as auditorias voluntárias, os programas setoriais e qualidade e a realização ou contratação de testes e ensaios para verificar a conformidade de seus produtos.

Gráfico 11 - Nos últimos 12 meses, empresa recebeu visita para fiscalização de conformidade dos produtos ou serviços às normas/ regulamentos técnicos?

Percentual de respostas por origem dos requisitos técnicos dos produtos ou serviços (%)



Nota: A soma dos percentuais pode diferir de 100% por questões de arredondamento.

## Maioria dos empresários industriais concorda que o consumidor brasileiro valoriza a qualidade, mas também concordam que a prioridade é o preço

Sete em cada dez empresários industriais concordam totalmente ou em parte que o consumidor brasileiro valoriza a qualidade dos produtos e quanto maior o porte da empresa, maior é esse grau de concordância. Entre as grandes empresas, 76% acreditam que os brasileiros valorizam a qualidade dos produtos, percentual que é de 72% entre as médias empresas e cai para 65% entre as pequenas empresas.

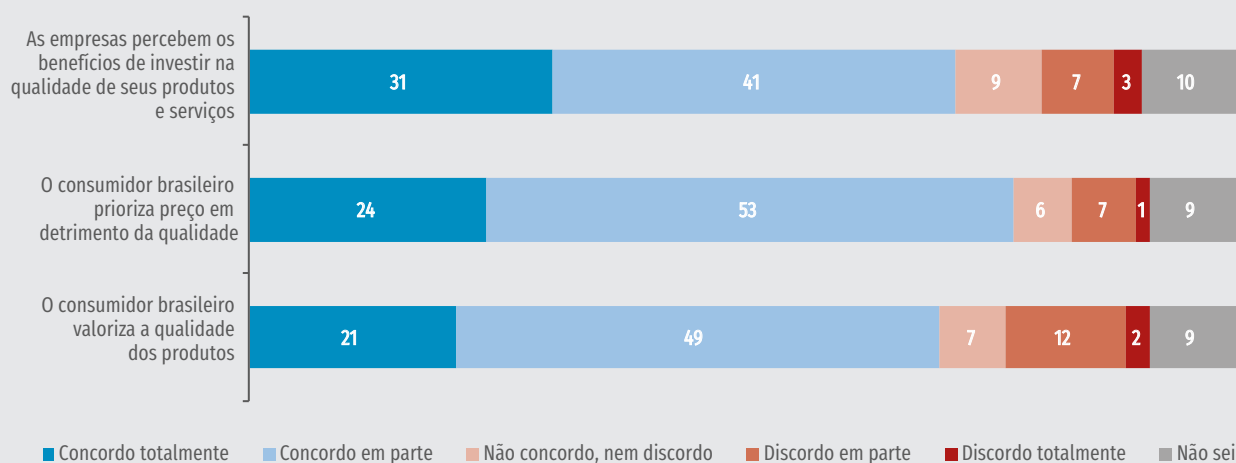
Apesar da percepção de que a qualidade dos produtos é valorizada, 77% dos empresários industriais concordam totalmente ou em parte

que os consumidores brasileiros priorizam preço em detrimento da qualidade. Nessa pergunta, não há diferença de percepção entre diferentes portes de empresa.

Apesar da prioridade conferida ao preço, 78% dos empresários concordam totalmente ou em parte que as empresas percebem os benefícios de investir na qualidade de seus produtos e serviços. Nesse caso, novamente se verificam diferenças entre os portes das empresas, com o nível de concordância de 66% para pequenas empresas, 74% para médias e 78% para grandes.

Gráfico 12 - Grau de concordância com frases sobre cultura da qualidade no Brasil

Percentual de respostas (%)



Nota: A soma dos percentuais pode diferir de 100% por questões de arredondamento.



## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

*Perfil da amostra:*

*1700 empresas das indústrias extrativa e de transformação, sendo 704 pequenas (10 a 49 empregados), 589 médias (50 a 250 empregados) e 407 grandes (250 ou mais empregados).*

*Período da coleta:*

*1 a 14 de outubro de 2023.*



## VEJA MAIS

*Mais informações desta pesquisa em: [www.cni.com.br/sondespecial](http://www.cni.com.br/sondespecial)*



*Documento concluído em 19 de março de 2024.*



## **CNI - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA**

### **Elaboração**

Maitê Sarmet Moreira Smiderle Mello  
Maria Carolina Marques  
*Gerência de Estratégia e Competitividade - GEC*  
*Superintendência de Política Industrial - SPI*  
*Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI*

Gustavo Dellagiustina  
*Superintendência de Inovação e Tecnologia*  
*Diretoria Geral do SENAI*

### **Produção de estatísticas**

Brenda Ribeiro  
Edson Velloso  
*Gerência de Estatística - GEST*  
*Superintendência de Economia - ECON*  
*Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI*

### **Produção editorial, projeto gráfico e diagramação**

Amanda Priscilla Moreira  
Carla Gadêlha  
*Superintendência de Economia - ECON*  
*Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI*

### **Normalização**

Alberto Nemoto Yamaguti  
*Superintendência de Administração*  
*Diretoria Corporativa*

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC  
Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992  
E-mail: [sac@cni.com.br](mailto:sac@cni.com.br)  
[www.portaldaindustria.com.br](http://www.portaldaindustria.com.br)



*Confederação Nacional da Indústria*

**PELO FUTURO DA INDÚSTRIA**