

# A percepção do consumidor sobre regulamentação técnica. Estudo de Casos: produtos têxteis.

Márcia Rosa Pereira Franco (Inmetro/ UFF/LATEC) [mrfranco@inmetro.gov.br](mailto:mrfranco@inmetro.gov.br)

Stella Regina Reis da Costa (UFF/UFRRJ) [stellare@ig.com.br](mailto:stellare@ig.com.br)

## RESUMO

*Este trabalho visa apresentar um estudo e suas conclusões sobre a percepção do consumidor acerca da regulamentação técnica de produtos têxteis comercializados internamente, seja nacional ou importado. A necessidade de uma proteção individual ou global da sociedade nos domínios do comércio, da segurança e do meio ambiente poderia justificar a regulamentação dos produtos têxteis, desde que o consumidor tenha clareza e o entendimento suficiente das informações da regulamentação técnica. Quando os países se sentem ameaçados por produtos advindos de outros, cujo os preços podem ser mais competitivos, atuam, para proteger seus mercados, lançando mão de mecanismos que dificultam o acesso de mercadorias importadas. A isso dá-se o nome, de “barreira comerciais”. A maneira mais usual é a utilização de tarifas. Contudo, as negociações internacionais sobre o comércio, geralmente, resultam em redução nas tarifas. Neste sentido, foram sendo desenvolvidos novos artifícios para dificultar as importações, as chamadas barreiras não tarifárias, em especial, as barreiras técnicas. Para ROSSAU, 2003, embora as leis e regulamentos existentes já cubram praticamente todos os aspectos relevantes, há dificuldades em sua aplicação por estarem pulverizadas em vários dispositivos ou por conflitarem entre si ou por conterem artigos ambíguos, omissos ou demasiadamente específicos. A grande questão desse estudo é saber se as informações obrigatórias nos produtos têxteis são atributos para uma decisão de compra.*

Palavras-Chave: Regulamento Técnico, Consumidor, Produto têxtil, Informação.

## 1. INTRODUÇÃO

As transformações ocorridas no mundo, a enorme quantidade de informações disponibilizadas com a evolução da informática e criação da internet, o encurtamento das distâncias e do tempo gasto para uma nova tecnologia se tornar global contribuem significativamente para mudanças profundas no comportamento dos consumidores.

Novos consumidores chegam ao mercado todos os dias, cada vez mais cedo, e sofrendo influências de milhares de novas informações sobre produtos ou serviços, sempre gerando novos anseios, novas expectativas e desejos.

O conhecimento do comportamento do consumidor se torna um dos grandes desafios para que os negócios obtenham êxito.

A identificação de como se processa a escolha dos produtos, das marcas e lojas é de fundamental importância. Entender como ocorrem os processos de escolha em cada categoria de produto, em cada faixa etária e social se torna, portanto de extrema relevância.

Especificamente, no que se refere à Indústria Têxtil, com advento da globalização, no início da década de 1990, bem como a necessidade de se adaptar aos novos produtos e concorrentes que apareceram em seu mercado, a indústria têxtil brasileira teve que se adaptar

aos novos mercados, muito mais competitivos, e a tecnologia se apresentou, nesse sentido, como uma importante estratégia.

Portanto, torna-se premente que a Indústria Têxtil busque identificar junto aos consumidores quais suas percepções, necessidades, preferências e desejos, para dessa forma controlar e desenvolver seus produtos com a qualidade necessária, em um mercado de rápidas mudanças.

Nesse sentido, a avaliação da conformidade dos produtos têxteis conferidas pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro), configura-se em uma importante ferramenta estratégica para a garantia da competitividade. O Sinmetro tem a finalidade de formular e executar a política de metrologia, normalização industrial e certificação de qualidade de produtos industriais (SINMETRO, 1980).

## **2. OBJETIVO**

O objetivo geral desta pesquisa é avaliar a percepção do consumidor brasileiro acerca da atual regulamentação técnica de produtos têxteis. .

## **3. MÉTODO**

Quanto aos aspectos fins, o tipo de pesquisa escolhido será a pesquisa aplicada, já que se pretende propor uma mudança do controle do estado nos produtos têxteis, hoje através de regulamento técnico para avaliação da conformidade, onde a marca da conformidade é um fator decisivo no momento da compra.

O meio de investigação será a Pesquisa de campo, onde será aplicado entrevista através de questionários previamente elaborado, aos consumidores nos estados escolhidos.

## **4. RESULTADOS**

### **4.1. PERFIL DA INSTITUIÇÃO**

O Inmetro é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Sua missão é "prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, através da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do País" (INMETRO, 2009).

O Inmetro tem como objetivo "fortalecer as empresas nacionais, aumentando sua produtividade por meio da adoção de mecanismos destinados à melhoria da qualidade de produtos e serviços" (INMETRO, 2009).

### **4.2. LEGISLAÇÃO TÊXTIL BRASILEIRA**

A regulamentação técnica que rege sobre o emprego de fibras têxteis, já é de conhecimento do setor produtivo desde 1973 quando foi promulgada a Lei nº 5956 de 03 de dezembro de 1973, regulamentada pelo Decreto Regulamentador nº 75.074 de 10 de dezembro de 1974. Esta Lei se confunde com a história do próprio Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial - Inmetro, Autarquia Federal criada pelo Decreto-Lei nº 5966 de 1973, que iniciou suas atividades para garantir à sociedade a proteção adequada em aspecto que envolva a saúde, a segurança e o meio ambiente.

Em 1978, coube ao Inmetro, através do Governo Federal a responsabilidade de implantar uma atividade fiscalizatória têxtil em todo o Brasil, denominado "Projeto Têxtil", através da Rede Brasileira de Metrologia Lega -RBML à época, que tinha como principal missão orientar a cadeia produtiva desde a fiação, tecelagem, malharia e confecção até o

comércio lojista, quanto a obrigatoriedade das informações a serem oferecidas ao consumidor regidas pela Lei nº 5956/73.

Do período de 1978 até 1981, os servidores com formação técnica têxtil, visitou toda a cadeia produtiva têxtil em nível nacional, orientando quanto as exigências da Lei. Já na década de 80, este trabalho deixa de ser projeto e passa a incorporar o organograma do antigo Instituto Nacional de Pesos e Medidas - INPM, como Seção Têxtil da Diretoria de Normalização.

Em 1982, o Conmetro, consolida as questões têxteis, e baixas a primeira Resolução nº 02 de 08/01/1982, que teve sua origem na Lei nº 5956/73 devido ao avanço tecnológico e o aparecimento de novas fibras. Em 1992 o Conmetro baixa nova regulamentação a de nº 04, após 10 (dez) anos da utilização da Resolução nº 02.

Em 1985 o Presidente Brasileiro, José Sarney e o Presidente da Argentina Raul Alfonsín assinaram a Declaração de Iguazu que foi a base para a integração econômica do chamado Cone Sul. Em 26 de março de 1991, Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai firmam o Tratado de Assunção, que adota o nome Mercosul e uma estrutura institucional básica e estabelece uma área de livre comércio.

Assim em 2001 é aprovada a primeira Regulamentação Técnica Têxtil, discutida no âmbito do Mercosul e internalizada no mercado brasileiro, através da Resolução nº 02 do Conmetro. Em 2005 a Resolução nº 02 é revisada no âmbito do Mercosul e o Conmetro aprova a Resolução nº 06 e finalmente em 2008 é aprovada a Resolução nº 02, em vigor.

Para o regulamentador a regulamentação tem objetiva de:

- Informar ao consumidor as fibras e/ou filamentos componentes do Produto têxtil adquirido;
- Regulamentar as transações comerciais entre fornecedores;
- Evitar a concorrência desleal e a propaganda enganosa;
- Proteger a saúde do consumidor;
- Direcionar o emprego e a conservação de produtos têxteis

A etiqueta que acompanha qualquer produto têxtil deve informar obrigatoriamente:

- Nome ou marca registrada ou razão social e CNPJ do fabricante ou importador;
- A composição do produto (expressa em percentual com os nomes das fibras e/ ou filamentos);
- As instruções para conservação do produto em atendimento à Norma ABNT<sup>1</sup> NBR<sup>2</sup> 3758
- Uma indicação de tamanho;
- País de origem.

Estas informações devem ser verídicas e expressas com caracteres (letras) facilmente legíveis (altura igual ou superior a 2 mm) e claramente visíveis. A abreviatura só é permitida em caso de tamanho, forma societária (S/A, Ltda), identificação fiscal (CNPJ) e quando a razão social ou marca for assim registrada. A etiqueta deve ter caráter permanente, ou seja, acompanhar o produto durante a sua vida útil. As informações poderão constar em uma ou mais etiquetas ou em ambos os lados de uma mesma etiqueta.

A conservação dos produtos têxteis requer ma serie de cuidados, pois sua lavagem não é algo tão simples, e nesse caso o consumidor deve executar seu procedimento correto através

---

<sup>1</sup> Associação Brasileira de Normas Técnicas

<sup>2</sup> Norma Brasileira

de leitura da etiqueta contida nas peças. Conferindo, durabilidade e conservação as características das fibras.

A declaração desta informação deve estar de acordo com a NBR 3758:2005. Esta informação poderá ser indicada por símbolos ou textos ou ambos, ficando a opção a cargo do fabricante ou do importador ou daquele que utiliza sua marca exclusiva ou razão social ou de quem possua licença de uso de uma marca, conforme o caso.

#### 4.3 HISTÓRICO DA INDÚSTRIA TÊXTIL BRASILEIRA

A Indústria Têxtil, com advento da globalização, no início da década de 1990, bem como a necessidade de se adaptar aos novos produtos e concorrentes que apareceram em seu mercado, à indústria têxtil brasileira teve que se adaptar aos novos mercados, muito mais competitivos, e a tecnologia se apresentaram, nesse sentido, como uma importante estratégia.

Entretanto, contexto atual de mercado, para a indústria têxtil manter-se em vantagem competitiva, baseada exclusivamente em tecnologia, é praticamente impossível, pois os concorrentes copiam e aperfeiçoam novos produtos e métodos de produção rapidamente. O mercado consumidor, cada vez mais exigente, prima por maior valor agregado pela qualidade e capacidade inovadora das organizações em seus produtos.

Portanto, torna-se premente que a Indústria Têxtil busque identificar junto aos consumidores quais suas percepções, necessidades, preferências e desejos, para dessa forma controlar e desenvolver seus produtos com a qualidade necessária, em um mercado de rápidas mudanças.

O Setor Têxtil e de Confecção compreender, segundo Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2008, mais de 30 mil empresas, sendo 8 mil empresas do Setor Têxtil, das quais apenas 11% são consideradas de grande porte e 21% de pequeno e médio porte. As microempresas, que atingem 68% do total, representam a grande maioria do setor. O Setor da Confecção é formado por 22 mil empresas, a maioria micro e pequenas empresas do chamado setor informal.

Ainda, de acordo com Censo do IBGE (2008), o Setor Têxtil é responsável pela oferta de 1,65 milhões de empregos em toda a sua extensa cadeia, que inclui fios, fibras, tecelagens e confecções.

No que concerne à propriedade do capital, o Setor Têxtil caracteriza-se por ser constituído por empresas de capital nacional, pois 91% delas pertencem a brasileiros e apenas 9% são de estrangeiros.

Acrescente-se que Setor Têxtil, em 2008, passou a representar, aproximadamente, 19,5% do Produto Interno Bruto (PIB) da Indústria de Transformação (ABIT, 2007).

Outro aspecto refere-se ao fato do Brasil compor a lista dos 10 (dez) principais mercados mundiais da indústria têxtil, estando entre os maiores parques fabris do planeta, constituindo-se no 2º (segundo) principal fornecedor de índigo e o 3º (terceiro) de malha, estando entre os 5 (cinco) principais países produtores de confecção, sendo atualmente um dos 8 (oito) grandes mercados de fios, filamentos e tecidos (ABIT, 2007).

Com relação às regiões do Brasil, o maior volume de comercialização dos produtos têxteis se dá no eixo Rio-São Paulo, parte de Minas Gerais e parte do Rio Grande do Sul. Com relação à exportação, o Setor Têxtil representa 1% do movimento total mundial de têxteis (ABIT, 2007).

#### 4.4 – AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Os cenários políticos e econômico interno, bem como o crescimento do comércio internacional e suas barreiras, forneceram os elementos que tornariam possível uma mudança profunda no desenvolvimento tecnológico do País: a normalização e certificação de conformidade (BARROS, 2004).

Os estudos efetuados para promover o desenvolvimento tecnológico no Brasil, em parceria com a Agência das Nações Unidas para o Desenvolvimento –UNIDO e com o Ministério da Indústria e do Comércio Exterior do Japão, apontavam para a necessidade de criação de uma estrutura sistêmica. Em fevereiro de 1971, em um Seminário realizado nos Estados Unidos, sobre metrologia e normalização para países em desenvolvimento, Geraldo Maia (1971, p. 3/6) apresentou uma proposta desenvolvida por um desses estudos, empreendida por um grupo formado por Brasil e Estados Unidos. A conclusão do grupo apontava para organização de um sistema, reunindo todas as instituições envolvidas na manutenção de padrões, na elaboração de normas e na certificação de conformidade. A coordenação desse sistema deveria ficar sob a responsabilidade de um órgão do governo, na esfera federal.

Nesse mesmo período, a Lei nº 5966, de 11 de dezembro de 1973, criou o Sinmetro, o Conmetro e o Inmetro.

O texto que encaminhou o projeto de Lei para a criação do Inmetro ressaltava a necessidade de se desenvolver de forma racional, integrada e extensiva a todo o território nacional. A normalização, a inspeção, a certificação e a fiscalização das características metroológicas, materiais e funcionais dos bens manufaturados, tanto os produzidos no País, quanto os importados. A importância da criação do Sinmetro estabelece uma estreita relação entre atividades: a metrologia é a base, a normalização é o meio e a qualidade é objeto final.

A partir dos anos 70, a política protecionista do governo de fechar o mercado brasileiro às importações havia gerado uma baixa produtividade, devido ao atraso tecnológico da indústria brasileira. O desenvolvimento de novos produtos e a incorporação de novas tecnologias aos processos produtivos estava restrito a poucos setores da economia, sendo incipiente do ponto de vista do conjunto do parque industrial. Como consequência, a indústria brasileira perdia competitividade, devido aos altos custos de produção, à baixa produtividade e a pouca inovação tecnológica. Todos esses fatores estavam criando barreiras à entrada de produtos brasileiros no mercado internacional.

O ano de 1990 foi, para o Brasil, o início de uma nova era com relação à qualidade e à produtividade. O Governo Federal lançou a Política Industrial de Comércio Exterior (PICE) e o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP) como mecanismo para apoiar o setor produtivo diante da nova realidade da economia brasileira. A demanda do setor produtivo pelos serviços do Inmetro tornou-se uma realidade, uma vez que a adoção das técnicas de gestão da qualidade não só se mostraram fontes de ganhos de produtividade em mercados competitivos internamente, mas a certificação da qualidade se caracterizou como o passaporte de acesso aos mercados internos (DIAS, 1998).

Importantes fatores contribuíram para que o movimento da qualidade fosse impulsionado: o crescimento do comércio internacional, devido à eliminação das barreiras tarifárias e sua crescente substituição por barreiras técnicas e a abertura do mercado brasileiro aos produtos importados. Internamente, o Brasil reduzia as antigas e tradicionais barreiras protecionistas e, externamente, o colapso da União Soviética anunciava uma globalização sem precedentes (JORNADA, 2005).

O Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (TBT) visa o tratamento das regras para preparação, adoção e aplicação dos regulamentos técnicos, procedimentos de avaliação

da conformidade e normas técnicas, pretendendo garantir a eficiência da produção e o respeito às normas internacionais, permitindo que cada país tome as medidas necessárias para assegurar qualidade às suas importações e exportações. Diante das dificuldades de um sistema mundial unificado, a adoção de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade tornam-se fator determinante para a conquista da competitividade de novos mercados (CAMBOIM, 2006).

A abertura do mercado brasileiro à concorrência externa demonstrou claramente a fragilidade da nossa indústria face à nova ordem econômica mundial e, especialmente, ao estágio de desenvolvimento das indústrias estrangeiras.

Os piores momentos para a indústria nacional ocorrem na Segunda metade da década de 1990, período de franca abertura do mercado brasileiro aos produtos importados.

O mercado nacional globalizado passou a oferecer produtos das mais diversas procedências, muitos com qualidade adequada, porém tantos outros com qualidade duvidosa que, além de colocarem em risco a saúde e segurança do consumidor, introduziram também a problemática da concorrência desleal, provocando a reação da indústria nacional a partir da fabricação de produtos que pudessem competir com aqueles que, apesar de não oferecerem a qualidade necessária, ganhavam mercado rapidamente por apresentarem preços mais competitivos dos que os similares nacionais (CARVALHO, 2004; TRAJANO, 2006).

A reversão desse cenário se dá a partir do ano de 2000, quando as exportações voltam a superar as importações, revelando uma retomada de fôlego da indústria brasileira. Nessa mesma época, é evidenciado um grande crescimento da atividade de avaliação da conformidade, ao tempo que passa por importante amadurecimento e direcionamento em âmbito nacional.

Para as exportações, onde diversos países utilizam barreiras técnicas em substituição às barreiras tarifárias como forma de protecionismo ao mercado interno, a avaliação da conformidade atua como ferramenta estratégica nas relações econômicas, facilitando o livre comércio entre países e blocos econômicos.

É correto afirmar que a demanda por Programas de Avaliação da Conformidade cresce em quantidade e complexidade, sendo o Inmetro fortemente requisitado pelo estudo, desenvolvimento e implementação de Programas de expressivo impacto na balança comercial brasileira, ou seja, voltados para a exportação.

Na conceituação moderna do termo, qualidade significa adequada ao uso. É o atendimento aos desejos e às aspirações dos consumidores, incluindo os aspectos econômicos, de segurança e desempenho (ALGARTE & QUINTANILHA, 2000). Isso significa que o conceito de qualidade não se refere a um produto ou serviço que seja melhor ou mais caro e sim aquele que seja mais apropriado ao uso que se destina.

É importante distinguir entre qualidade e avaliação da conformidade, muitas vezes referida como avaliação da qualidade. A qualidade de um produto é definida por uma série de requisitos, expressos de formas variadas. Os requisitos podem estar definidos em documentos normativos – normas, regulamentos – ou em especificações de compra. Estes requisitos podem ser expressos pelo cliente ou não: podem ser originados pelo uso pretendido, pelo desempenho esperado ou pela durabilidade desejada. Cabe destacar que a garantia da qualidade do produto é responsabilidade inerente ao fabricante, enquanto que o processo de avaliação da conformidade propiciar confiança na conformidade e atendimento a requisitos.

O conceito de avaliação da conformidade, definido no ISO<sup>3</sup>/IEC<sup>4</sup> Guia 2, de 1996, item 12.2 é: “qualquer atividade com objetivo de determinar, direta ou indiretamente, que os requisitos aplicáveis são atendidos”.

Segundo esta norma, a Avaliação da Conformidade é a “demonstração de que requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo é atendido”.

Portanto, subtede-se que qualquer avaliação feita para verificar se um objeto atende a requisitos pré-estabelecidos encaixa-se neste conceito, denotando uma visão pontual.

Neste sentido, cabe introduzir um conceito de avaliação da conformidade que permite uma análise mais crítica do contexto em que a atividade é exercida no Brasil. “A Avaliação da Conformidade é um processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos por normas ou regulamentos, com o menor custo possível para a sociedade (INMETRO, 2007)”.

Este conceito preconiza a idéia de tratamento sistêmico, pré-estabelecido de regras e, como em todo sistema, acompanhamento e avaliação dos seus resultados.

Para a Organização Mundial do Comércio a “Avaliação da Conformidade é qualquer atividade com o objetivo de determinar, direta ou indiretamente, o atendimento a requisitos aplicáveis”.

A norma ISO/IEC 17000 – “Avaliação da Conformidade – vocabulário Geral e Descrição Funcional” em elaboração, define avaliação da conformidade como a atividade que demonstra que um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo atendem aos requisitos específicos (ISO, 2002).

Esta norma também descreve as atividades cobertas pela avaliação da conformidade: calibração, ensaio, inspeção, certificação, bem como credenciamento de organismos de avaliação da conformidade.

STRAWBRIDGE (2002) descreve a avaliação da conformidade como uma “série de três funções: seleção (*selection*), determinação (*determination*) e revisão e atestação (*review and attestation*), que são conjuntos de atividades especializadas que satisfazem uma necessidade, ou obrigatoriedade, de provar que requisitos específicos são atendidos”.

Para o estabelecimento de avaliação da conformidade em um país é necessária a existência de uma infra-estrutura técnica neste país.

Segundo DRAKE (2002) a expressão infra estrutura técnica é usada pública, à segurança e ao meio ambiente sejam apropriadamente tratados e que produtos serviços comercializados no país são adequados ao uso.

O País que além de não possuir infra-estrutura ou regulamentação que, respectivamente, permita avaliar e obrigue que sejam avaliados os produtos que entram em seus mercados está com seu mercado vulnerável e sua população exposta a riscos. Países fortemente industrializados podem afetar negativamente a indústria e a qualidade de vida da população de países com mercado desprotegido (JABBOUR, 2003).

---

<sup>3</sup> International Organization for Standardization

<sup>4</sup> International Eletroeletronic Comitee

Esta infra-estrutura técnica é composta da seguinte cadeia de valores: política de infra-estrutura técnica, geralmente de responsabilidade de cada órgão do governo ou reguladores, metrologia, normas, serviços de certificação/ declaração da conformidade e credenciamento/ *peer assessment*.

Na verdade os consumidores se beneficiam da avaliação da conformidade pelo fato de terem uma base para selecionarem produtos ou serviços. Uma marca de conformidade inspira confiança nos produtos e serviços e garante sua adequação aos usos e costumes dos consumidores.

O governo também usufrui a avaliação da conformidade, pois este é um meio de assegurar que produtos ou serviços disponíveis no país estão de acordo com seus regulamentos ou normas adotados.

A avaliação da conformidade é um indicativo para os consumidores de que o produto, processo ou serviço atende à requisitos pré-estabelecidos, fator importante para o aperfeiçoamento de suas decisões de compra, uso e descarte de produtos.

No Brasil, o Inmetro, agência executiva do Governo Federal, é o gestor do SBAC, obedecendo às políticas públicas estabelecidas pelo Conmetro que, por sua vez, é tecnicamente assessorado pelo Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade - CBAC

#### 4.4.1 OS MECANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE EM COMPARAÇÃO COM REGULAMENTO TÊXTIL

No Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, a atividade de avaliação da conformidade possui diferentes mecanismos para verificar a conformidade de um produto, processo ou serviço em relação aos critérios estabelecidos por normas e regulamentos técnicos.

Os principais mecanismos de avaliação da conformidade praticados no Brasil são: a certificação, a declaração da conformidade do fornecedor, a inspeção, a etiquetagem e ensaio.

Para a seleção do mecanismo de Avaliação da Conformidade é necessário levar em consideração diversos aspectos relacionados às características do produto, processo ou serviço avaliado, como o risco oferecido em um eventual acidente de consumo, o impacto e frequência da falha, o volume de produção, a velocidade do aperfeiçoamento tecnológico no setor, o porte dos fabricantes envolvidos, o impacto sobre a competitividade do produto, grau de dificuldade de seu acompanhamento no mercado, entre outros. (Avaliação da Conformidade - 5º edição) .

**Certificação:** A certificação de produtos, processos, serviços, sistema de gestão e pessoal é, por definição, realizado por terceira parte, isto é, uma organização independente, acreditada pelo Inmetro. Para executar a avaliação da conformidade de um ou mais destes objetos;

**Declaração da conformidade do fornecedor:** Este mecanismo de Avaliação da Conformidade é o processo pelo qual um fornecedor, sob condições pré estabelecida, dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com requisitos especificados, ou seja, trata-se de um modelo de Avaliação de Conformidade de primeira parte. No âmbito do SBAC, a declaração de conformidade do fornecedor é um mecanismo de avaliação aplicado a produtos, processos e serviços que ofereçam de médio a baixo risco à saúde e segurança do consumidor do meio ambiente.

**Inspeção:** Avaliação da Conformidade pela observação e julgamento, acompanhada, conforme apropriado, por medições, ensaios ou uso de calibres;

Etiquetagem: mecanismo de Avaliação da Conformidade em que através de ensaios, é determinada e informada ao consumidor uma característica do produto, especialmente relacionada ao seu desempenho.

Ensaio: determinação de uma ou mais características de uma amostra do produto, processo ou serviço, de acordo com um procedimento especificado. É a avaliação da conformidade mais freqüente utilizado porque, normalmente, está associada a outros mecanismos de avaliação da conformidade, e particular à inspeção e à certificação.

## 5. CONCLUSÕES

A pesquisa de campo foi realizada no universo de 497 consumidores, distribuídos da seguinte forma: 78 consumidores no Rio de Janeiro (Centro e Município de Petrópolis), 99 consumidores em Santa Catarina, 123 consumidores na Paraíba, 32 consumidores em Rondônia, 66 consumidores na Amazonas e 99 consumidores em Minas Gerais.

Os questionários foram formulados para que o pesquisador pudesse captar a percepção dos consumidores sobre a regulamentação técnica de produtos têxteis, e daí se propor uma mudança de mecanismo de regulamentação do produto escolhido para facilitar a interpretação e a escolha do consumidor no momento da compra desses produtos.

O maior número de entrevistados foi do sexo feminino (65%), pela facilidade de abordar uma consumidora, até porque as entrevistas se deram em um maior número nas lojas para o público feminino.

Buscando conhecer a percepção do consumidor sobre as informações trazidas nas etiquetas de um produto têxtil, e a leitura dessas informações, 52% diz realizar a leitura das informações: nome da fibra, um indicação de tamanho, CNPJ, e o símbolos sobre conservação dos produtos (lavagem, alvejamento a base de cloro, secagem, passar a ferro e lavagem seco). No entanto 65% diz que não sabia que este produto é regulamentado e fiscalizado pelo Inmetro.

Dos entrevistados 95% diz confiar no Inmetro e 100% dos entrevistados conhece a marca do Inmetro, é identificou imediatamente que o entrevistador apresentou a marca.

Conhecer a percepção dos consumidores, identificando os fatores que influenciam sua decisão de compra consiste em importante estratégia para as organizações que pretendem manterem-se competitivas em seu segmento de atuação.

O processo de decisão de compra inicia-se com o reconhecimento de uma necessidade. É a percepção deste estado de carência e o incômodo gerado pelo mesmo que direcionará os esforços do consumidor para sua solução. Conscientes de sua necessidade, os consumidores iniciam um processo de busca de informação e avaliação das possíveis alternativas para solução de seus problemas.

Uma vez avaliadas as alternativas, os consumidores tomam suas decisões levando em consideração diferentes critérios, e durante ou após o consumo do produto/ serviço, avaliam o nível de assertividade desta decisão.

Em contrapartida, as organizações devem estar preparadas a atender as demandas cada vez mais exigentes dos consumidores, sendo a qualidade do produto ofertado uma delas. Portanto, no caso do objeto deste estudo, o Setor Têxtil deve cumprir normas impostas pelo governo, inclusive no que se refere a um regulamento técnico complexo, sob pena de pagamento de multas oriundas da fiscalização rigorosa imposta pelo governo federal, através do Inmetro, para que possa manter-se competitivo.

O Regulamento Técnico consiste no documento que estabelece requisitos técnicos de caráter obrigatório, seja diretamente, seja pela referência ou incorporação do conteúdo de uma norma, de uma especificação técnica ou de um código de prática (ABIT, 2007).

Ao adotar compulsoriamente normas e ao criar regulamentos, o Estado é a entidade com maior abrangência, poder, ação e capacidade de induzir novos conceitos, tendo assim maior facilidade de uniformizar, de estabelecer padrões, de promover atividades e induzir novas culturas.

Os regulamentos são aplicados igualmente para os produtos nacionais e os importados. Os produtos têxteis que não tiverem de acordo com o regulamento não deverão ser comercializados, podendo sofrer sanções.

Ressalta-se que cabe ao Estado, o controle de qualquer produto colocado no mercado, desde que as informações sejam claras e de entendimento do consumidor. A criação ou a indução de uma cultura que leve o cidadão a ter atitudes ou escolher produtos mais saudáveis, mas seguros ou que atendam às necessidades do consumidor é também dever do Estado.

Nesse sentido, mediante a Resolução nº 2, de 06 de maio de 2008, que aprovou o Regulamento Técnico de Etiquetagem em Produtos Têxteis, faz-se obrigatória apresentação de informações sobre instruções de cuidado para conservação, de acordo com as normas da ISO vigentes acerca da matéria, conferindo qualidade ao produto.

Sendo assim, os produtos que possuem o Selo do Inmetro, ou ainda, a marca Inmetro, indicam que estão em conformidade com as normas exigidas, devendo os produtos têxteis conter informações sobre a composição da peça, nome ou razão social da empresa ou importador, o país de origem, cuidados necessários para conservação e indicação de tamanho ou dimensão.

## 5. REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. A avaliação da Conformidade – Vocabulário e princípios Gerais. NBR ISO 16.000. Rio de Janeiro, 2005.

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT ISO IEC Guia 2 – Normalização e Atividades Relacionadas – Vocabulário Geral. Rio de Janeiro, 1998 21p

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT ISO 3758 Têxteis. Código de cuidados usando símbolos

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT ISO 17.000 – Avaliação da Conformidade – Vocabulário Geral e Descrição Funcional

Avaliação da Conformidade -5º EDIÇÃO. Maio de 2007

ALGARTE, Waldir, Quintanilha, Delma. A História da Qualidade e o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade, Rio de Janeiro. INMETRO- SENAI, 200. 56p

BRASIL, Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). LEGISLAÇÃO. 1973/1979/1980

BARROS, Márcia. Estudo Comparativo do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade com o Sistema da Conformidade Européia. 204, 93p. Dissertação de Mestrado em Sistema de Gestão. LATEC – Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro, 2004.

CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA. Aprova a Resolução nº 02 de 1991 – Controle do Emprego de Fibras Têxteis

CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA. Aprova a Resolução nº 04 de 1992 – Controle do Emprego de Fibras Têxteis

CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA. Aprova a Resolução nº 02 de 2001 – Regulamento Técnico no âmbito do Mercosul

CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA. Aprova a Resolução nº 06 de 2005 – Regulamento Técnico no âmbito do Mercosul

CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA. Aprova a Resolução nº 02 de 2008 – Regulamento Técnico no âmbito do Mercosul

CAMBOIM, A.A Informação como Instrumento Para Tomada de Decisão a Partir da Análise do Sistema Alerta Exportador. Dissertação de Mestrado – LATEC – Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro.2006

DIAS, José Luciano de Matos. Medidas, Normalização Qualidade: Aspecto da História da Metrologia no Brasil. Rio de Janeiro, 1998. 253p.

DRAKE, Graeme. Bird'Seye View Of ISO Committer Assessment (CASCO) Activities, Oit. 2002. Disponível em [www.iso.ch/iso/commeant/isobullettingarticles/2002/pdf/birdseye](http://www.iso.ch/iso/commeant/isobullettingarticles/2002/pdf/birdseye)

DQUAL. Manual da Qualidade da Dqual. Edição comemorativa. 2004.27p

Decreto Regulamentador nº 75.074, de 10 de dezembro de 1974

FERRACIOLI, Paulo. Barreiras Técnicas. O Papel do Inmetro no Gatt à OMC. 2003

FERRACIOLI, Paulo. Negociação sobre Barreiras Técnicas. 2002

História da Indústria Têxtil. Disponível em <http://WWW.faschiondubles.com.br>.

JABBOUR. Salomão. Impacto da Presença do Estado no Processo de Certificação de Produtos. Dissertação de Mestrado. Sistema de Gestão da Universidade Federal Fluminense. Niterói, Rio de Janeiro, 2003

JORNADA. J.A.H. Avaliação da Conformidade (Certificação de Produtos) Guia Prático, Rede Metrológica, Porto Alegre, RS, 2005

LEI nº 5.956 de 03 de dezembro de 19973 – Controle do Emprego de Fibras em Produtos Têxteis

MENDES, Silvia. O fim do acordo de têxteis e vestuário: Impactos sobre a Indústria Têxtil – vestuário brasileira. Dissertação de Mestrado. Universidade Estadual Paulista – Faculdades de Ciências e Letras, São Paulo, Brasil, 2005

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 6ª edição. 2005