

Confederação Nacional da Indústria agiliza pesquisas sobre o setor com auxílio da DMSS®

Adoção do software trouxe precisão nas informações coletadas, economia de tempo, de papel e com custo de postagens, além de garantir agilidade na divulgação dos resultados

Considerada a voz da indústria, a CNI – Confederação Nacional da Indústria – foi criada há mais de 70 anos para defender e representar a indústria na promoção de um ambiente favorável aos negócios. É formada por 27 federações de indústrias que reúnem mais de 1250 sindicatos e 350 mil empresas de todo o país.

Uma das missões da CNI é municiar o setor industrial com dados estatísticos confiáveis de todos os agentes da economia brasileira. A instituição produz documentos e estudos sobre a indústria e o seu entorno econômico, social e político como a pesquisa *Indicadores Industriais*, a *Sondagem Industrial* e o *Índice de Confiança do Empresário Industrial*. Segundo Maria Cecília Rabello, analista da área de Pesquisa, Avaliação e Desenvolvimento da CNI, esse é um serviço considerado estratégico pela confederação, pois traz subsídios para a tomada de decisão da CNI e dos empresários brasileiros. Nesses estudos estão disponíveis índices de vendas, emprego, horas trabalhadas na produção; uso da capacidade na indústria; estoque de produtos finais; estoque de matérias-primas; índice de confiança do empresário; entre outras informações.

A CNI trabalha com dois tipos de pesquisas, as quantitativas e as de tendência representadas pelas Sondagens. De acordo com Maria Cecília, normalmente, as pesquisas demandam o sorteio de amostras de empresas de pequeno, médio e grande portes de todos os setores do país, localizados nos 27 estados. “Na *Sondagem Industrial*, por exemplo, os resultados dessas pesquisas são qualitativos para medir a avaliação do empresário, identificar tendências, passado e futuro. São dados muito aguardados pelo meio industrial”, afirma.

Área de Pesquisas evolui com adoção de questionário web

Até o primeiro semestre de 2008, os empresários respondiam aos questionários dessas pesquisas através de e-mail, fax ou correios. Mesmo sendo enviadas por e-mail, as respostas chegavam para a equipe de pesquisas da CNI como se fossem cartas, pois os e-mails ainda precisavam ser impressos e encaminhados aos digitadores para inserção na base de dados. O recebimento de questionários por fax, também não era perfeito. “Nós acabávamos perdendo informações, porque as respostas chegavam, muitas vezes, manchadas ou cortadas, impactando na qualidade. O custo com papel para o envio dos questionários, as postagens no correio e os envelopes eram também fatores que preocupavam nossa área. Até as greves dos correios e a distância de certas empresas influenciam no nosso trabalho”, explica Maria Cecília.

Para modernizar o serviço de coleta de dados e construção de questionários, a área de Pesquisas da CNI adotou uma solução para a criação de pesquisas via web, o software da família IBM SPSS Data Collection da IBM, empresa detentora do software de estatística IBM SPSS Statistics, utilizado pela área de Pesquisas da CNI, desde 2006. “Todos os questionários que são recebidos pelos meios ‘tradicionais’ (correio, fax ou e-mail) passam pelo processo de dupla digitação, cuja base de dados é produzida no programa Access”, conta a analista. “Com a criação de questionários web, parte das respostas agora são coletadas via internet indo diretamente para o nosso banco de dados, com isso reduzimos o consumo de papel e tinta, o trabalho dos digitadores e, principalmente, o tempo, pois é muito trabalhosa a correção oriunda da dupla digitação. Ou seja, ganhamos em precisão, tempo e custo”, comemora Maria Cecília.

Questionário web foi bem aceito já no projeto piloto

De acordo com a analista, os testes com a ferramenta tiveram início em 2008, quando foi feito um projeto piloto, disponibilizando a pesquisa *Sondagem Industrial* via web para empresários de Pernambuco e do Paraná. O planejado era, a cada trimestre, ir incluindo aos poucos mais estados até completar a inclusão das 27 unidades da federação. Os questionários contêm informações personalizadas para cada empresa e foram criados com o auxílio do software IBM SPSS Data Collection Interviewer Web.

Na primeira aplicação, o índice de respostas via web dos estados de Pernambuco e Paraná foi de 25%. No total, a taxa de respostas por carta que era de 46%, caiu para 34%. Três meses depois, na segunda aplicação da pesquisa, Minas Gerais estreou com 50% dos entrevistados respondendo via web.

Como a equipe estava plenamente satisfeita com a taxa de adesão à solução e sentia-se confiante em relação a utilização do novo software, seus analistas não tiveram dúvidas e deixaram de lado o plano de incluir aos poucos os estados e abriram a pesquisa web, de uma vez, para todos os 27 estados. “Mas nosso erro foi mudar a estratégia de acesso aos questionários. Ao invés de mantermos o acesso enviando apenas uma senha de acesso, passamos a solicitar o CNPJ das empresas além da senha. Com isso, nosso retorno caiu”, conta Maria Cecília. “Esse teste com a ferramenta nos mostrou que devemos analisar antes a maneira como as pessoas preferem responder e facilitar ao máximo seu acesso ao questionário, sem perda de confiabilidade”, explica.

Cada Federação de Indústria é responsável pelo contato com seus empresários e a tarefa de envio dos questionários por e-mail, na nova ferramenta, passou a ser da CNI, que também continua enviando os questionários pelo correio para os empresários que não optaram pela resposta exclusivamente pela internet. “A web traz maior facilidade aos empresários, mas ainda existem pessoas tradicionais que preferem utilizar somente os Correios, por exemplo. Vários empresários relutam em clicar no link enviado por e-mail, com receio de serem afetados por algum vírus, mas precisamos respeitar suas preferências”, afirma.

Para garantir que esse trabalho tenha sucesso, várias Federações de Indústria têm sua própria maneira de abordar seus empresários. Algumas contratam Call Center para acompanhar o recebimento dos questionários junto às empresas. Em outras, os pesquisadores vão até algumas empresas para colher os dados. “Ainda mantemos as opções de respostas via e-mail, fax e cartas, em paralelo com o questionário web. Mas nosso objetivo é, com o tempo, acabar com o uso do papel”, afirma.

Independência para criação e personalização de questionários

Um ponto muito importante nas pesquisas da CNI refere-se à participação das Federações de Indústria que são responsáveis pelo contato direto com as empresas. Portanto, um mesmo questionário é personalizado para cada estado, com a logomarca da Federação de Indústria e com mensagem própria. Maria Cecília explica que o principal anseio de sua equipe era ter independência para criar seus questionários, que passaram, a partir do IBM SPSS Data Collection, a ser personalizados com a logomarca de cada Estado e o nome de cada empresa e seus executivos. “Com o IBM SPSS Data Collection temos total autonomia para construir os questionários para web e acompanhar o envio e respostas, sem a necessidade de demandarmos trabalho ao pessoal de TI. Ao criarmos uma pesquisa nova, é muito fácil importar a identidade visual que já foi criada no projeto para dentro do questionário, deixando nosso trabalho ainda mais profissional”, comemora. A analista comenta que em uma semana, sua equipe, composta por quatro estatísticos e um matemático, estava treinada para utilizar a ferramenta de criação de pesquisas web da DMSS®. A equipe também aprendeu mais sobre a linguagem HTML para ter total liberdade de criação no ambiente web.

Ferramenta possibilita consultas rápidas sobre o sentimento da indústria

Maria Cecília comenta que a área de Pesquisas da CNI atende a todas as unidades da instituição e faz pesquisas conforme a necessidade de cada área. “A versatilidade da ferramenta tem auxiliado em outras demandas das diversas Unidades da CNI”, afirma. De acordo com a analista, com o sucesso das pesquisas via web está sendo possível mudar a periodicidade de algumas pesquisas de trimestrais para mensais. “Com a ferramenta, também conseguimos agilizar o processo de implantação de novas pesquisas, como a *Sondagem da Construção Civil*”, comenta.

Aliado ao módulo IBM SPSS Complex Samples que otimizou o processo de seleção das amostras, a ferramenta web possibilitou, também, extrema agilidade na pesquisa *Consulta Empresarial* sobre temas de interesse da conjuntura sócio-econômica. “Quando existe algum assunto no meio político econômico que interesse ou envolva o meio industrial, a CNI consegue fazer uma consulta para checar o sentimento dos empresários sobre o assunto, em no máximo três dias”, afirma. Para esse tipo de pesquisa, é necessária uma coleta rápida de informações, por isso, o questionário fica disponível somente via web e para os empresários que costumam sempre responder, para garantir o retorno.