



VI CONGRESSO NACIONAL DE
EXCELÊNCIA EM GESTÃO

5, 6 e 7 de Agosto de 2010

ISSN 1984-9354

AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO DO CONSUMIDOR SOBRE AS INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS DAS ETIQUETAS DOS PRODUTOS TÊXTEIS

Márcia Rosa Pereira Franco (INMETRO)

mrfranco@inmetro.gov.br

Stella Regina Reis da Costa (UFF)

stellare@ig.com.br

Neste estudo, buscou-se avaliar o conhecimento do consumidor sobre as informações obrigatórias das etiquetas dos produtos têxteis. Quanto aos aspectos metodológicos a presente pesquisa está classificada como sendo de campo, através da utilização de um questionário previamente elaborado, direcionado aos consumidores de seis Estados do Brasil. Na análise dos resultados buscou-se verificar se as informações de composição e tratamento de conservação, obrigatória nos produtos têxteis, configuram um critério de valor para o consumidor, sendo frequentemente observadas, ou não, no ato da compra; determinar a confiabilidade do consumidor acerca das informações contidas nas etiquetas dos produtos têxteis, bem como seu grau de conhecimento sobre os símbolos do tratamento de conservação obrigatória, expresso nas mesmas.

Palavras-chaves: Produtos Têxteis. Etiquetas. Conhecimento. Consumidor.

1 OBJETIVOS DO ESTUDO

Avaliar o conhecimento do consumidor brasileiro sobre as informações obrigatórias das etiquetas dos produtos têxteis, investigando se a marca do “INMETRO”, quando expressa nos produtos têxteis contribui para a tomada de decisão do consumidor no ato da compra.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

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.

A Resolução nº 2, de 06 de maio de 2008, que aprovou o Regulamento Técnico de Etiquetagem em Produtos Têxteis, faz-se obrigatória a apresentação nos produtos têxteis de informações sobre instruções de cuidado para conservação, de acordo com as normas da *International Organization for Standardization (ISO)* vigentes acerca da matéria, conferindo qualidade ao produto.

Acredita-se que o grau de conhecimento dos consumidores sobre os símbolos expressos nas etiquetas dos produtos têxteis, no que se refere ao tratamento de conservação, de caráter obrigatório, ainda é percebido como sendo de médio a baixo, mesmo que estes tenham um maior acesso as informações, pois no caso das simbologias, estas assumem um caráter mais técnico, de padronização.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Vergara (2007) classifica os tipos de pesquisa quantos aos seus fins e meios.

Este estudo classifica-se, quanto aos fins, como de Pesquisa Aplicada, já que se pretende propor uma mudança de controle, que atualmente se dá de forma compulsória, relativo às informações nos produtos têxteis, visando um melhor entendimento do consumidor, e um maior ganho para a indústria têxtil.

Quanto aos meios, o estudo está classificado como pesquisa de campo, onde foi aplicada entrevista, através de questionário previamente elaborado, aos consumidores das 6 (seis) regiões

do país, para avaliar o conhecimento dos mesmos acerca das informações obrigatórias das etiquetas dos produtos têxteis.

Os documentos utilizados foram cedidos pelo Inmetro e devidamente referenciados ao longo do desenvolvimento do texto. A pesquisa empírica foi realizada em 6 (seis) Estados brasileiros: Amazonas, Minas Gerais, Paraíba, Rio de Janeiro, Rondônia e Santa Catarina. O critério para escolha dos Estados baseou-se em conseguir abranger as regiões do Brasil, sendo assim optou-se por aqueles os quais a pesquisadora teria disponibilidade de pessoal para a aplicação dos questionários.

4 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

4.1 MERCADO TÊXTIL E SUA REGULAMENTAÇÃO

4.1.1 Mercado Internacional da Indústria Têxtil

A cadeia produtiva têxtil, reunindo fiação, tecelagem, malharia, acabamento/beneficiamento e confecção passaram por muitas transformações, destacando-se especialmente aquelas relacionadas não apenas com as mudanças tecnológicas que permitiriam expressivos incrementos de produtividade, mas também com a crescente importância do comércio intrablocos, cabendo destacar: a) North American Free Trade Agreement (NAFTA) ou acordo Norte-Americano de Livre Comércio; b) União Européia e as regiões do Norte da África do Sul da Ásia, como a Índia e Paquistão; c) o Sudeste da Ásia e o Extremo Oriente; e d) o Mercado Comum do Sul (MERCOSUL) e a América Latina (GORINI, 2000).

O Poder competitivo de alguns países periféricos tais como Coréia do Sul, Taiwan, Hong Kong, Indonésia, Tailândia, Índia e Paquistão, impôs a países como Canadá, México, os norte-

americanos e europeus, tradicionais produtores têxteis, a algumas mudanças fundamentais. Essas mudanças apontaram para um novo padrão de concorrência, baseado não apenas no preço, mas também em qualidade, flexibilidade e diferenciação de produtos, além da própria organização do comércio intrablocos, procurando reunir os avanços tecnológicos alcançados na indústria têxtil, à mão-de-obra barata de alguns países periféricos que passaram a atuar crescentemente na confecção, segmento que, apesar de todos os avanços tecnológicos, ainda permanece intensivo em mão-de-obra (GORINI, 2000).

O Brasil tem o sexto maior parque têxtil do mundo, com mais de 30 mil empresas em toda a cadeia produtiva, que emprega, 65 milhões de pessoas (MARIUZZO, 2007).

A cadeia têxtil é responsável por alavancar a industrialização no Brasil e hoje o setor têxtil compreende mais de 30 mil empresas e gera 1,65 milhões de empregos em toda a sua extensão da cadeia, que inclui fibras, tecelagens e confecções. O Brasil está na lista dos 10 principais mercados mundiais da indústria têxtil, bem como entre os maiores parques fabris do planeta (ABIT, 2007).

Segundo Mitsui (2002), as marcas aplicadas a produtos podem trazer informações úteis e estas informações devem ser claramente entendidas pelos consumidores para serem usadas como base para decisão de compra. Os consumidores querem ser protegidos de riscos, dessa forma reconhecem como prioridade o uso das marcas de segurança que indicam a conformidade do produto às normas de segurança aplicável. As normas devem ser baseadas em normas abrangentes, caso contrário, as limitações, tanto das normas quanto das marcas, devem ser explicitadas.

Mitsui (2002), afirma que a proliferação de marcas pode confundir o consumidor e que a dificuldade de distinguir entre marcas autorizadas e marcas aplicadas sem o devido controle deve ser levada em consideração quando da utilização ou criação de marcas de conformidade.

4.1.2 – Histórico da Legislação Têxtil Brasileira

A legislação têxtil brasileira baseou-se na legislação do mercado comum europeu, quando foi promulgada a Lei nº 5.956/73. Hoje a Resolução nº 02/08 aprovada pelo CONMETRO tem as mesmas exigências contidas nas Diretivas 2006/3/CE da Comissão de 09 de janeiro de 2006 do Parlamento Europeu e do Conselho relativas às denominações têxteis, no sentido de adaptá-los ao progresso têxtil. De acordo com site do jornal oficial da União Européia, esta diretiva estabelece normas que regem a rotulagem ou marcação de produtos têxteis no que se refere ao seu teor de fibras.

A regulamentação técnica que rege 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 aspectos que envolvam 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 Legal (RBML) à época, que tinha como principal missão orientar a cadeia produtiva desde a fiação, tecelagem, malharia e confecção até o comércio lojista, quanto à obrigatoriedade das informações a serem oferecidas ao consumidor regidas pela Lei nº 5956/73.

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 1982 o CONMETRO baixa nova regulamentação a de nº 04, após 10 (dez) anos de utilização da Resolução nº 02.

De acordo com a Divisão de Atos Internacionais do Ministério das Relações Exteriores do Brasil, 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 – Divisão de Atos Internacionais – Ministério das Relações Exteriores do Brasil. 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 (Ministério De Relaciones Exteriores, Direccion De Tratados – República Del Paraguay).

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 objetivo de:

- Informar ao consumidor as fibras e/ou filamentos componentes do produto têxtil adquirido;
- Regular as transações comerciais entre fornecedores;
- Evitar a concorrência desleal e a propaganda 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 de acordo com o regulamento).
- . As instruções para conservação do produto em atendimento à Norma ABNT NBR ISO 3758;
- . Uma indicação de tamanho;
- . País de origem.

Estas informações devem ser verídicas e expressas em caracteres (letras) facilmente legíveis (altura igual ou superior a 2mm) 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 via útil. As informações poderão constar em uma ou mais etiquetas ou em ambos os lados de uma mesma etiqueta (Resolução nº 02/08).

Para o consumidor é muito complexo a interpretação da norma NBR ISO 3758, por total desconhecimento técnico. A Regulamentação Técnica nº 02/08, que rege a matéria têxtil no país, em seu capítulo VII, item 24 diz: “As informações sobre o tratamento de cuidado para conservação é obrigatória”. (ABNT, 2005).

Esta informação deve estar de acordo com a NBR ISO 3758/05. 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.

São alcançados por esta obrigatoriedade, os seguintes processos: lavagem, alvejamento, secagem, passadoria e limpeza profissional, que deverão ser informados na sequência descrita (INMETRO, 2009).

4.2 A METROLOGIA NO BRASIL

O Brasil, país agrícola por vocação, só iniciou o seu processo de industrialização, de forma incipiente e sem apoio do governo, na Segunda metade do século XIX. O primeiro setor industrial que despertou a atenção e o interesse de investidores foi o têxtil. Já no início do século XX, devido a Primeira Guerra Mundial, ocorrida no período de 1914 a 1918, o processo se acelerou. O café, principal produto de exportação, respondia por cerca de 50% da receita de exportação. A Europa, devido à Primeira Guerra Mundial parou de produzir para exportar e o Brasil, que importava a maior parte dos bens que necessitava daquele continente, viu-se obrigado a investir na produção industrial, visto que a exportação de café caiu drasticamente, provocando um abalo na economia brasileira. Entretanto, só a partir da crise econômica ocorrida em 1929, nos Estados Unidos (chamada a Grande Depressão), quebrando a hegemonia do café, que o governo brasileiro passou a adotar políticas para o desenvolvimento e proteção da indústria brasileira.

Segundo Algarte e Quintanilha (2000, p.56), “um dos primeiros registros relevantes de ação, governamental no campo de metrologia, normalização e qualidade” data de 1921, quando foi criada a Estação Experimental de Combustíveis e Minérios do Rio de Janeiro, que mais tarde em 1933, foi transformada no Instituto Nacional de Tecnologia (INT). Entretanto, se considerado que a metrologia é parte integrante e indispensável da disciplina qualidade, tem como primeiro fato relevante, a adoção do Sistema Métrico, através do Decreto Imperial nº 1157, de 26 de junho de 1862, assinado pelo então Imperador Dom Pedro II.

Em 1938, o Decreto-lei 592 atribuiu ao INT as tarefas de manutenção dos padrões de medidas nacionais primários, secundários e terciários, elaboração e revisão do regulamento do referido decreto, estabelecimento de quadro de medidas legais, aprovação inicial de instrumentos de medição e fiscalização no campo da metrologia legal. Ao INT caberia ainda emitir parecer para a aprovação de patentes de instrumentos de medição.

Em 1961, com a reestruturação do antigo Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio (MTIC), que passou a ser o Ministério da Indústria e do Comércio, sendo retirada toda a área de atuação relativa ao trabalho, a proposta de um órgão específico, governamental, para executar as atividades de metrológicas, se concretizou, com a criação do INPM. Com a criação desta, as atividades de Metrologia se desenvolveram no país, em particular a metrologia legal, devido a ênfase do governo em relação à defesa do consumidor (BARROS, 2004)

A industrialização brasileira ocorreu após a Segunda Guerra Mundial e, no final da década de 60, a política governamental de substituição das importações começou a mostrar sua fragilidade. O Brasil, cuja industrialização ocorreu somente a partir da Segunda Guerra Mundial, não dispunha de base normativa própria. A indústria brasileira era formada, na maior parte dos casos, por filiais de grandes indústrias estrangeiras ou multinacionais, que faziam uso de tecnologias e normas das suas matrizes. A atividade de metrologia, em particular a legal, havia crescido consideravelmente com a criação do Instituto Nacional de Pesos e Medidas. Entretanto, a atividade no campo da metrologia científica não se desenvolvia de forma satisfatória devido à carência de infraestrutura laboratorial e de pessoal qualificado. Os aspectos relacionados à qualidade eram preocupação crescente e especial das indústrias automotiva, siderúrgica e de petróleo, antevendo a constatação de dois pilares de desenvolvimento tecnológico: a normalização e a certificação (BARROS, 2004).

Nesse mesmo período, a Lei nº 5966, de 11 de dezembro de 1973, criou o Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, o Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, com objetivo integrar uma estrutura sistemática articulada.

No início dos anos 70 a economia brasileira superou a crise e começou a crescer, tornando-se conhecido como período do “milagre brasileiro”, embora não tenha sido um crescimento sustentado (NICOLSKY, 2003).

5 RESULTADO

Os dados foram coletados por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa denominado questionário, sendo o mesmo composto por 10 (dez) questões estruturadas e fechadas.

A elaboração do questionário se deu pela experiência da pesquisadora ao longo dos 25 anos gerenciando as atividades de fiscalização de produtos têxteis em nível nacional e que teve um contato direto com o consumidor e a percepção da lacuna existente do consumidor acerca do conhecimento da regulamentação técnica de produtos têxteis.

O questionário foi validado, mediante a aplicação de um teste piloto, em uma amostra, composta por 20 consumidores escolhidos igualmente de forma aleatória, no Estado do Rio de Janeiro devido à pesquisadora exercer suas atividades laborais no mesmo.

Após a validação do questionário, este foi encaminhado aos Órgãos Delegados do Inmetro, via malote, diretamente para o responsável pela fiscalização da qualidade nos respectivos Estados previamente selecionados. Os questionários foram aplicados pelos servidores dos Órgãos Delegados do Inmetro em cada um dos 6 (seis) Estados brasileiros, exceto no Rio de Janeiro, onde o questionário foi aplicado pela própria pesquisadora.

Para análise dos dados tabulados utilizou-se como parâmetro o estabelecimento de 10 (dez) categorias de análise de estudo, a saber: gênero; nível de escolaridade; conhecimento da organização INMETRO; atividades desenvolvidas pelo INMETRO; confiança no INMETRO; leitura das informações contidas na etiqueta dos produtos têxteis; graus de confiança nas informações; conhecimento sobre regulamentação e fiscalização pelo INMETRO acerca dos produtos têxteis; conhecimento sobre significado de símbolos usados em etiquetas têxteis e a relevância da marca INMETRO como fator de decisão no momento da compra.

O questionário utilizado como instrumento para coleta de dados foi aplicado com objetivo de identificar a percepção dos consumidores sobre a regulamentação de produtos têxteis, e mediante os resultados encontrados, determinar quais mudanças se fazem necessárias no mecanismo de regulamentação de produtos têxteis a fim de facilitar a interpretação por parte do consumidor no momento de decisão da compra.

Sendo assim, foram aplicados 497 questionário, em 6 (seis) Estados do Brasil, estando a amostra distribuída da seguinte forma: 66 respondentes do Estado do Amazonas, 99 respondentes do Estado de Minas Gerais, 123 respondentes do Estado da Paraíba, 78 respondentes do Estado de Santa Catarina. A tabela 02 demonstra o número de questionários aplicados por estado:

Tabela 2 – Número de questionários aplicados no Estado

Estado	Nº de respondentes
Amazonas	66
Minas Gerais	99
Paraíba	123
Rio de Janeiro	78
Rondônia	32
Santa Catarina	99
Total	497

Fonte: Autora - Dados pesquisa campo (2008)

Para melhor compreensão e interpretação dos resultados obtidos, as respostas foram tratadas de forma estatística, representadas por meio de Gráficos. Primeiramente são apresentados os dados compilados por Estados pesquisados, e por último construiu-se um panorama geral que permite uma análise do grupo amostral no seu todo.

Questão 1: Com relação ao gênero da amostra pesquisada, pode-se observar no Gráfico 01 que:

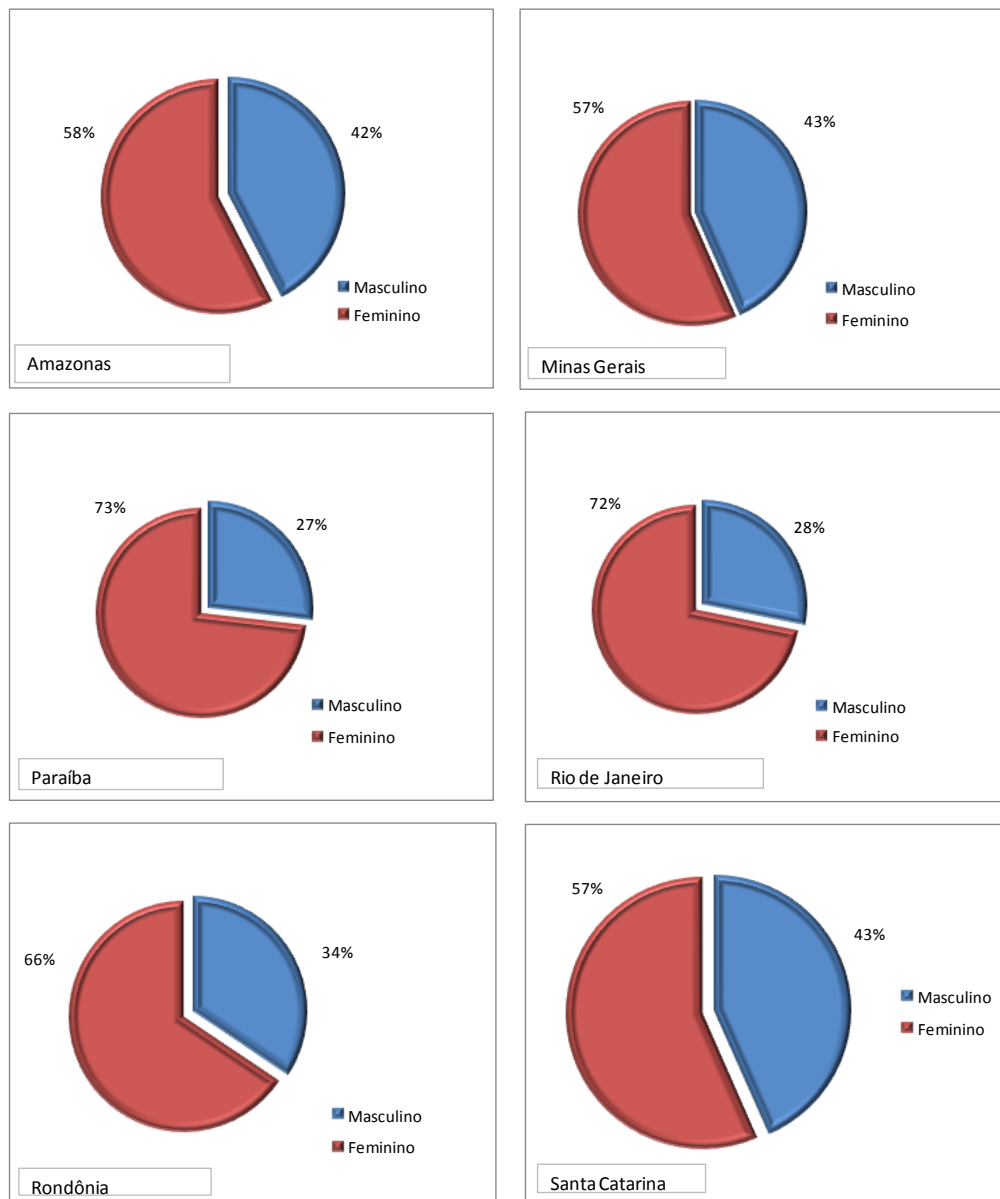
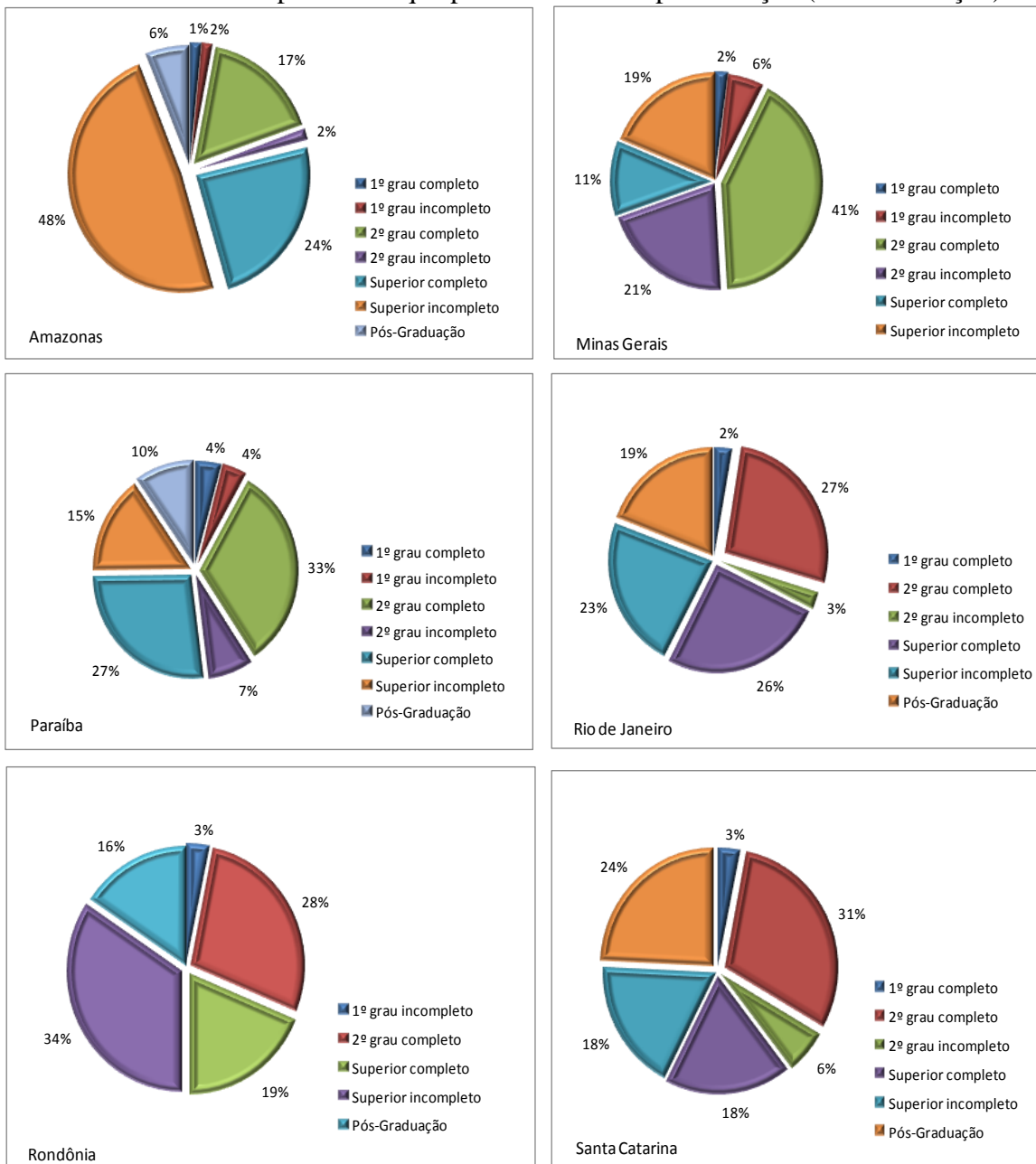


Gráfico 01 – Gênero da população pesquisada
Fonte: Autora - Dados pesquisa campo (2008)

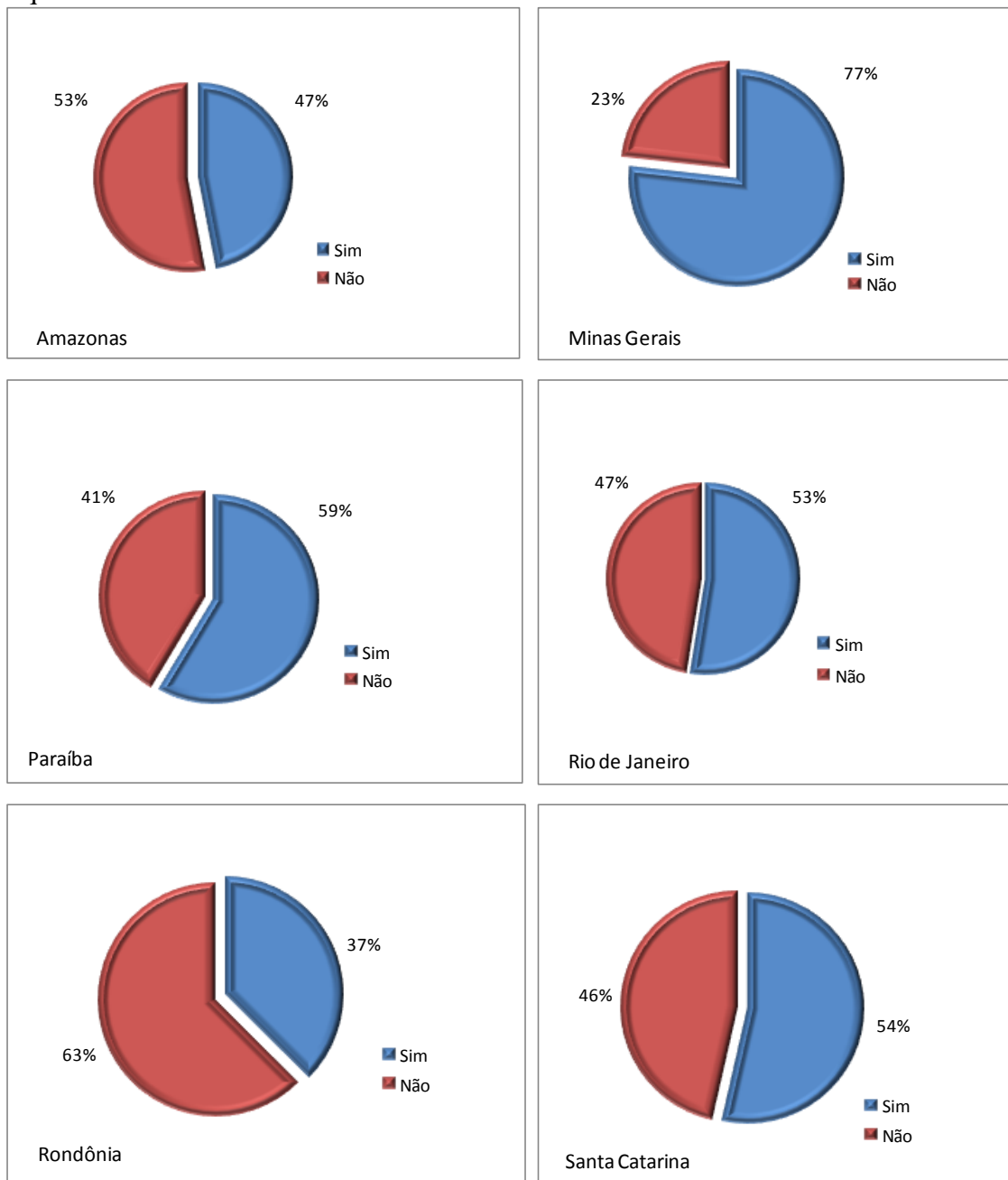
O Gráfico 1 demonstra que nos Estados do Amazonas e Minas Gerais pode-se observar certa equiparação nos que tange ao gênero dos respondentes da pesquisa. O mesmo ocorre com os Estados da Paraíba e Rio de Janeiro. Rondônia e Santa Catarina apresentaram seu índice percentual quanto ao gênero participante da pesquisa de forma isolada, não se equiparando a nenhum dos demais Estados.

Questão 2: Com relação ao nível de escolaridade dos entrevistados, pode-se observar no Gráfico 02 que não há nenhuma homogeneidade entre os Estados. Cada Estado respondente apresentou um perfil bem peculiar a sua realidade, sendo a Paraíba o Estado com maior número de pessoas com nível superior completo, seguido pelo Estado do Rio de Janeiro. Santa Catarina foi o estado com o maior número de respondentes que possui nível de especialização (Pós-Graduação).



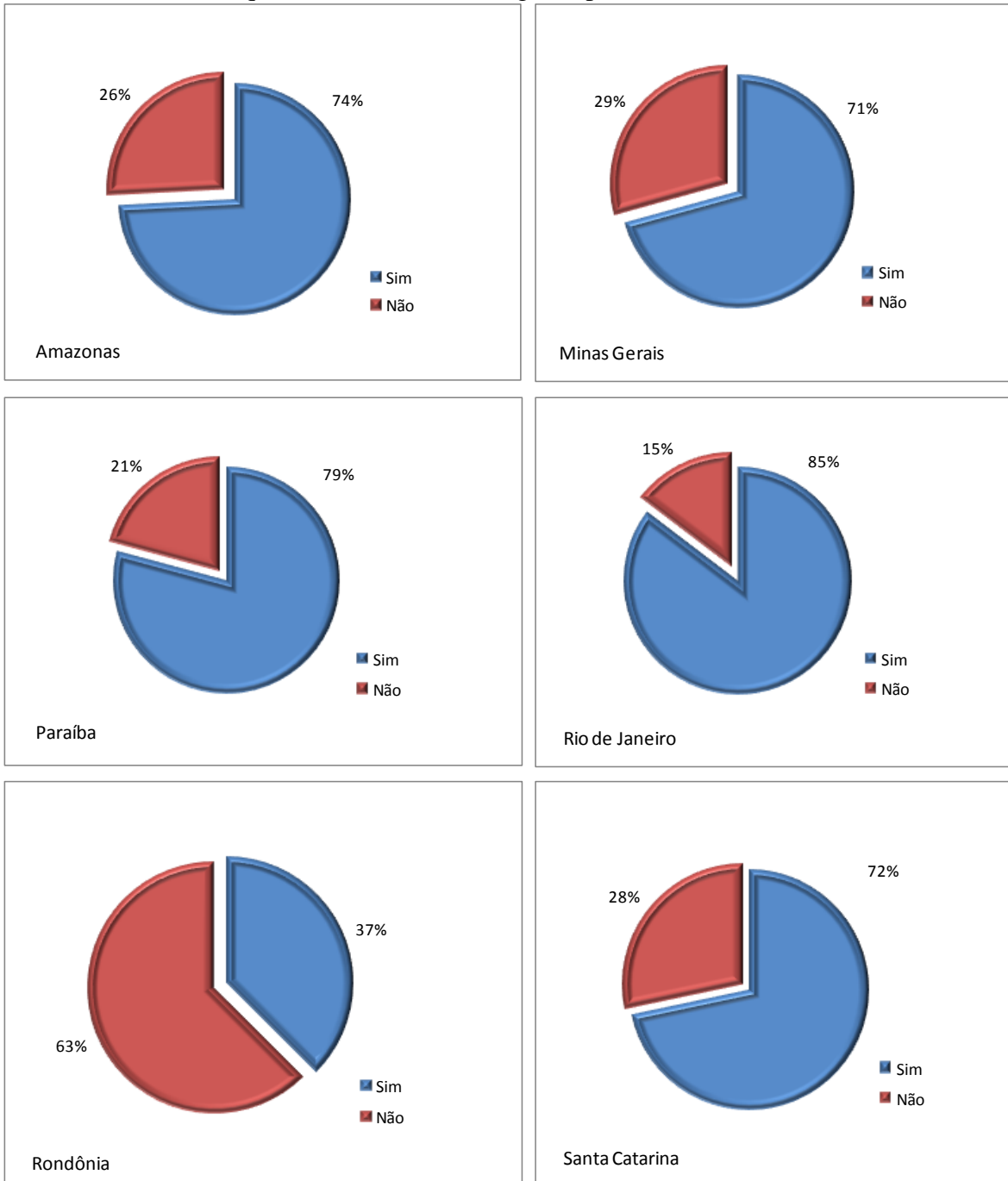
Gráficos 02 – Nível de escolaridade dos entrevistados
 Fonte: Autora - Dados pesquisa campo (2008)

Questão 3: Com relação à leitura de informações contidas em etiqueta têxtil, pode-se observar no Gráfico 03 que o Estado de Minas Gerais é o que se apresenta com maior índice percentual deste hábito, em contrapartida ao Estado de Rondônia, onde os respondentes mais desprezam a leitura das etiquetas.



Gráficos 03 – Leitura de informações contidas em etiqueta têxtil
 Fonte: Autora - Dados pesquisa campo (2008)

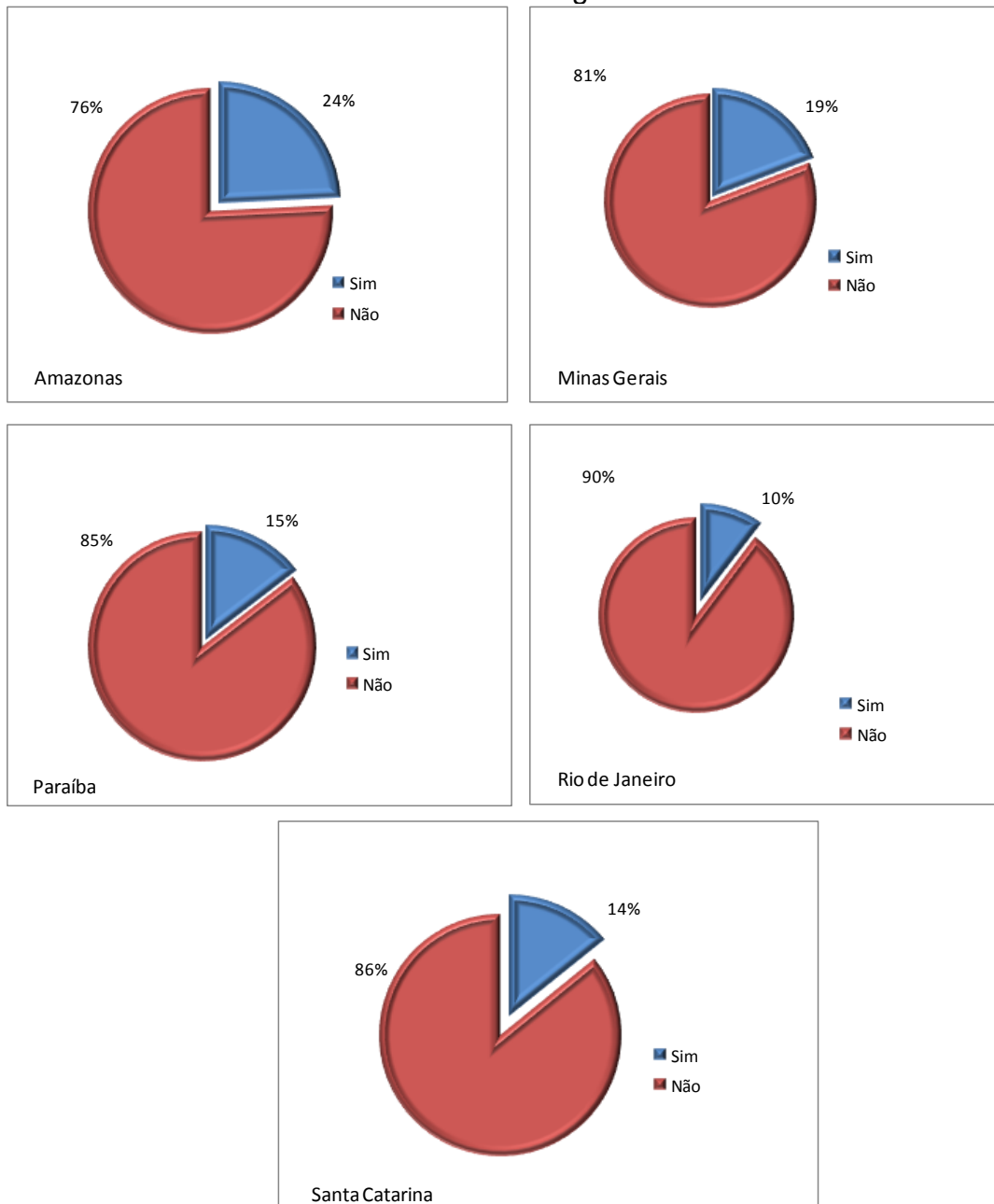
Questão 4: Com relação ao grau de confiança nas informações pode-se observar no Gráfico 04 que o Estado do Rio de Janeiro, apesar de não ser o que mais lê as informações das etiquetas se apresenta como sendo o que mais confia nelas, seguido pelo Estado da Paraíba e do Amazonas.



Gráficos 04 – Grau de confiança nas informações

Fonte: Autora -Dados pesquisa campo (2008)

Questão 5: Com relação ao conhecimento do significado dos símbolos usados em etiquetas têxteis, pode-se observar no Gráfico 05 que o Estado do Rio de Janeiro é o que mais conhece seguido pelos Estados de Santa Catarina e Paraíba. E que o Estado que menos tem conhecimento acerca da simbologia é o Amazonas.



Gráficos 05 – Conhecimento sobre significado de símbolos usados em etiquetas têxteis
 Fonte: Autora -Dados pesquisa campo (2008)

6 CONCLUSÕES

Objetivando fazer-se cumprir o objetivo geral deste estudo, qual seja avaliar o conhecimento do consumidor sobre as informações obrigatórias das etiquetas dos produtos têxteis, pode-se concluir que as informações de composição e do tratamento de conservação, de caráter obrigatório, contidas nas etiquetas dos produtos têxteis, não configuram um critério de valor para o consumidor, uma vez que, o mesmo não utiliza este como um fator decisivo no ato da opção pela compra, mesmo sendo cada vez maiores, os níveis de exigência, quanto aos parâmetros de qualidade.

Entretanto pode-se observar que o nível/grau de confiabilidade do consumidor no que se refere às informações contidas nas etiquetas dos produtos têxteis é alto, haja vista que os consumidores têm cada vez mais acesso as informações para formação de opinião, e estas por sua vez acabam por afetar diretamente sua decisão final.

No que se refere ao grau de conhecimento dos consumidores sobre os símbolos expressos nas etiquetas dos produtos têxteis, acerca da composição e do tratamento de conservação, de caráter obrigatório, este foi identificado como sendo baixíssimo, mesmo que estes tenham um maior acesso as informações, pois no caso das simbologias, estas assumem um caráter mais técnico, de padronização.

7 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA TÊXTIL (ABIT). 2007. Disponível em: www.abit.org.br. Acesso em: 17.dez. 2008.

BRASIL. Legislação 1973/1979, 1980. Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (SINMETRO).

BRASIL.CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA. Aprova a Resolução nº 02, de 1982 – Controle do Emprego de Fibras Têxteis. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF.

_____. Aprova a Resolução nº 04, de 1992 – Controle do Emprego de Fibras Têxteis. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF.

_____.Aprova a Resolução nº 02, de 2001 – Regulamento Técnico no Âmbito do Mercosul - Controle do Emprego de Fibras Têxteis. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF.13 fev.2002, Seção 1, p.50 - 52

_____.Aprova a Resolução nº 06, de 2005 – Regulamento Técnico no Âmbito do Mercosul - Controle do Emprego de Fibras Têxteis. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil** , Brasília, DF, 26 dez.2005, Seção 1, p.119-121.

_____. Aprova a Resolução nº 02 de 2008 – Regulamento Técnico no Âmbito do Mercosul - Controle do Emprego de Fibras Têxteis. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 09 maio.2008, Seção 1, p.77-79.

ALGARTE, Waldir; QUINTANILHA, Delma. **A História da Qualidade e o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade**. Rio de Janeiro: Confederação Nacional da Indústria e Conselho Nacional do Senai/ Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, 2000, 143p.

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

GORINI, Ana Paula Fontenelle. **Panorama do Setor Têxtil no Brasil e no Mundo, Reestruturação e Perspectivas**. Fórum de Competitividade do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, 2000.

MARIUZZO, Patrícia. Diferenciação do produto: estratégia da indústria têxtil para enfrentar a concorrência estrangeira. **Inovação Uniemp**, v. 3, n. 3, 2007.

MITSIU, Kiyoto. **New Role of “Marks of Conformitui’ In The Global Market. ISO Bulletin** (2002). Disponível em: www.Iso/ch/iso/en/commentre/isobulletin/articules. Acesso em 19 set. 2008.

NICOLSKY. N. **Inovação Tecnologia, Cadeia Aprodutiva e Competividade, Sociedade Brasileira, Pró Inovação Tecnológica**. Protec, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.