



FAIRTRADE
INTERNATIONAL

Results of the Survey for Producer Clients to Assess Their Satisfaction with Fairtrade Liaison Officer Producer Services

Report compiled by
Dr. Karin Pries & Prof. Dr. Ludger Pries
Intercultural Consultancy and Studies, INCCAS
Bochum, September 2012

Sumário Executivo

A pesquisa foi bem aceita pelas organizações de produtores do Comércio Justo das três regiões do mundo: África/Oriente Médio, Ásia e América Latina/Caribe. Um total de 274 empresas/organizações participou da pesquisa; a taxa de retorno de 22,7% representa um banco de dados válido para a análise dos resultados.

A **primeira parte** da pesquisa revela informações interessantes sobre a localização e o tamanho das organizações, seus status de certificação, seus tipos de produtores de acordo com os critérios do Comércio Justo e os serviços que receberam dos Oficiais de Suporte.

A maioria das organizações pesquisadas (234) já são **certificadas**, apenas 29 estão na condição de candidatas e 8 perderam a certificação. Em relação aos **tipos de produtores** na África e na América Latina, o maior grupo é representado pelas Organizações de Pequenos Produtores seguidas por Empresas de Trabalho Contratado; Produção Contratada desempenha um papel inferior ou não está presente (na América Latina). Na Ásia a Produção Contratada desempenha um papel maior, mas, tanto quanto as Organizações de Pequenos Produtores e Empresas de Trabalho Contratado, as quais ambas compartilham a mesma parte.

Em relação ao **tamanho da organização/empresa** o quadro é bastante diversificado em todas as regiões, tendo na América Latina as pequenas organizações com menos de 50 funcionários um claro domínio; na África, o maior número de respostas veio de organizações de tamanho médio de 101 a 500 funcionários; ao passo que na Ásia a maioria das respostas veio de organizações com mais de 1.001 funcionários e um número considerável de organizações com 501 a 1000 funcionários.

Quanto ao **papel dentro da empresa/organização das pessoas que responderam** à pesquisa, um número elevado de pessoal de gestão e administrativo dentro das Organizações de Pequenos Produtores respondeu, seguido por um número considerável de membros do Conselho da África e da América Latina. Na América Latina, um número surpreendentemente

elevado de trabalhadores contratados por Organizações de Pequenos Produtores respondeu ao questionário.

Na África, um número notável de pessoas de Empresas de Trabalho Contratado que responderam têm o papel de Oficial do Comércio Justo. É notável que um bom número de donos de Empresas de Trabalho Contratado respondeu à pesquisa - na Ásia isso também ocorreu, mas com as Produções Contratadas.

Oito perguntas do questionário têm relação com os **serviços de apoio** que as organizações de produtores e empresas receberam dos Oficiais do Comércio Justo. Elas mostram uma imagem clara da importância dos Oficiais de Suporte do Comércio Justo e seus serviços:

Uma maioria de 83% dos inquiridos entraria em contato com o Oficial de Suporte do Comércio Justo caso eles precisassem de um serviço de Comércio Justo e eles também sabem como entrar em contato. O **contato é bastante freqüente**: em 35% dos casos mais de cinco vezes por ano, 27% têm contato 2-3 vezes e 19% têm contato 3-5 vezes com o Oficial de Suporte. Por outro lado, até um quinto de todas as organizações em todas as regiões tiveram somente uma vez ou nenhum contato.

Um enorme grupo (86% - na Ásia cerca de 90%) das organizações receberam apoio por parte dos Oficiais de Suporte. **A tecnologia de comunicação** desempenha um papel importante **para a prestação do serviço de suporte**: a forma de apoio prestado é predominantemente por e-mail (76%) e telefone ou Skype (60%). *Workshops* também desempenham um papel importante, principalmente em forma de reuniões em escritórios (46%) e também de *workshops* organizados no local. *Workshops* organizados fora do local são a minoria (10%).

O apoio é principalmente iniciado **através de solicitação** por parte dos produtores (cerca de 70%, na África 77%) – em 55% dos casos, os Oficiais de Suporte oferecem o apoio aos produtores.

Em relação ao **tipo de serviço de apoio** que as organizações receberam, um número notável de mais de 80% dos serviços são qualificados como "Orientação sobre os Critérios do Comércio Justo", seguido pela "Orientação sobre o uso do Prêmio do Comércio Justo" (67%), "Superar não cumprimentos identificados em uma auditoria da FLO Cert" (57%), "Treinamento de membros do conselho/fortalecimento da organização" (51%) e "Entender e cumprir com os critérios de conformidade, tal como definido pela organização de auditoria (FLO-Cert)" (47%).

A **segunda parte** apresenta a avaliação dos Oficiais de Suporte do Comércio Justo ao longo de 16 declarações pré-estabelecidas que poderiam ser avaliadas com valores entre 0 (discordo totalmente) e 5 (concordo plenamente) e um comentário de texto livre. Os resultados referentes ao nível de satisfação geral são bastante homogêneos entre as regiões com variações interessantes entre as regiões em alguns aspectos.

Em geral, os Oficiais de Suporte receberam um *feedback* muito positivo pelas organizações pesquisadas, o que se reflete no valor de quase sempre mais que 4. Quatro em cada cinco organizações estão muito satisfeitas com os Oficiais de Suporte; no mesmo nível (83%) eles valorizam muito suas reações rápidas e os seus serviços são consideradas importantes para as organizações. Além disso, essas três afirmações estão altamente correlacionadas com a satisfação geral com os Oficiais de Suporte. Eles também são em sua maioria (86%) considerados como prestadores de serviços competentes e profissionais.

A capacidade de falar a língua local (82% de *feedback* positivo) não está correlacionada no mesmo alto nível - o que indica que os inquiridos, obviamente, não esperam que os Oficiais de Suporte do Comércio Justo sejam capazes de falar a língua deles para estarem satisfeito com seu serviço (apesar de que o alto nível de insatisfação e satisfação, ambos mais frequentemente mencionados neste item que na maioria das outras declarações indica uma certa polarização em valorizar o aspecto da língua. Este aspecto será comentado mais detalhadamente quando uma distinção de respostas dos inquiridos por regiões for feita).

A única declaração que recebeu índices de satisfação muito baixos e pode ser interpretada como um ponto crítico ou fraco está relacionada às oportunidades de mercado: um grupo considerável de organizações (33%) expressaram que os Oficiais de Suporte não os apoiaram no aproveitamento de uma oportunidade de mercado (e 28 % estavam indecisos).

Em seus comentários de texto livre, os participantes também deram um *feedback* mais positivo que negativo; mas eles também deram algumas sugestões interessantes para melhorar os serviços e treinamentos.

Observando mais atentamente o *feedback* negativo que encontramos, houve muito pouca crítica direta ao Oficial de Suporte, seus conhecimentos, habilidades ou atitudes. Dois tipos de problemas, que estão inter-relacionados, estão claros: cerca de 10 declarações da África e América Latina se queixam de problemas de contato ou falta de informação sobre quem é o Oficial de Suporte. E um número semelhante de declarações sugerem que a frequência de visitas ou intensidade de contato ou até mesmo o número de Oficiais de Suporte responsáveis deveria ser aumentado.



FAIRTRADE
INTERNATIONAL