

Ex.mo(s) Senhor(s),

A EUVEO, coloca à sua disposição, um Inquérito-Diagnóstico que lhe permite avaliar a situação do seu Sistema de Gestão da Qualidade e/ou avaliar a estrutura da sua empresa para uma possível Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

A análise das suas respostas, será feita pelos nossos técnicos, especializados na área da Qualidade, com o objectivo de realizar um Relatório de Diagnóstico que servirá de base de orientação à sua empresa, por forma a poder atingir as metas propostas na área.

Pontos a serem abordados no relatório:

- Quantificação e avaliação dos resultados e dos desvios
- Análise comparativa face a empresas do mesmo ramo de actividade
- Recomendações à empresa

Este Relatório de Diagnóstico será disponibilizado gratuitamente à empresa, mediante interesse manifestado para marcação de uma reunião e discussão do relatório, com os técnicos intervenientes neste processo.

O inquérito deverá ser devidamente preenchido e enviado para o fax-252 490 759 ou por correio para – Rua Armindo Costa Azevedo Jr. 95 4785-298 Trofa.

Por favor não hesitem em contactar-nos no sentido de qualquer esclarecimento adicional.

Contacto: Eng. Pedro Resende presende@euveo.pt 252 490 750

Atentamente



(Dep. Qualidade)

Qualidade

Qualidade

Uma Questão de Excelência para as Empresas

Este inquérito serve de base para a realização de um Diagnóstico ao Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, sendo a informação prestada estritamente confidencial.

1. Apresentação da Empresa

1.1. Designação

1.2. Morada

1.3. Telefone

1.4. Fax

1.5. Ramo de Actividade

1.6. N.º Trabalhadores

1.7. A Empresa está Certificada? Sim Em Processo de Certificação/Transição Não. Porquê? _____

1.8. Referencial Normativo

NP EN ISO 9000:1995 (passar para a questão n.º 14)

NP EN ISO 9001:2000 (passar para a questão n.º 17)

2. Informação sobre os Produtos/ Serviços Fornecidos

2.1. Principais Produtos/ Serviços Fornecidos:

2.2. Os Produtos são Fabricados Segundo Normas e/ou Especificações
 Sem Normas ou Especificações

3. Sistema de Gestão

	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
3.1. A Empresa tem definida uma Política da Qualidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2. A Empresa tem Manual da Qualidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3. Existe um Organigrama Formalizado da Estrutura da Empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4. A Empresa tem Manual de Funções?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Planeamento e Desenvolvimento do Produto/ Serviço

	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
4.1. A Empresa possui Especificações/ Fichas Técnicas para os artigos produzidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Os Produtos Comercializados têm Legislação/ Regulamentação Especifica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4.2.1. Caso Sim: É cumprida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3. Existe Concepção e Desenvolvimento de Novos Produtos/ Serviços?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caso Sim:				
4.3.1. É Efectuado um Plano de Desenvolvimento de Produto/ Serviço (actividades/ tarefas a desenvolver; responsabilidades, prazos, recursos necessários para cada actividade,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3.2. É Efectuado o Acompanhamento do Plano de Desenvolvimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3.3. São Efectuados Registos Relacionados com a Concepção e Desenvolvimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5. Aprovisionamentos	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
5.1. Existem Especificações para as Matérias Primas Compradas?	c	c	c	c
5.2. Existe Controlo de Recepção dos Materiais (matérias primas, consumíveis,...) Comprados?	c	c	c	c
Caso Sim, Quais os Tipos de Controlo?				
• Ensaio Laboratoriais - Interno	c	c	c	c
• Ensaio Laboratoriais - Externo (Laboratório Acreditado)	c	c	c	c
• Ensaio Laboratoriais - Externo (Laboratório Não Acreditado)	c	c	c	c
• Inspeção Visual	c	c	c	c
• Controlo Quantitativo	c	c	c	c
5.3. Existem Registos do Controlo dos Materiais Comprados?	c	c	c	c
5.4. Efectua a Selecção e Qualificação de Fornecedores?	c	c	c	
 6. Análise de Contrato				
6.1. Qual(s) o(s) Método(s) de Recepção de Consultas e/ou Encomendas de Clientes?				
c Telefone				
c Fax				
c Vendedor				
c E-mail				
c Carta				
c EDI – Electronic Data Interchange				
c Outros, Quais: _____				
6.2. Existe Metodologia para Análise e Tratamento das Consultas (exequibilidade, prazos, orçamento, recursos,...)	c	c	c	c
6.3. Qual o tempo Médio de Resposta a uma Consulta de Cliente?				
c Imediato (24 horas)				
c 48 horas				
c 1 Semana				
c Mais de 1 Semana				
6.4. Existe Metodologia para Análise e Tratamento das Encomendas (exequibilidade, prazos,...)	c	c	c	c
6.5. A Recepção/ Aceitação da Encomenda é Confirmada ao Cliente?	c	c	c	c
Se Sim, Qual é o Tempo Médio da Comunicação?				
c Imediato (24 horas)				
c 48 horas				
c 1 Semana				
c Mais de 1 Semana				
6.6. As Alterações às Encomendas/ Contratos são Comunicadas A tempadamente:				
c Ao Cliente				
c Aos Colaboradores Intervenientes no Processo				
c Não é Comunicada				
c Não Aplicável				
6.7. Na Análise das Consultas e/ou Encomendas, intervêm outros Departamentos/ Áreas para além do Departamento Comercial?	c	c	c	c
Se Sim, Quais?: _____				

6.8. Os Prazos de Entrega são Cumpridos?

- c 90% - 100% das vezes
- c 70% - 90% das vezes
- c 50% - 70% das vezes
- c ≤ 50% das vezes

7. Realização do Produto/ Serviço

	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
7.1. Os Produtos/ Serviços Comercializados são Realizados Total ou Parcialmente pela Empresa?	c	c	c	c
7.2. Os Processos de Realização dos Produtos/ Serviços Encontram-se Documentados? (Fluxogramas; Instruções de Trabalho;...)	c	c	c	c
7.3. Os Produtos Encontram-se Identificados em todas as Fases de Fabrico? Caso sim, Como?	c	c	c	c
c Código do Produto				
c Nome do Produto				
c Ordem de Fabrico/ Encomenda Interna				
c Encomenda do Cliente				
c Nome do Cliente				
c Fase do Processo				
7.4. Existe Controlo da Produção?	c	c	c	c
Caso Sim, de que tipo?				
c Controlo Manual				
c Controlo por Sistema Informatizado				
7.5. Estão Definidos os Pontos de Controlo da Qualidade?	c	c	c	c
Caso Sim, onde é que são efectuados as inspecções/ teste de qualidade dos produtos?				
c Laboratório Interno				
c Laboratório Externo Acreditado				
c Laboratório Externo Não Acreditado				
c Autocontrolo				
c Outro. Qual? _____				
7.6. São Efectuados Registos do Controlo da Qualidade?	c	c	c	c
7.7. A Empresa Recorre a Subcontratação?	c	c	c	c
Caso Sim:				
7.7.1. As Empresas Subcontratadas são Alvo de Avaliação e Qualificação?	c	c	c	
7.7.2. É Feito o Controlo do Produto/ Serviço Subcontratado? Como?	c	c	c	
c Na Recepção				
c Nas Instalações do Subcontratado				
c Exigência de Certificado de Conformidade dos Produtos				

8. Armazenamento	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
8.1. A Empresa Controla os seus Processos de Manuseamento, Armazenamento, Embalagem, Preservação e Expedição de Modo a Impedir a Entrega de Produtos Não Conformes?	c	c	c	c
8.2. A Empresa Avalia Periodicamente o Estado dos seus Produtos Armazenados?	c	c	c	c
8.3. Existem Espaços Físicos Delimitados e Identificados para cada Tipo de Material Armazenado?	c	c	c	c
Caso Sim, para quais?				
c Matérias Primas				
c Produtos Químicos				
c Produtos Inflamáveis				
c Produtos Intermédios				
c Consumíveis				
c Produtos Acabados				
c Produtos Não Conformes				
c Produtos “Propriedade do Cliente”				
c Produto em Inspeção				
8.4. Os Produtos Armazenados Encontram-se Devidamente Identificados?	c	c	c	c
9. Equipamentos	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
9.1. São Efectuadas Manutenções Periódicas aos Equipamentos Utilizados?	c	c	c	c
9.2. Existe um Plano de Manutenção dos Equipamentos (Manutenção Preventiva)	c	c	c	c
9.3. São Efectuadas Calibrações/ Verificações Metrológicas aos Equipamentos de Medição e Monitorização Relevantes para Assegurar a Conformidade dos Produtos Comercializados?	c	c	c	c
9.4. Existe um Plano de Calibração?	c	c	c	c
10. Não Conformidades	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
Os Produtos/ serviços Não Conformes são Devidamente Identificados, Analisados e Segregados?	c	c	c	c
Caso Sim, para que tipo de produtos/ serviços?				
c Produtos Comprados				
c Produtos Intermédios				
c Produtos Acabados				
c Serviços				
São Definidas e Implementadas Acções para Corrigir a Não Conformidade e eliminar a sua reocorrência?	c	c	c	c
São Efectuados Registos Relativos ao Tratamento das Não Conformidades?	c	c	c	c

11. Reclamações	Sim	Não	Em Curso	Não Aplicável
É Efectuado o Tratamento e Acompanhamento das Reclamações dos Clientes?	c	c	c	
É Efectuada a Informação, ao Cliente, das Acções a Implementar?	c	c	c	c
Qual o Tempo Médio de Resposta à Reclamação?				
c Imediato (24 horas)				
c 48 horas				
c 1 Semana				
c Mais de 1 Semana				
São Efectuados Registos Relativos às Reclamações e ao seu Tratamento?	c	c	c	
12. Formação	Sim	Não	Em Curso	
12.1. A Empresa Identifica as Necessidades de Formação dos seus Colaboradores?	c	c	c	
12.2. Nos Últimos 2 Anos os Colaboradores da Empresa Frequentaram Cursos de Formação Profissional?	c	c	c	
Caso Sim, que tipo de Colaboradores?				
c Quadros Superiores				
c Quadros Intermédios				
c Operadores				
c Outros, quais? _____				
12.3. A Empresa Estabelece Anualmente um Plano de Formação?	c	c	c	
12.4. A Empresa Possui Colaboradores Capacitados para a Realização de Auditorias Internas da Qualidade? (curso de Auditores/ Auditores Internos)	c	c	c	
13. Auditorias da Qualidade	Sim	Não	Em Curso	
Já foi Realizada alguma Auditoria à Empresa?	c	c	c	
Caso Sim, de que tipo?				
c Interna				
c Entidade Certificadora				
c De Cliente				
c Outro. Qual?				
14. Abordagem por Processos	Sim	Não	Em Curso	
14.1 Na Empresa estão definidos Processos Transversais à sua Estrutura Hierárquica ?	c	c	c	
Caso Sim,				
14.1.1 estão definidas para cada Processo:				
c Actividades e Procedimentos inerentes?	c	c	c	
c os Responsáveis por Processo?	c	c	c	
c os Indicadores e os Objectivos/Metas de Processo?	c	c	c	
14.1.2 existe formalizado um Mapeamento dos Processos ?	c	c	c	

15. Responsabilidade da Gestão	Sim	Não	Em Curso
15.1 Existe um Plano Estratégico para a empresa ?	c	c	c
15.2 Está estabelecida a Missão e Visão estratégica da Empresa?	c	c	c
15.3 Estão definidos os Objectivos Estratégicos da Empresa?	c	c	c
Caso Sim,			
15.3.1 O cumprimento dos Objectivos é controlado mediante indicadores e metas devidamente quantificados ?	c	c	c
15.4 Está estabelecida e promulgada a Política da Qualidade da Empresa?	c	c	c
15.5 Está nomeado um Representante da Gestão para a Qualidade?	c	c	c
Caso Sim,			
15.5.1 Estão formalmente definidas e descritas as funções do representante da Gestão?	c	c	c
15.6 São elaborados Relatórios Periódicos do desempenho do Sistema da Qualidade para conhecimento da Gestão de Topo?	c	c	c
15.7 A Gestão de Topo reúne periodicamente para Acompanhar e/ou Rever os Objectivos, Metas, Política e desempenho de forma geral dos requisitos da Qualidade da Empresa?	c	c	c
Caso Sim, qual a periodicidade			
c Mensalmente			
c Trimestralmente			
c Semestralmente			
c Anualmente			

Responder só se Empresa for Certificada pelo referencial normativo 9001:2000

17. Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade / Certificado	Sim	Não	Em Curso
17.1 A Empresa pretende renovar o seu Certificado ?	c	c	c
Caso Não, Porquê ?			
17.2 O processo de implementação do SGQ e posterior certificação foram suportados financeiramente por algum programa de apoio (PEDIP, SIPIE, SIME,)?	c	c	
17.3 Com a Certificação ISO 9001:2000 a Empresa cumpriu ou pretende cumprir que objectivos?			
c cumprir uma imposição do mercado onde está inserida			
c obter melhorias na organização da empresa			
c Melhoria da imagem da empresa			
c reduzir custos			
c outros. Quais? _____			
17.4 A Empresa tem sentido dificuldades para manter o SGQ	c	c	
Caso Sim, de que tipo?			
c financeiras			
c organizacionais			
c recursos-humanos insuficientes ou pouco aptos/sensibilizados			
c falta de envolvimento da Gestão de Topo			
c falta de cumprimento dos fornecedores ou outros terceiros			
c outras. Quais? _____			

17.5 A Empresa pretende evoluir para outro referencial normativo?

Caso Sim, Qual ?

- c Ambiente
- c Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
- c Outros. Quais? _____

17.6 A Empresa já é certificada noutros domínios?

Caso Sim,

17.6.1 Quais?

- c Ambiente
- c Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
- c Outros. Quais? _____

17.6.2 Este(s) Sistemas estão integrados com o SGQ?

Sim Não

17.7 A Empresa está em processo de Certificação noutros domínios?

Caso Sim,

17.6.1 Quais?

- c Ambiente
- c Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
- c Outros. Quais? _____

18. Comentários

Coloque neste espaço qualquer comentário que complemente este questionário ou qualquer preocupação, dificuldade ou problema que pretenda que sejam analisados.

Agradecemos a sua colaboração.