

PORTUGAL
QUESTIONNAIRE



NORMA

Marketing e Opinião Pública

NORMA / EOS
Gallup Europe

OBRA

5	4	7	1	1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº

(6)	(7)	(8)	(9)

M A N A G E R S

Bom dia / Boa tarde. O meu nome é ... e estou a falar-lhe da NORMA, SA que é uma empresa de Estudos de Mercado e Opinião. Gostaria de lhe fazer algumas perguntas sobre Sistemas de Qualidade nas empresas. Um questionário breve e desde já agradecemos a sua colaboração.

NOTA PARA O/A ENTREVISTADOR/A:

Para seleccionar a pessoa a inquirir considere o seguinte:

- Para ser válida a entrevista deverá ser realizada a uma pessoa da empresa que seja o responsável pela gestão da Qualidade.
- Se essa função não existe na empresa peça para falar com o Director da Produção ou com a Administração da empresa ou Director Geral.

A - Nós estamos a realizar neste momento um inquérito junto de Empresas sobre a Gestão e Controlo de QUALIDADE. O/A Senhor/a é o/a responsável pela Gestão da Qualidade na sua empresa?

(10)

- Sim 1 → Passar a C
 Não 2 → Passar a B

B - Poderá fazer-me o favor de ligar à pessoa responsável pela Gestão da Qualidade na sua empresa?

(ENTREVISTADOR: Esta será a pessoa a entrevistar na empresa e mais nenhuma outra)

Logo que o contacto seja estabelecido passar à questão C.

C - Qual é a sua função na empresa?

(11)

- Presidente, Administrador Delegado, Proprietário 1
 Director Geral 2
 Director de Gestão da Qualidade 3
 Director de Produção 4
 Outro membro da Administração/Direcção (especificar):

5

ENTREVISTADOR: Leia esta introdução antes de iniciar a entrevista.

O nosso inquérito trata de QUALIDADE e de SISTEMAS DE QUALIDADE:

- A QUALIDADE é tratada na sua concepção global, como parte da estratégia de gestão das empresas.

Os SISTEMAS DE QUALIDADE são procedimentos e estruturas de Organização que são aplicadas sistematicamente para gerir qualidade no seio da empresa. Podem ser desenvolvidos a vários níveis e receberem designações diferentes, como por exemplo:

- Inspeção e controlo de qualidade
- Sistema de seguro - qualidade
- Gestão global de qualidade.

Q.1 No que respeita à gestão de Qualidade pode dizer-me se a sua empresa ...? (LER) (UMA SÓ RESPOSTA)

- (12)
- Implantou algum sistema de Qualidade em toda a empresa . 1
 - Implantou algum sistema de Qualidade para algum Departamento ou para algum serviço da empresa 2
 - Implementou algum sistema de Qualidade para a inspeção final 3

 - Planeia implantar algum sistema de Qualidade em toda a empresa 4
 - Planeia implantar algum sistema de Qualidade para algum Departamento ou para algum serviço da empresa 5
 - Planeia implantar algum sistema de Qualidade para a inspeção final 6

 - Não tem implantado qualquer sistema de Qualidade e não tenciona fazê-lo 7
 - Não tem implantado qualquer sistema de Qualidade e não sabe se está previsto implantar algum 8

- SE ALGUM SISTEMA DE QUALIDADE ESTÁ IMPLANTADO: (Códigos 1, 2 e 3 em Q.1)

→ Questionário "ADOPTERS" - Perguntar Q.2 a Q.9 e Q.20

- SE PLANEIA IMPLANTAR ALGUM SISTEMA DE QUALIDADE: (Códigos 4, 5 e 6 em Q.1)

→ Questionário "CONSIDERING" - Perguntar Q.10 a Q.17 e Q.20

- OUTROS CASOS: (Códigos 7 e 8 em Q.1)

→ Questionário "NONE" - Perguntar Q.18, Q.19 e Q.20

Questionário "ADOPTERS" (Q.2 a Q.9 e Q.20)

Q.2 Em que ano iniciou a sua Empresa a implantação do seu actual sistema de Qualidade?

	(13)
1994	1
1991 - 1993	2
1988 - 1990	3
1985 - 1987	4
1980 - 1984	5
1975 - 1979	6
1974 e anteriormente	7
Não sabe/Não responde	8

Q.3 Quanto tempo levou o seu actual sistema de Qualidade a consolidar e a tornar-se operacional?

	(14)
Menos de 6 meses	1
De 6 meses a 1 ano	2
Cerca de 1 ano	3
Cerca de 2 anos	4
Cerca de 3 anos	5
4 anos e mais	6
O sistema actual está a ser implantado	7
Não sabe/Não responde	8

Q.4 Qual a norma utilizada na sua Empresa para o seu actual sistema de Qualidade? É ...? (LER)

	(15)	(16)
Uma destas normas EN 29000 ou ISO 9000	1	
A norma AQAP (NATO)	2	
A norma Q101 (FORD)	3	
Uma outra norma (especificar): _____	4	
O sistema não segue uma norma precisa	5	
Não sabe/Não responde	6	

Q.5 Que vantagens trouxe para a sua empresa a implantação do sistema de Qualidade?

ENTREVISTADOR: (RODAR OS ÍTEMS) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	(17)	(18)
- Motivação do pessoal	1	
- Melhoria de relacionamento com a clientela	2	
- Aumento do número de clientes	3	
- Melhoria na organização do trabalho na Empresa	4	
- Aumento de lucros	5	
- Fidelidade dos clientes	6	
- Outras vantagens (especificar): _____	7	
_____	7	
- O sistema não trouxe vantagens	8	
- Não sabe/Não responde	9	

Q.6 (ENTREVISTADOR: LEIA ESTA INTRODUÇÃO ANTES DE PROSSEGUIR)

"O impacto da qualidade nos custos e benefícios é muito variável de uma Empresa para outra.

Os custos incluem:

- Os custos para obter a qualidade desejada na Empresa
- Os custos para garantir e demonstrar esta qualidade fora da Empresa.

Os benefícios compreendem:

- Os lucros realizados devido à qualidade obtida, quer seja na Produção, no Serviço Pós-Venda ou nos Serviços de Contencioso.
- Novas vendas realizadas devido à qualidade."

Q.6a) Os custos e benefícios do seu Sistema de Qualidade são avaliados sistematicamente, ocasionalmente ou praticamente só o foram uma vez?

	(19)
Sim, avaliação sistemática	1
Sim, avaliação ocasional	2
Sim, avaliação realizada uma vez	3
Não, não avaliados os custos/benefícios do sistema de Qualidade	4
Não sabe se houve qualquer avaliação	5

ENTREVISTADOR: SE AVALIAÇÃO É/FOI EFECTUADA (Códigos 1,2,3 em Q.6a) → Q.6b
SE NÃO OU NÃO SABE (Códigos 4,5 em Q.6a) → Q.6c

Q.6b) Qual foi o resultado da última avaliação realizada, em percentagem do volume de negócios?

ENTREVISTADOR: ANOTAR A % NO LOCAL APROPRIADO : SEJA LUCRO OU PERDA.

- SE O RESPONDENTE IGNORA O VALOR MAS SABE QUE É LUCRO → ANOTAR "99" EM LUCRO.
- SE O RESPONDENTE IGNORA O VALOR MAS SABE QUE É PERDA → ANOTAR "99" EM PERDA.
- SE O RESPONDENTE IGNORA QUALQUER RESULTADO → ANOTAR "99" DUAS VEZES (EM LUCRO E PERDA).

O Sistema de Qualidade trouxe um LUCRO de : $\frac{\quad}{(20) (21)}$ % do V.N.

O Sistema de Qualidade trouxe uma PERDA de: $\frac{\quad}{(22) (23)}$ % do V.N.

Q.6c) (SE A AVALIAÇÃO NÃO FOI REALIZADA OU NÃO SABE - Códigos 4 e 5 em Q.6a):
 Em sua opinião, comparando os custos e os lucros obtidos do sistema de Qualidade da sua Empresa que lucro ou perda lhe trouxe este sistema?
 Não lhe peço um número exacto, mas um valor aproximado, em percentagem do Volume de Negócios, considerando o impacto financeiro do seu Sistema de Qualidade.

ENTREVISTADOR: ANOTAR A % NO LOCAL APROPRIADO : SEJA LUCRO OU PERDA.

- SE O RESPONDENTE IGNORA O VALOR MAS CRÊ QUE É LUCRO → ANOTAR "99" EM LUCRO.
- SE O RESPONDENTE IGNORA O VALOR MAS CRÊ SER PERDA → ANOTAR "99" EM PERDA.
- SE O RESPONDENTE IGNORA QUALQUER RESULTADO → ANOTAR "99" DUAS VEZES (em Lucro e Perda).

O Sistema de Qualidade trouxe um LUCRO de : $\frac{\text{_____}}{(24) (25)}$ % do V.N.

O Sistema de Qualidade trouxe uma PERDA de: $\frac{\text{_____}}{(26) (27)}$ % do V.N.

Q.7 É possível "certificar" os sistemas de Qualidade segundo normas precisas. No que respeita à sua Empresa, o seu sistema de Qualidade: (LER) (UMA SÓ RESPOSTA)

- (28)
- Está certificado 1
 - Está em curso de certificação 2
 - Irá pedir (provavelmente) o certificado 3
 - Não irá (provavelmente) pedir o certificado 4
 - Não irá (de certeza) pedir o certificado 5
 - Não sabe se a Empresa irá pedir o certificado 6
 - Não sabe de que trata o certificado 7

Q.8a) O/A Senhor/a diria que o certificado tem as vantagens seguintes?
 (ENTREVISTADOR: RODAR OS ÍTEMS) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

- (29) (30)
- É uma garantia para manter os actuais mercados 1
 - Abre novos mercados nacionais 2
 - Abre novos mercados de exportação, intra Mercados da Comunidade Europeia 3
 - Abre novos mercados de exportação extra Comunitários ... 4
 - É um seguro contra reclamações de clientes 5
 - É um estímulo para o pessoal da Empresa 6
 - Outras vantagens (especificar): _____ 7
 - _____ 7
 - O certificado não apresenta vantagens 8
 - Não sabe que vantagens tem o certificado 9

Questionário "CONSIDERING" (ver Q.1)

Q.10 Em que ano poderia a sua Empresa iniciar a implantação de um Sistema de Qualidade?

	(41)
1994	1
1995	2
1996	3
1997 ou mais tarde	4
Não sabe,/Não responde	5

Q.11 Quanto tempo seria necessário, em sua opinião, para implantar e tornar operacional o Sistema de Qualidade na sua Empresa?

	(42)
Menos de 6 meses	1
De 6 meses a 1 ano	2
Cerca de 1 ano	3
Cerca de 2 anos	4
Cerca de 3 anos	5
4 anos e mais	6
Não sabe,/Não responde	7

Q.12 Qual será a norma escolhida pela vossa Empresa na implantação do Sistema de Qualidade? Seria ...? (LER)

	(43)	(44)
Uma destas normas EN 29000 ou ISO 9000	1	
A norma AQAP (NATO)	2	
A norma Q101 (FORD)	3	
Uma outra norma (especificar): _____	4	
Um sistema não obedecendo a normas precisas	5	
Não sabe	6	

Q.13 Quais são as vantagens que a sua Empresa espera obter com a implantação do seu Sistema de Qualidade? Tratar-se-ia de ...?
(ENTREVISTADOR: RODAR OS ÍTEMS) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

	(45)	(46)
- Motivação do pessoal	1	
- Melhoria de relações com a clientela	2	
- Aumento do número de clientes	3	
- Melhorar a organização do trabalho na Empresa	4	
- Aumentar os lucros	5	
- Fidelidade dos clientes	6	
- Outras vantagens (especificar): _____	7	

- O sistema não oferece vantagens	8	
- Não sabe	9	

Q.14 (ENTREVISTADOR: LEIA ESTA INTRODUÇÃO ANTES DE PROSSEGUIR)

"O impacto da qualidade nos custos e benefícios é muito variável de uma Empresa para outra.

Os custos incluem:

- Os custos para obter a qualidade desejada na Empresa
- Os custos para garantir e demonstrar esta qualidade fora da Empresa.

Os benefícios compreendem:

- Os lucros realizados devido à qualidade obtida, quer seja na Produção, no Serviço Pós-Venda ou nos Serviços de Contencioso.
- Novas vendas realizadas devido à qualidade."

Comparando os custos com os benefícios obtidos de um Sistema de Qualidade, que LUCRO ou PERDA esperaria de um Sistema de Qualidade?

Nós não lhe pedimos um número exacto mas um valor aproximado, em percentagem do seu Volume de Negócios, considerando o impacto financeiro do seu Sistema de Qualidade depois de totalmente operacional na sua Empresa.

ENTREVISTADOR: ANOTAR A † NO LOCAL APROPRIADO : SEJA LUCRO OU PERDA.

- SE O RESPONDENTE IGNORA O VALOR MAS CRÊ QUE SERIA LUCRO → ANOTAR "99" EM LUCRO.
- SE O RESPONDENTE IGNORA O VALOR MAS CRÊ QUE SERIA PERDA → ANOTAR "99" EM PERDA.
- SE O RESPONDENTE IGNORA QUALQUER RESULTADO → ANOTAR "99" DUAS VEZES (EM LUCRO E PERDA).

O Sistema de Qualidade traria um LUCRO de : $\frac{\quad}{(47) \quad (48)}$ † do V.N.

O Sistema de Qualidade traria uma PERDA de: $\frac{\quad}{(49) \quad (50)}$ † do V.N.

Q.15 É possível "certificar" os Sistemas de Qualidade das Empresas, segundo normas precisas. Se a sua Empresa implantasse um Sistema de Qualidade faria um Certificado? (LER)

	(51)
Com toda a certeza	1
Provavelmente, sim	2
Talvez, logo se veria no momento	3
Provavelmente, não	4
Não de certeza	5
Não sabe, a questão ainda não foi levantada	6
Não sabe do que se trata	7

Q16a) O/A Senhor/a diria que o certificado tem as vantagens seguintes?
(ENTREVISTADOR: RODAR OS ÍTEMS) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

- (52) (53)
- É uma garantia para manter os actuais mercados 1
 - Abre novos mercados nacionais 2
 - Abre novos mercados de exportação, intra Mercados da Comunidade Europeia 3
 - Abre novos mercados de exportação extra Comunitários ... 4
 - É um seguro contra reclamações de clientes 5
 - É um estímulo para o pessoal da Empresa 6
 - Outras vantagens (especificar): _____ 7
 - _____ 7
 - O certificado não apresenta vantagens 8
 - Não sabe que vantagens tem o certificado 9

Q16b) Diria que o certificado tem as desvantagens seguintes?
(ENTREVISTADOR: RODAR OS ÍTEMS) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

- (54) (55)
- É inútil ou quase 1
 - É demasiado forçado 2
 - É demasiado caro 3
 - É demasiado complicado 4
 - Seria demasiado risco 5
 - Outras desvantagens (especificar): _____ 6
 - _____ 6
 - O certificado não apresenta desvantagens 7
 - Não sabe que desvantagens tem o certificado 8

Q.17 Qual seria o custo aproximado do certificado?

ENTREVISTADOR: SE O RESPONDENTE NÃO SABE FAÇA A QUESTÃO SEGUINTE E ANOTE A MÉDIA DOS DOIS VALORES.

- Em sua opinião, entre que limites mínimo e máximo se situaria o custo do certificado?
- SE O RESPONDENTE CONTINUA A NÃO SABER, ANOTAR "99".

CUSTO: _____ \$ ESCUDOS
(56) (57) • (58) (59) (60) • (61) (62) (63)

PASSAR À Q.20

Questionário "NONE" (ver Q.1)

Q.18 Já alguma vez ouviu falar ou leu alguma coisa sobre "Certificação" ou "Normas" que definem os Sistemas de Qualidade de uma forma muito precisa, tais como...

(LER) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

- | | |
|--|-----------|
| | (64) (65) |
| - Normas EN 29000 ou ISO 9000 | 1 |
| - Norma AQAP (NATO) | 2 |
| - Norma Q101 (FORD) | 3 |
| - Outras normas do Sistema de Qualidade (especificar): | |
| _____ | |
| _____ | 4 |
| - Ouviu falar ou leu qualquer coisa sobre "Certificação" ou "Normas" mas não se recorda de qualquer nome | 5 |
| - Não ouviu nem leu nada | 6 |

Q.19 (A TODOS AQUELES QUE OUVIRAM OU LERAM ALGUMA COISA SOBRE O ASSUNTO - Código 1 a 5 em Q.18)

A implantação de um Sistema de Qualidade de acordo com normas precisas pode apresentar vantagens e desvantagens para as Empresas. Do que sabe acerca disso:

a) Diria que a Certificação tem as vantagens seguintes?

(ENTREVISTADOR: RODAR OS ÍTEMS) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

- | | |
|---|-----------|
| | (66) (67) |
| - É uma garantia para manter os actuais mercados | 1 |
| - Abre novos mercados nacionais | 2 |
| - Abre novos mercados de exportação intra-mercados da Comunidade Europeia | 3 |
| - Abre novos mercados de exportação extra Comunitários .. | 4 |
| - É um seguro contra as reclamações de clientes | 5 |
| - É um estímulo para o pessoal da Empresa | 6 |
| - Outras vantagens (especificar): | |
| _____ | |
| _____ | 7 |
| - A certificação não apresenta vantagens | 8 |
| - Não sabe se a certificação tem qualquer vantagem | 9 |

b) Diria que a certificação tem as desvantagens seguintes?

(ENTREVISTADOR: RODAR OS ÍTEMS) (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

- | | |
|---|-----------|
| | (68) (69) |
| - É inútil ou quase | 1 |
| - É demasiado forçado | 2 |
| - É demasiado caro | 3 |
| - É demasiado complicado | 4 |
| - Seria demasiado risco | 5 |
| - Outras desvantagens (especificar): | |
| _____ | |
| _____ | 6 |
| - A certificação não apresenta desvantagens | 7 |
| - Não sabe se a Certificação tem desvantagens | 8 |

Q.20 Existem muitos factores que poderão melhorar os resultados económicos de uma Empresa, como por exemplo:

- Crescimento natural da procura
- Inovação Tecnológica
- Redução de custos
- Adaptação de preços de venda, etc...

Alguns empresários dizem que: UMA MELHOR ORGANIZAÇÃO NA GESTÃO DA QUALIDADE é um daqueles factores que poderão melhorar os resultados económicos de uma Empresa.

No caso da sua Empresa diria que uma melhor organização da Gestão da Qualidade é ou seria um factor de melhoria de resultados: (LER)

	(70)
Verdadeiramente essencial	1
Muito importante	2
Importante	3
Pouco importante	4
Muito pouco importante	5
Nada importante	6
Não sabe/Não responde	7

DADOS DE CLASSIFICAÇÃO

A - Qual é o sector de actividade da sua empresa? (ESCREVA E CODIFIQUE DEPOIS)

	(71) (72)
Energia e Água	01
Indústrias extractivas	02
Químicas, Transformação de minerais não metálicos	03
Metalurgia, Transformação de metais	04
Fabricação de máquinas e material mecânico	05
Indústria alimentar	06
Outras indústrias transformadoras (Calçado, Vestuário, Madeira, Papel e Artes Gráficas, ...)	07
Construção e Engenharia Civil e outros sectores da construção	08
Comércio, Restaurantes e Hotéis e Serviços de Reparação	09
Transportes e Comunicações	10
Outros sectores (especificar):	11

B - Qual é o volume de negócios anual da sua empresa em Portugal?

	(73) (74)
Menos de 200 mil contos	01
Entre 200 e 400 mil contos	02
Entre 400 e 1.000 mil contos	03
Entre 1.000 e 2.000 mil contos	04
Entre 2.000 e 4.000 mil contos	05
Entre 4.000 e 6.000 mil contos	06
Entre 6.000 e 8.000 mil contos	07
Entre 8.000 e 10.000 mil contos	08
Entre 10.000 e 15.000 mil contos	09
Mais de 15.000 mil contos	10
Não sabe/Não responde	11

C - Quantos empregados trabalham na sua empresa, em Portugal incluindo tanto empregados como operários?

	(75) (76)
De 50 a 99	01
De 100 a 199	02
De 200 a 299	03
De 300 a 399	04
De 400 a 499	05
De 500 a 749	06
De 750 a 999	07
De 1.000 a 1.499	08
De 1.500 a 1.999	09
2.000 e mais	10

Agradeça a colaboração

ENTREVISTADOR/A: _____

DATA 94/____/____



QUESTIONÁRIO

OBRA

INSPEÇÃO

L

T

D

P

EMPRESA

MORADA

NOME DO ENTREVISTADO

FUNÇÃO

REALIZADA EM

/ /

TELEFONE

EXT

ENTREVISTADOR

P.1 _____

P.2 _____

P.3 _____

P.4 _____

P.5 _____

P.6 _____

P.7 _____

P.8 _____

P.9 _____

P.10 _____

INSPECCIONADA EM / /

INSPECTOR