

DIAGNÓSTICO DA ORGANIZAÇÃO (EMPRESA)

EMPRESA: _____

DATA: ____ / ____ /2010

----- **CARACTERIZAÇÃO DO NEGÓCIO** -----

1. Caracterização da empresa:

Razão Social	
Endereço	
Município/Estado/CEP	
Fone / Fax	
E-mail	
Site da Web	
Data de Fundação	
Capital	% Nacional () % Estrangeiro ()
Nº de Empregados	
Faturamento Anual (R\$)	(base 2009)
Nome do responsável pelo preenchimento:	
Cargo	

2. Indique quais os principais produtos/segmentos em que a empresa atua:

<i>Produto/Segmento</i>	<i>% de vendas totais</i>	<i>% vendas merc. Interno</i>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

3. Se a empresa exporta, indique:

Principais produtos	Países de destino	Canais de comercialização
A.		
B.		
C.		
D.		
E.		

4. A empresa possui departamento interno de desenvolvimento de produto?

- () não.
 () sim. Quantas pessoas estão envolvidas neste trabalho? _____

5. Qual o principal canal de comercialização utilizado pela empresa?

- () lojas próprias % vendas: _____
 () sub-contratantes % vendas: _____
 () grandes varejistas / atacadistas % vendas: _____
 () pequenos varejistas % vendas: _____
 () rede de franquias % vendas: _____
 () escritórios de exportação % vendas: _____
 () outro. Qual? _____

6. Indique, por ordem de importância (1/2/3), três elementos decisivos do processo de comercialização:

- () preço do produto
 () marca do produto e tradição da empresa
 () serviços pós-venda
 () promoções e propaganda
 () prazo de entrega e confiabilidade nos prazos
 () outro. Qual? _____

7. A empresa tem o costume de trocar idéias ou discutir problemas e estratégias com outras empresas da região?

- () nunca () ocasionalmente () frequentemente

8. A empresa tem o costume de visitar outros produtores locais no ramo?

- () nunca () ocasionalmente () frequentemente

9. Como suas relações informais usualmente surgiram, através de:

- a) Laços familiares () sim () não
- b) Vizinhança () sim () não
- c) Amizades ou colegas de escola () sim () não
- d) Outros. Especificar:

10. Localização dos principais fornecedores:

Insumo	Localização			Eficácia	
	Regional	Nacional	Externo	Quantidade	Qualidade
Matéria prima					
a)					
b)					
c)					
Componentes					
a)					
b)					
c)					
Maquinário					
a)					
b)					
c)					

11. Seus fornecedores aproximam-se da empresa para:

- a) Oferecer apoio/colaboração com os problemas apresentados pelos seus produtos () sim () não
- b) Perguntar por sugestões de como melhorar seus produtos () sim () não
- c) Explicar as características de seus produtos () sim () não
- d) Outros. Especificar:

----- QUALIDADE -----

18. Com relação a política da qualidade:

- a) Possui certificação () não () sim. Qual: _____
b) Realiza testes de qualidade () não () sim. Qual: _____
c) Participa do PGQP () não () sim. Qual: _____

19. Qual ferramenta da qualidade é utilizada hoje na organização:

----- SISTEMAS DE PRODUÇÃO -----

20. O sistema de produção da empresa se caracteriza por ser:

- () artesanal () sob-medida () semi-seriado
() seriado () em massa () sob-projeto

21. Tecnicamente qual a idade médias das máquinas e equipamentos da empresa:

- () < 3 anos () entre 3 e 8 anos () > 8 anos

22. A empresa possui máquinas e equipamentos com tecnologia computadorizada ou CNC?

- () não () sim. Quais?

23. Qual o método de programação da produção:

- () sob-pedido () para estoque () híbrido (ambos)

24. Para a programação da produção a empresa utiliza algum suporte informatizado?

- () não () sim. Qual?

25. Existe conflito entre as área de produção e vendas, em especial com relação a programação da produção e prazos de entrega?

- () não () sim. De uma nota de 0 a 10 para esta incidência: _____

26. A empresa utiliza indicadores de produtividade?

- () não () sim. Quais?

27. A empresa conhece sua capacidade produtiva. Como esta é medida e controlada?

() não () sim. Como?

28. Pelo conhecimento da empresa qual o nível de utilização da capacidade produtiva que a mesma vem utilizando na média dos últimos 12 meses?

() < 50% () entre 50 e 65%
 () entre 65 e 80% () > 80% () 100%

29. Identifique abaixo qual a sua maior dificuldade com relação a utilização plena de sua capacidade produtiva?

- () falta de mão-de-obra qualificada
- () inconstância no fornecimento e qualidade de matérias-primas e acessórios
- () mau estado de conservação e manutenção de maquinário
- () falhas na programação da produção (quantidade – capacidade – tempo)
- () defasagem tecnológica do maquinário
- () baixa qualificação técnica do gestor da produção

30. Assinale com um X a alternativa que mais se adequa ao conhecimento e aplicação das ferramentas de gestão da qualidade, produtividade e produção na sua empresa, elencadas abaixo:

<i>Ferramentas para a produção</i>	<i>Nunca</i>	<i>Ocasional</i>	<i>Temos conhecimento</i>	<i>empresa É aplicado na</i>
Apontamentos na produção (coleta de dados)				
Acuracidade de estoques (quantitativa/localização)				
MRP/MRP II (software de gestão)				
ERP (software de gestão)				
Sistemas da Qualidade TQC (Q Total)				
CCQ (circulo de controle da qualidade)				
Metodologia de grupo (agrupamento de caract.)				
CAD/CAE (software de desenho por computador)				
CAM/CNC (programação comando numérico)				
PCP (programação e controle da produção)				
PPCP (planejamento, progr. e controle da produção)				
Nivelamento da produção				
Sequenciamento da produção				
Balanceamento da produção				
Normalização				
Padronização (produtos e processos)				
Sistema de produção enxuta (Toyota)				
JIT (just-in-time)				
KANBAN				
KAIZEN – Melhoria continua				
Poka-Yoke				
5's / 6's / 7's				
Manutenção produtiva total - TPM				

Ferramentas para a produção	Nunca	Ocasional	Temos conhecimento	empresa É aplicado na
TRF – Set Up				
CEP (controle estatístico de processos)				
FMEA				
MASP				
QFD (design voltado para ...)				
FMS (sistema flexível de manufatura)				
CIM (manufatura integrada por computador)				
JIDOKA - Automação				
Robótica				
Engenharia simultânea				
Mapeamento de fluxo de valor				
Mapeamento de fluxo de processos				
Engenharia reversa				
Gestão do design				
Metodologia de desenvolvimento de produto				
Simulador de processos				
Eficiência energética				
EDMS – Gerenciamento de documentos				
Gestão da produção (indicadores)				
PE (planejamento estratégico)				
Matriz BCG / SWOT (vendas/marketing)				
Curva ABC				
Logística				
Outros. Especifique:				
Outros. Especifique:				

----- CUSTOS -----

31. Sua empresa possui um setor de custos estruturado?

() Sim () Não

32. Quantas pessoas trabalham no setor de custos? _____

33. As informações de custos em sua empresa:

() São tratadas em planilhas eletrônicas
 () Fazem parte do sistema de gestão da empresa (ERP)

34. Qual a finalidade principal das informações de custos em sua empresa?

() Formação do preço de venda
 () Controle do consumo de matérias primas
 () Análise do desempenho industrial
 () Análise dos gastos por setores da empresa
 () Análise da rentabilidade dos produtos comercializados
 () Outras:

35. Sua empresa apresenta algum grupo de funcionários responsável pela análise de possibilidades de redução de custos?

- () Sim
() Não

36. Quais das técnicas apresentadas são utilizadas por sua empresa?

- () Margem de Contribuição
() Centros de Custos
() Ponto de Equilíbrio
() Outras: _____

37. Para a formação do preço de venda, sua empresa:

- () Analisa somente o mercado
() Calcula seus custos, determina o markup e estipula o preço de venda
() Ambas as respostas acima
() Outra situação: _____

38. Qual a opção tributária de sua empresa?

- () Lucro Real
() Lucro Presumido
() Simples

39. Qual o produto (ou linha de produtos) mais rentável de sua empresa?

40. Como você julga que a área de custos pode auxiliar a sua empresa?

----- ORÇAMENTO -----

41. Sua empresa realiza orçamento empresarial?

- () Sim
() Não.

42. Como sua empresa projeta as atividades para os períodos futuros (próximo ano)?

43. Existem gastos em sua empresa que podem ser projetados com uma relativa margem de confiabilidade para os períodos futuros (próximo ano)? Se sim, comente sobre alguns.

44. Em sua opinião, quais as maiores dificuldades para que sua empresa implante um sistema orçamentário?

45. Você julga relevante a utilização do orçamento empresarial por sua empresa?

----- VENDAS E MARKETING -----

46. Como acompanha os preços no mercado?

() Representantes () Visitas () Não acompanha

47. Como avalia as tendências do mercado?

() Representantes () Visitas () Não acompanha

48. Como a organização prospecta novos clientes?

() Representantes () Visitas () Não acompanha

49. Participa de Feiras e Eventos ligados ao Setor? Quais?

50. Conhece as vantagens competitivas da sua organização? Quais são elas?

51. Conhece as vantagens competitivas dos principais concorrentes? Quais são elas?

52. Possui um Banco de Dados (cadastro de clientes) completo? Informatizado?

53. Conhece a demanda total do mercado e a sua participação de mercado? Quais são?

54. Possui Marca Registrada?

55. Possui domínio de internet registrado?

56. Quais são os canais de comunicação com os clientes (publicidade e propaganda)?

57. Quais são as políticas de novos lançamentos?

() 1 X ano () 2 X ano () Feiras () Outra. Qual?

58. Qual é a estrutura da equipe de vendas (própria, terceirizada). Como a equipe de vendas é orientada?

59. Existe uma política de manutenção de estoque de produtos acabados?

() Sim () Não

60. A empresa faz Pós –Vendas? Como?

61. A organização utiliza transporte próprio e ou de terceirizado?

62. Existe identificação visual dos funcionários e vendedores (uniforme, crachá)?

63. A organização possui serviço de atendimento ao cliente – SAC?

() Sim () Não

64. Quais são os principais estados compradores?

	Estado	% Vendas	Média em %
1			
2			
3			
4			
5			

----- COMERCIALIZAÇÃO -----

65. Como é o processo de atendimento ao cliente?
66. Os funcionários recebem capacitação específica para o atendimento aos clientes?
67. Qual é o grau de automação do atendimento?
68. O processo de vendas requer algum tipo de serviço terceirizado ou não?
69. A organização mantém estoques disponíveis para entrega?

----- QUALIDADE E INDICADORES -----

70. Qual é o índice de devoluções e reclamações de clientes?
71. Qual é o índice de devoluções aos fornecedores?
72. A organização utiliza outros indicadores além dos citados? Quais são?

