

APÊNDICE A – Questionário da pesquisa

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO EM LOGÍSTICA E PESQUISA OPERACIONAL

QUESTIONÁRIO

Uma Pesquisa sobre as Práticas da Gestão da Qualidade Total no Setor Manufatureiro do Estado do Ceará

Sugerimos que este questionário seja respondido **pelo responsável pela implantação e/ou manutenção do sistema da qualidade** da empresa. Na sua ausência, o questionário poderá ser respondido **pelo gerente ou diretor** com visão mais crítica da empresa.

Solicitamos a **leitura cuidadosa** de todo o questionário, para que as respostas sejam as mais precisas possíveis, retratando o mais fielmente a situação em que a empresa se enquadra dentro de cada questão.

Formulação das Questões

As questões são elaboradas de três formas: **questões de múltiplas escolhas**, onde deve(m) ser marcada(s) uma ou mais respostas(conforme o caso); e **afirmações**, cujas dimensões das respostas estão divididas em escalas de 5 (cinco) graus de intensidade. Cada escala deve ser marcada conforme a situação da empresa se enquadra dentro da afirmação:

(5) Concordo Totalmente. Significa que a empresa **aplica totalmente** o fundamento descrito na afirmação.

(4) Concordo Parcialmente. Significa que o fundamento descrito na afirmação **é aplicado em sua maioria**.

(3) Indeciso. Significa que **existem dúvidas** se o fundamento é aplicado em sua **maioria ou minoria**.

(2) Discordo Parcialmente. Significa que a empresa **não aplica o fundamento descrito em sua maioria**.

(1) Discordo Totalmente. Significa que a empresa **não aplica** o fundamento descrito.

QUESTIONÁRIO No.: | _ | _ | _ |**1. Dados sobre o respondente**

Departamento onde trabalha: _____

Cargo que ocupa: _____

Tempo de empresa: _____ anos

2. Caracterização da Empresa**2.1 Origem da Empresa**☐ 1. Cearense☐ 2. Não Cearense**2.2 Ramo de atividade**☐ 1. Produtos de minerais não metálicos☐ 3. Mecânica☐ 5. Material de Transporte☐ 7. Mobiliário☐ 9. Borracha☐ 11. Química☐ 13. Perfumaria, Sabões e Velas☐ 15. Têxtil☐ 17. Produtos Alimentares☐ 19. Fumo☐ 21. Indústrias Diversas☐ 2. Metalúrgica☐ 4. Material Elétrico e de Comunicação☐ 6. Madeira☐ 8. Papel e Papelão☐ 10. Couros, Peles e Produtos Similares☐ 12. Produtos Farmacêuticos e Veterinários☐ 14. Produtos de Materiais Plásticos☐ 16. Vestuário, Calçados, Artefatos de Tecidos, Couro e Peles☐ 18. Bebidas☐ 20. Editorial e Gráfica☐ 22. Outros (especificar): _____**2.3 Principal produto fornecido pela empresa:** _____**2.4 Estimativa do número de funcionários:** _____**2.5 Tempo de existência da empresa (em anos)** _____ anos _____ meses**2.6 A empresa atua com prioridade no mercado**☐ 1. Nacional(100%)☐ 2. Externo/Exportação(100%)☐ 3. Misto**2.6.1 Caso tenha marcado "Misto", estime as percentagens**☐ Nacional _____ %☐ Externo _____ %**3. Identificação do Programa da Qualidade****3.1 A empresa**☐ 1. Tem um programa formal de gestão da qualidade total – GQT☐ 2. Tem um programa formal baseado na ISO 9000☐ 3. Tem um programa formal simultâneo da gestão da qualidade total e ISO 9000☐ 4. Tem um programa formal de gestão da qualidade alternativo à GQT e ISO 9000. Especificar: _____☐ 5. Não tem um programa formal de gestão da qualidade**3.2 Caso a empresa tenha um programa formal de gestão da qualidade, há quanto tempo ele é executado?** _____ anos _____ meses**3.3 Caso a empresa tenha um programa formal de gestão da qualidade, indique os motivos que levaram a sua busca**☐ 1. Busca da melhoria dos processos (redução de custos)☐ 2. Concorrência(competição)☐ 3. Sucessos nos negócios(obtenção de lucros e competitividade)☐ 4. Sobrevivência da empresa☐ 5. Outros(Especificar): _____**3.4 Indique a situação onde a empresa se enquadra**☐ 1. Busca implantar primeiro a GQT e depois a certificação ISO 9000☐ 2. É certificada ou busca primeiro a certificação ISO 9000 e depois implantar a GQT☐ 3. Busca somente implantar GQT☐ 4. Busca somente a certificação ISO 9000

☐ 5. Não pretende nem a certificação ISO 9000 e nem implantação da GQT

4. Comprometimento da Alta Administração

4.1 A alta administração executa periodicamente uma avaliação da qualidade da empresa

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

4.2 A alta administração freqüentemente discute a importância da qualidade em suas reuniões

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

4.3 Alocação de verbas e recursos necessários no esforço para a melhoria da qualidade estão definidos dentro do orçamento geral (diretrizes e política) da empresa

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

4.4 As metas da qualidade estão claramente definidas (identificadas) e documentadas pela alta administração

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

4.5 As metas da qualidade fazem parte do planejamento estratégico da empresa

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

4.6 A alta administração não comunica ativamente a todos os níveis da organização seu compromisso com a qualidade (através de reuniões, circulares internas, atitudes, etc)

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

5. Foco no Consumidor

5.1 A empresa compara os níveis de satisfação do consumidor com indicadores internos e dos concorrentes

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

5.2 Regularmente um resumo das reclamações dos consumidores é fornecido a todos departamentos da empresa

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

5.3 A empresa usa os requerimentos(reclamações e sugestões) do consumidor como base para a melhoria da qualidade de seus produtos

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

5.4 A empresa tem um serviço de atendimento às sugestões e reclamações dos consumidores

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

5.5 Pesquisas periódicas junto aos consumidores são executadas pela empresa para avaliação da qualidade dos produtos por ela fornecidos

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

6. Parceria com o Fornecedor

6.1 A seleção/contratos dos fornecedores são baseados em ambos qualidade e preço do que somente pelo menor preço

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

6.2 A empresa não executa(assina) contratos de longo prazo com seus fornecedores

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

6.3 A empresa fornece assistência técnica(consultoria/apoio) aos seus fornecedores para a melhoria da qualidade dos produtos destes fornecedores

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

6.4 Os fornecedores participam do processo de desenvolvimento e fabricação dos produtos da empresa

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

7. Envolvimento dos Funcionários(Relação com os funcionários)

7.1 Em cada área de trabalho os funcionários se reúnem periodicamente para discutirem e fornecerem sugestões para a solução dos problemas referentes à qualidade

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

7.2 Existe na empresa equipes interfuncionais que periodicamente discutem os problemas e soluções referentes a qualidade

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

7.3 Todas as sugestões dos empregados são avaliadas pela empresa

☐ 1. Discordo Totalmente ☐ 2. Discordo Parcialmente ☐ 3. Indeciso ☐ 4. Concordo Parcialmente ☐ 5. Concordo Totalmente

|__|

7.4 Muitas sugestões dos empregados são implantadas pela empresa	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
7.5 Prêmios/recompensas não financeiras são dadas aos funcionários pelas melhores sugestões	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
8. Treinamento	
8.1 A empresa aloca poucos recursos necessários(verbas, instalações, etc) para o treinamento em qualidade para os funcionários	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
8.2 O treinamento em qualidade envolve todos os escalões da empresa (desde a alta administração até o funcionário de chão de fábrica)	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
8.3 Muitos funcionários recebem treinamento em técnicas de solução de problemas, como por exemplo: diagrama de causa e efeito, diagrama de Pareto, etc.	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
8.4 Quantidade estimada de horas/ano que a empresa destina para o treinamento em qualidade aos seus funcionários	_____

8.5 Os funcionários recebem treinamento em ferramentas estatísticas para a melhoria da qualidade como por exemplo: cartas de controle, diagrama de dispersão, histogramas, etc.	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
9. Mensuração da Qualidade	
9.1 Marque as ferramentas que a empresa utiliza na medição e monitoramento da qualidade	
<input type="checkbox"/> 1. Diagrama de Pareto	__
<input type="checkbox"/> 2. Gráficos (cartas) de controle	__
<input type="checkbox"/> 3. Diagrama de causa e efeito (espinha de peixe)	__
<input type="checkbox"/> 4. Diagrama de dispersão	__
<input type="checkbox"/> 5. Estratificação	__
<input type="checkbox"/> 6. Histogramas	__
<input type="checkbox"/> 7. Folhas de verificação	__
<input type="checkbox"/> 8. Tabelas/distribuições de frequências	__
<input type="checkbox"/> 9. Gráficos estatísticos (colunas, setores , linhas, etc)	__
<input type="checkbox"/> 10. Diagrama de fluxo de processo	__
<input type="checkbox"/> 11. Outros(especificar):_____	__

9.2 A empresa faz inspeções por amostragem dos produtos em cada etapa do processo de produção a fim de monitorar a qualidade	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
9.3 A avaliação da qualidade dos produtos é feita somente com inspeção final da produção	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
9.4 Desperdícios, falhas e refugos dos produtos não-conformes são medidos periodicamente	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
9.5 Um registro dos resultados e avaliações da qualidade é mantido pela empresa a fim de acompanhar a evolução do seu desempenho	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
9.6 Os resultados das avaliações da qualidade são fornecidos a todos os funcionários	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
9.7 Os resultados das avaliações da qualidade são utilizados, como suporte para a melhoria da qualidade, nas etapas de projeto, desenvolvimento e produção	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
10. Melhoria Contínua	
10.1 A empresa mantém uma estrutura organizacional específica (equipes, comitês, conselhos) para apoiar a melhoria da qualidade	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
10.2 A empresa tem um programa formal⁽¹⁾ para a redução de desperdício de tempo e custos em todos os seus processos internos	__

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

10.3 A empresa executa avaliações nos seus processos-chave⁽²⁾ de produção buscando apoiar a melhoria da qualidade de seus produtos

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

10.4 Existe um programa formal para a redução do tempo de entrega de produtos

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

10.5 Existe um programa formal para a redução do tempo de fabricação de produtos

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

11. "Benchmarking"⁽³⁾

11.1 A empresa visita outras organizações reconhecidamente líderes em suas atividades para investigar as suas melhores práticas (processos) pessoalmente

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

11.2 A empresa mantém um efetivo procedimento de medição de produtos, processos e práticas de seus competidores mais fortes

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

11.3 A empresa mantém um efetivo procedimento de medição de produtos, processos e práticas das empresas não competidoras reconhecidamente líderes em suas atividades

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

11.4 A política da empresa é continuar definitivamente com o procedimento de medição de produtos, processos e práticas das empresas líderes, como estratégia de melhoria contínua

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

⁽¹⁾ Programa formal = programa com procedimentos definidos e executados regularmente

⁽²⁾ Processo-chave = é aquele que tem influência direta na qualidade do produto

⁽³⁾ Benchmarking = é o processo contínuo de medição de produtos, serviços e práticas em relação aos mais fortes concorrentes, ou às empresas reconhecidamente como líderes em suas atividades

12. "Empowerment"(delegação de poderes) aos funcionários

12.1 A empresa delega poderes aos funcionários para solucionar os problemas que ocorrem em suas áreas de trabalho

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

12.2 A empresa fornece aos funcionários assistência técnica (apoio) para auxiliá-los na solução de problemas que ocorrem em suas áreas

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

12.3 Os funcionários inspecionam a qualidade nas suas áreas de trabalho (inspeção não é responsabilidade de um inspetor)

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

12.4 As experiências de sucesso nas soluções de problemas, feitas pelos funcionários, são comunicadas a todos os setores como uma forma de intensificar o apoio desta prática

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

13. Metrologia

13.1 A empresa tem equipamentos adequados para a medição, inspeção e ensaios dos produtos

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

13.2 Regularmente os instrumentos de medição, inspeção e ensaios de produtos são calibrados/aferridos

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

13.3 Os padrões usados na calibração são rastreados (podem ser comparados) de acordo com laboratórios de referência, como por exemplo o INMETRO

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

14. Gestão Ambiental

14.1 O planejamento estratégico da empresa leva em consideração os interesses ambientais da sociedade, na preservação da natureza e redução de poluentes

☐1.Discordo Totalmente ☐2.Discordo Parcialmente ☐3.Indeciso ☐4.Concordo Parcialmente ☐5.Concordo Totalmente

14.2 A empresa não possui políticas de treinamento/conscientização voltadas para a formação de uma cultura ambientalmente responsável	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
14.3 A empresa orienta seus clientes quanto ao uso e descarte correto do seu produto ou embalagem após ser consumido	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
14.4 Os dejetos industriais da empresa são tratados e/ou classificados antes de serem descartados	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
14.5 A empresa aplica um padrão de exigência ambiental aos seus fornecedores	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
<u>15. Gestão de Segurança</u>	
15.1 A empresa possui programa de avaliação preliminar de risco sobre as condições de saúde e segurança ocupacional dos trabalhadores	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
15.2 Todos os funcionários da área industrial utilizam EPI (Equipamento de proteção individual)	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
15.3 A empresa mantém programas de conscientização sobre prevenção de acidentes no ambiente de trabalho	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
<u>16. Ética e Responsabilidade Social</u>	
16.1 A empresa utiliza as leis de incentivo para apoiar ou desenvolver ações culturais/desportivas de interesse social	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
16.2 A empresa participa da vida associativa local com programas de incentivo a cultura e lazer	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
16.3 A empresa desenvolve ações que visam a melhoria da qualidade de vida dos seus empregados e familiares	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
16.4 A empresa pratica ações filantrópicas para a comunidade	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
<u>17. Resultados da Qualidade do Produto(Considerando o Produto Principal Fornecido)</u>	
17.1 A produtividade da empresa aumentou significativamente	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
17.2 Houve uma significativa redução de erros e desperdícios dentro do processo de fabricação da empresa	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
17.3 A lucratividade da empresa tem aumentado consideravelmente	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
17.4 A posição competitiva da empresa no mercado aumentou consideravelmente	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
17.5 Houve uma redução significativa no número de reclamações dos consumidores referente à qualidade	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	
17.6 Os custos relacionados à qualidade diminuíram significativamente	__
<input type="checkbox"/> 1.Discordo Totalmente <input type="checkbox"/> 2.Discordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 3.Indeciso <input type="checkbox"/> 4.Concordo Parcialmente <input type="checkbox"/> 5.Concordo Totalmente	