

Sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das pequenas e médias empresas do comércio e serviços

Systeme de reconnaissance de la qualité du service des petites et moyennes entreprises du commerce et services

Recognition system of the service quality of small and medium-sized enterprises in trade and services sector

ICS
03.120.10

APROVAÇÃO
Termo de Aprovação n.º 2/2016, de 2016-02-19

CORRESPONDÊNCIA

ELABORAÇÃO
CTA 33 (IPQ)

EDIÇÃO (2016-03-15)
Reimpressão (2017-03-15)

CÓDIGO DE PREÇO
X008

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101
E-mail: ipq@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

Em avaliação periódica

(em branco)

| Sumário | Página |
|--|---------------|
| Preâmbulo | 4 |
| Introdução | 5 |
| 1 Objetivo e campo de aplicação | 6 |
| 2 Termos, definições e abreviaturas | 6 |
| 3 Modelo do sistema de reconhecimento | 7 |
| 4 Sistema de qualificação | 15 |
| Anexo A (normativo) Requisitos por critério | 16 |
| Bibliografia | 29 |

Em avaliação periódica

Preâmbulo

A presente Especificação Técnica foi elaborada pela Comissão Técnica Ad Hoc – CTA 33 “*Comércio e Serviços*”, cujo secretariado é assegurado pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP).

A elaboração da presente Especificação Técnica tem como objetivo principal promover a adoção de boas práticas de gestão com vista a melhorar a eficácia e eficiência dos processos da organização e melhorar a satisfação do cliente.

Destina-se a proporcionar às micro, pequenas e médias empresas (PME) dos sectores do comércio e dos serviços, uma poderosa ferramenta de trabalho, para iniciarem programas de melhoria contínua, tornando-se assim mais competitivas.

Esta Especificação Técnica contém cor.

A impressão pode não reproduzir as cores apresentadas na versão eletrónica desta Especificação Técnica.

Em avaliação periódica

Introdução

A qualidade é hoje um dos elementos primordiais na competitividade das empresas dos sectores do comércio e dos serviços. Mais do que comercializar bens e serviços este tipo de empresas são muitas vezes percecionadas pelos seus clientes como peritos em determinadas áreas e podem e devem funcionar como conselheiros dos clientes no sentido de lhes proporcionarem as compras mais ajustadas às suas necessidades, assegurando sempre uma otimização da função custo-qualidade.

Tal percepção, que uma vez garantida assegura uma fidelização, só é consistente se tiver por base uma qualidade de serviço global, persistentemente mantida e consistentemente melhorada.

Isso implica necessariamente uma melhoria contínua das suas práticas operacionais e de gestão.

O modelo do sistema de reconhecimento da qualidade do serviço é um referencial que se baseia nos princípios genéricos de melhoria contínua dos serviços, estabelecendo um conjunto de requisitos básicos de melhoria das práticas operacionais e de gestão das micro, pequenas e médias empresas (PME) dos sectores do comércio e dos serviços.

Sendo uma ferramenta de melhoria, recomenda-se que o modelo seja utilizado de forma flexível, mas respeitando sempre os princípios fundamentais das suas linhas de orientação e a sua estrutura básica, a saber:

1. módulos, sendo obrigatório seleccionar o módulo 1 – qualidade dos bens e serviços;
2. critérios, subdivididos em:
 - a) requisitos;
 - b) indicadores, sendo obrigatório 1 por critério;
3. sistema de pontuação.

A aplicação do modelo é flexível, cabendo à organização definir se pretende aplicar o modelo de avaliação a todos os módulos ou apenas a parte. A avaliação dos módulos é efetuada de uma forma independente.

A avaliação obtida nos módulos escolhidos dará origem a uma pontuação que se traduz num determinado nível de reconhecimento.

A presente Especificação Técnica pode ser utilizada por partes internas e externas estabelecendo requisitos com vista à certificação do serviço por organismo competente.

Existem requisitos na presente Especificação Técnica complementares a eventuais exigências legais, estatutárias e regulamentares.

1 Objetivo e campo de aplicação

A presente Especificação Técnica define o modelo do sistema de reconhecimento e aplica-se às PME¹⁾ com atividades nos setores do comércio e serviços, independentemente da natureza dos bens e serviços comercializados.

2 Termos, definições e abreviaturas

Para os fins da presente Especificação Técnica, aplicam-se os seguintes termos e definições:

2.1 ação corretiva

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir a sua recorrência.

[Adaptado da NP EN ISO 9000]

2.2 correção

Ação para eliminar uma não conformidade detetada.

[Adaptado da NP EN ISO 9000]

2.3 informação documentada

Informação (dados com significado) que deve ser controlada e mantida por uma organização e o meio onde a mesma está contida.

EXEMPLO 1: Procedimento documentados, fluxograma ou desenho do processo, alvará, licença de funcionamento, etc.

[Adaptado da NP EN ISO 9000]

2.4 melhoria continua

Atividade recorrente para aperfeiçoar o resultado mensurável.

[Adaptado da NP EN ISO 9000]

2.5 objetivo

Resultado a atingir relativo ao grau de satisfação de uma necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

[Adaptado da NP EN ISO 9000]

2.6 procedimento

Modo específico de realizar uma atividade ou um conjunto de atividades interrelacionadas ou interatuantes.

NOTA 1 à secção: Os procedimentos poderão não estar documentados.

[Adaptado da NP EN ISO 9000]

2.7 política da qualidade

Intenções e orientações de uma organização relativa à qualidade, conforme formalmente expressas pela gestão de topo.

[Adaptado da NP EN ISO 9000]

¹⁾ Empresas em conformidade com o estabelecido na Recomendação 2003/361/CE, de 6 de maio.

2.8 Abreviaturas

Para os fins da presente Especificação Técnica aplicam-se as seguintes abreviaturas:

| | |
|------------|-----------------------------------|
| PME | micro, pequenas e médias empresas |
| SST | saúde e segurança no trabalho |
| PI | partes interessadas |
| RS | responsabilidade social |

3 Modelo do sistema de reconhecimento

3.1 Generalidades

O modelo de avaliação encontra-se estruturado por módulos autónomos:

- módulo 1 - qualidade dos bens e serviços;
- módulo 2 - gestão;
- módulo 3 - comunicação externa;
- módulo 4 - segurança e saúde;
- módulo 5 - ambiente;
- módulo 6 - responsabilidade social.

Cada módulo é avaliado independentemente e é constituído por um conjunto de critérios.

Cada critério, por sua vez, é decomposto em:

- requisitos - referem-se aos procedimentos, isto é, às práticas organizacionais implementadas;
- indicadores - reportam-se aos resultados operacionais.

O nível de desempenho global da organização será obtido pelo somatório dos resultados verificados em cada módulo avaliado, tanto no que respeita aos requisitos como aos indicadores.

3.2 Quadro síntese do modelo

Quadro 1 – Modelo do sistema de reconhecimento

| Módulos | Critérios | Nº Requisitos (Anexo A) |
|--|--|-------------------------|
| 1 - Qualidade dos bens e serviços | 1.1 Qualidade dos bens | 5 |
| | 1.2 Atendimento | 9 |
| | 1.3 Serviço pós-venda | 6 |
| | 1.4 Instalações e ambiente no espaço comercial | 10 |
| 2 - Gestão | 2.1 Organização e responsabilidade de gestão | 12 |

(continua)

Quadro 1 – Modelo do sistema de reconhecimento (conclusão)

| Módulos | Critérios | Nº Requisitos (Anexo A) |
|--|--|-------------------------|
| | 2.2 Recursos humanos | 20 |
| | 2.3 Informação e comunicação interna | 6 |
| | 2.4 Compras e relação com fornecedores | 3 |
| 3 - Comunicação externa (Marketing Promocional) | 3.1 Bases de dados | 1 |
| | 3.2 Meios utilizados | 4 |
| | 3.3 Instrumentos de fidelização | 3 |
| | 3.4 Outros instrumentos de comunicação | 3 |
| 4 - Segurança e saúde | 4.1 Segurança de instalações, bens e dados | 8 |
| | 4.2 Segurança e saúde no trabalho | 16 |
| 5 – Ambiente | 5.1 Gestão ambiental | 9 |
| 6 - Responsabilidade social | 6.1 Responsabilidade social da organização | 13 |

EXEMPLO: No Quadro seguinte é apresentado um exemplo do Módulo 5 – ambiente:

| Módulos | Critérios | Nº Requisitos (Anexo A) |
|---------------------|----------------------|--|
| 5 - Ambiente | 5.1 Gestão ambiental | <p>1. A organização procede às comunicações obrigatórias relacionadas com aspetos ambientais às entidades competentes?</p> <p>2. A organização procede às monitorizações periódicas aplicáveis à sua atividade, cumprindo os limites definidos?</p> <p>3. A organização tem uma política definida para não proliferação de espécies (animais e vegetais) proibidas e proteção de espécies protegidas?</p> <p>4. A organização realiza a separação/segregação dos resíduos que produz?</p> <p>5. A organização procede ao encaminhamento dos seus resíduos para operadores competentes, respeitante os fluxos específicos (embalagens, embalagens de fitofármacos, pneus, pilhas, lâmpadas, óleos alimentares usados, resíduos de sólidos urbanos, resíduos de equipamentos eletrónicos, etc.)?</p> |

(continua)

Módulo 5 – ambiente (conclusão)

| Módulos | Critérios | Nº Requisitos (Anexo A) |
|--------------|----------------------|--|
| 5 - Ambiente | 5.1 Gestão ambiental | <p>6. A organização promove medidas e práticas de reciclagem de materiais e resíduos?</p> <p>7. A organização promove políticas, orientações e práticas que visem a redução dos seus desperdícios?</p> <p>8. A organização promove medidas e práticas com vista à redução dos seus consumos?</p> <p>9. A organização identificou os impactos ambientais mais significativos decorrentes das atividades que desenvolve normalmente?</p> |

No Anexo A consta o conjunto dos requisitos por critério.

Existem dois tipos de requisitos:

- cumprimento pleno (100 %), devidamente assinalados no Anexo A, na coluna de cumprimento pleno (CP);
- cumprimento parcial (≤ 100 %).

A organização deve determinar, por critério, pelo menos um indicador.

Cada indicador deve ser adequado à medição do resultado a monitorizar.

3.3 Âmbito do modelo

A organização deve determinar a aplicabilidade do modelo do sistema de reconhecimento para estabelecer o seu âmbito. Para tal a organização deve:

- selecionar os módulos que pretende aplicar, sendo obrigatório selecionar, pelo menos, o módulo 1;
- escolher todos os critérios que integram cada módulo selecionado;
- cumprir com os requisitos que constituem cada critério;
- apresentar justificação para a não aplicabilidade de algum requisito dentro de cada critério;
- cumprir com os requisitos de cumprimento pleno que não são passíveis de justificação da sua não aplicabilidade;
- apresentar pelo menos um indicador por critério.

À medida que a organização interiorize a aplicação do modelo do sistema de reconhecimento deverá escolher novos módulos e utilizar mais do que um indicador por critério.

3.4 Sistema de pontuação

O nível de desempenho global da organização será obtido através do sistema de pontuação que integra dois mecanismos:

- pontuação dos requisitos;
- pontuação dos indicadores.

3.4.1 Pontuação dos requisitos

A pontuação de cada requisito baseia-se em dois elementos:

- nível de qualidade;
- nível de implementação.

3.4.1.1 Nível de qualidade

O nível de qualidade consiste no nível de compreensão, adequação e de inovação dos procedimentos da organização face ao setor.

Quadro 2 – Matriz de pontuação dos requisitos – Nível de qualidade

| Elemento de avaliação | Nível de qualidade do requisito | | | | |
|--|---|---|--|--|---|
| | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |
| O nível de compreensão, adequação e de inovação dos procedimentos da organização face ao setor | Procedimentos correntes pouco adequados ao sector | Procedimentos correntes relativamente adequadas ao sector | Bons procedimentos correntes no sector | Muito bons procedimentos correntes no sector | Excelentes procedimentos - as melhores práticas no sector |
| Pontuação | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |

3.4.1.2 Nível de implementação

O nível de implementação consiste no grau de implementação dos procedimentos na organização.

Quadro 3 – Matriz de pontuação dos requisitos – Nível de Implementação

| Elemento de avaliação | Nível de implementação do requisito | | | | |
|---|---------------------------------------|--|---|--|--|
| | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |
| O procedimento está implementado em todas as áreas/pessoas relevantes | Não existe evidência da implementação | Implementado parcialmente, num 1/4 da implementação total possível | Implementado parcialmente, em 1/2 da implementação total possível | Implementado parcialmente, em, pelo menos, 3/4 da implementação total possível | Implementado em 100% da implementação total possível |
| Pontuação | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |

3.4.1.3 Cálculo da pontuação dos requisitos

A pontuação final de cada requisito é uma percentagem resultante da ponderação dos dois elementos de avaliação: nível de qualidade e nível de implementação, de acordo com o estabelecido no Quadro 4, variando entre 0 % e 100 %.

Quadro 4 – Matriz de ponderação dos dois elementos de avaliação dos requisitos

| Nível de Qualidade | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nível de Implementação | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |
| 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo |
| 25 % | 0 % | 25 % | 25 % | 25 % | 25 % |
| Baixo | Muito Baixo | Baixo | Baixo | Baixo | Baixo |
| 50 % | 0 % | 25 % | 50 % | 50 % | 75 % |
| Médio | Muito Baixo | Baixo | Médio | Médio | Superior |
| 75 % | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 75 % |
| Superior | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Superior |
| 100 % | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |
| Excelente | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |

EXEMPLO: Se uma organização for avaliada com 75 % no nível de qualidade e 50 % no nível de implementação em determinado requisito, a sua pontuação nesse requisito será de 50 % (Médio).

Se um requisito não for aplicado, justificadamente, não é pontuado.

3.4.2 Pontuação dos indicadores

A pontuação final dos indicadores baseia-se em dois elementos:

- nível de adequação;
- nível de tendência.

3.4.2.1 Nível de adequação

O nível de adequação consiste em avaliar se os indicadores escolhidos pela organização são apropriados aos seus objetivos, bem como, se permitem avaliar corretamente a operacionalização do critério correspondente.

Quadro 5 – Matriz de pontuação dos indicadores – Nível de adequação

| Elemento de avaliação | Nível de adequação do indicador | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |
| Indicadores apresentados pela organização | <p>Não existem indicadores ou os existentes são inapropriados e não permitem avaliar corretamente a operacionalização do critério correspondente</p> | <p>As adequações são favoráveis em cerca de 1/4 dos resultados</p> | <p>As adequações são favoráveis em cerca de 1/2 dos resultados</p> | <p>As adequações são favoráveis em cerca de 3/4 dos resultados</p> | <p>As adequações são favoráveis em todos os resultados</p> |
| Pontuação | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |

3.4.2.2 Nível de tendência

O nível de tendência consiste em avaliar as variações ocorridas, no tempo, de forma sustentada.

Quadro 6 – Matriz de pontuação dos indicadores – Nível de tendência

| Elemento de avaliação | Nível de tendência do indicador | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |
| Variações ocorridas, no tempo, de forma sustentada | Informação inexistente Tendências negativas ou positivas insignificantes | Tendência positiva em cerca de ¼ dos resultados ao longo de, pelo menos, 2 anos | Tendência positiva em cerca de ½ dos resultados, ao longo de, pelo menos, 2 anos | Tendência e positiva em cerca de ¾ dos resultados ao longo de, pelo menos, 2 anos | Tendência e evolução positivas em todos os resultados ao longo de, pelo menos, 2 anos |
| Pontuação | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |

3.4.2.3 Cálculo da pontuação dos indicadores

A pontuação final de cada indicador é uma percentagem resultante da ponderação dos dois elementos de avaliação: nível de adequação e nível de tendência, de acordo com o estabelecido no Quadro 7, variando entre 0 % e 100 %.

Quadro 7 – Matriz de ponderação dos dois elementos de avaliação dos indicadores

| Nível de Adequação | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nível de Tendência | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |
| 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo | Muito Baixo |
| 25 % | 0 % | 25 % | 25 % | 25 % | 25 % |
| Baixo | Muito Baixo | Baixo | Baixo | Baixo | Baixo |
| 50 % | 0 % | 25 % | 50 % | 50 % | 75 % |
| Médio | Muito Baixo | Baixo | Médio | Médio | Superior |
| 75 % | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 75 % |
| Superior | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Superior |
| 100 % | 0 % | 25 % | 50 % | 75 % | 100 % |
| Excelente | Muito Baixo | Baixo | Médio | Superior | Excelente |

NOTA: Um exemplo do Quadro 7: se uma organização for avaliada com 75 % no nível de adequação e 50 % no nível de tendência em determinado indicador, a sua pontuação nesse indicador será de 50 % (Médio).

3.4.3 Pontuação final do critério

A pontuação de cada critério faz-se a partir da pontuação dos requisitos e dos seus indicadores, utilizando a matriz de pontuação do Quadro 8, a qual nos permite passar de uma pontuação em percentagem para uma pontuação em pontos, efetuando os passos subsequentes:

- cálculo da média aritmética das percentagens obtidas, quer no que se refere aos requisitos, quer no que se refere aos indicadores;
- cada uma das médias obtidas em a) será multiplicada pela pontuação máxima correspondente a cada critério, para os requisitos e posteriormente para os indicadores;

c) a pontuação total de cada critério será o somatório dos dois valores obtidos em b), que não poderá ultrapassar o valor máximo fixado para cada critério.

Quadro 8 – Matriz de pontuação

| Designação | | Pontuação máxima (pontos) | | |
|----------------------------------|---|---------------------------|-------------|-------------|
| Módulos | Critérios | Requisitos | Indicadores | Módulos |
| 1) Qualidade dos bens e serviços | 1.1) Qualidade dos bens | 50 | 50 | 400 |
| | 1.2) Atendimento | 50 | 50 | |
| | 1.3) Serviço pós-venda | 50 | 50 | |
| | 1.4) Instalações e ambiente no espaço comercial | 50 | 50 | |
| | Total | 200 | 200 | |
| 2) Gestão | 2.1) Organização e responsabilidade de gestão | 25 | 25 | 200 |
| | 2.2) Recursos humanos | 25 | 25 | |
| | 2.3) Informação e comunicação interna | 25 | 25 | |
| | 2.4) Compras e relação com fornecedores | 25 | 25 | |
| | Total | 100 | 100 | |
| 3) Comunicação externa | 3.1) Bases de dados | 20 | 20 | 150 |
| | 3.2) Meios utilizados | 20 | 20 | |
| | 3.3) Instrumentos de fidelização | 20 | 20 | |
| | 3.4) Outros instrumentos de comunicação | 15 | 15 | |
| | Total | 75 | 75 | |
| 4) Saúde e segurança | 4.1) Segurança de instalações, bens e dados | 25 | 25 | 100 |
| | 4.2) Segurança e saúde no trabalho | 25 | 25 | |
| | Total | 50 | 50 | |
| 5) Ambiente | 5.1) Gestão ambiental | 50 | 50 | 100 |
| | Total | 50 | 50 | 100 |
| 6) Responsabilidade social | 6.1) Responsabilidade social da organização | 25 | 25 | 50 |
| | Total | 25 | 25 | 50 |
| Total | | 500 | 500 | 1000 |

EXEMPLO: Avaliação do Módulo 5 – Ambiente, será tido em conta: 1 módulo, 1 critério e 9 requisitos.

| Requisitos do critério 5.1 | % atribuída ao nível qualidade (Quadro 2) | % atribuída ao nível implementação (Quadro 3) | Ponderação dos 2 elementos de avaliação de acordo com Matriz (Quadro 4) |
|---|---|---|---|
| 1. A organização procede às comunicações obrigatórias relacionadas com aspetos ambientais às entidades competentes? | N/A | N/A | N/A |
| 2. A organização procede às monitorizações periódicas aplicáveis á sua atividade, cumprindo os limites definidos? | 50 % | 50 % | 50 % |
| 3. A organização tem uma política definida para não proliferação de espécies (animais e vegetais) proibidas e proteção de espécies protegidas? | 75 % | 25 % | 25 % |
| 4. A organização realiza a separação / segregação dos resíduos que produz? | 25 % | 50 % | 25 % |
| 5. A organização procede ao encaminhamento dos seus resíduos para operadores competentes, respeitante os fluxos específicos (embalagens, embalagens de fitofármacos, pneus, pilhas, lâmpadas, óleos alimentares usados, resíduos de sólidos urbanos, resíduos de equipamentos eletrónicos, etc.)? | 50 % | 75 % | 50 % |
| 6. A organização promove medidas e práticas de reciclagem de materiais e resíduos? | 75 % | 50 % | 50 % |
| 7. A organização promove políticas, orientações e práticas que visem a redução dos seus desperdícios? | 75 % | 75 % | 75 % |
| 8. A organização promove medidas e práticas com vista à redução dos seus consumos? | 25 % | 25 % | 25 % |
| 9. Organização identificou os impactes ambientais mais significativos decorrentes das atividades que desenvolve normalmente? | 50 % | 25 % | 25 % |
| $A = \sum \text{Ponderação dos 2 elementos de avaliação aplicáveis}$ | | | 325 % |
| $B = \frac{A}{N^{\circ} \text{ de requisitos aplicáveis}} \text{ (Média aritmética)}$ | | | 40,63 % |
| $C = B \times 50 \text{ (Pontuação do critério 5.1 tendo em conta o valor de ponderação respetivo }^{(1)})$ | | | 20 |

Neste Exemplo a entidade obterá, 20 pontos em 50, no que concerne aos requisitos.

| Indicadores do critério 5.1 | % atribuída ao nível adequação (Quadro 5) | % atribuída ao nível tendência (Quadro 6) | Ponderação dos 2 elementos de avaliação de acordo com Matriz (Quadro 7) |
|---|---|---|---|
| Indicador 1 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Indicador 2 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Indicador 3 | 75 % | 25 % | 25 % |
| $A = \sum \text{Ponderação dos 2 elementos de avaliação aplicáveis}$ | | | 125 % |
| $B = \frac{A}{N^{\circ} \text{ de indicadores aplicáveis}} \text{ (Média aritmética)}$ | | | 41,67 % |
| $C = B \times 50 \text{ (Pontuação do critério 5.1 tendo em conta o valor de ponderação respetivo }^{(1)})$ | | | 21 |

⁽¹⁾ Quadro 8 - Matriz de pontuação

No Exemplo exposto no Quadro acima, a entidade obterá 21 pontos em 50, no que diz respeito aos indicadores.

3.4.4 Pontuação final do módulo

A pontuação final de cada módulo obtém-se através do somatório das pontuações obtidas para o conjunto dos critérios que a constituem.

NOTA: No exemplo exposto na secção anterior a organização obterá, no módulo 5, uma pontuação total de 41 pontos (20 pontos referentes aos requisitos + 21 pontos referentes aos indicadores) em 100 pontos.

3.4.5 Pontuação final do modelo

A pontuação final do modelo do sistema de reconhecimento obtém-se através do somatório das pontuações obtidas em cada módulo a que a empresa se candidatou.

A pontuação máxima para o conjunto de requisitos é de 500 pontos.

A pontuação máxima para o conjunto de indicadores é de 500 pontos.

A pontuação máxima para o modelo é de 1000 pontos.

Finalmente a pontuação final obtida no modelo, deverá ser transformada numa percentagem.

4 Sistema de qualificação

Existem 3 níveis de qualificação: nível A, nível B e nível C, cujas exigências estão expressas no Quadro 9.

Quadro 9 – Níveis de qualificação e exigências

| Nível da qualificação | Designação | Pontuação global | Condições mínimas |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------------|--|
| Nível C | Avançado ^{*)} | ≥ 40 % e < 55 % ^{*)} | Candidatar-se obrigatoriamente ao módulo 1 – qualidade dos bens e serviços. |
| Nível B | Superior ^{*)} | ≥ 55 % e < 75 % ^{*)} | Candidatar-se obrigatoriamente aos módulos: 1 – qualidade dos bens e serviços; 2 – gestão; 3 – comunicação externa. |
| Nível A | Excelência ^{*)} | ≥ 75 % ^{*)} | Candidatar-se obrigatoriamente a todos os módulos. |

^{*)} Em todos os requisitos de cumprimento pleno, de entre os módulos selecionados, as entidades terão que obter uma classificação individual de 100 %.

A validade da qualificação atribuída é de 2 anos, findos os quais, deverá ser realizada nova auditoria à empresa, avaliando e retirando as consequências práticas da subsequente qualificação atribuída.

Durante esse período, a empresa deverá proceder a duas autoavaliações, sendo que a última deverá ter sido realizada no decurso do trimestre que precede a auditoria. Em cada uma das autoavaliações deverá ser aplicado o sistema de pontuação.

Anexo A
(normativo)

Requisitos por critério

Quadro A.1 – MÓDULO 1: Qualidade dos bens e serviços

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 1.1: Qualidade dos bens | | | | |
| 1. A organização disponibiliza informação que descreva as características dos bens e serviços que comercializa? | | | | |
| 2. A organização define uma metodologia para a identificação, manuseamento, embalagem, armazenamento, preservação e proteção dos bens, que comercializa? | | | | |
| 3. A organização tem implementado um sistema de segurança alimentar? | × | | | |
| 4. A organização controla e gere os níveis de <i>stock</i> dos bens que comercializa de acordo com o estabelecido? | | | | |
| 5. A organização controla os prazos de validade dos bens que comercializa? | × | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|---|----|-----|--------|-------------|
| Critério 1.2: Atendimento | | | | |
| 1. A organização tem um manual de atendimento ao cliente? | | | | |
| 2. A organização tem afixado em local visível, do exterior, os horários de funcionamento? | x | | | |
| 3. A organização disponibiliza serviços ao domicílio? | | | | |
| 4. A organização avalia o atendimento prestado pelos seus concorrentes e aplica as melhores práticas encontradas? | | | | |
| 5. A organização possui livro de reclamações? | x | | | |
| 6. A organização tem estabelecido uma metodologia para apresentação e tratamento de sugestões e recomendações apresentadas pelos seus clientes? | | | | |
| 7. A organização assegura que os seus clientes são informados acerca dos seus direitos e deveres? | | | | |
| 8. Existe informação documentada de ocorrências que permita a identificação sistemática de situações anómalas, com origem nos clientes? | | | | |
| 9. A organização avalia o atendimento prestado pelos seus colaboradores e utiliza esses resultados? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno,

N/A - Não aplicável

Em avaliação periódica

DNP
TS 4546
2016

p. 18 de 29

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 1.3: Serviço pós-venda | | | | |
| 1. A organização tem definido uma metodologia para a gestão e tratamento das reclamações e devoluções? | x | | | |
| 2. O cliente é informado em cada fase do tratamento da sua reclamação? | | | | |
| 3. A organização tem o registo de todas as reclamações, bem como das fases e ações necessárias relativas ao seu tratamento? | | | | |
| 4. A organização tem definido e implementado um sistema de garantias e assistência técnica para os bens e serviços que comercializa? | | | | |
| 5. A organização procura valorizar os seus serviços, disponibilizando serviços complementares pós venda, oferecendo vantagens especiais aos seus clientes? | | | | |
| 6. A organização tem previsto o recurso a meios alternativos, credíveis e rápidos de resolução de conflitos? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Em avaliação periódica

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|---|----|-----|--------|-------------|
| Critério 1.4: Instalações e ambiente no espaço comercial | | | | |
| 1. A organização possui as autorizações de instalação e/ou funcionamento devidas? | × | | | |
| 2. A organização proporciona instalações com condições adequadas à sua atividade, quer para clientes quer para trabalhadores? | | | | |
| 3. A organização efetua a manutenção geral das suas instalações? | | | | |
| 4. A organização tem estabelecido e implementado um plano de limpeza, desinfeção e desinfestação regulares das suas instalações? | | | | |
| 5. A organização utiliza técnicas adequadas para rentabilizar o espaço do ponto de venda e cria um ambiente adequado à promoção dos seus bens/serviços? | | | | |
| 6. A organização assegura um registo atualizado dos seus equipamentos? | | | | |
| 7. A organização tem implementado um plano de manutenção dos equipamentos de trabalho? | × | | | |
| 8. A organização tem todos os manuais de instruções, em português, dos equipamentos de trabalho? | | | | |
| 9. A organização assegura um <i>stock</i> mínimo dos seus consumíveis? | | | | |
| 10. A organização dispõe de meios alternativos adequados para superar eventuais falhas na infraestrutura? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Quadro A.2 – MÓDULO 2: Gestão

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|---|----|-----|--------|-------------|
| Critério 2.1: Organização e responsabilidade de gestão | | | | |
| 1. Existe um compromisso da gestão para a aplicabilidade dos módulos selecionados? | × | | | |
| 2. A gestão comunica e envolve os trabalhadores/estruturas representativas dos trabalhadores na aplicação dos módulos selecionados? | | | | |
| 3. A organização define e documenta objetivos gerais e/ou estratégicos, que promovam a melhoria da qualidade do serviço? | × | | | |
| 4. Os objetivos estabelecidos são mensuráveis e adequados aos módulos escolhidos? | × | | | |
| 5. A organização analisa e estabelece ações para atingir os seus objetivos? | × | | | |
| 6. A organização faz um seguimento dos objetivos estabelecidos? | | | | |
| 7. A organização avalia em intervalos planeados a sua atividade global e desempenho? | | | | |
| 8. Estão estabelecidas iniciativas, de forma documentada, no que respeita à inovação de processos, bens e serviços? | | | | |
| 9. Estão estabelecidas medidas que visem a melhoria contínua da organização e dos serviços prestados? | | | | |
| 10. A organização procura conhecer as melhores práticas do sector, empenhando-se em adaptá-las à sua realidade? | | | | |
| 11. A organização define e documenta a sua estrutura organizacional? | | | | |
| 12. A organização utiliza alguma ferramenta de gestão? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 2.2: Recursos humanos | | | | |
| 1. A organização disponibiliza aos colaboradores o mapa de pessoal e de férias atualizado? | × | | | |
| 2. A organização mantém a informação documentada relativa aos factos relevantes da vida profissional dos colaboradores? | × | | | |
| 3. A organização define e documenta as funções e responsabilidades dos colaboradores? | | | | |
| 4. Os colaboradores são informados e/ou têm conhecimento dos seus direitos e deveres? | × | | | |
| 5. A organização tem estabelecido regras para a apresentação pessoal dos seus colaboradores face às atividades que desenvolvem e promove a sua aplicação? | | | | |
| 6. A organização identifica e avalia as competências necessárias dos seus colaboradores para satisfazer os requisitos aplicáveis às suas funções e atividades? | | | | |
| 7. A organização avalia de forma sistemática a satisfação e/ou motivação dos seus colaboradores? | | | | |
| 8. A organização desenvolve ações com vista à melhoria da satisfação e/ou motivação dos seus colaboradores? | | | | |
| 9. A organização planeia as ações de formação, tendo em conta as atividades a desenvolver? | | | | |
| 10. A organização incentiva os seus colaboradores a frequentar ações de formação necessárias ao desenvolvimento das suas competências? | | | | |
| 11. A organização tem estabelecido uma metodologia de integração de novos colaboradores, incluindo a formação inicial? | | | | |
| 12. A organização define uma política de recrutamento e seleção dos seus colaboradores e aplica-a? | | | | |
| 13. A organização acolhe a iniciativa individual no processo de melhoria contínua? | | | | |
| 14. A organização tem estabelecido e aplica uma metodologia de avaliação do desempenho dos seus colaboradores? | | | | |
| 15. A organização comunica os resultados da avaliação de desempenho aos colaboradores? | | | | |
| 16. A organização define medidas em função dos resultados da avaliação de desempenho? | | | | |
| 17. A organização define um sistema de reconhecimento e/ou recompensa do mérito? | | | | |
| 18. A organização respeita o direito à informação e consulta das estruturas representativas dos trabalhadores? | | | | |
| 19. A organização dispõe de instalações comuns e sanitárias adequadas aos seus trabalhadores? | | | | |
| 20. A organização define e divulga um manual do colaborador ou regulamento interno que inclui os deveres, os direitos e as regalias dos seus colaboradores? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

DNP
TS 4546
2016

p. 22 de 29

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|---|----|-----|--------|-------------|
| Critério 2.3: Informação e comunicação interna | | | | |
| 1. A organização define e aplica uma metodologia de comunicação interna? | | | | |
| 2. A organização toma em consideração as sugestões e recomendações apresentadas pelos seus colaboradores? | | | | |
| 3. A organização promove reuniões regulares com os seus colaboradores de carácter informativo e formativo? | | | | |
| 4. A organização promove reuniões regulares, com os seus colaboradores, incentivando-os a apresentar sugestões? | | | | |
| 5. Os colaboradores da organização conhecem e têm todos o mesmo entendimento sobre os direitos e os deveres dos clientes? | | | | |
| 6. A organização controla a informação documentada, seja interna ou externa, quanto à sua identificação, disponibilização, protecção, armazenamento, retenção e eliminação? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 2.4: Compras e relação com fornecedores | | | | |
| 1. A organização define requisitos de compra? | | | | |
| 2. A organização tem definidos os métodos e os responsáveis, pelos processos de aquisição de produtos e serviços externos? | | | | |
| 3. A organização define uma metodologia para a avaliação e seleção dos seus fornecedores de bens e serviços externos? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Quadro A.3 – MÓDULO 3: Comunicação externa

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 3.1: Bases de dados | | | | |
| 1. No caso de existir uma base de dados de clientes, a organização deve assegurar as regras de proteção de dados pessoais? | × | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 3.2: Meios utilizados | | | | |
| 1. A organização utiliza as novas tecnologias para promover os seus bens e serviços e para comunicar com os seus clientes e estes comunicarem com ela? | | | | |
| 2. A organização responsabiliza um colaborador/uma entidade externa pela manutenção, atualização e dinamização dos meios de comunicação utilizados? | | | | |
| 3. A organização possui uma imagem institucional uniforme? | | | | |
| 4. A organização tem estabelecido processos de <i>marketing</i> que visem a sua promoção junto dos seus clientes e do mercado? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 3.3: Instrumentos de fidelização | | | | |
| 1. A organização tem estabelecido processos que visem a fidelização dos seus clientes? | | | | |
| 2. A organização possui um sistema de gestão de relacionamentos com os seus clientes? | | | | |
| 3. A organização mede o grau de satisfação dos seus clientes? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

DNP
TS 4546
2016

p. 24 de 29

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 3.4: Outros instrumentos de comunicação | | | | |
| 1. A organização tem afixado em local visível para os clientes os preços dos bens e serviços? | x | | | |
| 2. A organização tem afixado em local visível para os clientes, informação sobre as condições de admissão ao local? | | | | |
| 3. A organização utiliza os resultados da avaliação da satisfação dos seus clientes para melhorar os bens e serviços fornecidos? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Em avaliação periódica

Quadro A.4 – MÓDULO 4: Segurança e saúde

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 4.1: Segurança de instalações, bens e dados | | | | |
| 1. A organização garante o controlo de todas as chaves existentes? | × | | | |
| 2. A organização controla os acessos às instalações a partir do exterior? | | | | |
| 3. A organização controla os acessos às instalações no interior das mesmas? | × | | | |
| 4. A organização tem em funcionamento um sistema de deteção contra roubo, intrusão e/ou vigilância devidamente autorizado pelas entidades competentes? | | | | |
| 5. A organização possui seguro de responsabilidade civil? | | | | |
| 6. A organização possui seguro profissional e de atividade? | | | | |
| 7. A organização identificou os contactos e definiu as formas de atuação em caso de emergência? | | | | |
| 8. A organização tem um sistema para o controlo de caixa? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Em avaliação periódica

DNP
TS 4546
2016

p. 26 de 29

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|---|----|-----|--------|-------------|
| Critério 4.2: Segurança e saúde no trabalho | | | | |
| 1. A organização tem assegurado os serviços, interna ou externamente, de segurança e saúde no trabalho? | x | | | |
| 2. A organização providencia seguros de acidentes de trabalho para os seus colaboradores? | x | | | |
| 3. A organização regista e investiga os acidentes de trabalho e problemas de segurança e saúde, visando minimizar ou eliminar as suas causas? | | | | |
| 4. A organização possui um sistema de deteção contra incêndios? | x | | | |
| 5. A organização possui extintores em número suficiente, devidamente homologados e sinalizados? | x | | | |
| 6. A organização proporciona formação aos seus trabalhadores em matéria de segurança e saúde no trabalho? | x | | | |
| 7. A organização tem identificada a estrutura interna de segurança e saúde no trabalho? | x | | | |
| 8. Os colaboradores da organização sabem como agir em situações de emergência? | | | | |
| 9. A organização mantém atualizada uma avaliação de riscos? | x | | | |
| 10. É traçado um plano de ação para eliminar/minimizar os riscos identificados na “avaliação de riscos”? | | | | |
| 11. A organização efetua a consulta na área de SST, por escrito, aos trabalhadores? | | | | |
| 12. A organização promove a eleição de representantes para a SST? | | | | |
| 13. A organização disponibiliza os equipamentos de proteção individual adequados às atividades desenvolvidas pelos colaboradores e oferece informação sobre a sua utilização e conservação? | | | | |
| 14. A organização possui organizada a documentação da área de segurança e saúde no trabalho? | | | | |
| 15. São arquivados os relatórios de anomalias relacionadas com os equipamentos e sistemas de segurança? | | | | |
| 16. São tomadas medidas em função dos relatórios de anomalias relacionadas com os equipamentos e sistemas de segurança? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Quadro A.5 – MÓDULO 5: Ambiente

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|---|----|-----|--------|-------------|
| Critério 5.1: Gestão ambiental | | | | |
| 1. A organização procede às comunicações obrigatórias relacionadas com aspetos ambientais às entidades competentes? | × | | | |
| 2. A organização procede às monitorizações periódicas aplicáveis à sua atividade, cumprindo os limites definidos? | | | | |
| 3. A organização tem uma política definida para não proliferação de espécies (animais e vegetais) proibidas e proteção de espécies protegidas? | | | | |
| 4. A organização realiza a separação/segregação dos resíduos que produz? | × | | | |
| 5. A organização procede ao encaminhamento dos seus resíduos para operadores competentes, respeitante os fluxos específicos (embalagens, embalagens de fitofármacos, pneus, pilhas, lâmpadas, óleos alimentares usados, resíduos sólidos urbanos, resíduos de equipamentos eletrónicos etc.)? | × | | | |
| 6. A organização promove medidas e práticas de reciclagem de materiais e resíduos? | × | | | |
| 7. A organização promove políticas, orientações e práticas que visem a redução dos seus desperdícios? | | | | |
| 8. A organização promove medidas e práticas com vista à redução dos seus consumos? | | | | |
| 9. A organização identificou os impactos ambientais mais significativos decorrentes das atividades que desenvolve normalmente? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Quadro A.6 – MÓDULO 6: Responsabilidade social

| | CP | N/A | Pontos | Observações |
|--|----|-----|--------|-------------|
| Critério 6.1: Responsabilidade social da organização | | | | |
| 1. A organização identifica as suas PI e respetivas necessidades para promover a melhoria dos bens e serviços fornecidos, bem como das suas atividades? | | | | |
| 2. A organização estabelece uma comunicação bidirecional com as PI identificadas com vista ao seu envolvimento efetivo? | | | | |
| 3. A organização determinou os impactos relevantes das suas decisões e atividades sobre as PI identificadas? | | | | |
| 4. A organização incentiva a participação efetiva dos seus colaboradores nos processos de tomada de decisão sobre questões de RS? | | | | |
| 5. A organização adotou ou estabeleceu um código de ética e/ou de conduta? | x | | | |
| 6. A organização promove a diversidade e respeita os direitos individuais civis e políticos, incluindo os direitos fundamentais no trabalho? | | | | |
| 7. A organização não promove de forma explícita práticas discriminatórias, com base no género, raça, idade, deficiência, estado civil, origem ou classe social ou outra qualquer condição que possa ser considerada discriminatória? | | | | |
| 8. A organização utiliza práticas disciplinares inadequadas? | | | | |
| 9. A organização promove ativamente práticas de integração social no que respeita aos seus colaboradores? | | | | |
| 10. A organização promove o aproveitamento de sobras e desperdícios provenientes das suas atividades? | | | | |
| 11. A organização promove, de forma sistemática, ofertas de emprego e/ou de estágio? | | | | |
| 12. A organização assume um nível de credibilidade adequado perante os seus clientes/mercado? | | | | |
| 13. A organização está envolvida ativamente em atividades de natureza social e/ou comunitária, na comunidade em que se insere? | | | | |

Legenda:

CP - Cumprimento pleno

N/A - Não aplicável

Bibliografia

NP EN ISO 9000 *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário*

Recomendação da Comissão Europeia 2003/361/CE, de 6 de maio: definição de micro, pequenas e médias empresas, Jornal Oficial da União Europeia

Em avaliação periódica