

Estruturação das entrevistas

1 - Apresentação da Organização

- História da organização
- Políticas
- Principais clientes
- Instalações e equipamentos
- Apoio ao cliente
- Descrição dos processos
- Representantes da gestão
- Procedimentos do sistema

2- Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente e Segurança)

- Identificação e descrição dos processos de gestão
- Requisitos da documentação (estrutura, planos de monitorização, procedimentos documentados, instruções técnicas, controlo dos documentos e registos)

3- Responsabilidades da Gestão

- Planeamento dos Programa de gestão (objectivos e metas, acções...)
- Identificação dos requisitos legais e outros
- Responsabilidade, autoridade e comunicação
- Revisão pela gestão

4- Gestão de Recursos

- Competências, consciencialização e formação
- Ambiente de trabalho
- Sistema de informação

5- Realização do produto

- Processos relacionados com os clientes (comunicação, requisitos dos produtos, aspectos legais e regulamentares)
- Compras (avaliação e selecção dos fornecedores)
- Produção e fornecimento do serviço (embalagem, armazenagem, entrega do produto, actividades posteriores à entrega)
- Prevenção e capacidade de resposta a emergências

6- Medição, Análise e Melhoria

- Auditorias
- Não conformidades externas
- Análise dos dados
- Melhorias
- Acções correctivas/preventivas

7- Vantagens e desvantagens encontradas nas integrações dos sistemas de gestão