Anexo A – Avaliação dos recursos organizacionais

I – Liderança

1) A missão da empresa está definida e é conhecida pelos colaboradores?

a) A missão não está definida.

b) A missão está definida informalmente, sendo do conhecimento apenas dos dirigentes.

c) A missão está definida e registrada sob a forma escrita e é conhecida e entendida por alguns colaboradores.

d) A missão está definida e registrada sob a forma escrita e é conhecida e entendida por todos os colaboradores.

2) O comportamento ético é incentivado pelos dirigentes nas relações internas e externas?

a) Não existem regras para assegurar o comportamento ético

b) O comportamento ético é promovido por meio de regras informais

c) O comportamento ético está definido em regras escritas.

d) O comportamento ético está definido em regras escritas, que são conhecidas e praticadas por todos os dirigentes e colaboradores.

3) O desempenho da empresa é analisado pelos dirigentes?

a) Não é feita a análise do desempenho da empresa.

b) A análise do desempenho da empresa é feita ocasionalmente, com foco principalmente no desempenho financeiro.

c) A análise do desempenho da empresa é feita regularmente, mas de forma restrita a alguns aspectos, como, por exemplo, financeiro, vendas, atendimento e produção.

d) A análise do desempenho da empresa é feita regularmente, inclui aspectos abrangentes ao negócio como, por exemplo, financeiro, vendas, clientes, colaboradores, fornecedores, produção e uso de alguns indicadores e metas.

4) Os dirigentes compartilham informações com os colaboradores?

a) As informações não são compartilhadas com os colaboradores.

b) O compartilhamento de informações com os colaboradores ocorre esporadicamente.

c) O compartilhamento de informações com os colaboradores ocorre regularmente e abrange alguns colaboradores.

d) O compartilhamento de informações com os colaboradores ocorre regularmente e abrange todos os colaboradores.

5) Os dirigentes investem em seu desenvolvimento gerencial e aplicam os conhecimentos adquiridos na empresa?

a) Os dirigentes não investem em seu desenvolvimento gerencial.

b) Os dirigentes investem esporadicamente em seu desenvolvimento gerencial, mas não aplicam os conhecimentos adquiridos na empresa.

c) Os dirigentes investem esporadicamente em seu desenvolvimento gerencial, e aplicam os conhecimentos adquiridos na empresa.

d) Os dirigentes investem regularmente em seu desenvolvimento gerencial, e aplicam os conhecimentos adquiridos na empresa.

6) A busca de informações para identificar oportunidades de inovação incluem as fontes externas e os colaboradores são incentivados a apresentarem ideias que podem se converter em inovações?
a) Não são buscadas informações externas e nem há estímulo ao surgimento de ideias criativas entre os colaboradores,
b) As informações e conhecimentos para identificar oportunidades de inovação são obtidos eventualmente nos relacionamentos externos e internamente os colaboradores são incentivados informalmente a apresentarem ideias que podem se converter em inovações.
c) As informações e conhecimentos para identificar oportunidades de inovação são obtidos regularmente nos relacionamentos externos e internamente os colaboradores são incentivados formalmente a apresentarem ideias que podem se converter em inovações.
d) As informações e conhecimentos para identificar oportunidades de inovação são obtidos regularmente nos relacionamentos externos e internamente os colaboradores são incentivados formalmente a apresentarem ideias que podem se converter em inovações, existindo pelos menos um exemplo de inovação implementada a partir dessas informações.

II – Gerenciamento de pessoas
7) As funções e responsabilidades das pessoas (dirigentes e colaboradores) estão definidas?
a) Não estão definidas.
b) Estão definidas informalmente.
c) Estão definidas e documentadas para algumas funções.
d) Estão definidas, documentadas para todas as funções e conhecidas por todos os colaboradores.

8) A seleção dos colaboradores é feita segundo padrões definidos e considera os requisitos da função?
a) A seleção é feita de forma intuitiva.
b) A seleção é feita com padrão definido para algumas funções.
c) A seleção é feita com padrão definido para todas as funções.
d) A seleção é feita com padrão definido para todas as funções, considerando os requisitos e responsabilidades definidas para a função.

9) Os colaboradores são capacitados nas suas funções?
a) Os colaboradores não são capacitados.
b) Os colaboradores são capacitados eventualmente.
c) Os colaboradores são capacitados regularmente.
d) Todos os colaboradores são capacitados com base em um plano de capacitação.

10) Os perigos e riscos relacionados à saúde e segurança no trabalho são identificados e tratados?
a) Os perigos e riscos não são identificados e não são tratados.
b) Os perigos não são identificados e apenas alguns deles são tratados.
c) Os perigos e riscos são identificados formalmente por meio de métodos que incluem o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e são tratados apenas com ações corretivas.
d) Os perigos e riscos são identificados formalmente por meio de métodos que incluem PPRA e PCMSO e os riscos são tratados com ações corretivas e preventivas.

11) O bem-estar e a satisfação dos colaboradores são promovidos?

a) Não existem ações para promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores.
b) São adotadas ações para promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores apenas quando problemas são detectados.
c) São adotadas ações para promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores decorrentes de análises eventuais.
d) São adotadas ações para identificar e promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores decorrentes de análises regulares.

III – Informações e conhecimentos
12) As informações necessárias para o planejamento, a execução e análise das atividades e para a tomada de decisão estão definidas e disponibilizadas aos colaboradores?
a) as informações não estão definidas.
b) Algumas informações para o planejamento, análise e execução das atividades para a tomada de decisão estão definidas.
c) As principais informações para o planejamento, análise e execução das atividades para a tomada de decisão estão definidas e são disponibilizadas para os colaboradores.
d) As informações para o planejamento, análise e execução das atividades para a tomada de decisão estão definidas, disponibilizadas para os colaboradores, organizadas em sistemas de informações e são utilizados mecanismos de segurança para proteção das mesmas.

13) O compartilhamento do conhecimento é promovido?
a) Não existem ações para promover o compartilhamento do conhecimento.
b) Os colaboradores são incentivados a compartilhar o conhecimento adquirido.
c) Os colaboradores compartilham o conhecimento adquirido, por meio de métodos formalizados.
d) Os colaboradores compartilham o conhecimento adquirido, por meio de métodos formalizados e este conhecimento é registrado.

14) São promovidas melhorias nas práticas de gestão?
a) As práticas de gestão não demonstram melhorias.
b) Pelo menos uma prática de gestão apresenta melhorias.
c) Algumas práticas de gestão apresentam melhorias.
d) Muitas práticas de gestão apresentam melhorias decorrentes da análise de resultados de diagnóstico da gestão, como por exemplo, o MPE Brasil.

15) São obtidas e utilizadas informações comparativas na análise do desempenho e melhoria dos produtos/serviços e processos?
a) Não são obtidas informações comparativas externas.
b) São obtidas informações comparativas externas, mas não são utilizadas na análise do desempenho e melhoria dos produtos/serviços e processos.
c) São obtidas informações comparativas externas e utilizadas na melhoria dos produtos/serviços e processos.
d) São obtidas informações comparativas externas e apresenta evidências de utilização na análise do desempenho e melhoria dos produtos/serviços e processos.

IV – Relacionamento com os clientes
16) Os clientes são agrupados e suas necessidades e expectativas são identificadas?
a) Não há nenhum tipo de agrupamento dos clientes.
b) Os clientes não são agrupados e a identificação das suas necessidades é feita de forma intuitiva.

c) Os clientes são agrupados e as necessidades e expectativas destes grupos são identificadas informalmente por meio de informações obtidas dos clientes.
d) Os clientes são agrupados e as necessidades e expectativas destes grupos são identificadas formalmente por meio de informações obtidas dos principais grupos de clientes.

17) Os produtos e serviços são divulgados aos clientes?
a) Os produtos e serviços não são divulgados aos clientes.
b) Os produtos e serviços são divulgados sem considerar os diferentes grupos de clientes.
c) Os produtos e serviços são divulgados considerando os diferentes grupos de clientes.
d) Os produtos e serviços são divulgados considerando os diferentes grupos de clientes e utilizando meios adequados para assegurar a efetividade desta comunicação.

18) As reclamações dos clientes são registradas e tratadas?
a) Não são disponibilizados canais de comunicação para os clientes apresentarem suas reclamações.
b) As reclamações recebidas não são registradas e são tratadas ocasionalmente.
c) As reclamações recebidas são registradas e tratadas regularmente.
d) As reclamações recebidas são registradas e tratadas regularmente, e o cliente é informado da solução dada à sua reclamação.

19) A satisfação dos clientes é avaliada?
a) A satisfação dos clientes não é avaliada,
b) A satisfação dos clientes é avaliada eventualmente e de forma intuitiva.
c) A satisfação dos clientes é avaliada periodicamente por meio de método formal para alguns dos grupos de clientes.
d) A satisfação dos clientes é avaliada periodicamente por meio de método formal para os principais grupos de clientes.

20) As informações obtidas dos clientes são analisadas e utilizadas para intensificar a sua fidelidade e captar novos?
a) As informações obtidas dos clientes não são analisadas.
b) As informações obtidas são analisadas ocasionalmente para fidelizar os clientes atuais.
c) As informações obtidas são analisadas e utilizadas regularmente para fidelizar os clientes atuais.
d) As informações obtidas dos clientes são utilizadas regularmente na fidelização dos clientes atuais e captação de novos.

V – Relacionamento com a sociedade
21) As exigências legais necessárias para o funcionamento da empresa são conhecidas e mantidas atualizadas?
a) As exigências legais aplicáveis à empresa não são conhecidas.
b) Algumas exigências legais aplicáveis à empresa são conhecidas, mas não são mantidas atualizadas.
c) As exigências legais aplicáveis à empresa são conhecidas, mas não são mantidas atualizadas.
d) As exigências legais aplicáveis à empresa são conhecidas e mantidas atualizadas.

22) Os impactos negativos causados pela empresa ao meio ambiente são conhecidos e tratados?
a) Os impactos negativos ao meio ambiente não são conhecidos.

b) Os impactos negativos ao meio ambiente não são conhecidos, mas algumas ações são adotadas de modo a evitar prejuízos ao meio ambiente.
c) Os impactos negativos ao meio ambiente são conhecidos e alguns são tratados por meio de ações adequadas.
d) Os impactos negativos ao meio ambiente são identificados e alguns são tratados de forma planejada por meio de ações adequadas.

23) A empresa demonstra seu comprometimento com a comunidade por meio de ações ou projetos sociais?
a) Não são realizadas ações ou projetos sociais.
b) A empresa participa ou realiza ações ou projetos sociais esporadicamente.
c) A empresa participa ou realiza ações ou projetos sociais regularmente com envolvimento dos colaboradores.
d) A responsabilidade social faz parte das estratégias e planos da empresa e as ações ou projetos contam com o envolvimento dos colaboradores.

VI - Relacionamento com fornecedores

24) Os fornecedores da empresa são selecionados e avaliados segundo critérios definidos?
a) Os fornecedores não são selecionados segundo critérios definidos e não são avaliados quanto ao seu desempenho.
b) Os fornecedores são selecionados com critérios definidos, mas seu desempenho não é avaliado.
c) Os fornecedores são selecionados com critérios definidos e seu desempenho é avaliado apenas quando ocorre algum problema.
d) Os fornecedores são selecionados com critérios definidos e seu desempenho é avaliado periodicamente, gerando ações para melhoria do fornecimento.

25) Os processos principais do negócio são executados de forma padronizada, com padrões documentados?
a) Os processos principais do negócio não são executados de forma padronizada.
b) Os processos principais do negócio são executados de forma padronizada, mas os padrões não são documentados.
c) Os processos principais do negócio são executados de forma padronizada, com padrões documentados.
d) Os processos principais do negócio são executados de forma padronizada, com padrões documentados e definidos a partir de requisitos traduzidos das necessidades dos clientes.

26) Os processos principais do negócio são controlados?
a) Os processos principais do negócio não são controlados.
b) Os processos principais do negócio não são controlados, mas são corrigidos quando ocorrem problemas ou reclamações dos clientes.
c) Os processos principais do negócio são controlados com base em padrões de execução definidos e documentados.
d) Os processos principais do negócio são controlados com base em padrões definidos e documentados e também por meio de indicadores e metas.

VII - Resultados

27) Existem resultados relativos à satisfação dos clientes?
a) Não existem informações suficientes para avaliar.
b) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
c) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.

d) Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.

28) Existem resultados relativos a reclamações de clientes?
a) Não existem informações suficientes para avaliar.
b) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
c) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.
d) Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.

29) Existem resultados relativos às capacitações ministradas para os colaboradores?
a) Não existem informações suficientes para avaliar.
b) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
c) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.
d) Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.

30) Existem resultados relativos a acidentes com colaboradores?
a) Não existem informações suficientes para avaliar.
b) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
c) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.
d) Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.

31) Existem resultados relativos à produtividade no trabalho?
a) Não existem informações suficientes para avaliar.
b) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
c) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.
d) Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.

32) Existem resultados relativos à margem de lucro?
a) Não existem informações suficientes para avaliar.
b) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
c) Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.
d) Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.