

## LISTA DE VERIFICAÇÃO - VISITAS TÉCNICAS



## LISTA DE VERIFICAÇÃO - VISITAS TÉCNICAS

Organização:		Sigla:		
Consultor(a):		Data:		
ORD	APRESENTAÇÃO - ÁREA EXTERNA	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
1	Existe área de estacionamento para os clientes?			
2	A área de estacionamento é sinalizada?			
3	O estacionamento oferece vagas preferenciais?			
4	A área de estacionamento está limpa e organizada?			
5	Existe controle individual de acesso?			
6	Existe adequada segurança no local?			
7	As calçadas e demais acessos estão em boas condições?			
8	Existem rampas e outras facilidades para portadores de necessidades especiais de locomoção?			
9	O tempo do atendimento é satisfatório? <i>(entrevistar, pelo menos, três clientes)</i>			
ORD	APRESENTAÇÃO - ÁREA INTERNA	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
1	O posto de trabalho da recepção está organizado?			
2	O piso está limpo?			
3	As paredes, revestimentos, vidraças e portas estão limpas?			
4	A identidade organizacional (missão, visão, valores) está em exposição e visível?			
5	A identidade organizacional (missão, visão, valores) foi internalizada pelos colaboradores? <i>(entrevistar, pelo menos, três colaboradores)</i>			
6	O elevadores estão funcionando e sinalizados adequadamente?			
7	Os elevadores estão limpos?			
8	Existem rampas e outras facilidades para portadores de necessidades especiais de locomoção?			
9	Existe recepção e o atendimento é satisfatório?			
10	O tempo do atendimento é satisfatório? <i>(entrevistar, pelo menos, três clientes)</i>			
ORD	TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS E GESTÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
1	Existe planejamento estratégico?			
2	Implantou plano de comunicação?			
3	Implantou plano de capacitação?			
4	Implantou programas de sustentabilidade (Cinco S, A3P, outros...)?			
5	Implantou o programa de qualidade de vida?			
6	Simplificou processos de atendimento aos clientes interno ( ) e/ou externo ( )			
7	Implantou caixa de sugestões?			
8	Implantou comitê gestor interno? ( )Ativo ( )Inativo			
9	Implantou a carta de serviços? ( )Atualizada ( )Desatualizada			
10	Realiza exame da cultura organizacional?			
11	Realiza autoavaliação anual? ( ) 250 pontos ( ) 500 pontos ou ( )1000pontos) ( )SAMEG			
12	Aplica pesquisa de satisfação junto aos clientes interno ( ) e/ou externo ( )?			
ORD	PESQUISA SOBRE O NEP-MA	BOA	RUIM	NÃO SE APLICA
1	Como avalia a qualidade da atuação do Núcleo do Programa GESPÚBLICA no Maranhão?			
2	Como avalia a qualidade dos cursos a distancia promovidos pelo Programa GESPÚBLICA?			
3	Como avalia o portal www.gespublica.gov.br?			
4	Como avalia o desempenho dos Consultores / Avaliadores do Programa no Maranhão?			
5	Como avalia a qualidade dos eventos promovidos pelo NEP-MA?			
6	Como avalia o portal nepmaranhao.jimdo.com?			
7	Como avalia os serviços prestados pelo NEP-MA?			
8	Como avalia a carta de serviços do NEP-MA?			