



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 GES PÚBLICA no Maranhão?			
2	Como avalia a qualidade dos cursos a distancia promovidos pelo Programa GES PÚBLICA?			
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?			