Relatório de Avaliação no Modelo de Excelência em Gestão

Empresa: JEITO MINEIRO RESTAURANTES LTDA -

Contato: MARIA LOPES BONAMIGO

Data de avaliação: 29/11/2017

SEBRAE

Este critério analisa como os dirigentes exercem a liderança na empresa. Verifica a formulação da missão e sua comunicação aos colaboradores, além do compartilhamento de informações da empresa e o incentivo ao comportamento ético. Observa o desenvolvimento gerencial dos dirigentes, a aplicação dos conhecimentos adquiridos na gestão da empresa e a análise do desempenho do negócio. Analisa também como são promovidas inovações.

1 A MISSÃO DA EMPRESA ESTÁ DEFINIDA E É CONHECIDA PELOS COLABORADORES?

A Missão da empresa formaliza a razão de sua existência, define por que ela existe. Usualmente, a Missão é estabelecida pelos dirigentes no momento da criação da empresa e pode ser revista sempre que necessário. O registro sob a forma escrita e a comunicação da Missão aos colaboradores contribuem para que todos conheçam, compartilhem e persigam os mesmos ideais, potencializando a contribuição de cada um na empresa.

- [ ] **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.
- [X] **d.** A Missão está definida e registrada sob a forma escrita e é conhecida e entendida por todos os colaboradores.

2 Apresentar a Missão da empresa e os meios utilizados para a sua comunicação aos colaboradores.

A Missão está definida e registrada sob a forma escrita, sendo entendida por todos os colaboradores. Evidenciado que a Missão está fixada nos murais e pontos estratégicos do restaurante, sendo amplamente divulgada para os clientes também. Missão: Oferecer aos nossos clientes internos e externos uma alimentação caseira saudável e rica em sabores. Em um ambiente agradável, com respeito e seriedade no que fazemos e oferecemos diariamente.

3 O COMPORTAMENTO ÉTICO É INCENTIVADO PELOS DIRIGENTES NAS RELAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS?

O comportamento ético na empresa significa a transparência nas suas relações, o respeito aos clientes, colaboradores e fornecedores da empresa, a prática da honestidade e a resistência a qualquer tipo de assédio e atos de corrupção. Para tanto, é necessário que sejam estabelecidas regras claras para promover e assegurar o comportamento ético, tanto nas relações internas, entre colaboradores e dirigentes, quanto nas relações externas, entre colaboradores, dirigentes, clientes, fornecedores e a comunidade. O comportamento ético, considerado como um dos valores da empresa, destaca a importância da ética para os dirigentes e colaboradores na condução de suas atividades na empresa.

- [ ] **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.
- [X] **d.** O comportamento ético está definido em regras escritas, que são conhecidas e praticadas por todos os dirigentes e colaboradores.

4 O DESEMPENHO DA EMPRESA É ANALISADO PELOS DIRIGENTES?

A análise do desempenho da empresa visa identificar se seus objetivos e metas estão sendo cumpridas. Esta análise é de responsabilidade dos dirigentes e deve ser feita sistematicamente com a utilização de informações que demonstrem o desempenho da empresa em relação aos aspectos financeiros, da produção, das vendas, dos clientes, dos colaboradores, dos fornecedores.

- [ ] **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.
- [X] **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.

5 Apresentar a periodicidade da análise de desempenho, os participantes e exemplos de informações utilizadas na análise.

Evidenciado que na análise do desempenho da empresa participam os dirigentes. São realizadas reuniões mensais onde são analisados: custos, vendas, ticket médio, vendas realizadas com cartão de crédito,com vale alimentação e à vista, entre outros

6 OS DIRIGENTES COMPARTILHAM INFORMAÇÕES COM OS COLABORADORES?

O compartilhamento de informações com os colaboradores, tais como metas, objetivos, estratégias e resultados, têm como finalidade desenvolver um sentimento coletivo de pertencer a um grupo de pessoas que perseguem os mesmos ideais e objetivos, potencializando a contribuição de cada um. Quando todos os colaboradores entendem quais são os objetivos da empresa e acompanham os resultados obtidos rumo ao seu cumprimento, a produtividade, o comprometimento e o envolvimento dos colaboradores aumentam significativamente.

- [ ] **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.
- [X] **d.** O compartilhamento de informações com os colaboradores ocorre regularmente e abrange todos os colaboradores.

7 Apresentar os meios utilizados para compartilhar as informações com os colaboradores e tipos de informações.

Evidenciado que são realizadas reuniões mensais entre os dirigentes e os colaboradores. Evidenciada ata de reunião onde foram abordados os assuntos: Planejamento Estratégico 2017 e Código de conduta (normas internas).

8 OS DIRIGENTES INVESTEM EM SEU DESENVOLVIMENTO GERENCIAL E APLICAM OS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS NA EMPRESA?

Os investimentos no desenvolvimento gerencial dos dirigentes contribuem para a ampliação da capacidade destes em gerenciar a empresa e promover o crescimento e manutenção no mercado de atuação.

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

9 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?

É importante estar atento e se antecipar às tendências sobre o que pode passar a influenciar os negócios. Novos conhecimentos podem ser buscados a partir dos relacionamentos com universidades, centros de pesquisa, associações e nas redes virtuais, como também diretamente com os clientes e fornecedores. Além disto, a criação de um ambiente em que os colaboradores conversam sobre melhorias no trabalho e são incentivados a estudar, compartilhar dados, informações e conhecimentos relacionadas ao que a empresa poderia fazer de novas maneiras facilita o surgimento de ideias criativas e ações projetadas para a implementação das 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.
- X **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.

10 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO LIDERANÇA

Não foi estabelecido um Plano para o Critério Liderança.

Este critério analisa o processo de definição das estratégias e planos. Considera a formulação da Visão de Futuro e sua comunicação aos colaboradores. Observa a definição das estratégias para o cumprimento da visão definida, o estabelecimento de indicadores e metas para assegurar a implementação das estratégias, bem como os planos de ação para assegurar o cumprimento das metas associadas aos indicadores.

1 A VISÃO DA EMPRESA ESTÁ DEFINIDA E É CONHECIDA PELOS COLABORADORES?

A Visão da empresa estabelece onde ela deseja estar num futuro definido. É a expressão do que os dirigentes esperam da empresa e constitui a base para a definição de suas estratégias. A Visão permite estabelecer os objetivos estratégicos a serem atingidos no futuro. A comunicação da Visão aos colaboradores tem como finalidade contribuir para que todos compartilhem e persigam os mesmos ideais, potencializando a contribuição de cada um na empresa.

- [ ] **a.** A Visão não está definida.
- [ ] **b.** A Visão está definida informalmente, sendo de conhecimento apenas dos dirigentes.
- [ ] **c.** A Visão está registrada sob a forma escrita e é conhecida por alguns colaboradores.
- [X] **d.** A Visão está registrada sob a forma escrita e é conhecida por todos os colaboradores.

2 Apresentar a Visão da empresa e os meios utilizados para a sua comunicação aos colaboradores.

Evidenciado que a Visão está registrada sob a forma escrita e é conhecida tanto pelos colaboradores como pelos clientes. Visão:Ser reconhecida e respeitada como a melhor opção de uma alimentação caseira de alta qualidade, onde a satisfação de nossos clientes será sempre o objetivo maior

3 AS ESTRATÉGIAS QUE PERMITEM ALCANÇAR OS OBJETIVOS DA EMPRESA ESTÃO DEFINIDAS?

As estratégias são os caminhos que devem ser percorridos pela empresa para cumprir seus objetivos. A definição das estratégias tem como objetivo estabelecer a maneira como a empresa vai cumprir a sua Missão, no presente e alcançar os objetivos no futuro (Visão). Na definição das estratégias, é importante considerar informações externas à empresa, relativas a clientes, mercado, fornecedores e comunidades; e informações internas, relativas aos colaboradores e à capacidade da empresa de prestar
serviços, produzir e vender, garantindo, dessa maneira, sua competitividade e continuidade no mercado.

- [ ] **a.** As estratégias não estão definidas.
- [ ] **b.** As estratégias estão definidas informalmente e com uso restrito de informações internas e externas.
- [ ] **c.** As estratégias estão definidas informalmente, mas são consideradas informações internas e externas relacionadas ao negócio.
- [X] **d.** As estratégias, abrangentes aos principais aspectos do negócio, estão definidas formalmente, por meio de método que considera a análise de informações internas e externas.

4 Apresentar as estratégias da empresa e os tipos de informações externas e internas analisadas no processo de planejamento

Evidenciado Planejamento Estratégico 2017 onde foram avaliadas: Forças →região central e turística, proximidade com grandes empresas, clientes fieis ; Oportunidades →trabalhar mais o turismo, delivery ; Fraquezas →prédio com escadarias, não tem estacionamento ; Ameaças →falta de segurança, concorrência desleal, momento econômico. Levando em consideração estas questões, a empresa está avaliando como pode realizar um planejamento que possa atender.

5 OS INDICADORES E METAS RELACIONADOS ÀS ESTRATÉGIAS ESTÃO ESTABELECIDOS?

Para cada estratégia é necessário estabelecer um indicador que permitirá, por meio de avaliações quantitativas, o acompanhamento da sua implementação e o seu alcance. As metas definidas para cada indicador permitem estabelecer níveis de resultados esperados e necessários para o bom desempenho da empresa e para o acompanhamento da implementação das estratégias. Esses indicadores e suas respectivas metas são utilizados na análise do desempenho da empresa e devem ser comunicados a todos os colaboradores.

- [ ] **a.** Não existem indicadores relacionados às estratégias.
- [ ] **b.** Os indicadores são estabelecidos para algumas estratégias, mas não existem metas relacionadas a esses indicadores.
- [ ] **c.** Os indicadores e suas respectivas metas são estabelecidos para algumas estratégias.
- [X] **d.** Os indicadores e suas respectivas metas são estabelecidos para as principais estratégias e são comunicados aos colaboradores.

6 Apresentar os indicadores e as metas definidos no planejamento.

Metas: Querem melhorar o que já tem, ou seja, um ambiente agradável e uma comida barata e saborosa e assim atrair novos clientes com consequente aumento do ticket por clientes, aumentar faturamento em 20%, melhorar controles financeiros, melhorar investimento na área de marketing

7 OS PLANOS DE AÇÃO, VISANDO ALCANÇAR AS METAS DA EMPRESA RELACIONADAS ÀS ESTRATÉGIAS, ESTÃO DEFINIDOS?

Os planos de ação são uma ferramenta de planejamento que definem as ações que devem ser realizadas para a efetiva implementação de cada estratégia, os responsáveis pelas ações, os prazos para implementação e outras informações, permitindo o controle do cumprimento das metas da empresa.

- [ ] **a.** Não existem planos de ação visando alcançar as metas da empresa relacionadas às estratégias.
- [ ] **b.** As ações são definidas informalmente para o alcance de algumas metas da empresa relacionadas às estratégias.
- [ ] **c.** Planos de ação são estabelecidos para o alcance das principais metas da empresa relacionadas às estratégias.
- [X] **d.** Planos de ação são estabelecidos para o alcance das principais metas da empresa relacionadas às estratégias, e são acompanhados regularmente.

8 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO ESTRATÉGIAS E PLANOS

Utilizar as informações obtidas do Planejamento Estratégico como melhoria para este critério.

Este critério analisa as práticas de gestão da empresa em relação a seus clientes atuais e potenciais. Verifica o conhecimento das necessidades e expectativas dos clientes e sua identificação e agrupamento em relação a esses aspectos. Observa a divulgação dos produtos/serviços aos clientes atuais e potenciais e analisa o relacionamento com estes, por meio do tratamento das reclamações, da avaliação da sua satisfação e utilização dessas informações para a fidelização dos clientes atuais e captação de novos clientes.

1 OS CLIENTES SÃO AGRUPADOS E SUAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS SÃO IDENTIFICADAS?

O agrupamento dos clientes tem por objetivo estabelecer os grupos de clientes com características similares, possibilitando a adequação dos serviços para cada grupo. O agrupamento pode ser feito observando critérios tais como, idade, sexo, porte, localização, setor de atividade e outros de acordo com os critérios mais apropriados ao negócio. A identificação e compreensão das
necessidades e expectativas dos grupos de clientes visa obter as informações necessárias para a definição de produtos e serviços que incorporem as características mais relevantes para estes.

- [ ] **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.
- [X] **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.

2 Apresentar os principais grupos de clientes e suas necessidades.

Evidenciado que possuem grupos de clientes muito diversificado, pois é um restaurante central e que atende o turismo também. sabados com parquinho.
Os principais grupos de clientes são: Casais com filhos (no sábado montam um parquinho para distrair as crianças), idosos, turistas (fornecem mapas da associação) , jovens, executivos, empresas (pratos especiais inseridos). Possuem um público muito fiel e com isto conseguem inclusive fazer os pratos preferidos dos clientes nos dias da semana que eles vão almoçar.

3 OS PRODUTOS E SERVIÇOS SÃO DIVULGADOS AOS CLIENTES?

A divulgação dos produtos tem a finalidade de
despertar o interesse dos clientes atuais e potenciais pelos produtos e serviços da empresa. A efetividade da divulgação é alcançada, quando a seleção dos meios de comunicação levam em consideração as particularidades de cada um dos grupos de clientes definidos pela empresa.

- [ ] **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.
- [X] **d.** Os produtos e serviços são divulgados considerando os diferentes grupos de clientes e utilizando meios adequados para assegurar a efetividade desta comunicação.

3

A divulgação dos produtos tem a finalidade de
despertar o interesse dos clientes atuais e potenciais pelos produtos e serviços da empresa. A efetividade da divulgação é alcançada, quando a seleção dos meios de comunicação levam em consideração as particularidades de cada um dos grupos de clientes definidos pela empresa.

4 AS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES SÃO REGISTRADAS E TRATADAS?

Quando ocorre uma reclamação é
necessário que a empresa registre-a e a trate adequadamente, de forma a garantir a satisfação e a continuidade da utilização dos produtos e serviços pelos clientes. O tratamento das reclamações consiste na pronta solução do problema junto ao cliente e, posteriormente, na identificação das suas causas e eliminação por meio de ações apropriadas, evitando a repetição. As reclamações corretamente tratadas podem contribuir para a fidelização dos clientes.

- [ ] **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.
- [X] **d.** As reclamações recebidas são registradas e tratadas regularmente, e o cliente é informado da solução dada à sua reclamação.

5 Apresentar os canais de comunicação disponibilizados aos clientes para receber as reclamações

Evidenciado que disponibilizam Facebook, site, telefone, formulário em meio físico.

6 A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES É AVALIADA?

A avaliação da satisfação dos clientes tem por objetivo mensurar sua
percepção sobre a empresa e seus produtos, e identificar oportunidades para melhoria. A análise dos resultados e a tomada de ações proporcionarão o aumento da satisfação dos clientes e consequente fidelização.

- [ ] **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.
- [X] **d.** A satisfação dos clientes é avaliada periodicamente por meio de método formal para os principais grupos de clientes.

7 Apresentar a periodicidade e o método de avaliação da satisfação dos clientes

Evidenciado que realizam uma vez por mês uma Pesquisa de Satisfação através de um formulário que fica nas mesas. Diariamente, pelas redes sociais, conseguem monitorar a satisfação dos clientes.

8 AS INFORMAÇÕES OBTIDAS DOS CLIENTES SÃO ANALISADAS E UTILIZADAS PARA INTENSIFICAR A SUA FIDELIDADE E CAPTAR NOVOS?

Conquistar novos clientes custa muito mais caro do que manter clientes já existentes. Assim, a busca da fidelidade dos clientes atuais é economicamente mais interessante. Embora a satisfação apenas não seja suficiente para garantir a fidelidade do cliente, ela já é um bom indício de sua lealdade, pois não é comum que um cliente insatisfeito volte a comprar. As informações obtidas dos clientes atuais por meio, por exemplo, da identificação de suas necessidades, avaliação de sua satisfação e das reclamações, também são de grande importância para traçar estratégias para captar novos clientes no mercado.

- [ ] **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.
- [X] **d.** As informações obtidas dos clientes são utilizadas regularmente na fidelização dos clientes atuais e captação de novos.

9 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO CLIENTES

Utilizar cada vez mais as redes sociais para fidelizar os clientes atuais e captar novos clientes.

Este critério analisa as práticas de gestão da empresa em relação à sociedade no atendimento às exigências legais, aspectos ambientais e sociais. Observa a identificação e o tratamento dos impactos ao meio ambiente, provocados pelos produtos, serviços e atividades da empresa, bem como de suas próprias instalações. Observa também o cumprimento das exigências legais, incluindo os aspectos ambientais, e o comprometimento com a comunidade, por meio do desenvolvimento voluntário de ações ou projetos sociais, com envolvimento, também voluntário, de seus dirigentes e colaboradores.

1 AS EXIGÊNCIAS LEGAIS NECESSÁRIAS PARA O FUNCIONAMENTO DA EMPRESA SÃO CONHECIDAS E MANTIDAS ATUALIZADAS?

Para a atuação correta e ética da empresa na sociedade é necessário que ela atenda às exigências legais aplicáveis, incluindo os aspectos ambientais. As exigências legais estão contidas nas leis, decretos, regulamentos e outros instrumentos existentes e aplicáveis aos produtos, serviços, instalações e operações da empresa, e são de cumprimento obrigatório. As exigências legais são dinâmicas, isto é, são alteradas e atualizadas continuamente. Dessa forma, precisam ser mantidas atualizadas pela empresa.

- [ ] **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.
- [X] **d.** As exigências legais aplicáveis à empresa são conhecidas e mantidas atualizadas.

2 Listar as exigências legais relacionadas ao negócio, incluindo as ambientais.

Evidenciado que possuem todas as Licenças necessárias para o pleno atendimento do negócio (Licença Sanitária, Alvará de funcionamento, Corpo de Bombeiros, Meio Ambiente → autorização Ambiental de Funcionamento nº 007021/2015 Emitida em 02/03/15 / Validade 02/03/18) estando todas fixadas na parede para conhecimento dos clientes.

3 OS IMPACTOS NEGATIVOS CAUSADOS PELA EMPRESA AO MEIO AMBIENTE SÃO CONHECIDOS E TRATADOS?

A atividade empresarial provoca danos ao meio ambiente. É importante que a empresa conheça estes impactos e atue de forma a minimizar seus efeitos, como resposta à crescente vigilância da sociedade sobre as questões ambientais. Este processo implica na avaliação do desempenho ambiental da empresa como um todo, desde o seu processo produtivo às rotinas de escritório, avaliando, em especial, a quantidade e qualidade daquilo que entra e daquilo que sai da empresa no exercício de suas atividades, tais como, energia, água, matéria-prima, resíduos sólidos, poluição etc.

- [ ] **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.
- [X] **d.** Os impactos negativos ao meio ambiente são identificados e alguns são tratados de forma planejada por meio de ações adequadas.

3

A atividade empresarial provoca danos ao meio ambiente. É importante que a empresa conheça estes impactos e atue de forma a minimizar seus efeitos, como resposta à crescente vigilância da sociedade sobre as questões ambientais. Este processo implica na avaliação do desempenho ambiental da empresa como um todo, desde o seu processo produtivo às rotinas de escritório, avaliando, em especial, a quantidade e qualidade daquilo que entra e daquilo que sai da empresa no exercício de suas atividades, tais como, energia, água, matéria-prima, resíduos sólidos, poluição etc.

4 Apresentar os principais impactos negativos, tais como energia, água, matéria-prima, resíduos sólidos e poluição, causados pelas atividades da empresa ao meio ambiente e ações de tratamento adotadas.

Evidenciado que os principais impactos negativos são tratados:
*Destinação óleo gordura →evidenciados contratos com as empresas Evolution Ambiental e JPS (última coleta realizada dia 18/10);
*Realizam a separação do lixo → lixo orgânico é enviado para compostagem.e o lixo reciclável é doado.

5 A EMPRESA DEMONSTRA SEU COMPROMETIMENTO COM A COMUNIDADE POR MEIO DE AÇÕES OU PROJETOS SOCIAIS?

Toda empresa influencia, positiva ou negativamente, a comunidade na qual está inserida e atua. Essa comunidade tem necessidades e expectativas que podem ser atendidas pela empresa de forma voluntária, motivando e envolvendo seus colaboradores nessas atividades. O atendimento à comunidade pode ser feito por meio de ações ou projetos sociais e podem contribuir para o desenvolvimento tanto local quanto regional.
Quando essas ações/projetos envolvem os colaboradores estimula o exercício da cidadania e a responsabilidade social individual. Ao incluir a Responsabilidade Social nas estratégias e planos, a empresa agrega valor ao produto e ao serviço, consolida ou reforça a marca/imagem, fortalece a negociação com fornecedores, fideliza clientes, contribui para o aumento da receita e da lucratividade, motiva colaboradores e traz benefícios 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.
- [X] **d.** A responsabilidade social faz parte das estratégias e planos da empresa e as ações ou projetos contam com o envolvimento dos colaboradores.

6 Apresentar as principais ações e projetos sociais desenvolvidos pela empresa.

Evidenciado que patrocinam a Empresa de Corrida CAPITAL SPEED; com a ajuda dos colaboradores fazem a separação de latas para comprar cadeiras de rodas, o restaurante é um ponto de coleta da campanha do agasalho, patrocinam teatros e colégios (Colégio Estadual), na Semana do Festival de Teatro de Curitiba colaboram com a refeição dos atores, fazem doação de patins para o Capital Speed para projeto com crianças carentes

7 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO SOCIEDADE

Contar com mais ações de responsabilidade social com o envolvimento de todos os colaboradores.

Este critério analisa as informações necessárias à execução das atividades da empresa e à tomada de decisão. Observa como o conhecimento adquirido pelas pessoas, na execução de suas atividades, é compartilhado entre os dirigentes e colaboradores, assegurando o domínio das técnicas no seu setor de negócios. Verifica também a utilização de informações comparativas na análise do desempenho.

1 AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA O PLANEJAMENTO, A EXECUÇÃO E ANÁLISE DAS ATIVIDADES E PARA A TOMADA DE DECISÃO ESTÃO DEFINIDAS E DISPONIBILIZADAS AOS COLABORADORES?

As informações obtidas dentro e fora da empresa são importantes para a execução das atividades, a análise dos resultados e a tomada de decisão. Os sistemas de informações da empresa organizam a apresentação e a distribuição das informações para todos os colaboradores. A disponibilização das informações aos colaboradores tem como finalidade permitir que as atividades sejam executadas corretamente e continuadamente.
A segurança das informações inclui os cuidados quanto à sua atualização, confidencialidade contra o uso indevido e integridade (qualidade e autenticidade da informação recebida, armazenada e distribuída).

- [ ] **a.** As informações não estão definidas.
- [ ] **b.** Algumas informações para o planejamento, análise e execução das atividades para a tomada de decisão estão definidas.
- [X] **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.

2 Apresentar as principais informações utilizadas, os meios para disponibilização para os colaboradores e mecanismos de segurança.

As principais informações são quanto as mudanças no buffet, lay out da empresa e dados das redes sociais(elogios ou críticas dos clientes) que são disponibilizadas para os colaboradores nas reuniões.

3 O COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO É PROMOVIDO?

O compartilhamento do conhecimento é necessário para manter na empresa os conhecimentos adquiridos pelos colaboradores. Quando os colaboradores compartilham seu conhecimento, este fica mantido internamente, não sendo perdido no momento do desligamento. É necessário incentivar os colaboradores a compartilharem suas experiências e aprendizados. São diversos os meios que podem ser utilizados para o compartilhamento do conhecimento, tais como: repasses de treinamentos realizados; reuniões para discussão de lições aprendidas; apresentação de melhorias para os demais colaboradores, entre outros. O conhecimento também pode ser registrado em papel ou em meio eletrônico, o que permite sua disponibilização para todas as pessoas na empresa e sua futura utilização.

- [ ] **a.** Não existem ações para promover o compartilhamento do conhecimento.
- [X] **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.

3

O compartilhamento do conhecimento é necessário para manter na empresa os conhecimentos adquiridos pelos colaboradores. Quando os colaboradores compartilham seu conhecimento, este fica mantido internamente, não sendo perdido no momento do desligamento. É necessário incentivar os colaboradores a compartilharem suas experiências e aprendizados. São diversos os meios que podem ser utilizados para o compartilhamento do conhecimento, tais como: repasses de treinamentos realizados; reuniões para discussão de lições aprendidas; apresentação de melhorias para os demais colaboradores, entre outros. O conhecimento também pode ser registrado em papel ou em meio eletrônico, o que permite sua disponibilização para todas as pessoas na empresa e sua futura utilização.

4 SÃO PROMOVIDAS MELHORIAS NAS PRÁTICAS DE GESTÃO?

A melhoria das práticas de gestão tem o objetivo de torná-las mais eficientes e eficazes. Por meio de avaliações sistemáticas das práticas da empresa, inclusive incorporando experiências de outras organizações é possível manter a gestão alinhada com as exigências daquelas empresas que buscam trilhar a jornada pela excelência.

- [ ] **a.** As práticas de gestão não demonstram melhorias.
- [ ] **b.** Pelo menos uma prática de gestão apresenta melhorias.
- [X] **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.

5 SÃO OBTIDAS E UTILIZADAS INFORMAÇÕES COMPARATIVAS NA ANÁLISE DO DESEMPENHO E MELHORIA DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E PROCESSOS?

Para conhecer o nível de excelência ou de competitividade alcançado e para identificar oportunidades de melhoria é preciso olhar com atenção para o mercado e realizar comparações com os concorrentes e outras empresas. Essa comparação externa pode ser feita por meio de informações quantitativas do desempenho dos principais resultados e das características dos produtos/serviços e processos, que permitam identificar diferenciais favoráveis e desfavoráveis a serem tratados.

- [ ] **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.
- [X] **d.** São obtidas informações comparativas externas e apresenta evidências de utilização na análise do desempenho e melhoria dos produtos/serviços e processos.

6 Apresentar os meios utilizados para busca de informações comparativas e os tipos de informações.

Utilizam as redes sociais, pesquisa de satisfação e a internet para a busca de informações comparativas. .Todo mês os dirigentes pagam almoço para alguns colaboradores em restaurantes similares ao Jeito Mineiro. Os colaboradores depois respondem um questionário que serve para avaliar os restaurantes concorrentes em diversos quesitos(preço, sabor, limpeza, apresentação dos pratos, serviço de mesa, entre outros).

7 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Formalizar o conhecimento adquirido dos colaboradores e incentivá-los a compartilhar com os demais colaboradores.

Este critério analisa as práticas de gestão em relação às pessoas que trabalham na empresa, ou seja, seus colaboradores. Observa a definição das funções na empresa e as responsabilidades associadas a cada uma dessas funções. Considera a seleção e a capacitação das pessoas para o exercício das funções e analisa os riscos e perigos associados ao trabalho, bem como a identificação e o tratamento dos fatores que afetam o bem-estar e a satisfação dos colaboradores.
Colaboradores: incluem empregados, temporários, aprendizes, estagiários e terceirizados.

1 AS FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PESSOAS (DIRIGENTES E COLABORADORES) ESTÃO DEFINIDAS?

A estrutura organizacional define os cargos e funções necessárias para a operação eficaz da empresa. Essas funções são ocupadas por dirigentes e colaboradores e a cada função está associado um conjunto de responsabilidades. Responsabilidades da função são as atividades que, obrigatoriamente, devem ser cumpridas pelos seus ocupantes para assegurar o cumprimento da Missão da empresa. O conhecimento dessas responsabilidades das funções por parte dos dirigentes e colaboradores esclarece a
participação de cada pessoa nas atividades da empresa e promove a sinergia do trabalho em equipe.

- [ ] **a.** Não estão definidas.
- [ ] **b.** Estão definidas informalmente.
- [X] **c.** Estão definidas e documentadas para algumas funções.
- [ ] **d.** Estão definidas, documentadas para todas as funções e conhecidas por todos os colaboradores.

2 Relatar em quais documentos as funções e responsabilidades estão descritas.

Evidenciado que nos procedimentos operacionais padronizados possuem descrição das atividades ligadas a área da cozinha (auxiliar de limpeza e cozinheiras. Na área administrativa não há descrição das funções em documentos.

3 A SELEÇÃO DOS COLABORADORES É FEITA SEGUNDO PADRÕES DEFINIDOS E CONSIDERA OS REQUISITOS DA FUNÇÃO?

A seleção dos colaboradores tem o objetivo de preencher as funções vagas com pessoas aptas a executar as responsabilidades da função. A escolha das pessoas deve obedecer aos requisitos estabelecidos pela empresa para cada função. Esses requisitos são necessários para a adequada capacitação e posterior desempenho na execução da função. Recomenda-se que a seleção privilegie os membros atuais da equipe por meio de promoções às funções vagas, permitindo o crescimento das pessoas na empresa.

- [ ] **a.** A seleção é feita de forma intuitiva.
- [X] **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.

3

A seleção dos colaboradores tem o objetivo de preencher as funções vagas com pessoas aptas a executar as responsabilidades da função. A escolha das pessoas deve obedecer aos requisitos estabelecidos pela empresa para cada função. Esses requisitos são necessários para a adequada capacitação e posterior desempenho na execução da função. Recomenda-se que a seleção privilegie os membros atuais da equipe por meio de promoções às funções vagas, permitindo o crescimento das pessoas na empresa.

4 OS COLABORADORES SÃO CAPACITADOS NAS SUAS FUNÇÕES?

A capacitação dos colaboradores objetiva o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes que permitem o correto desempenho da função, promovendo, dessa forma, a eficiência e a sinergia da equipe de trabalho. Para a identificação das necessidades de capacitação, devem ser considerados os objetivos estratégicos, as estratégias e as metas da empresa, gerando um plano de treinamento e assegurando a coerência entre as necessidades das pessoas e as necessidades da empresa.

- **a.** Os colaboradores não são capacitados.
- **b.** Os colaboradores são capacitados eventualmente.
- **c.** Os colaboradores são capacitados regularmente.
- [X] **d.** Todos os colaboradores são capacitados com base em um plano de capacitação.

5 OS PERIGOS E RISCOS RELACIONADOS À SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO SÃO IDENTIFICADOS E TRATADOS?

Os perigos relacionados à saúde ocupacional e à segurança são identificados para que os riscos relativos sejam tratados, a fim de prevenir a ocorrência de fatores que possam ameaçar a integridade física ou psicológica dos integrantes da força de trabalho, em decorrência de suas atividades.
O tratamento dos riscos consiste no estabelecimento de ações preventivas com o objetivo de impedir ou evitar a sua ocorrência e reduzir seus efeitos. O cumprimento das exigências legais do PPRA Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e PCMSO Programa de Controle de Medicina e Saúde Ocupacional é obrigatório para todas as empresas que possuem empregados.

- **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 PPRA e PCMSO e são tratados apenas com ações corretivas.
- [X] **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.

6 O BEM-ESTAR E A SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES SÃO PROMOVIDOS?

As condições adequadas para o trabalho, não apenas com relação à saúde e segurança, mas também quanto ao conforto nos postos de trabalho, propiciam bem-estar e satisfação no trabalho e com a empresa. É necessário identificar os fatores que afetam o bem-estar e a satisfação dos colaboradores e providenciar seu adequado tratamento, de forma a promover um ambiente de trabalho agradável e participativo, com consequente motivação e entusiasmo das pessoas.
A existência de benefícios adicionais aos exigidos pela legislação, as confraternizações, a criação de áreas de lazer na empresa e as facilidades de comunicação em todos os níveis são exemplos de ações para o tratamento dos fatores que afetam o bem-estar e a satisfação dos colaboradores.

- **a.** Não existem ações para promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores.

6

As condições adequadas para o trabalho, não apenas com relação à saúde e segurança, mas também quanto ao conforto nos postos de trabalho, propiciam bem-estar e satisfação no trabalho e com a empresa. É necessário identificar os fatores que afetam o bem-estar e a satisfação dos colaboradores e providenciar seu adequado tratamento, de forma a promover um ambiente de trabalho agradável e participativo, com consequente motivação e entusiasmo das pessoas.
A existência de benefícios adicionais aos exigidos pela legislação, as confraternizações, a criação de áreas de lazer na empresa e as facilidades de comunicação em todos os níveis são exemplos de ações para o tratamento dos fatores que afetam 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.
- [X] **d.** São adotadas ações para identificar e promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores decorrentes de análises regulares.

7 Apresentar as principais ações, incluindo os benefícios adotados para promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores.

Evidenciado que fornecem para todos os colaboradores: café da manhã, 2 vezes por mês têm massagem laboral (quick massage), sábado folga extra, plano de saúde, gratificação se não teve falta, atraso e atestado médico.

8 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO PESSOAS

.

Este critério analisa os processos principais do negócio da empresa. São os processos que geram os produtos e os serviços que, entregues aos clientes, satisfazem suas necessidades e expectativas. Observa o relacionamento dos fornecedores com a empresa, por meio da análise de sua seleção e avaliação do desempenho. Analisa, também, a gestão das finanças para assegurar os recursos financeiros necessários às operações e aos investimentos da empresa.

1 OS PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO SÃO EXECUTADOS DE FORMA PADRONIZADA, COM PADRÕES DOCUMENTADOS?

Processo é um conjunto de atividades pré-estabelecidas que, executadas numa determinada sequência, levam a um resultado esperado. O processo transforma uma entrada numa saída, agregando valor. Definir padrões para um processo consiste na formalização da maneira correta de se executar o processo a sequência das atividades, definição do responsável pela execução. Os processos principais do negócio satisfazem as necessidades dos clientes por meio do atendimento aos requisitos dos processos. Os requisitos dos processos, geralmente de ordem técnica, são traduzidos das necessidades dos clientes e da legislação aplicável à empresa. Os padrões dos processos são documentados na forma de procedimentos ou instruções escritas.

- [ ] **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
- [X] **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.

2 Apresentar os processos principais do negócio e os padrões documentados existentes

Evidenciado que possuem Manual de Boas Práticas na Manipulação de Alimentos e Procedimentos Operacionais Padronizados atendendo plenamente as necessidades dos clientes.

3 OS PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO SÃO CONTROLADOS PARA GARANTIR A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES?

O controle dos processos principais do negócio tem por objetivo assegurar que os requisitos dos processos e, consequentemente as necessidades dos clientes, sejam atendidas. Quando os requisitos não são atendidos, são tomadas ações corretivas de forma a promover os ajustes necessários. O controle do processo pode ser feito por vários mecanismos, incluindo indicadores cujos resultados são comparados com metas previamente estabelecidos.

- [ ] **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.
- [X] **d.** Os processos principais do negócio são controlados com base em padrões definidos e documentados e também por meio de indicadores e metas.

4 Apresentar os meios de controle utilizados nos processos.

Evidenciado que utilizam como meio de controle a pesquisa de satisfação bem como as solicitações dos clientes diretamente no balcão quando vão pagar a conta ou pelas redes sociais. Desta maneira conseguem controlar o processo principal do negócio que é o de manter o cliente satisfeito.

5 OS FORNECEDORES DA EMPRESA SÃO SELECIONADOS E AVALIADOS SEGUNDO CRITÉRIOS DEFINIDOS?

A qualidade dos serviços prestados e dos produtos fornecidos aos clientes depende diretamente da qualidade dos materiais e dos serviços adquiridos. Para que a empresa seja atendida nas suas necessidades em relação aos materiais e serviços adquiridos, é necessário estabelecer critérios que orientem a seleção dos fornecedores e, posteriormente, os mesmos critérios são usados na avaliação do seu desempenho no decorrer do período das entregas. Como exemplos de critérios de seleção podem ser citados: preço justo, cumprimento dos prazos de entrega e qualidade dos materiais e serviços oferecidos e apoio.

- **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.
- [X] **d.** Os fornecedores são selecionados com critérios definidos e seu desempenho é avaliado periodicamente, gerando ações para melhoria do fornecimento.

6 AS FINANÇAS DA EMPRESA SÃO CONTROLADAS A FIM DE OTIMIZAR A UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS?

A operação da empresa depende da disponibilidade de recursos financeiros para as compras de serviços e materiais, o pagamento dos colaboradores e das despesas e investimentos em equipamentos. Portanto, o controle das finanças é essencial para assegurar a solidez e a continuidade da empresa. O cuidado na separação entre as contas pessoais do empresário e as da empresa também é essencial para assegurar a validade e a eficácia dos controles econômico-financeiros.
O fluxo de caixa distribui e permite controlar as receitas, despesas e investimentos orçados dentro de um período definido. O orçamento tem como finalidade fazer uma previsão das receitas, despesas e investimentos necessários para assegurar a
disponibilidade de recursos para a correta execução dos processos principais do negócio e demais atividades da empresa.

- **a.** Não existem controles financeiros.
- **b.** Existem controles financeiros, mas não é utilizado fluxo de caixa.
- [X] **c.** Existem controles financeiros com utilização de fluxo de caixa.
- **d.** Existem controles financeiros com utilização de fluxo de caixa e orçamento com horizonte de pelo menos um ano.

7 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO PROCESSOS

Padronizar todos os processos do restaurante

Este critério analisa os resultados apresentados pela empresa. Os resultados são decorrência direta de tudo o que a empresa tem ou faz para cumprir o que foi solicitado nos critérios anteriores. Assim, são solicitados resultados relativos aos clientes, aos colaboradores, aos processos principais do negócio e aos resultados financeiros.
Os resultados são analisados em relação à tendência, ou seja, o seu comportamento ao longo do tempo considerando os três últimos anos. As opções de respostas são selecionadas em função das situações a seguir:
Resposta b: Se os resultados dos dois ou três anos demonstram piora do primeiro ano ao terceiro ano ou piora do segundo para o terceiro ano, a tendência é considerada desfavorável.
Resposta c: Se os resultados dos dois ou três anos demonstram melhoria do segundo para o terceiro ano, a tendência é considerada favorável.
Resposta d: Se os resultados dos três anos mostram melhoria constante e sustentada, é considerada tendência favorável.

1 EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES?

Os resultados a serem avaliados nesta questão são oriundos da prática de gestão de avaliação da satisfação dos clientes referida na questão 14.

- [ ] **a.** Não existem informações suficientes para avaliar.
- [ ] **b.** Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
- [X] **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.

2 EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS A RECLAMAÇÕES DE CLIENTES?

Os resultados a serem avaliados nesta questão são oriundos da prática de gestão de registro das reclamações dos clientes referida na questão 13.

- [ ] **a.** Não existem informações suficientes para avaliar.
- [ ] **b.** Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
- [X] **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.

3 EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS ÀS CAPACITAÇÕES MINISTRADAS PARA OS COLABORADORES?

Os resultados a serem avaliados nesta questão são oriundos da prática de gestão de investimentos em capacitações dos colaboradores referida na questão 25.

- [ ] **a.** Não existem informações suficientes para avaliar.

3

Os resultados a serem avaliados nesta questão são oriundos da prática de gestão de investimentos em capacitações dos colaboradores referida na questão 25.

- [ ] **b.** Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
- [X] **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.

4 EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS A ACIDENTES COM COLABORADORES?

Os resultados a serem avaliados nesta questão são oriundos dos registros das ocorrências de acidentes 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.
- [X] **d.** Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.

5 EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS À PRODUTIVIDADE NO TRABALHO?

Os resultados avaliados nesta questão referem-se à receita gerada por cada colaborador no desempenho de suas atividades na empresa.

- [ ] **a.** Não existem informações suficientes para avaliar.
- [ ] **b.** Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.
- [X] **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.

6 EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS À MARGEM DE LUCRO?

Os resultados avaliados nesta questão permite verificar os resultados financeiros obtidos pela empresa em decorrência das suas atividades.

- [ ] **a.** Não existem informações suficientes para avaliar.
- [ ] **b.** Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.

6

Os resultados avaliados nesta questão permite verificar os resultados financeiros obtidos pela empresa em decorrência das suas atividades.

X **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.

7 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO RESULTADOS

Tabular todas as informações referentes a satisfação e reclamação de cliente, capacitações ministradas para os colaboradores, produtividade e margem de lucro.

A Responsabilidade Social é um dos Fundamentos da Excelência, cada vez mais permeia o dia a dia das pessoas e empresas, está diretamente vinculada ao sucesso do negócio e ao Desenvolvimento Sustentável.
Sua prática considera a interdependência (NBR 16001/2012 e da ISO 26000/2010) entre partes interessadas e processos, com ações como: atenção com colaboradores, respeito às diferenças, consumo consciente, relações éticas com concorrentes e fornecedores, investimento social nas comunidades. Isto tudo é inerente a Responsabilidade Social e a todas as empresas, e embora muitas vezes é mais facilmente executada nas Micro e Pequenas Empresas devido a capacidade de relacionamento direto com seus públicos.
Incluir a Responsabilidade Social nas estratégias e planos deixou de ser diferencial, é pressuposto para o crescimento, a competitividade e a perenidade de uma organização, contribuindo para o desenvolvimento sustentável, pois, a empresa agrega valor ao produto e ao serviço, consolida ou reforça a marca/imagem, fortalece a negociação com fornecedores, fideliza clientes, contribui para o aumento da receita e da lucratividade, motiva colaboradores e traz benefícios sociais.
IMPORTANTE
Em todas as questões que possuem o campo Justificativas, caso a resposta seja c ou d, preencher na folha de resposta ao final do questionário.

1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL FAZ PARTE DAS ESTRATÉGIAS E PLANOS DA EMPRESA?

A Responsabilidade Social permeia a gestão da empresa em suas dimensões econômica, social e ambiental, reflete em todas as áreas e atividades do negócio. Estabelecer no planejamento estratégico ações específicas considerando e reconhecendo as partes interessadas,
definindo responsáveis, metas e indicadores, permite a empresa otimizar custos, gerir resultados e impactos. Entende-se que o planejamento e a prática da Responsabilidade Social possam acontecer por etapas, mesmo a partir de iniciativas mais simples, o importante é que aconteçam e evoluam até integrarem a gestão do negócio.

- [ ] **a.** A Responsabilidade Social não faz parte das estratégias e planos da empresa.
- [X] **b.** A Responsabilidade Social não faz parte das estratégias e planos da empresa, entretanto, existem algumas ações pontuais sendo executadas.
- [ ] **c.** A Responsabilidade Social faz parte das estratégias e planos da empresa e existem pessoas e recursos disponibilizados para sua execução.
- [ ] **d.** A Responsabilidade Social faz parte das estratégias e planos da empresa e existem pessoas e recursos disponibilizados para sua execução e indicadores de avaliação definidos.

2 Apresentar algumas ações estabelecidas do planejamento estratégico, bem como, as pessoas e os recursos disponibilizados que demonstrem estarem alinhadas com a Responsabilidade Social.

Evidenciado que não possuem uma verba específica destinada para estas ações, mas todo mês realizam ações pontuais com retirada de verba conforme a disponibilidade financeira.

3 NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS, A EMPRESA RECEBEU ALGUMA SANÇÃO, RELATIVA AOS REQUISITOS LEGAIS, ÉTICOS, REGULAMENTARES E CONTRATUAIS?

A atenção aos impactos e efeitos causados pelos processos produtivos ou prestação de serviços, em especial quanto aos aspectos ambientais, trabalhistas, concorrências de mercados, entre tantos, faz com que as empresas estejam suscetíveis às normativas, legislações e denúncias. Ações preventivas, observando os insumos, o processo produtivo e de comercialização, a prestação de serviço e o relacionamento com as partes interessadas demonstram, preocupação com sua imagem, visão de futuro e capacidade de gestão.
Sobre o recebimento de sanções a empresa:

- [ ] **a.** Nenhuma providência foi tomada em relação à sanção.

3

A atenção aos impactos e efeitos causados pelos processos produtivos ou prestação de serviços, em especial quanto aos aspectos ambientais, trabalhistas, concorrências de mercados, entre tantos, faz com que as empresas estejam suscetíveis às normativas, legislações e denúncias. Ações preventivas, observando os insumos, o processo produtivo e de comercialização, a prestação de serviço e o relacionamento com as partes interessadas demonstram, preocupação com sua imagem, visão de futuro e capacidade de gestão.
Sobre o recebimento de sanções a empresa:

- [ ] **b.** Foram tomadas providências corretivas em relação à sanção.
- [ ] **c.** Foram tomadas providências corretivas e preventivas em relação à sanção.
- [X] **d.** Não recebeu.

4 A EMPRESA CONSIDERA ASPECTOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NAS SUAS ATIVIDADES?

Ao considerar, entre outros, a otimização, redução e eficiência no uso de energia em edificações, transporte, processos de produção, utilização e comercialização, levando em conta os recursos não renováveis e renováveis, a empresa demonstra sua atenção às questões ambientais, contribuindo para a produtividade, competitividade e, também, para o desenvolvimento sustentável.

- [ ] **a.** Não são identificados os aspectos de eficiência energética que impactam as atividades.
- [ ] **b.** São realizadas ações sem identificar os aspectos de eficiência energética que impactam as atividades.
- [ ] **c.** São identificados os aspectos de eficiência energética que impactam as atividades e as ações são realizadas para promover a eficiência.
- [X] **d.** São identificados os aspectos de eficiência energética que impactam as atividades, as ações são realizadas para promover a eficiência e são avaliados os resultados.

5 Apresentar as ações de eficiência energética adotadas pela empresa.

Evidenciado que realizam campanhas tanto com os colaboradores como com os clientes sobre consumo consciente de energia, água e alimentos.

6 SÃO DESENVOLVIDAS AÇÕES ESPECÍFICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL COM AS PARTES INTERESSADAS?

Há algumas iniciativas da empresa em cuidar com sustentabilidade através da seleção de fornecedores e atenção colaboradores.

7 Relatar as ações realizadas; contribuição da empresa e da parte interessada; tempo de realização; frequência (periodicidade) e, se for o caso, o resultado obtido.

.

8 QUANDO DA DECISÃO DE COMPRA, PRODUÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, A EMPRESA CONSIDERA SUA ESFERA DE INFLUÊNCIA E OS IMPACTOS SOBRE A MESMA?

Ao considerar a esfera de influência, a empresa reconhece que suas decisões estão relacionadas de maneira política, contratual, econômica, entre
outros, a indivíduos e/ou organizações, afetando-os por aspectos éticos, financeiros, de reputação, transparência, etc. Estar atenta à esfera de influência, o quanto as decisões e as atividades da empresa possam impactá-la a curto, médio ou longo
prazo, é uma forma de avaliar riscos e oportunidades (reações positivas ou negativas) para o negócio no contexto onde a mesma está inserida (interdependência).

- [ ] **a.** A esfera de influência (público afetado) e o respectivo impacto de suas decisões sobre a mesma são desconhecidos.
- [ ] **b.** A esfera de influência (público afetado) e o respectivo impacto de suas decisões sobre a mesma são desconhecidos, contudo, existem ações informais identificando os afetados por suas decisões.
- [X] **c.** Há o reconhecimento da esfera de influência (público afetado), contudo, ainda não existem procedimentos formais de análise do respectivo impacto das decisões sobre a mesma.
- [ ] **d.** Há o reconhecimento da esfera de influência (público afetado), e existem procedimentos formais de análise do respectivo impacto sobre a mesma.

9 CONSIDERANDO A RESPONSABILIDADE QUANTO AOS SEUS PRODUTOS, COMO A EMPRESA COMUNICA E INFORMA SEUS CLIENTES E CONSUMIDORES SOBRE ESTES PRODUTOS?

Os produtos e serviços prestados por uma empresa impactam direta e indiretamente a vida de seus clientes, consumidores e da comunidade. Pesam na escolha: preço, as relações éticas da empresa com mercado, colaboradores, saúde, meio ambiente e comunidade, assim como, os
fornecedores dos insumos e/ou serviços; a qualidade e utilização dos mesmos; os impactos ambientais na produção e no consumo; a utilização de mão de obra infantil e/ou escrava; a destinação de resíduos; o tratamento do cliente no pós-venda, ou seja, a circulação das informações, os direitos do consumidor e o consumo consciente.

- [ ] **a.** Não existem ações formais de comunicação e informação dos produtos.
- [ ] **b.** Não existem ações formais de comunicação e informação dos produtos, contudo, são disponibilizadas informações quando solicitado.
- [X] **c.** Existem ações formais de comunicação e informação dos produtos, disponibilizando-as aos interessados.
- [ ] **d.** Existem ações formais de comunicação e informação dos seus produtos, são promovidas e realizadas campanhas esclarecedoras sobre a procedência dos insumos, a melhor maneira de utilizá-los e descartá-los.

10 A EMPRESA POSSUI PROCEDIMENTOS FORMALIZADOS DE PROMOÇÃO DE AÇÕES E PRÁTICAS DOS COLABORADORES QUE OS BENEFICIAM E AO NEGÓCIO?

A política de relacionamento e desenvolvimento exercidas pela empresa na sua relação com os colaboradores demonstra a prática da Responsabilidade Social. Com estrutura
organizacional, funções e responsabilidades definidas, a empresa que promove ações e possui práticas como: resposta rápida (prontidão); iniciativa; criatividade; inovação; cooperação; comunicação eficaz e qualificação sistemática junto a seus colaboradores garante desenvolvimento individual e coletivo. Estes procedimentos favorecem a atração e manutenção de profissionais qualificados, refletindo no diferencial competitivo e no alcance da excelência.

- [ ] **a.** Não existem procedimentos formalizados para a promoção de ações e práticas que beneficiem os colaboradores.
- [ ] **b.** Não existem procedimentos formalizados para a promoção de ações e práticas que beneficiem os colaboradores, entretanto, se oportuniza informalmente a realização de algumas ações e práticas.

10

A política de relacionamento e desenvolvimento exercidas pela empresa na sua relação com os colaboradores demonstra a prática da Responsabilidade Social. Com estrutura
organizacional, funções e responsabilidades definidas, a empresa que promove ações e possui práticas como: resposta rápida (prontidão); iniciativa; criatividade; inovação; cooperação; comunicação eficaz e qualificação sistemática junto a seus colaboradores garante desenvolvimento individual e coletivo. Estes procedimentos favorecem a atração e manutenção de profissionais qualificados, refletindo no diferencial competitivo e no alcance da excelência.

- [X] **c.** Existem procedimentos formalizados para a promoção de ações e práticas que beneficiem os colaboradores, entretanto, o acompanhamento e avaliação dos mesmos são informais.
- [ ] **d.** Existem procedimentos formalizados para a promoção de ações e práticas que beneficiem dos colaboradores, assim como, para o acompanhamento e avaliação dos mesmos.

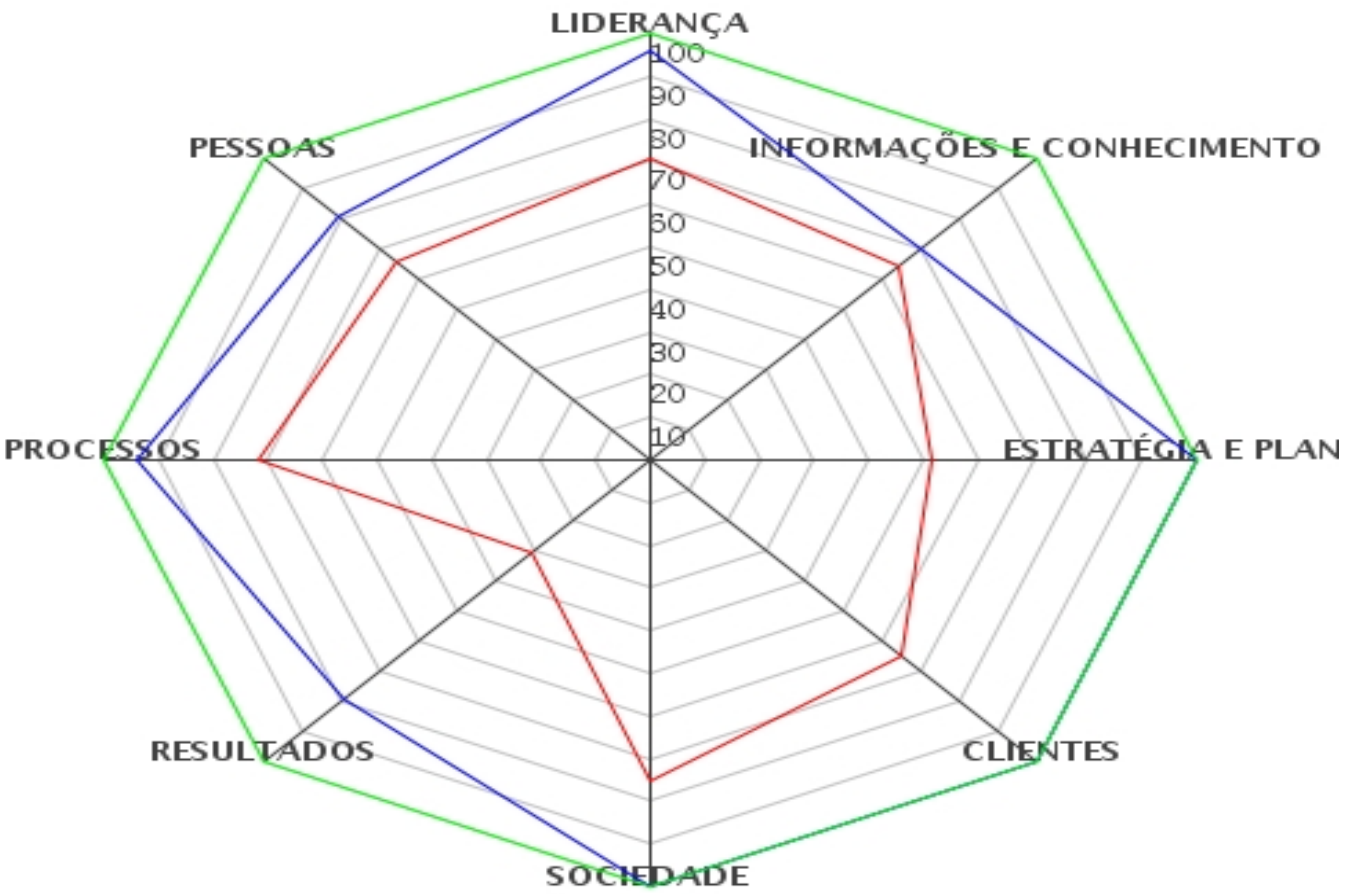
11 A EMPRESA CONHECE AS NECESSIDADES E CONTRIBUI NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA COMUNIDADE?

A participação ativa da empresa junto à sua comunidade contribui e fomenta o desenvolvimento social da mesma. Conhecendo as necessidades, com o planejamento e execução monitorada de ações, a empresa pode oportunizar ou favorecer, direta ou indiretamente, o acesso à escola, à saúde, à moradia, à alimentação, emprego e renda, entre outros, contribuindo também para o desenvolvimento econômico desta comunidade.

- [ ] **a.** As necessidades da comunidade são desconhecidas, e não existem ações direcionadas para a mesma.
- [ ] **b.** As necessidades da comunidade são desconhecidas, contudo, existem atividades que contribuem com a mesma.
- [X] **c.** As necessidades da comunidade são conhecidas, existem ações para atendê-la e o planejamento e o acompanhamento das mesmas são realizados informalmente.
- [ ] **d.** As necessidades da comunidade são conhecidas, existem ações planejadas e acompanhadas que contribuem com seu desenvolvimento social.

12 PLANO DE MELHORIA PARA O CRITÉRIO RESPONSABILIDADE SOCIAL

Executar ações de Responsabilidade Social na Associação do Centro Histórico de Curitiba

Pontuação recebida **88.63**

Empresa Média Melhor