

Manual do Mini-Diagnóstico Inteligente para criação do diagnóstico.

1. Estrutura Geral

- O usuário escolhe até **3 dimensões** para responder:
 - Pessoas & Cultura
 - Estrutura & Operações
 - Mercado & Clientes
 - Direção & Futuro
 - Cada dimensão tem **6 perguntas**:
 - 5 ligadas às **metas de soft skills** (Comunicação, Liderança, Criatividade, Autogestão, Cultura & Valores)
 - 1 sobre **ferramentas** (recurso prático da dimensão)
 - Total = até 18 perguntas respondidas.
-

2. Estágios e Pontuação

Cada resposta vale **1 a 4 pontos**:

- **1 ponto** → Estágio Inicial
- **2 pontos** → Estágio Básico
- **3 pontos** → Estágio Intermediário
- **4 pontos** → Estágio Avançado

Cálculo por Dimensão:

- Soma das respostas ÷ número de perguntas respondidas = média 1–4.
 - Classificação:
 - 1,0 – 1,9 → Estágio 1 (Inicial)
 - 2,0 – 2,4 → Estágio 2 (Básico)
 - 2,5 – 3,4 → Estágio 3 (Intermediário)
 - 3,5 – 4,0 → Estágio 4 (Avançado)
-

3. Dimensões & Perguntas (com mapeamento)

Dimensão 1 – Pessoas & Cultura

Q1 – Comunicação interna (Meta: Comunicação)

- Clara, frequente e bidirecional → 4
- Funciona, mas nem sempre chega a todos → 3
- Só em reuniões formais ou quando há problemas → 2
- Pouco estruturada, cada líder comunica de um jeito → 1

Trilha de melhoria: Feedback, escuta ativa, comunicação clara.

Q2 – Postura de liderança (Meta: Liderança)

- Engajadora, dá autonomia e orienta → 4
- Boa, mas depende do líder individual → 3
- Centralizadora, pouco espaço para protagonismo → 2
- Inexistente, decisões sempre de cima para baixo → 1

Trilha de melhoria: Estilos de liderança, delegação, engajamento.

Q3 – Resolução de problemas (Meta: Criatividade)

- Ideias novas e soluções conjuntas → 4
- Resolvem, mas reativos → 3
- Dependem da liderança → 2
- Evitam mudanças → 1

Trilha de melhoria: Pensamento criativo, inovação incremental.

Q4 – Organização do trabalho (Meta: Autogestão)

- Clareza de papéis e prioridades → 4
- Clareza parcial, mas falta recurso → 3
- Confuso, apagando incêndios → 2
- Sem organização clara → 1

Trilha de melhoria: Gestão de tempo, priorização, métodos ágeis.

Q5 – Valores e propósito (Meta: Cultura & Valores)

- Claros e aplicados → 4
- Conhecidos, mas pouco aplicados → 3
- Pouco lembrados, só em discurso → 2
- Não há clareza → 1

Trilha de melhoria: Propósito, diversidade, cultura de engajamento.

Q6 – Ferramentas de desenvolvimento (Meta transversal)

- Plataformas estruturadas → 4
- Algumas iniciativas digitais → 3
- Recursos informais (planilhas, grupos) → 2
- Não há ferramentas → 1

Trilha de melhoria: Ferramentas de aprendizagem digital, LMS, microlearning.

Dimensão 2 – Estrutura & Operações

Q1 – Fluxo de informação entre áreas (Meta: Comunicação)

- Integração constante → 4
- Em parte, com ruídos → 3
- Depende de reuniões formais → 2
- Áreas isoladas → 1

Trilha de melhoria: Comunicação interdepartamental, alinhamento.

Q2 – Delegação dos gestores (Meta: Liderança)

- Delegam com confiança → 4
- Delegam, mas controlam em excesso → 3
- Raramente delegam → 2
- Não delegam → 1

Trilha de melhoria: Delegação, confiança, gestão descentralizada.

Q3 – Ajustes de processos (Meta: Criatividade)

- Equipes propõem melhorias → 4

- Ajustes demoram → 3
- Só gestão revisa → 2
- Nada muda → 1

Trilha de melhoria: Kaizen, inovação operacional.

Q4 – Autonomia operacional (Meta: Autogestão)

- Alta autonomia com responsabilidade → 4
- Alguma, mas depende de aprovação → 3
- Baixa autonomia → 2
- Nenhuma → 1

Trilha de melhoria: Autonomia, protagonismo, ownership.

Q5 – Qualidade e padrões (Meta: Cultura & Valores)

- Prioridade no DNA → 4
- Importante, mas não sempre seguida → 3
- Depende de cobrança externa → 2
- Não há padrão → 1

Trilha de melhoria: Cultura de excelência, padrões internos.

Q6 – Ferramentas de operação (Meta transversal)

- ERP/CRM integrados → 4
- Algumas digitais, não integradas → 3
- Recursos básicos → 2

- Não há → 1

Trilha de melhoria: Ferramentas digitais, automação.

Dimensão 3 – Mercado & Clientes

Q1 – Escuta ativa (Meta: Comunicação)

- Estruturada e contínua → 4
- Ocasional → 3
- Reativa → 2
- Não existe → 1

Trilha de melhoria: Pesquisa de clientes, escuta estruturada.

Q2 – Integração entre vendas e atendimento (Meta: Liderança)

- Colaboram e compartilham → 4
- Trocam parcialmente → 3
- Trabalham em silos → 2
- Conflitos entre áreas → 1

Trilha de melhoria: Colaboração entre áreas, liderança transversal.

Q3 – Reação a mudanças de mercado (Meta: Criatividade)

- Antecipamos e inovamos rápido → 4
- Ajustamos com atraso → 3
- Só reagimos a crises → 2
- Não há adaptação → 1

Trilha de melhoria: Inovação, foresight, adaptação ágil.

Q4 – Acompanhamento de metas de vendas (Meta: Autogestão)

- Claro e revisado → 4
- Existe, pouco revisado → 3
- Informal, depende do gestor → 2
- Não há → 1

Trilha de melhoria: Gestão por indicadores, accountability.

Q5 – Diferencial competitivo (Meta: Cultura & Valores)

- Claro e vivo → 4
- Existe, mas mal divulgado → 3
- Incerto, varia por área → 2
- Não há clareza → 1

Trilha de melhoria: Branding interno, propósito estratégico.

Q6 – Ferramentas de clientes (Meta transversal)

- CRM e BI estruturados → 4
- Planilhas/relatórios → 3
- Feedbacks informais → 2
- Nenhum → 1

Trilha de melhoria: Ferramentas de CRM, CX digital.

Dimensão 4 – Direção & Futuro

Q1 – Comunicação da visão de futuro (Meta: Comunicação)

- Todos conhecem → 4
- Conhecida só pela gestão → 3
- Pouco falada → 2
- Não comunicada → 1

Trilha de melhoria: Narrativa de futuro, comunicação estratégica.

Q2 – Conexão dos líderes à estratégia (Meta: Liderança)

- Inspiram e alinham metas → 4
- Tentam, mas parcial → 3
- Pouca conexão → 2
- Não há → 1

Trilha de melhoria: Liderança estratégica, gestão por propósito.

Q3 – Papel da inovação (Meta: Criatividade)

- Prioridade central → 4
- Importante, sem orçamento → 3
- Ocasional, isolada → 2
- Não prioridade → 1

Trilha de melhoria: Cultura de inovação, design thinking.

Q4 – Conexão atividades x objetivos (Meta: Autogestão)

- Sempre clara → 4

- Parcial, depende do gestor → 3
- Raramente → 2
- Nunca → 1

Trilha de melhoria: OKRs, gestão estratégica.

Q5 – Propósito e impacto social (Meta: Cultura & Valores)

- No centro das decisões → 4
- Importante, secundário → 3
- Falado, mas não aplicado → 2
- Não há preocupação → 1

Trilha de melhoria: ESG, cultura organizacional.

Q6 – Ferramentas estratégicas (Meta transversal)

- Dashboards, OKRs → 4
- Planilhas/relatórios → 3
- Discussões informais → 2
- Não há → 1

Trilha de melhoria: Ferramentas de gestão estratégica, BI.

4. Saída Esperada para o Cliente

1. **Radar das Dimensões** → visual da maturidade (1 a 4).
2. **Estágio por Dimensão** → texto claro: Inicial, Básico, Intermediário, Avançado.
3. **Trilhas de Melhoria** → sugestões automáticas ligadas às metas mais frágeis.

4. Resumo executivo →

- Dimensão com maior força → pode ser inspiração para outras.
- Dimensão com maior fragilidade → prioridade de ação.

Parte 3 – Mini-Diagnóstico das Dimensões

👉 Você pode escolher até **3 dimensões** para avaliar sua empresa neste momento.

👉 Em cada dimensão, você responderá perguntas de múltipla escolha que refletem o **dia a dia da sua equipe**.

👉 A análise final mostrará em que **estágio de maturidade** sua empresa está e quais **trilhas de melhoria** podem ser aplicadas.

◆ Dimensão 1 – Pessoas & Cultura

Avalia como a empresa **engaja, comunica e desenvolve suas pessoas**.

Inclui: qualidade da comunicação interna, estilo de liderança, clareza de valores, engajamento do time e práticas de desenvolvimento humano.

👉 Foco: entender se a cultura organizacional está realmente **viva no dia a dia** e se as pessoas têm espaço para se desenvolver.

◆ Dimensão 2 – Estrutura & Operações

Analisa a forma como os **processos e rotinas de trabalho** acontecem.

Inclui: clareza de papéis, autonomia dos colaboradores, padrões de qualidade, agilidade para resolver falhas e eficiência das ferramentas de operação.

👉 Foco: mostrar se a estrutura da empresa é **organizada, produtiva e adaptável** às demandas do dia a dia.

◆ Dimensão 3 – Mercado & Clientes

Verifica como a empresa se relaciona com o **mercado e com seus clientes**.

Inclui: escuta ativa de clientes, integração entre áreas comerciais, capacidade de adaptação às mudanças do mercado, clareza do diferencial competitivo e suporte de

ferramentas de CRM/atendimento.

👉 Foco: identificar se a empresa está preparada para **ouvir, atender e inovar junto aos clientes**.

◆ Dimensão 4 – Direção & Futuro

Avalia o **alinhamento estratégico** e a visão de longo prazo.

Inclui: clareza e comunicação da visão de futuro, conexão entre liderança e estratégia, papel da inovação, impacto social/ESG e ferramentas de acompanhamento estratégico (ex.: OKRs, dashboards).

👉 Foco: entender se a empresa consegue conectar o **dia a dia à visão de futuro**, garantindo inovação e sustentabilidade.

Conexão entre perguntas, metas e estágios

1. **Cada dimensão** tem 6 perguntas:
 - 5 ligadas diretamente a uma das **5 metas de soft skills**.
 - 1 ligada a **ferramentas** (infraestrutura que sustenta a dimensão).
2. **Cada alternativa** de resposta é redigida em linguagem de dia a dia (ex.: “a comunicação funciona na maior parte do tempo, mas com falhas”), mas carrega **pontuação invisível** de 1 a 4.
 - 1 ponto → Estágio Inicial
 - 2 pontos → Estágio Básico
 - 3 pontos → Estágio Intermediário
 - 4 pontos → Estágio Avançado
3. **Cálculo por dimensão**:
 - Média de todas as respostas (1 a 4).
 - Essa média define o estágio da dimensão.
4. **Leitura final**:

- **Radar das dimensões** → mostra quais estão mais maduras ou mais frágeis.
 - **Estágio por dimensão** → classificado como Inicial, Básico, Intermediário ou Avançado.
 - **Trilhas de melhoria** → conectam diretamente as metas de soft skills que apareceram como mais frágeis.
-

Exemplo prático (Dimensão Pessoas & Cultura)

- **Pergunta Comunicação Interna** → ligada à meta *Comunicação*.
 - Cliente responde: “Funciona, mas com falhas.”
 - Internamente: essa opção = 3 pontos.
 - O sistema soma com as demais respostas da dimensão, calcula a média e mostra:
 - Pessoas & Cultura = Estágio 2,7 → **Intermediário**.
 - Principais fragilidades: Comunicação e Cultura & Valores.
 - **Trilhas de melhoria sugeridas**: feedback, escuta ativa, fortalecimento de propósito.
-



Como o cliente vê

1. Ele responde perguntas fechadas e simples, que descrevem o dia a dia.
2. Recebe no relatório:
 - Radar das dimensões avaliadas.
 - Estágio de maturidade em cada uma.
 - Recomendações de trilhas de melhoria (consultivas).

Como você vê

- Além do radar e do estágio, você tem a “camada invisível”:
 - Cada resposta já mapeada para uma **meta de soft skills**.
 - Fácil identificar **quais competências precisam de trilhas específicas**.
-

✨ Em resumo: sim, com essas perguntas você **fecha o ciclo completo**:

- Cliente entende o diagnóstico → Dimensões + Estágios + Trilhas.
- Você tem clareza para propor soluções → Metas de soft skills → Programas.