**1) quais são os objetivos da empresa, em relação a missão e visão?**

**- Os objetivos da empresa e visão, sempre prezam no bem-estar de seus empregados e na performance para agregar valores ao cliente que atendemos; que o senhor não *tem nada de entrada e vc me mandou o negócio de vocês chegam a um* amigo meu chefe**

**2) os objetivos da empresa são claros, tanto interna quanto externamente, possui uma estimativa de quando serão atingidos?**

**- Sim, no momento que entramos na empresa temos um treinamento em que tudo fica claro quanto a visão e qual o objetivo em atender os clientes, fica claro para os clientes os comprometimentos de todos com essa visão da empresa;**

**3) onde a empresa se encontra em relação ao seu objetivo, e quais são as dificuldades/limitações para alcançar?**

**- Existem sempre dificuldades, pois no dia a**

**Dia nem sempre é possível controlar todo o comportamento e ações dos empregados, pois como lidamos diretamente com pessoas existem instabilidades que ocorrem as vezes, como um dia estressante. Mas a empresa possui algumas políticas para ajudar neste sentido, como por exemplo um local para descanso ou anti-estress como chamamos, em que temos cadeiras para deitar e mesas de ping pong para se distrair nestes momentos;**

**4) A empresa possui uma autocrítica a respeito dos pontos fortes e fracos?**

**- Sim, somos bem abertos a críticas e revisamos todos os pontos levantados pelos funcionários e clientes;**

**5) se houver o questionamento, o objetivo da empresa foi reestruturado após os pontos analisados?**

**- Pode se dizer que sim, com alguns apontamentos para melhorar processos e indicar novos caminhos para a melhora no objetivo da empresa, nós estamos sempre mudando e nos adaptando para que o objetivo seja atingido da melhor forma para nós e nossos clientes;**

**6) de que forma acontece a interação entre o departamento de T.I e os demais departamentos?**

**- Temos reuniões semanais com todas as equipes, RH, financeiro, vendas, etc. a cada 3 dias para revisar as atividades que temos em comum, muitas vezes no atendimento dos clientes todas as nossas frentes estão envolvidas em projetos de melhoria e com isso é necessário repassar todas as ativardes;**

**7) A empresa possui sistemas de feedback? Se sim como vocês recebem o feedback sobre as atuações?**

**- Sim, temos um portal em que colocamos nossas metas individuais e nosso gestor inclui as metas da empresa. Recebemos a informação toda através do portal, após o processo de auditoria pela equipe responsável para verificar se não houve favorecimento entre gestores e subordinados que sejam amigos/parentes;**

**8) As políticas e os processos em andamento são transmitidos aos restantes das empresas?**

**- Sim, todas as etapas e processos são informados a todos da empresa através do portal;**

**9) como é a relação de ética na empresa, a empresa traz garantias e proteção de informações a respeito dos funcionários?**

**- Sim, temos um código de ética tanto com nossos dados como de nossos clientes, pois temos acesso a todas as informações sensíveis das pessoas. Com isso, temos um severo acordo de ética para seguir, caso não seja respeitado pode ocasionar o desligamento do empregado;**

**10) como é feita a coleta de informações na empresa?**

**- A coleta é centralizada no RH, mas algumas informações como endereço, nome, CPF é possível fazer a alteração no portal;**

**11) como é armazenado essas informações?**

**- Nem todas as informações coletadas são utilizadas, mas estamos em constante melhoria para que no processo seja solicitado o que realmente é necessário;**

**12) Toda a informação coletada é utilizada ou há um processo de refinamento para utilizar apenas as informações úteis?**

**- Apenas no sistema, não temos documento físico que possa ser perdido;**

**13) é realizado pela empresa um levantamento de custos operacionais na parte de levantamento de exigências de uma tarefa?**

**- Não existe um levantamento de custos atualmente;**

**14) A empresa possui algum filtro para não salvar informações que julgam desnecessárias?**

**- Ainda não, mas estamos desenvolvendo uma ferramenta para criar este filtro;**

**15) A maneira como a informação é salva e distribuída na empresa é documentada?**

**- Sim, temos um processo e log de informações de atualização, para mostrar quem foi o último que fez a atualização;**

**16) quais as garantias que a empresa dá aos usuários que os dados sensíveis do usuário, não serão acessados ou distribuídos indevidamente?**

**- Existe uma multa contratual, negociada com cada cliente, para garantir que os dados estão seguros e caso algo aconteça a multa é de 35% do valor total do contrato;**

**17) A empresa possui processos administrativos para compartilhamento de informações que são especificamente destinadas à apenas uma pessoa?**

**- Sim, temos alguns dados que são direcionados ao Key Usher, como é chamado o responsável por gerir as informações e direcionar a quem podemos mandar ou acessar;**

**18) existe um alerta definido para quando um processo deixa de ser relevante, mesmo que este ainda esteja em andamento/funcionamento?**

**- Sim, temos processamentos diários de dados sensíveis, caso algum erro aconteça com esses dados, ou seja, enviado de forma indevida recebemos um alerta, tanto no celular quanto via e-mail. Temos uma equipe 24X7 que fica monitorando esses envios;**

**19) existe alguma garantia que o usuário final utilize o produto de maneira adequada? Caso não o faça existe risco relevantes para sua integridade?**

**- Sim, o sistema que atuamos criamos bloqueios para possíveis erros do usuário;7**

**20) como é pensado o projeto solicitado pelo cliente? Existe contato com ele? Algum tipo de feedback? Ou mesmo ele participa ativamente do projeto?**

**- Atualmente ficamos alocados dentro do cliente, quando é solicitado um projeto temos uma reunião inicial em que o cliente fala tudo que ele quer, como deve ser o processo. Após isso, sentamos e verificamos os melhores caminhos para chegar no resultado esperado e após isso, marcamos uma nova reunião com a proposta. A equipe do cliente participa ativamente do projeto, com feedbacks diários de como está o desenvolvimento e testes, utilizamos a metodologia Ágil nos projetos;**

**21) São realizadas reuniões constantes na empresa? Para organizar projetos, delegar novas funções,**

**Ou assuntos parecidos, com que frequência elas ocorrem? Você considera proveitoso essas reuniões?**

**- Sim, temos reuniões diárias sobre os projetos e quais as atividades que estamos realizando. As reuniões são proveitosas pois mostramos o que estamos fazendo, quais as dificuldades em que estamos enfrentando;**

**22) A empresa apresenta missão, visão e valores? Eles são realmente utilizados? Eles são mostrados claramente durante a realização de um projeto?**

**- Sim, a empresa busca crescer ainda mais e se adaptar ao novo mercado, inovar todos os dias e buscas soluções rápidas para os problemas dos clientes. A capacitação dos empregados para atender é uma forma de contar com a nossa contribuição para a empresa alcançar tal objetivo;7**

**23) como é pensado um novo projeto? Todos os projetos são realizados na mesma maneira? Se fosse pudesse fazer um pequeno passo a passo como seria a realização do projeto?**

**- Cada projeto é pensado da sua forma, um passo a passo seria:**

**--> Realizar o entendimento do problema;**

**--> Verificar quais as possibilidades e limitações o sistema impõe para atender ao cliente;**

**--> Alinhar com o cliente o atendimento;**

**--> Realizar o desenvolvimento e envolver a fase de testes juntamente com a equipe do cliente;**

**--> Após aprovação, aplicar o ajuste em produção;**

**--> Aplicar o plano de cutover e garantia de projeto;**