



Jornada Digital



FORMULÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DE MATURIDADE DIGITAL

A autoavaliação é o primeiro passo para a transformação digital das empresas. Por meio dela as empresas conhecem suas potencialidades e necessidades e relação às boas práticas digitais. Percorrer essa jornada permitirá redução de custos e melhoria de produtos/serviços ofertados, levando ao aumento de produtividade da sua empresa. Ao final desta autoavaliação será possível construir uma trilha de aprendizagem que auxiliará na definição de prioridades de sua empresa rumo ao aumento de maturidade digital.

Questionário:

1 - Considerando a estratégia de atuação da sua organização, como você classificaria em ordem de importância os seguintes objetivos empresariais para a transformação digital?

Conectar e engajar clientes	
Estabelecer novas bases de competição	
Construir uma organização orientada a dados	
Inovar mais rápido e colaborativamente	
Gerar mais valor para os clientes	

OBS: Precisa definir a importância de 1 a 5, sendo que as importâncias não poderão se repetir.

2 – A sua empresa tem um Plano Estratégico de Mídias Sociais escrito?

Sim	
Não. Está presente em mídias sociais, mas não tem plano estratégico	
A empresa não tem perfil em redes sociais	

3 – O site de sua empresa possui alguma ferramenta para tirar dúvidas dos clientes sobre seus produtos e serviços?

Sim	
Não. A empresa tem um site, mas sem ferramentas de interação com o cliente	
A empresa não possui site	

4 – Sua empresa permite ao cliente facilidades como: comprar pelo site/redes sociais e retirar na loja? Ou comprar on-line e trocar o produto na loja física? Ou falar com um atendente de uma loja enquanto realiza a compra on-line?

Sim	
Não. A empresa atua no ambiente on-line separado do ambiente físico	
A empresa não atua no ambiente on-line	

5 – Sua empresa desenvolve comunicação personalizada com os clientes?

Sim, a empresa usa as informações dos clientes (histórico de compras, interesses demonstrados etc.) para selecionar ofertas e informações a serem repassadas.	
Não. A empresa cria grandes grupos de clientes com interesses comuns para repassar ofertas e informações.	
Não	

6 – Sua empresa utiliza ferramentas de atendimento automatizado no site/landing page/redes sociais da empresa?

Sim.	
Não.	
A empresa não possui site/landing page/perfil em redes sociais	

7 – Sua empresa participa das redes sociais ativamente (produz conteúdo e participada de comunidades de discussão de temas relacionados a atuação da empresa)?

Sim, temos um plano estratégico de mídias sociais formalizado	
Sim, mas não existe um plano formal para esta participação	
Não. A empresa não possui estratégia definida/ a empresa não possui perfil em redes sociais	

8 – Sua empresa utiliza canais digitais para realizar vendas para públicos que antes não eram atendidos?

Sim.	
Não. A empresa usa canais digitais para vendas, mas o público comprador é o mesmo do ambiente físico.	
Não.	

9 – Sua empresa vende seus produtos e serviços através de plataformas de negócios (marketplaces, tais como Mercado Livre, Magazine Luiza, Amazon, Ifood, entre outros)?

Sim.	
Não, mas já fez contato para saber como participar	
Não.	

10 – Sua empresa possui acesso fácil a especialistas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), quando precisa desses serviços?

Sim.	
Não temos utilizado prestadores de serviços remotos	
Não.	

11 – Sua empresa é aberta ao teletrabalho?

Sim.	
Não. Apenas pra algumas funções específicas	
Não.	

12 – Sua empresa integra os sistemas em uma base de dados unificada?

Sim.	
Não. Apenas parte dos sistemas é integrado	
Não. A empresa não possui sistemas ou não, os sistemas não são integrados	

13 – Sua empresa possui um sistema de coleta de dados de fornecedores e parceiros?

Sim. Existe um plano de dados que contempla a coleta e sistematização das informações.	
Sim, mas apenas dos dados gerados pelo sistema ERP	
Não.	

14 – Sua empresa coleta e armazena dados a cada interação com clientes?

Sim. A empresa coleta informações e possui um sistema de CRM (customer relationship manager)	
Sim, a empresa coleta informações das interações com os clientes, mas não existe um sistema CRM na empresa.	
Não.	

15 – Sua empresa utiliza ferramentas/sistemas para analisar informações de clientes e identificar oportunidades?

Sim, frequentemente.	
Sim, mas não é uma rotina	
Não.	

16 – Sua empresa utiliza dados dos sistemas existentes na tomada de decisão?

Sim, frequentemente.	
Sim, mas não é uma rotina	
Não.	

17 – Sua empresa realiza estudos para analisar ou descobrir tendências de consumo e mudanças de comportamento do consumidor?

Sim, realiza/contrata estudos de análise preditiva	
Não, a empresa realiza/contrata estudos descritivos e análise de mercado	
Não.	

18 – Sua empresa treina os funcionários para que eles compreendam a importância e os procedimentos para coleta de dados?

Sim, como parte do trabalho a ser realizado pelo funcionário.	
Sim, mas não é uma prática frequente.	
Não.	

19 – Sua empresa participa do desenvolvimento de produtos/serviços em cooperação com alguma outra empresa, startup, centro acadêmico de pesquisa ou cliente?

Sim, frequentemente.	
Sim, mas não é uma prática frequente.	
Não.	

20 – Sua empresa possui procedimentos que permitam aos funcionários sugerir novos produtos/serviços e participar do desenvolvimento dessas ideias?

Sim.	
Sim, mas os funcionários não participam do desenvolvimento dos produtos/serviços sugeridos.	
Não.	

21 – Sua empresa desenvolve inovações rápidas, interagindo com clientes para desenvolver novos produtos/serviços?

Sim, frequentemente.	
Não. A empresa já desenvolveu produtos/serviços a partir de interações com clientes, mas não é uma prática frequente.	
Não.	

22 – Sua empresa busca inovações junto a fornecedores e parceiros para inovar seus produtos/serviços?

Sim, frequentemente.	
Não. A empresa já desenvolveu produtos/serviços a partir de interações com fornecedores e parceiros, mas não é uma prática frequente.	
Não.	

23 – Sua empresa frequenta eventos e realiza atividades com parceiros locais (universidades, centros de pesquisa, centros de tecnologia, startups, entre outros)?

Sim, frequentemente.	
Não. A empresa já participou de eventos/atividades com essas entidades, mas não é uma prática frequente.	
Não.	

24 – Sua empresa utiliza informações coletadas com clientes em mídias digitais para desenvolver novos produtos/serviços?

Sim, frequentemente.	
Não. Já ocorreu, mas não é mais uma prática frequente.	
Não.	

25 – Sua empresa testa novos produtos/serviços com clientes selecionados?

Sim, frequentemente.	
Não. Já ocorreu, mas não é mais uma prática frequente.	
Não.	

26 – Sua empresa monitora as mídias digitais para compreender de que forma seus clientes se relacionam com o seu produto/serviço?

Sim, permanentemente.	
Não, apenas quando o cliente cita ou marca a empresa em uma postagem.	
Não. A empresa não monitora seus clientes em mídias digitais	

27 – Sua empresa possui serviço de acesso à internet em banda larga contratado para toda a empresa?

Sim.	
Não, apenas para as atividades de administração e gestão.	
Não.	

28 – Sua empresa contrata serviços em nuvem (cloud computing) – Softwares, espaço de armazenamento de dados, entre outros?

Sim, a empresa prefere este tipo de contratação.	
Sim, mas ainda são poucas aplicações da empresa que estão em nuvem	
Não.	

29 – A empresa tem ofertado e estimulado seus funcionários a realizarem cursos de aperfeiçoamento a partir de plataformas de ensino a distância?

Sim, frequentemente.	
Sim, mas ainda é ofertado para áreas específicas da empresa, sendo preferido os treinamentos presenciais.	
Não.	

30 – A rede de computadores de sua empresa possui sistema de segurança e privacidade de dados (sistema de cibersegurança)?

Sim, existe um sistema de cibersegurança e políticas de segurança que todos os funcionários precisam seguir, tais como restrição de acesso a determinados conteúdos, restrição de acesso a sites considerados inseguros, políticas de troca periódicas de senas de acesso aos sistemas, entre outras.	
Sim, existe um sistema de cibersegurança mas não existe uma política de segurança formalizada e de conhecimento de todos os funcionários.	
Não.	

31 – Sua empresa possui rotina de realização de backups de dados formalmente estabelecida e com responsáveis identificados?

Sim.	
Não, a empresa realiza backups, mas não existe uma rotina formal estabelecida.	
Não.	

