**CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA**

Os oito Critérios de Excelência referem-se a:

**1. Liderança**  
Este Critério aborda os processos gerenciais relativos à orientação filosófica da organização e controle externo sobre sua direção; ao engajamento, pelas lideranças, das pessoas e partes interessadas na sua causa; e ao controle de resultados pela direção.  
  
**2. Estratégias e Planos**  
Este Critério aborda os processos gerenciais relativos à concepção e à execução das estratégias, inclusive aqueles referentes ao estabelecimento de metas e à definição e ao acompanhamento de planos necessários para o êxito das estratégias.  
  
**3. Clientes**  
Este Critério aborda os processos gerenciais relativos ao tratamento de informações de clientes e mercado e à comunicação com o mercado e clientes atuais e potenciais.  
  
**4. Sociedade**  
Este Critério aborda os processos gerenciais relativos ao respeito e tratamento das demandas da sociedade e do meio ambiente e ao desenvolvimento social das comunidades mais influenciadas pela organização.  
  
**5. Informações e Conhecimento**  
Este Critério aborda os processos gerenciais relativos ao tratamento organizado da demanda por informações na organização e ao desenvolvimento controlado dos ativos intangíveis geradores de diferenciais competitivos, especialmente os de conhecimento.  
  
**6. Pessoas**  
Este Critério aborda os processos gerenciais relativos à configuração de equipes de alto desempenho, ao desenvolvimento de competências das pessoas e à manutenção do seu bem-estar.  
  
**7. Processos**Este Critério aborda os processos gerenciais relativos aos processos principais do negócio e aos de apoio, tratando separadamente os relativos a fornecedores e os econômico-financeiros.  
  
**8. Resultados**  
Este Critério aborda os resultados da organização na forma de séries históricas e acompanhados de referenciais comparativos pertinentes, para avaliar o nível alcançado, e de níveis de desempenho associados aos principais requisitos de partes interessadas, para verificar o atendimento.  
  
**Itens**

Os oito Critérios de Excelência se subdividem em 23 Itens.  
  
**1. Liderança**1.1 Governança corporativa   
1.2 Exercício da liderança e promoção da cultura da excelência   
1.3 Análise do desempenho da organização   
  
**2. Estratégias e Planos**2.1 Formulação das estratégias   
2.2 Implementação das estratégias   
  
**3. Clientes**3.1 Imagem e conhecimento de mercado   
3.2 Relacionamento com clientes   
  
**4. Sociedade**4.1 Responsabilidade socioambiental   
4.2 Desenvolvimento social   
  
**5. Informações e Conhecimento**5.1 Informações da organização   
5.2 Ativos intangíveis e conhecimento organizacional  
  
**6. Pessoas**6.1 Sistemas de trabalho   
6.2 Capacitação e desenvolvimento   
6.3 Qualidade de vida   
  
**7. Processos**7.1 Processos principais do negócio e processos de apoio   
7.2 Processos relativos aos fornecedores   
7.3 Processos econômico-financeiros   
  
**8. Resultados**8.1 Resultados econômico-financeiros   
8.2 Resultados relativos aos clientes e ao mercado   
8.3 Resultados relativos à sociedade   
8.4 Resultados relativos às pessoas   
8.5 Resultados relativos à processos   
8.6 Resultados relativos à fornecedores

Fonte: <http://www.fnq.org.br/site/402/default.aspx>