

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>