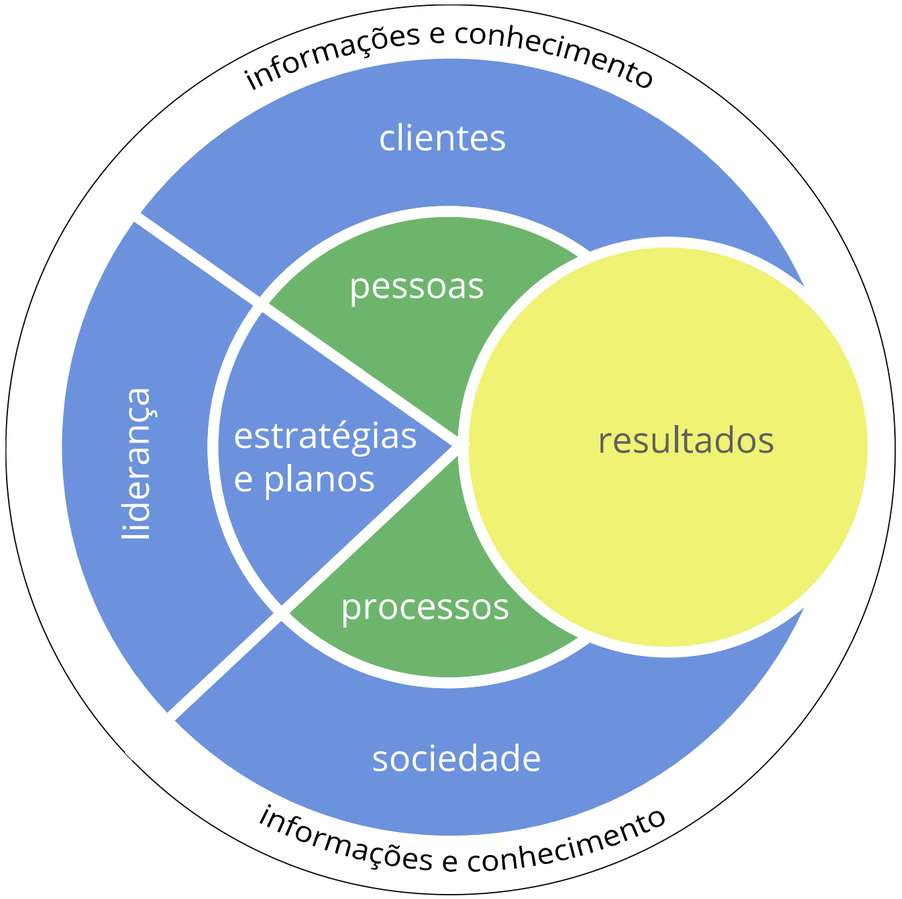
Critérios de excelência PNQ

modelo antigo



modelo novo

Critérios de excelência PNQ a partir de 2017

Como interpretar o diagrama do MEG

Uma das diversas interpretações possíveis do **diagrama do MEG** pode ser...

Considerando o desenvolvimento sustentável e o compromisso com as partes interessadas, a liderança transformadora, a partir do pensamento sistêmico, define como as estratégias e os planos devem ser implementados e materializados por meio da orientação por processos e com adaptabilidade, resultando em geração de valor para a própria organização e para as partes interessadas.

A partir disso, a organização busca evoluir por meio do aprendizado organizacional e da inovação, que permeiam o sistema, promovendo a excelência.

Fundamentos e temas relacionados

pensamento sistêmico

- alinhamento e
- tomada de decisões.

compromisso com as partes interessadas

- requisitos das partes interessadas;
- cliente;
- relacionamento com as partes interessadas;
- fornecedores e
- força de trabalho.

aprendizado organizacional

- aperfeiçoamento;
- conhecimento;
- competências essenciais e
- inovação.

adaptabilidade

- capacidade de mudar e
- flexibilidade.

desenvolvimento sustentável

- econômico-financeiro;
- ambiental e
- social.

liderança transformadora

- valores e princípios;
- governança;
- cultura organizacional;
- olhar para o futuro e
- sucessão.

orientação por processos

- informações organizacionais;
- gestão de processos e
- produto.

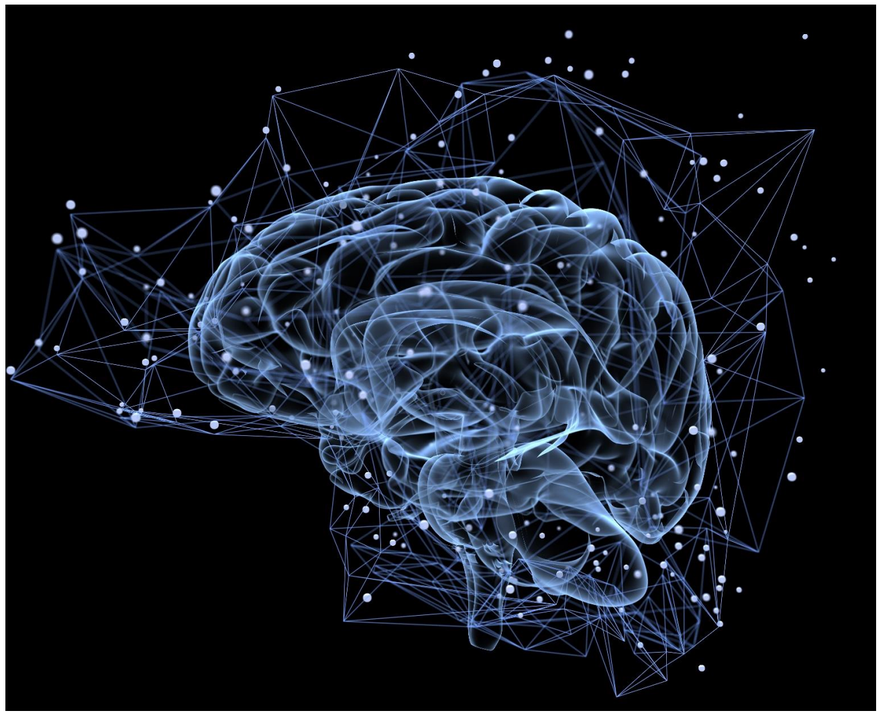
geração de valor

- resultados sustentáveis.

Fundamentos da excelência

Pensamento sistêmico

Compreensão e tratamento das relações de interdependência e dos seus efeitos entre os diversos componentes que formam a organização bem como entre estes e o ambiente com o qual interagem.



Fundamentos da excelência

Aprendizado organizacional e inovação

Busca e alcance de novos patamares de competência para a organização e s sua força de trabalho por meio de percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de conhecimentos, promovendo um ambiente favorável à criatividade, à experimentação e à implementação de novas ideias.

Fundamentos da excelência

Liderança transformadora

Atuação dos líderes de forma ética, inspiradora, exemplar e comprometida com a excelência, compreendendo os cenários e as tendências prováveis do ambiente e dos possíveis efeitos sobre a organização e as suas partes interessadas (no curto e longo prazos).

Além disso, esse tipo de liderança mobiliza em torno de valores, princípios e objetivos da organização, explorando as potencialidades das culturas presentes, preparando líderes e pessoas e interagindo com as partes interessadas.

Fundamentos da excelência

Compromisso com as partes interessadas

Estabelecimento de pactos com as partes interessadas e suas inter-relações com as estratégias e os processos em uma perspectiva de curto e longo prazos.

Fundamentos da excelência

Adaptabilidade

Flexibilidade e capacidade de mudança em tempo hábil frente a novas demandas das partes interessadas e alterações no contexto.

Fundamentos da excelência

Desenvolvimento sustentável

Compromisso da organização em responder pelos impactos das suas decisões e das suas atividades na sociedade e no meio ambiente, e em contribuir para a melhora das condições de vida, tanto atuais quanto para as gerações futuras, por meio de um comportamento ético e transparente.

Fundamentos da excelência

Orientação por processos

Reconhecimento de que a organização é um conjunto de processos que precisam ser entendidos de ponta a ponta e considerados na definição das estruturas organizacional, de trabalho e de gestão.

Os processos devem ser gerenciados visando à busca da eficiência e da eficácia nas atividades, de forma a agregar valor para a organização e as partes interessadas.

Fundamentos da excelência

Geração de valor

Alcance de resultados econômicos, sociais e ambientais bem como de resultados dos processos que os potencializam em níveis de excelência e que atendam às necessidades e às expectativas das partes interessadas.

FGV IDE

In Company Management Online

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.