



**Mesa 4**

**Modelo de Excelência de Gestão  
para as  
Organizações Brasileiras**

3 de julho de 2009

**ODAIR QUINTELLA, M. Sc**

**Modelos de gestão**

**Dois pontos nem sempre  
lembrados:**


**INDICADORES e  
ANÁLISE DO DESEMPENHO**

5.º CNEG - 3 de julho de 2009

2

## Modelos de gestão

**PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade**



**MEG – FNQ**

**Normas da família NBR ISO 9000**

MEG – Modelo de Excelência da Gestão  
 FNQ – Fundação Nacional d Qualidade

5.º CNEG - 3 de julho de 2009 3

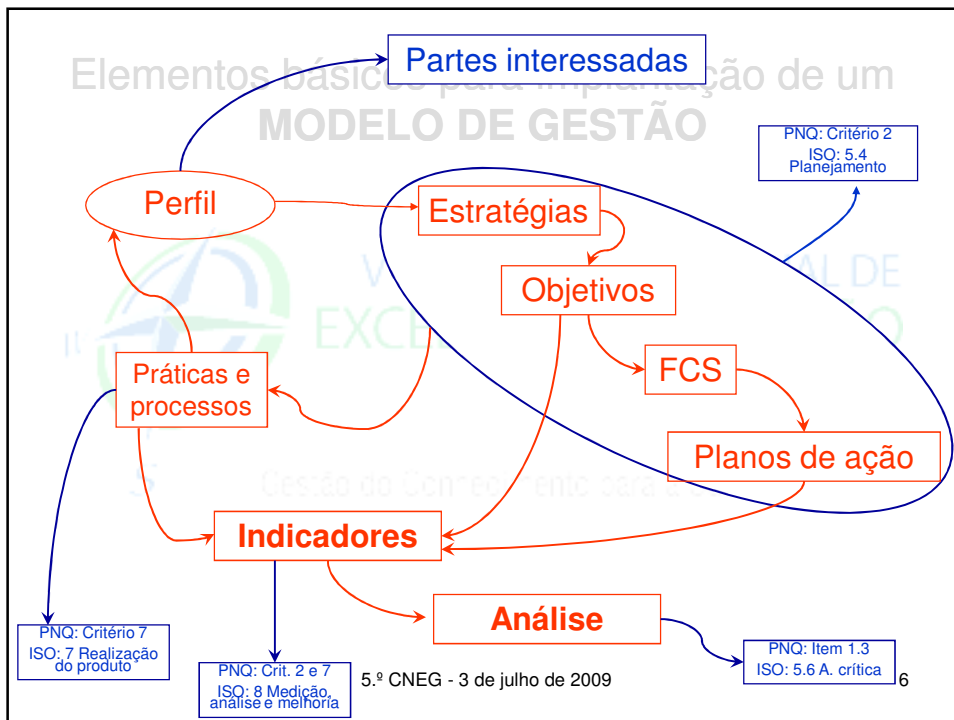
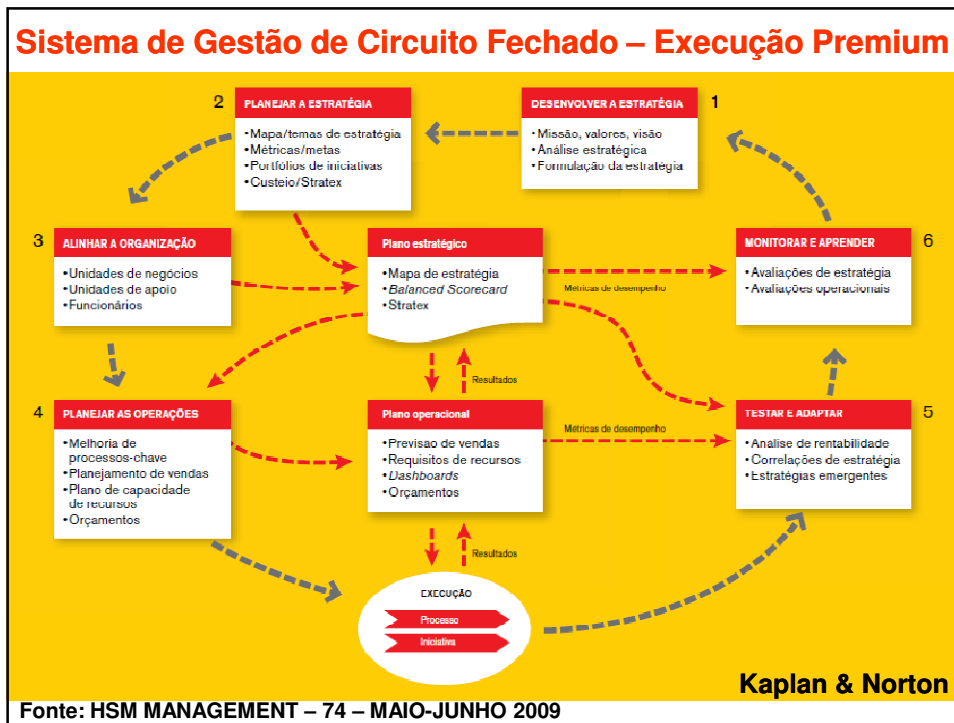
## Modelos de gestão

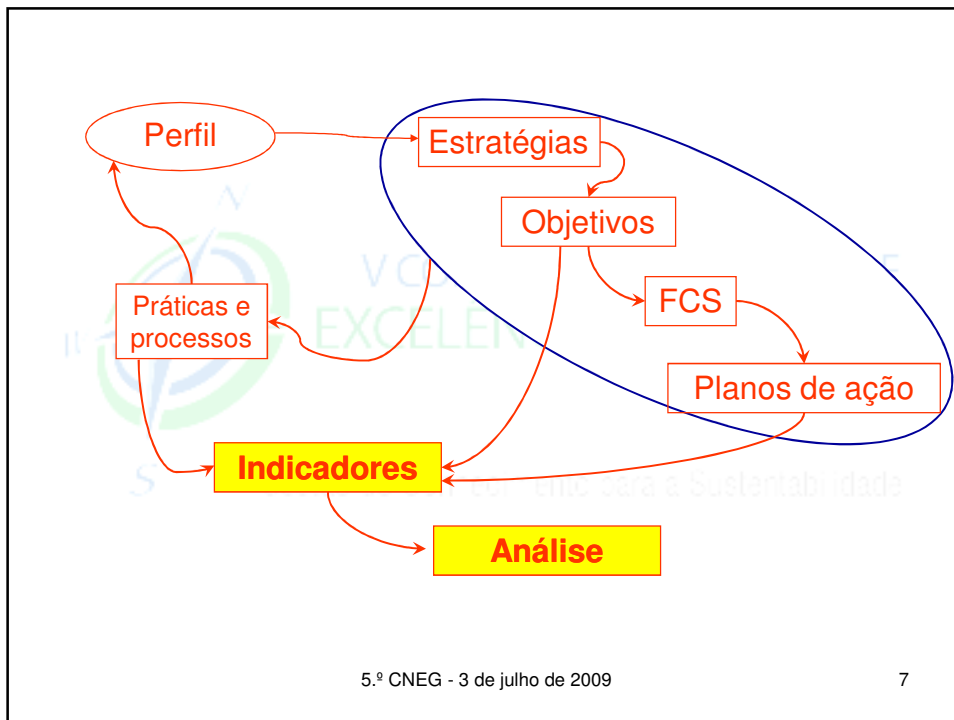
**Por que adotar um modelo de excelência de gestão?**

- Alinhamento com outras organizações que adotam modelo semelhante
- Alinhamento com boas práticas – organizações “classe mundial”
- Um modelo é uma referência. Vai servir de guia

**Adotar um modelo de excelência de gestão corresponde a atender (ou procurar atender) aos requisitos contidos nele**

5.º CNEG - 3 de julho de 2009 4





## INDICADORES

**NBR ISO 9001:2000**

**8.2 – Monitoramento e medição**

- Satisfação cliente
- Auditoria interna
- Processos
- Produto

**8.4 – Análise de dados**

- Satisfação de clientes
- Conformidade com os requisitos do produto
- Características e tendências dos processos e produtos, incluindo oportunidades para ações preventivas
- Fornecedores

**8.5 – Melhorias**

**5.4.1 – Objetivos da qualidade**

5.º CNEG - 3 de julho de 2009 8

## INDICADORES

PNQ

### Critério 2 – Estratégias e planos

Item 2.2 – Implementação das estratégias

Marcador “a” – ... *indicadores* para a avaliação da implementação das estratégias ...

### Critério 7 – Processos

Item 7.1 – Processos principais do negócio e processo de apoio

Marcador “b” – requisitos / *indicadores*

Item 7.2 – Processos de relacionamento com os fornecedores

Marcador “e” – Monitoramento do *desempenho dos fornecedores*

Item 7.3 – Processos econômico-financeiros

Marcador “a” – requisitos de desempenho / *indicadores controlados*

5.º CNEG - 3 de julho de 2009

9

## ANÁLISE E AÇÕES

PNQ

### Critério 1 – Liderança

Item 1.3 – Análise do desempenho da organização

Marcador “f” - Acompanhamento da implementação das decisões

NBR ISO 9001:2000

### Seção 5.6 – Análise crítica pela direção

5.6.3 Saídas da análise crítica

Decisões e ações relacionadas a

- melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e de seus processos,
- melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente, e
- necessidade de recursos.

5.º CNEG - 3 de julho de 2009

10

## W. E. Deming

**“Não se gerencia o que não se mede,  
não se mede o que não se define,  
não se define o que não se entende.  
Não há sucesso no que não se  
gerencia.”**

5.º CNEG - 3 de julho de 2009

11

**Muito obrigado pela atenção!**

**ODAIR QUINTELLA**

**quintela@uninet.com.br**

5.º CNEG - 3 de julho de 2009

12