

Modelo EFQM

Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade

2 - Conceitos Fundamentais da Excelência



Introdução

Conceitos Fundamentais de Excelência (EFQM)

Representação do Modelo: Os nove Critérios

RADAR

1 - Introdução

Modelo
Deming
Japão
1951

Modelo
EFQM
Europa
1988

Modelo
Malcom-
Baldrige
EUA 1987

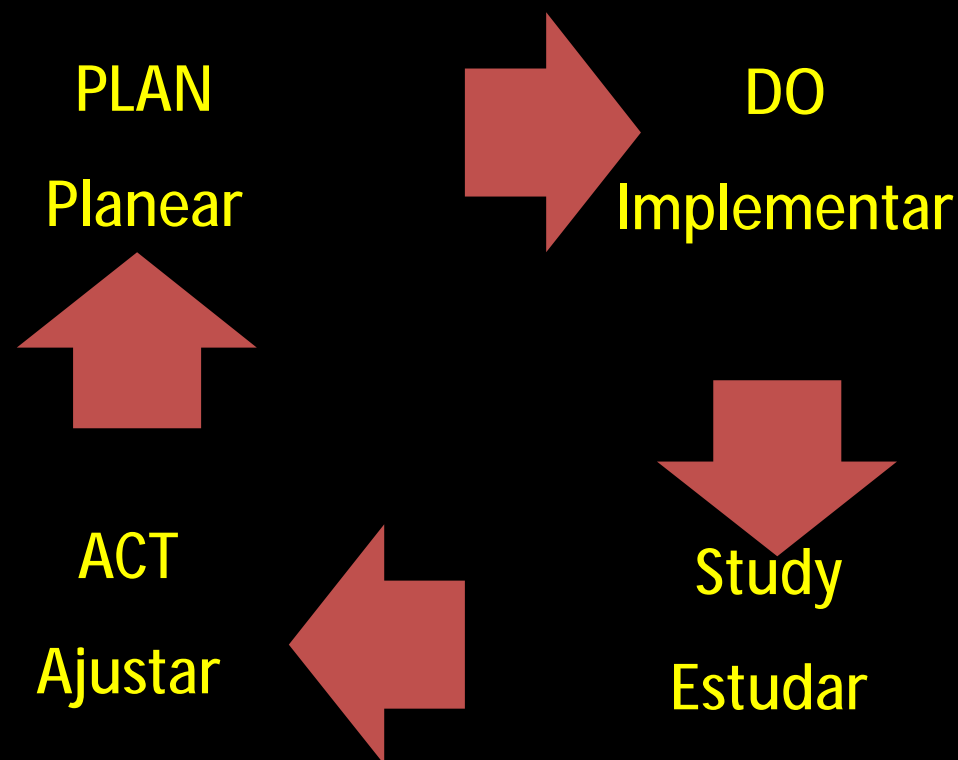


1 – Introdução (Cont.)

Ü Aprendizagem, inovação e melhoria contínua



O ciclo PDSA aplica-se a todas as actividades da organização:





Introdução

Conceitos Fundamentais de Excelência (EFQM)

Representação do Modelo: Os nove Critérios

RADAR

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



1. Orientação para os resultados:

“Excelência é alcançar resultados que encantam todos os Envolvidos (stakeholders) da organização”.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



1. Orientação para os resultados:

As organizações precisam de ser ágeis, flexíveis e responsáveis porque as necessidades dos stakeholders se alteram com frequência e rapidamente.

Há que antecipar e monitorizar as necessidades, expectativas, experiências, percepções das outras organizações e dos stakeholders actuais e futuros.

Para estabelecer, implementar e rever, as estratégias, políticas, objectivos, metas, indicadores e planos a curto, médio e longo prazo.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



2. Focalização no Cliente :

“Excelência é criar valor sustentável para o cliente”

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



2. Focalização no Cliente :

Implica conhecer os clientes.

Os clientes são o árbitro final da Qualidade

Monitorizam e revêem as vivências e as percepções dos clientes e respondem de forma rápida e eficiente quando algo está mal.

Construir e manter excelentes relações com todos os seus clientes.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência

3. Liderança e Constância de Propósitos:

“Excelência é liderança visionária e inspiradora, indissociável de uma constância de propósitos”

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência

3. Liderança e Constância de Propósitos:

Os líderes da organização, em todos os níveis, conduzem e inspiram constantemente os outros em direcção à excelência e, desta forma, desencadeiam comportamentos de desempenho modelo.

Lideram pelo exemplo que transmitem.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência

4. Gestão por processos e por factos:

“Excelência é gerir a organização através de um conjunto de sistemas, processos e factos interdependentes e inter-relacionados”

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência

4. Gestão por processos e por factos:

Possuem um sistema de gestão eficaz baseado e concebido para responder às necessidades e expectativas dos stakeholders.

A implementação sistemática de políticas, estratégias, objectivos e planos é integrada em processos claramente definidos

Os processos são desdobrados de forma eficiente, geridos e melhorados numa base diária.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência

5. Desenvolvimento e Envolvimento das pessoas:

“Excelência é maximizar a contribuição dos colaboradores através do seu desenvolvimento e envolvimento”



2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



5. Desenvolvimento e Envolvimento das pessoas:

Recrutam e desenvolvem as suas pessoas de acordo com as competências necessárias à organização e apoiam-nas activamente e positivamente em todo o seu potencial. O desenvolvimento pessoal é preconizado e apoiado, permitindo a realização das pessoas e a libertação de todo o seu potencial.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência

6. Aprendizagem, Melhoria e Inovações contínuas:

“Excelência é desafiar o *'status quo'* e efectuar a mudança, utilizando a aprendizagem para desencadear a inovação e oportunidades de melhoria”



2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



6. Aprendizagem, Melhoria e Inovações contínuas:

Aprendem com as suas actividades e desempenho, bem como com o de outros.

Realizam benchmarking interno e externo.

Assimilam e partilham o conhecimento das pessoas para maximizar a aprendizagem em toda a organização.

As suas pessoas desafiam constantemente o *status quo* e procuram oportunidades de inovação e melhoria que trazem valor acrescentado.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



7. Desenvolvimento de parcerias:

“Excelência é desenvolver e manter parcerias com valor acrescentado”

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



7. Desenvolvimento de parcerias:

Procuram estabelecer parcerias com outras organizações que lhes permitam gerar valor acrescentado para os stakeholders através da optimização das competências cruciais. Estas parcerias convergem em benefícios muito bem definidos e podem ser estabelecidos com clientes, a sociedade, fornecedores e até concorrentes.

2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



8. Responsabilidade social corporativa:

“Excelência é exceder o enquadramento legal mínimo no qual a organização opera e empreender esforços para compreender e responder às expectativas dos stakeholders na sociedade”

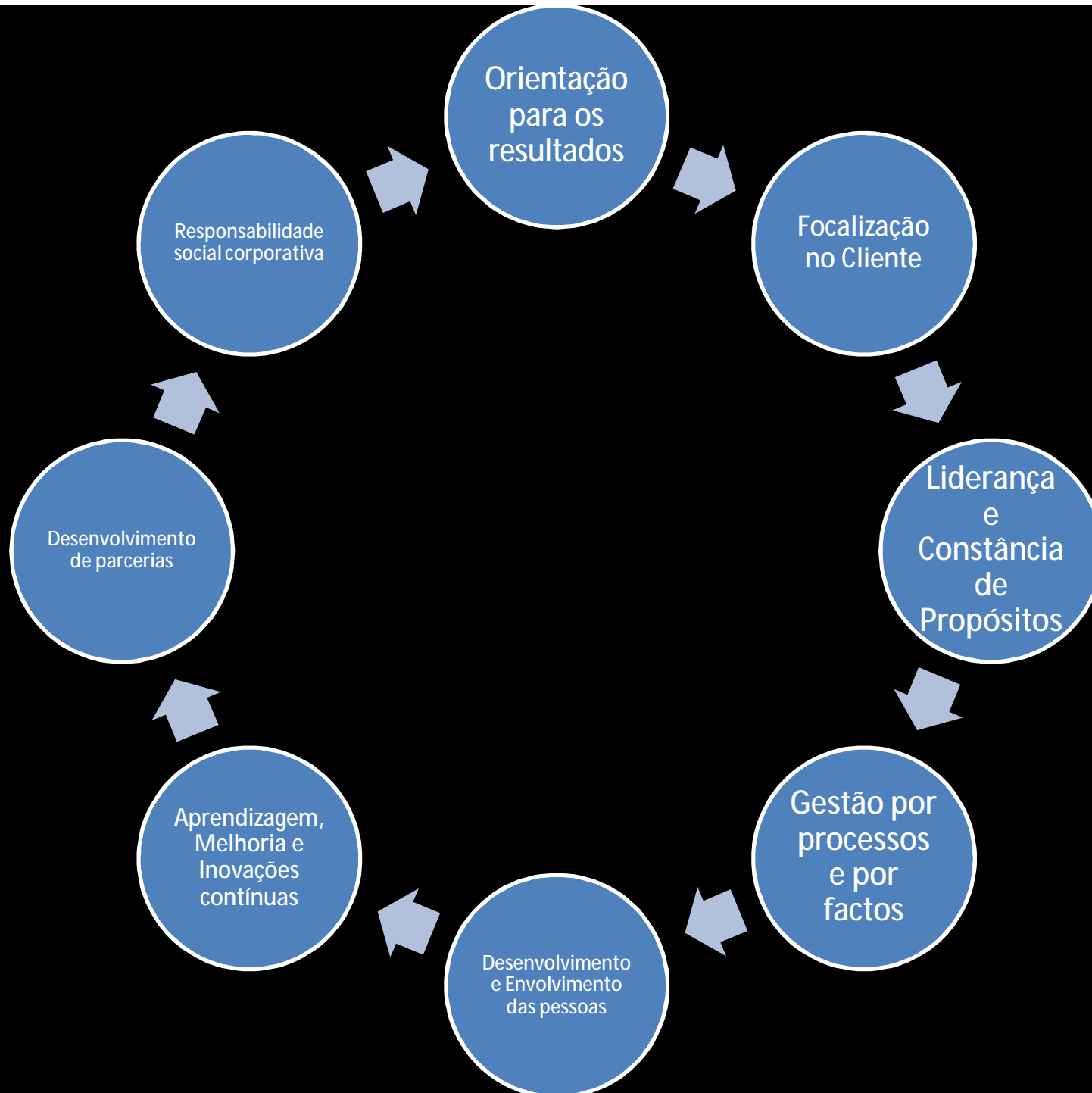
2 – Conceitos Fundamentais da Excelência



8. Responsabilidade social corporativa:

Adoptam abordagens altamente éticas através de atitudes de transparência e de responsabilidade.

Prestam particular atenção e promovem activamente a responsabilidade social e a sustentabilidade ecológica presente e futura.





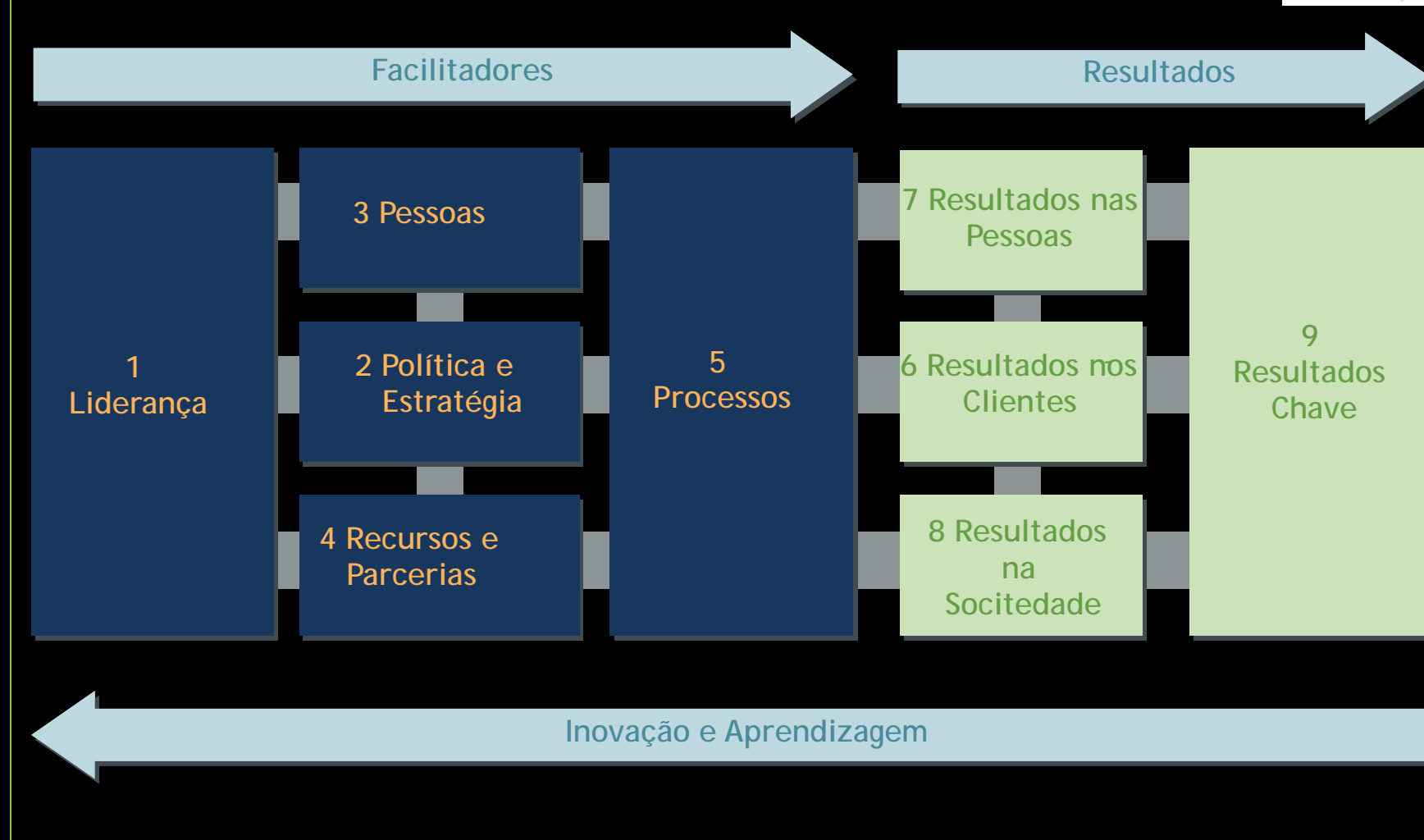
Introdução

Conceitos Fundamentais de Excelência (EFQM)

Representação do Modelo: Os nove Critérios

RADAR

O MODELO EFQM



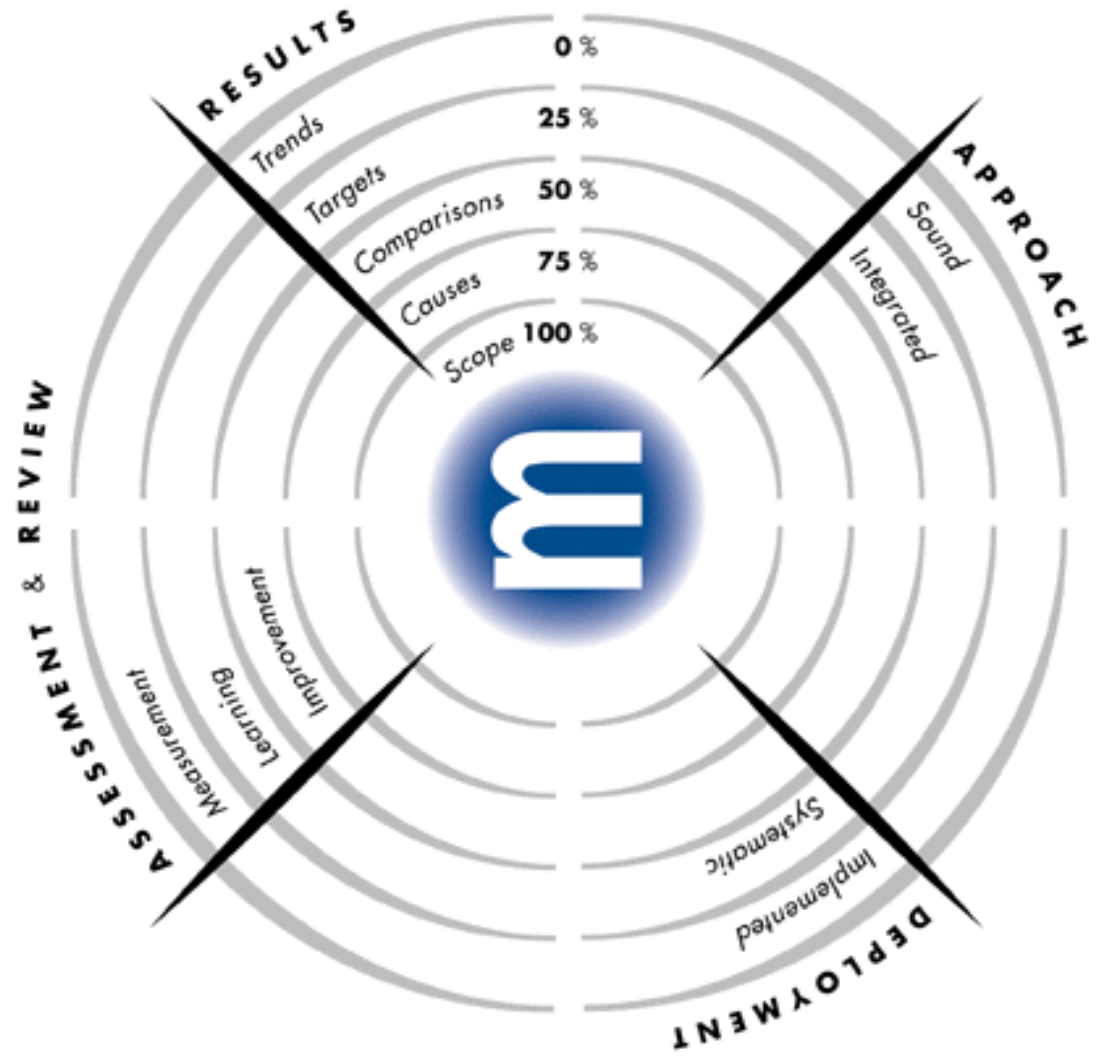


Introdução

Conceitos Fundamentais de Excelência (EFQM)

Representação do Modelo: Os nove Critérios

RADAR



RADAR[®]