

MEC-UFC-CC-DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICA E MATEMÁTICA
APLICADA

PROF: **WELLIANDRE**

PERÍODO: 2020.1

DISCIPLINA: **PLANEJAMENTO E GESTÃO PELA QUALIDADE**

PRÊMIOS NACIONAIS DA QUALIDADE

Resumo do Material Elaborado pelo

Prof. Sérgio Elias

Livros

- CARPINETTI, Luiz César Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- CORRÊA, Henrique L; CORRÊA, Carlos A. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017

Prêmio Malcolm Baldrige: EUA

1. Liderança:

- a) Como os líderes lideram?
- b) Como sua empresa governa e cumpre suas responsabilidades sociais?

2. Planejamento estratégico:

- a) Como a empresa desenvolve e desdobra sua estratégia?



Prêmio Malcolm Baldrige:EUA

3. Foco no cliente:

- a) Como a empresa envolve seus clientes, atende suas necessidades e constrói relacionamentos?
- b) Como a empresa obtém e usa informações de seus clientes?



Prêmio Malcolm Baldrige:EUA

- 4. Medição, análise e gestão de conhecimento:**
- a) Como a empresa mede, analisa e melhora o desempenho organizacional?
 - b) Como a empresa gerencia sua informação, conhecimento organizacional e tecnologia de informação?



Prêmio Malcolm Baldrige:EUA

5. Pessoas:

- a) Como a empresa envolve seus funcionários para obter sucesso pessoal e organizacional?
- b) Como a empresa constrói um ambiente de trabalho efetivo?



Prêmio Malcolm Baldrige:EUA

6. Gestão de processos:

- a) Como a empresa projeta seu sistema de trabalho?
- b) Como a empresa projeta, gerencia e melhora seus processos de negócio chave?



Prêmio Malcolm Baldrige:EUA

7. Resultados:

- a) Quais os resultados de desempenho de produtos?
- b) Quais os resultados de desempenho em termos de foco no cliente?
- c) Quais os resultados de desempenho financeiro e de mercado?

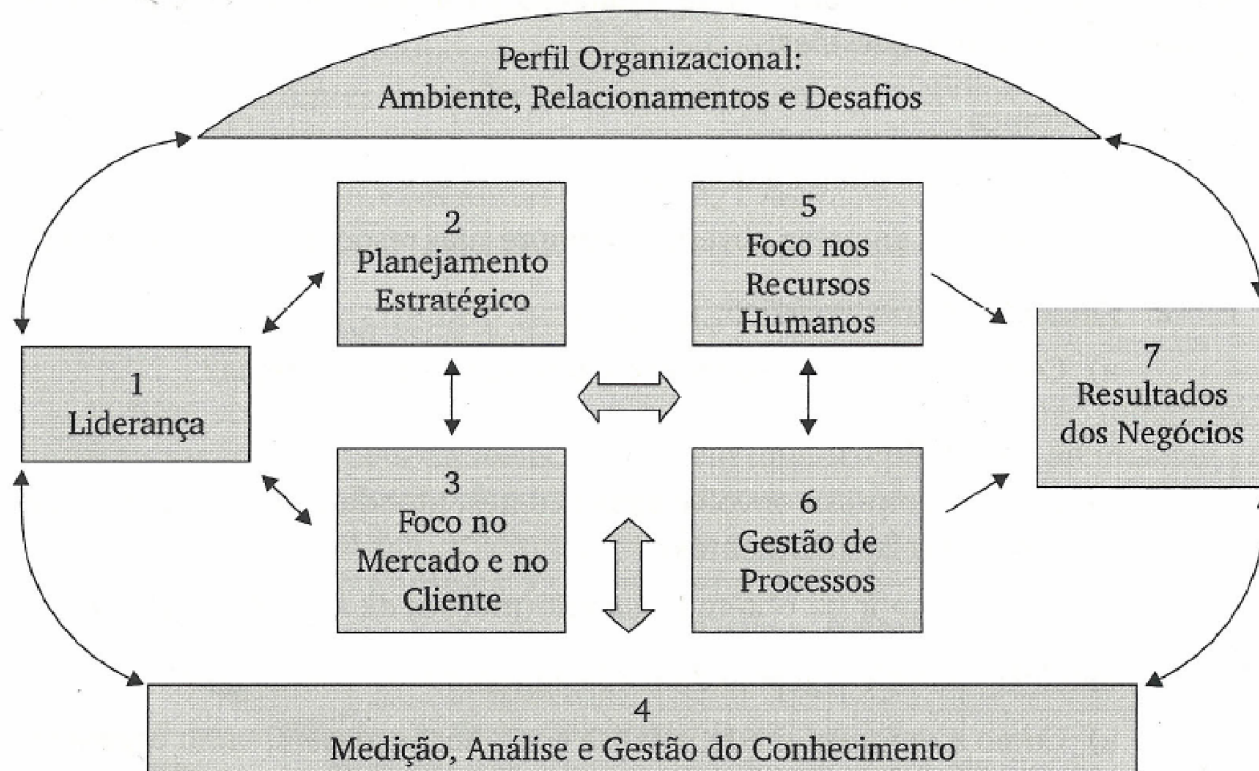


Prêmio Malcolm Baldrige:EUA

- d) Quais os resultados de desempenho da força de trabalho?
- e) Quais os resultados em termos de eficácia dos processos?
- f) Quais os resultados em termos de liderança?



Modelo de Excelência em Gestão (MEG), Prêmio Malcolm Baldrige:EUA



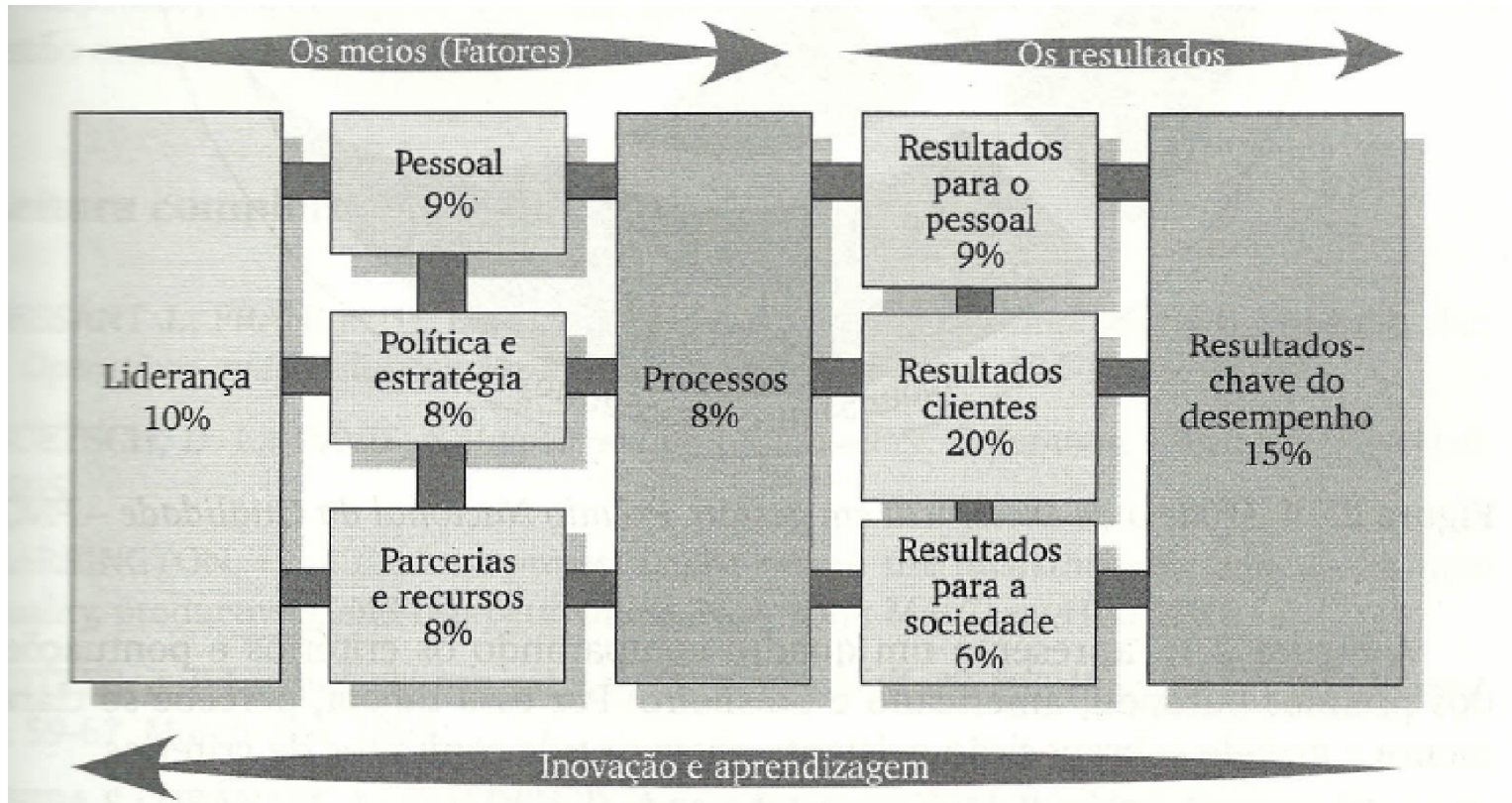
Pontuação dos critérios do modelo de excelência Malcom Baldrige: EUA

Critérios	Pontuação
Liderança	110
Planejamento Estratégico	80
Enfoque no cliente e mercado	80
Informação e análise	80
Enfoque em recursos humanos	100
Gestão de processos	100
Resultados de negócios	450
Total	1.000

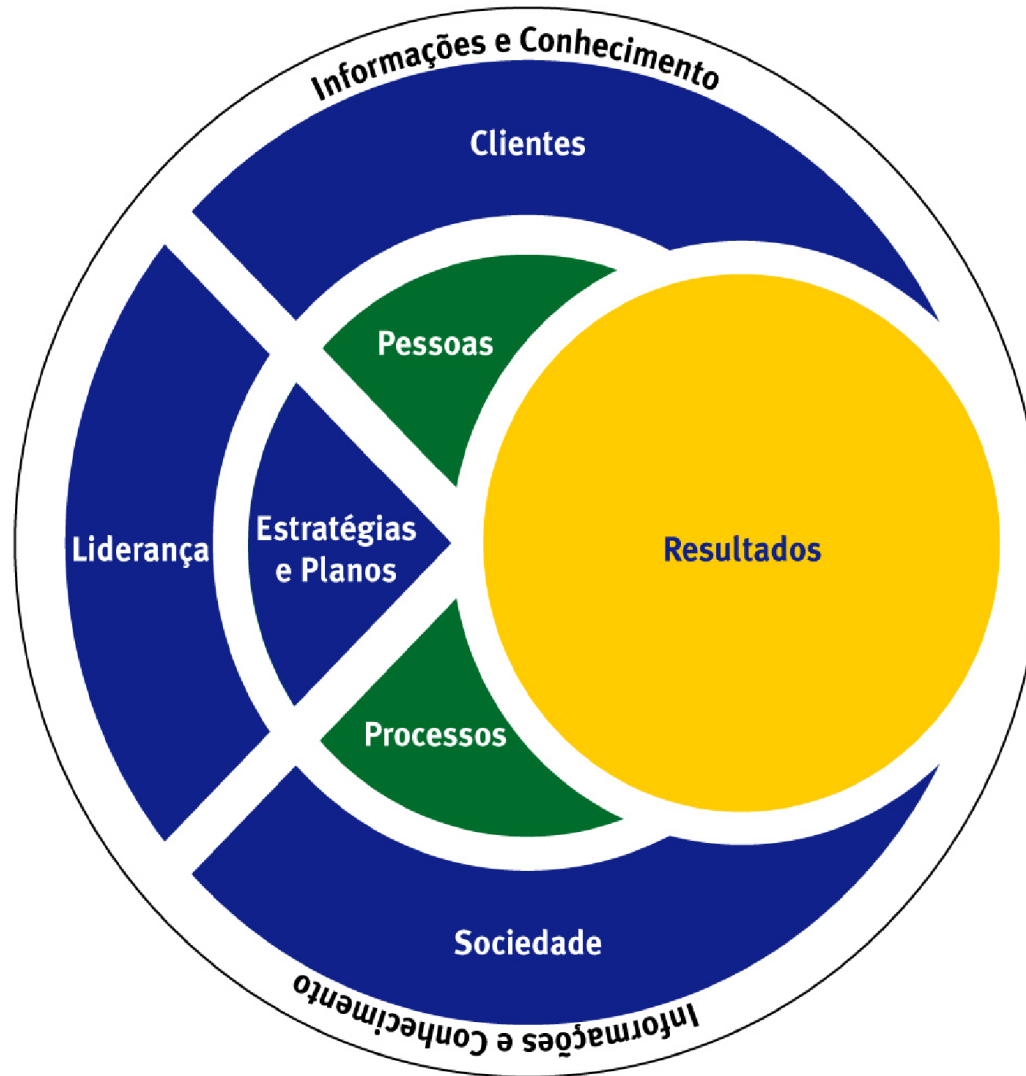


**Prêmio da Fundação Europeia de
Gestão da Qualidade (EFQM –
*European Foundation for Quality
Management*)**

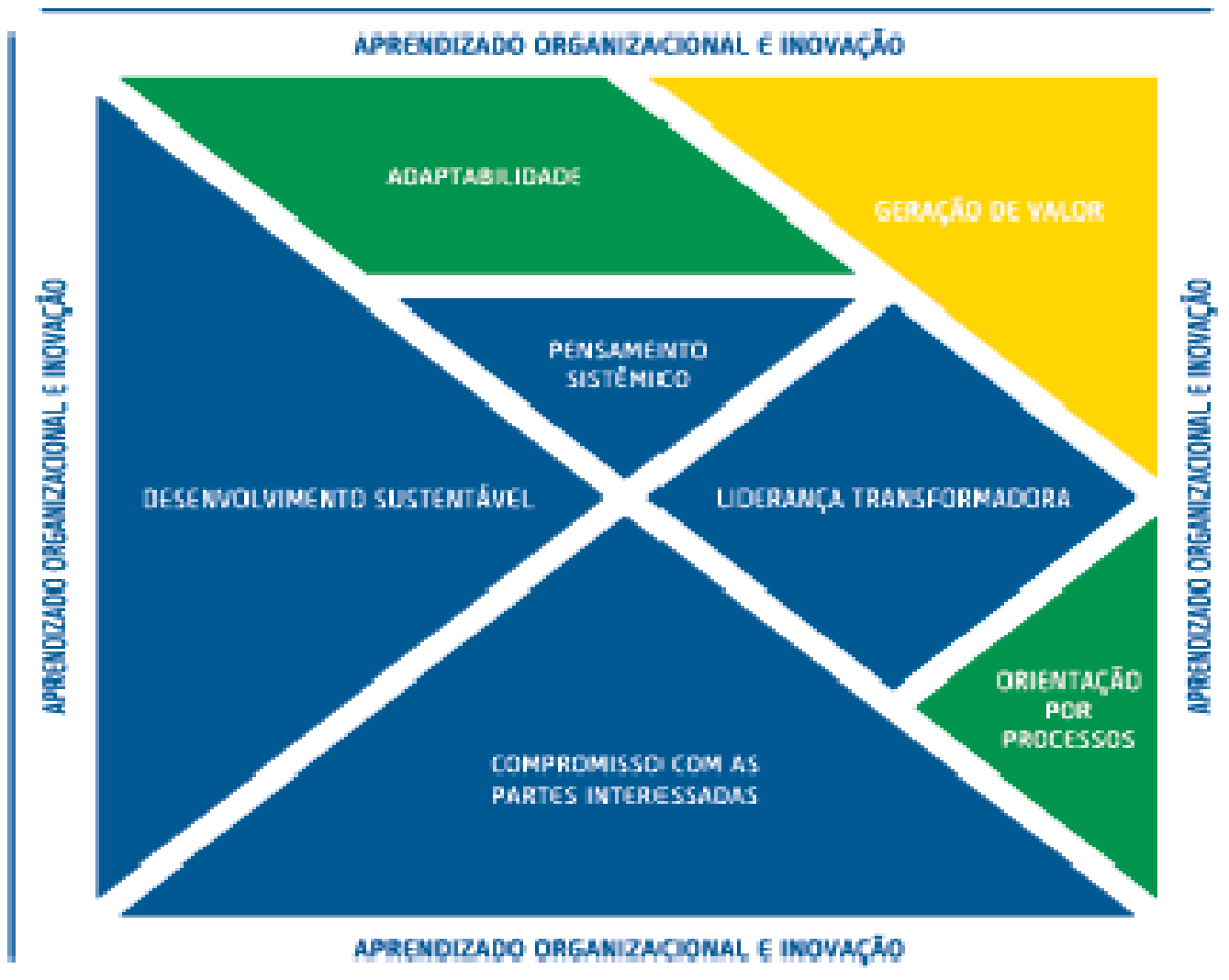
Modelo de Excelência em Gestão da EFQM



Modelo Brasileiro de Excelência da Gestão®



MEG 2016/17



Critérios de Excelência - 2007

Critérios e Itens	Pontuação Máxima
1 Liderança	110
1.1 Sistema de liderança	40
1.2 Cultura da excelência	40
1.3 Análise do desempenho da organização	30
2 Estratégias e planos	60
2.1 Formulação das estratégias	30
2.2 Implementação das estratégias	30
3 Clientes	60
3.1 Imagem e conhecimento de mercado	30
3.2 Relacionamento com clientes	30
4 Sociedade	60
4.1 Responsabilidade socioambiental	30
4.2 Ética e desenvolvimento social	30
5 Informações e conhecimento	60
5.1 Informações da organização	20
5.2 Informações comparativas	20
5.3 Ativos intangíveis	20

Critérios de Excelência - 2007

Critérios e Itens	Pontuação Máxima
6 Pessoas	90
6.1 Sistemas de trabalho	30
6.2 Capacitação e desenvolvimento	30
6.3 Qualidade de vida	30
7 Processos	110
7.1 Processos principais do negócio e dos processos de apoio	50
7.2 Processos de relacionamento com os fornecedores	30
7.3 Processos econômico- financeiros	30
8 Resultados	450
8.1 Resultados econômico - financeiros	100
8.1 Resultados relativos aos clientes e ao mercado	100
8.3 Resultados relativos à sociedade	60
8.4 Resultados relativos às pessoas	60
8.5 Resultados dos proc. principais do negócio e dos proc. de apoio	100
8.6 Resultados relativos aos fornecedores	30
Total de Pontos	1000

Quadro comparativo entre critérios e pontuações dos prêmios europeu, americano e brasileiro

Modelo		Critérios do modelo								Total
EFQM (EU)	Liderança	Política e Estratégia	Pessoas	Parcerias e Recursos	Processos	Resultados Clientes	Resultados Pessoas	Resultados Sociedade	Resultados – chave do desempenho	9
Pontuação	100	80	90	90	140	200	90	60	150	1.000
PNQ (BR)	Liderança	Estratégia e Planos	Pessoas		Processos	Clientes	Informações e Conhecimento	Sociedade	Resultados	8
Pontuação	110	60	90		110	60	60	60	450	1.000
Baldrige National Quality Program (USA)	Liderança	Planej. Estratégico	Foco nos Recursos Humanos		Gestão dos Processos	Foco no Cliente e Mercado	Gestão de Avaliação e Conhecimento		Resultados	7
Pontuação	120	85	85		85	85	90		450	1.000