

APRENDER (L):

Esses resultados, em forma de INFORMAÇÕES (são todos os dados gerados na execução dos processos e demais atividades realizadas na empresa) e CONHECIMENTO (é saber realizar os produtos e serviços que a empresa entrega para os seus clientes), retornam a toda a empresa, para aprender com os acertos e erros cometidos, e iniciar novamente o planejamento, recomeçando novamente o ciclo. O aprendizado completa o ciclo PDCL de uma empresa. Essas informações representam a inteligência da empresa, viabilizando a análise do desempenho e a execução das ações necessárias. Por tudo o que foi aqui colocado, verifica-se que ao utilizar o Modelo de Excelência da Gestão da FNQ, uma organização pode modelar seu sistema de gestão, realizar autoavaliações, e identificar onde melhorar o desempenho de seu negócio.
