

PLANEJAR (P):

A sobrevivência e o sucesso de uma empresa estão diretamente relacionados à sua capacidade de atender às necessidades e expectativas dos CLIENTES (são as pessoas que compram os produtos ou serviços da empresa) e à atuação de forma responsável junto à SOCIEDADE (é a região, o estado ou o país onde a empresa está localizada) e às comunidades (são as pessoas e outras empresas vizinhas e que são afetadas pelas atividades da sua empresa) com as quais interage.

De posse destas informações a LIDERANÇA (representa o proprietário ou os dirigentes da empresa) formula as ESTRATÉGIAS (são as ações, ou os caminhos seguidos pela empresa, visando atender às necessidades dos seus clientes, da sociedade e do seu proprietário) e estabelece os PLANOS de ação (são as ações necessárias para o cumprimento das estratégias, definindo os responsáveis, os prazos e a maneira correta de executar as ações) e metas para conquistar os resultados desejados. Os planos e as metas são comunicados aos colaboradores e acompanhados por um responsável. Feito o planejamento, é necessário colocá-lo em prática.

FAZER (D):

As PESSOAS (colaboradores que trabalham na empresa) devem estar capacitadas e atuando em um ambiente adequado para que os PROCESSOS (são as atividades que transformam os materiais adquiridos, matérias primas, em produtos ou serviços que vão atender às necessidades e expectativas dos clientes e da sociedade) sejam executados conforme o planejado, com o controle de custos, investimentos e riscos. É importante, ainda, aperfeiçoar o relacionamento com os fornecedores, uma vez que as necessidades dos clientes sejam entendidas por aqueles que fornecerão os insumos necessários para a execução dos processos. Na etapa do Fazer, os principais fatores no Modelo de Excelência da Gestão® são as PESSOAS e os PROCESSOS da empresa.

CONTROLAR (C):

Na empresa, de acordo com o MEG, são realizados procedimentos para conferir e controlar o que está sendo colocado em prática. Para efetivar a etapa do Controle, são medidos os RESULTADOS (são decorrentes dos processos e demais atividades realizadas na empresa) em relação à situação econômico-financeira, clientes e mercado, pessoas, sociedade, processos principais do negócio e processos de apoio, e fornecedores.

Os efeitos gerados pela implementação das práticas de gestão podem ser comparados às metas estabelecidas para eventuais correções de rumo ou reforços das ações implementadas. Na etapa do Controlar, os principais fatores no Modelo de Excelência da Gestão® são os RESULTADOS da empresa.