

OS PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO SÃO CONTROLADOS PARA GARANTIR A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES?

O controle dos processos principais do negócio tem por objetivo assegurar que os requisitos dos processos e, consequentemente as necessidades dos clientes, sejam atendidas. Quando os requisitos não são atendidos, são tomadas ações corretivas de forma a promover os ajustes necessários. O controle do processo pode ser feito por vários mecanismos, incluindo indicadores cujos resultados são comparados com metas previamente estabelecidos.

a.



Os processos principais do negócio não são controlados.

b.



Os processos principais do negócio não são controlados, mas são corrigidos quando ocorrem problemas ou reclamações dos clientes.

c.



Os processos principais do negócio são controlados com base em padrões de execução definidos e documentados.

d.



Os processos principais do negócio são controlados com base em padrões definidos e documentados e também por meio de indicadores e metas.