

# como fazer o diagnóstico da sua empresa



Existem vários métodos para se fazer um bom diagnóstico em uma empresa, porém, poucos são tão bons quanto o criado pela FNQ - Fundação Nacional da Qualidade.

Esta organização criou um modelo próprio há mais de 15 anos e durante esse período veio aperfeiçoando-o. Esse modelo, na sua versão para as micro e pequenas empresas chama-se MEG: Modelo de Excelência na Gestão.



Esse modelo é baseado nos oito critérios de Excelência que estão na figura acima. Para cada um destes critérios há toda uma série de evidências que podem ser mediadas usando gratuitamente o sistema no site:

<http://www.fnq.org.br/avaliar-se/diagnostico-da-gestao>

Após se cadastrar e preencher o questionário, você poderá receber um relatório com o diagnóstico da sua empresa, inclusive comparando sua empresa com outras do mesmo setor.



## os oito critérios de excelência na gestão são:

### LIDERANÇA

O papel da liderança é fundamental para definir e comunicar os valores e objetivos da empresa para todos os colaboradores. O líder precisa atuar de forma aberta, democrática e ativa, incentivando a cultura da excelência, a promoção de relações de qualidade e a proteção dos interesses da organização.

### ESTRATÉGIAS E PLANOS

Estabeleça estratégias para alcançar os objetivos da empresa, levando em conta informações relativas a clientes, mercados, fornecedores, colaboradores, sua capacidade de prestar serviços, produzir e vender. Em seguida, elabore planos de ação, que visam atingir, as principais metas e estratégias no curto e longo prazo.

### INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

As informações necessárias para a execução das atividades da empresa, análise e condução do negócios devem estar definidas e organizadas por um sistema padronizado, que disponibilize ferramentas e tecnologias mais eficazes para atender as necessidades dos colaboradores.

### PESSOAS

Defina claramente as funções e responsabilidades dos colaboradores, pontuando a participação de cada um e promovendo a sinergia do trabalho em equipe. Disponibilize ações de capacitação com base num plano de treinamento, a fim de desenvolver as habilidades e conhecimentos para exercer as atividades diárias.

### CLIENTES

Agrupe os tipos de clientes com característica similares, identifique e analise suas necessidades, a fim de oferecer os serviços ou produtos adequados a essas. Colocando suas diferenças, divulgue produtos e serviços no canal mais adequado para conseguir clientes.

### SOCIEDADE

Fique ciente dos danos que as atividades e instalações da empresa causam ao meio ambiente e analise a desempenho das atividades e analise a promoção de projetos sociais, conscientizando e envolvendo os colaboradores com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentado.

### PROCESSOS

A organização, por meio dos seus gestores, deve conhecer e segmentar o conjunto de processos que agregam valor relacionados aos fornecedores e aspectos financeiros.

### RESULTADOS

A empresa deve estabelecer indicadores e metas que permitam controlar as principais atividades e analisar o desempenho do negócio. Reuniões regulares são fundamentais para mensurar os resultados obtidos e tomar medidas corretivas, quando necessário.

De posse do relatório do diagnóstico, o empresário deve avaliar as recomendações e elaborar um Plano de Melhorias. Deve implantar as ações necessárias para que os pontos fracos sejam corrigidos e os pontos fortes potencializados.

[www.ba.sebrae.com.br](http://www.ba.sebrae.com.br) 0800 570 0800

SebraeBahia

**SEBRAE**  
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia