



Associação Industrial, Comercial e de Serviços S. João da Pesqueira

Museu Eduardo Tavares, n.º 1
Praça da República 5130-332 S. João da Pesqueira

t. 917 239 568
m. info@pontodeexcelencia.pt
m. capitaldouro@gmail.com



**MODELO DE
REFERÊNCIA**

modelo de referência

para obtenção do selo

Conceitos		Atividades		Conceitos		Atividades	
Excelência	Liderança e Coerência	Definição da Missão, Visão, Valores, Política e Estratégia da Organização A organização deverá proceder a uma avaliações periódicas dos riscos internos e externos Comunicação e entendimento da política e da estratégia na organização Coerência da atuação da direção com os valores e relação com o meio Utilização de canais de comunicação bidirecionais Recursos para a obtenção dos objetivos, apoio a iniciativas de melhoria Reconhecimento dos objetivos atingidos	Responsabilidade corporativa	Dimensão ética / económica	Reflexo nas contas face a aspetos ambientais Programa Estruturado de Responsabilidade Corporativa Código de Conduta da Organização Publicação de Relatórios de Responsabilidade Corporativa		
	Orientação para resultados	Política e estratégia alinhadas com expetativas e necessidades dos <i>stakeholders</i> Estratégia económico-financeira alinhada com a organização Definição de objetivos e medição de resultados Resultados positivos ou planos de melhoria Análises comparativas com outras empresas do setor		Dimensão ambiental	Política Pública Ambiental Alocação de recursos humanos competentes à gestão ambiental Identificação e controlo de aspetos ambientais, riscos ambientais e impactos ambientais Programa de Gestão Ambiental de redução de riscos ambientais e mitigação dos impactos ambientais. Identificação da legislação ambiental Gestão dos recursos não renováveis Análise do ciclo de vida do produto Gestão de resíduos		
	Foco no cliente	Identificação e segmentação de clientes, estudos de mercado Comprovação das especificações do produto / serviço e aprendizagem Sistema de garantia da qualidade Sistema de gestão de reclamações Sistema de gestão por objetivos Medição dos níveis de satisfação do cliente e competitividade		Dimensão Social	Política de Recursos Humanos alinhada com o Código de Conduta Conciliação de Vida Profissional e Pessoal/Familiar dos RH Acesso a atividades sindicais Sistema de participação dos colaboradores na organização Metodologia de Avaliação de Desempenho Plano de Prevenção de Riscos Laborais Programa de Ação Social		
	Gestão por processos e objetivos	Conhecimento e identificação dos processos chave e de apoio Processos para a implementação de política e estratégia Implementação do sistema de objetivos e de medição do processo Gestão global de processos (interfaces internas e externas) Aplicação de Sistemas de Gestão		Confiança dos consumidores	Antes da venda	Plano Estratégico de Marketing e Imagem de Marca Política de Marketing Responsável Eficácia da divulgação de informação relevante Desenvolvimento integrado de produtos, juntamente com <i>stakeholders</i> Fomento da criação e inovação dos RH, com vista à competitividade Determinação dos requisitos das várias etapas do produto / serviço Garantia das condições, meios e recursos face aos compromissos Controlo operacional dos processos, produtos e serviços relevantes Identificação dos produtos e serviços Os desvios / não-conformidades são alvo de correções adequadas	
	Desenvolvimento e Responsabilização das pessoas	Identificar das competências dos RH Plano de desenvolvimento dos Recursos Humanos Integrar o plano com a estratégia organizacional e avaliar a sua eficácia Envolvimento dos colaboradores Compreensão dos processos e indicadores pelos colaboradores Estimulo à criatividade e iniciativa nos RH Gestão da comunicação bidirecional e da rastreabilidade Gestão das necessidades laborais e socio-pessoais relevantes Gestão do nível de satisfação dos RH Capacidade de atração de RH			Venda, transformação e/ou prestação do serviço	Avaliação da satisfação do cliente Reconhecimento dos requisitos mais valorizados pelo cliente Utilização de tecnologia com vista à melhoria da eficácia organizacional Gestão, monitorização e avaliação sistemática dos objetivos de desempenho dos processos relevantes Averiguação de desvios nos processos relevantes e estabelecimento de ações de contenção e de melhoria Comparação da sua situação competitiva no setor/mercado	
	Aprendizagem, Inovação e Melhoria	Antecipação e avaliação das necessidades e expetativas das partes interessadas e seu reflexo na melhoria contínua A análise do impacto das novas tecnologias Definição processos específicos de Melhoria			Garantia, Suporte pós-Venda	Comunicação bidirecional eficaz como forma de aprendizagem e melhoria Serviço e apoio pós-venda ao cliente Informação face à utilização responsável dos produtos / serviços Sistema de segurança da informação sensível dos clientes Estratégias de diferenciação e fidelização de clientes Tratamento de queixas, reclamações e sugestões	
	Parcerias	Análise de oportunidades de parcerias com as principais organizações e com a comunidade Procura de sinergias mutuamente benéficas com parceiros e fornecedores Conceção de novos produtos / serviços com parceiros/ fornecedores					
	Responsabilidade Social	Identificação de processos relacionados a índices de perceção social Medição da perceção que a Sociedade tem da Organização					