

Sumário

1.1 O que é a Comunidade de Boas Práticas	3
1.1.1 Descrição	3
1.1.2 Objetivo	3
1.1.3 O que é uma prática de gestão	3
1.2 Funcionalidades	7
1.2.1 Fluxo de acesso às práticas	7
1.2.2 Fluxo de cadastro da prática	8
1.2.3 Busca de práticas (Taxonomia)	8
1.3 Permissionamento	9
1.3.1 Tipos de acesso	9
1.3.2 Perfis de acesso	9
1.4 Avaliação das Práticas	10
1.4.1 Metodologia de aprovação de práticas	10
1.5 Interatividade	11
1.6 Atualização das práticas	122
1.6.1 Critérios utilizados	122
1.7 Política de Uso da Comunidade de Boas Práticas	133
1.8 Penalizações	155

1.1 O que é a Comunidade de Boas Práticas?

1.1.1 Descrição

A Comunidade de Boas Práticas ou simplesmente CBP é um ambiente interativo, disponível no portal da FNQ, que reúne as melhores práticas de empresas que trilham o caminho da excelência em gestão.

Possui metodologia de avaliação própria, desenvolvida com base nos fatores de avaliação do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG), contemplando práticas sobre Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade (responsabilidade socioambiental), Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados Organizacionais.

A Comunidade de Boas Práticas proporciona troca de experiências, oportunidades de *benchmarking*, conhecimento sobre excelência em gestão entre as organizações e interação entre as empresas, além de reconhecimento daquelas que contribuem para a aplicação e o aprimoramento de práticas em outras organizações, por meio da emissão de certificado de participação na Comunidade de Boas Práticas.

1.1.2 Objetivo

O objetivo da Comunidade de Boas Práticas é disseminar os Fundamentos do Modelo de Excelência em Gestão® (MEG), por meio de boas práticas *on-line*, que seguem os requisitos dos Critérios de Excelência da FNQ, postadas pela própria organização, em um ambiente interativo, o qual promove a troca de experiência entre as organizações e permite o melhor gerenciamento interno das práticas (controle e inserção pelos usuários).

1.1.3 O que é uma prática de gestão?

Uma prática de gestão é um processo gerencial de natureza não operacional implementado pela organização. Quando ela é implementada de maneira proativa, com um responsável, método, controle e periodicidade definidos, atendendo a fatores de aplicação, aprendizado e integração e mensurando resultados qualitativos e quantitativos, pode ser considerada uma boa prática. Exemplos de práticas de gestão: Avaliação da Satisfação do Cliente, Avaliação do Desempenho, Identificação e

Tratamento dos Riscos, Análise do Mercado de Atuação e suas tendências, entre tantos outros.

As práticas de gestão são sistematicamente implementadas e executadas a partir de um planejamento, verificadas quanto ao cumprimento dos padrões planejados, promovendo ações corretivas ou preventivas.

Para ser denominada como boa prática da gestão, é necessário que possua as características apresentadas a seguir.

Características de uma Boa Prática de Gestão



1. METODOLOGIA: quais as características de funcionamento?

Como a prática de gestão é implementada, qual seu objetivo, quais são suas ações e como é aplicada na organização. Deve apresentar, ainda, a periodicidade com que é realizada.

2. RESPONSABILIDADE: quem implanta, controla e mantém?

Quem é o responsável pela implementação e manutenção, atualização e execução da prática.

3. CONTROLE: como é assegurada a execução, conforme previsto na metodologia?

Métodos usados para verificação do cumprimento dos padrões de trabalho e do objetivo da prática. Caso seja por meio de indicadores, citar exemplos de como é controlada sua eficácia.

4. PROATIVIDADE/AGILIDADE: como são prevenidas situações indesejáveis? Como demonstra pronta percepção de mudanças no ambiente?

Aspectos que evidenciam como a prática contribui para a antecipação aos fatos, para prevenir a ocorrência de situações indesejadas, evitar um problema futuro e aumentar a confiança e a previsibilidade dos processos. Deve apresentar, também, como ocorre a promoção da pronta percepção de mudanças no ambiente e a celeridade na tomada de decisão ou a implementação ágil das ações necessárias.

5. ABRANGÊNCIA: onde a prática está aplicada?

Descrever pessoas, processos, produtos ou partes interessadas envolvidos para que a prática seja implementada.

6. CONTINUIDADE: desde quando está implantada?

Preencher desde quando a prática está implementada.

7. REFINAMENTO: como é analisada e melhorada?

Relatar aperfeiçoamentos decorrentes do processo de melhorias, o que pode incluir eventuais inovações, tanto incrementais quanto de ruptura.

8. INTEGRAÇÃO: como é a interação com as áreas, os processos, as práticas e as estratégias?

Coerência: como a prática está relacionada harmonicamente com as estratégias e os objetivos da organização.

Inter-relacionamento: como a prática é implementada de modo complementar a outras práticas de gestão da organização.

Cooperação: como se dá a colaboração entre as áreas da organização e entre a organização e suas partes interessadas, quando pertinente, na implementação da prática.

9. RESULTADO: que benefícios trouxe após a implantação? O que melhorou?

Devem ser demonstrados, os benefícios trazidos pela implementação da prática, tanto quantitativos quanto qualitativos.

- **Resultados quantitativos:** devem ser apresentados os resultados da prática, enfatizando a sua relevância, a melhoria, a competitividade e o compromisso.

Relevância: importância do resultado para determinação do alcance dos objetivos estratégicos e operacionais da organização.

Melhoria: apresentação de série histórica do indicador, mostrando seu progresso ao longo do tempo.

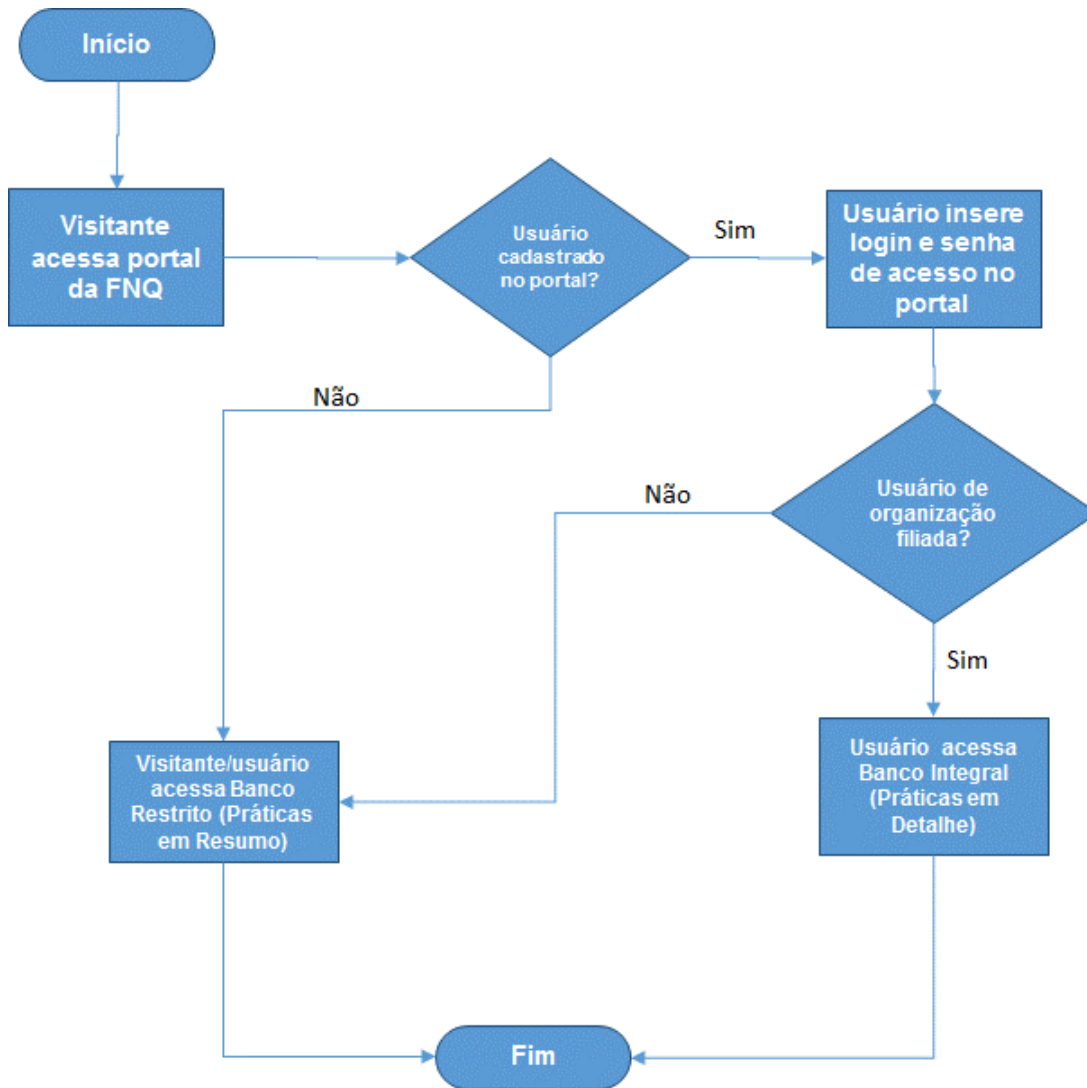
Competitividade: comparação do resultado do indicador com um referencial pertinente, demonstrando seu posicionamento.

Compromisso: atendimento aos requisitos definidos pelas partes interessadas.

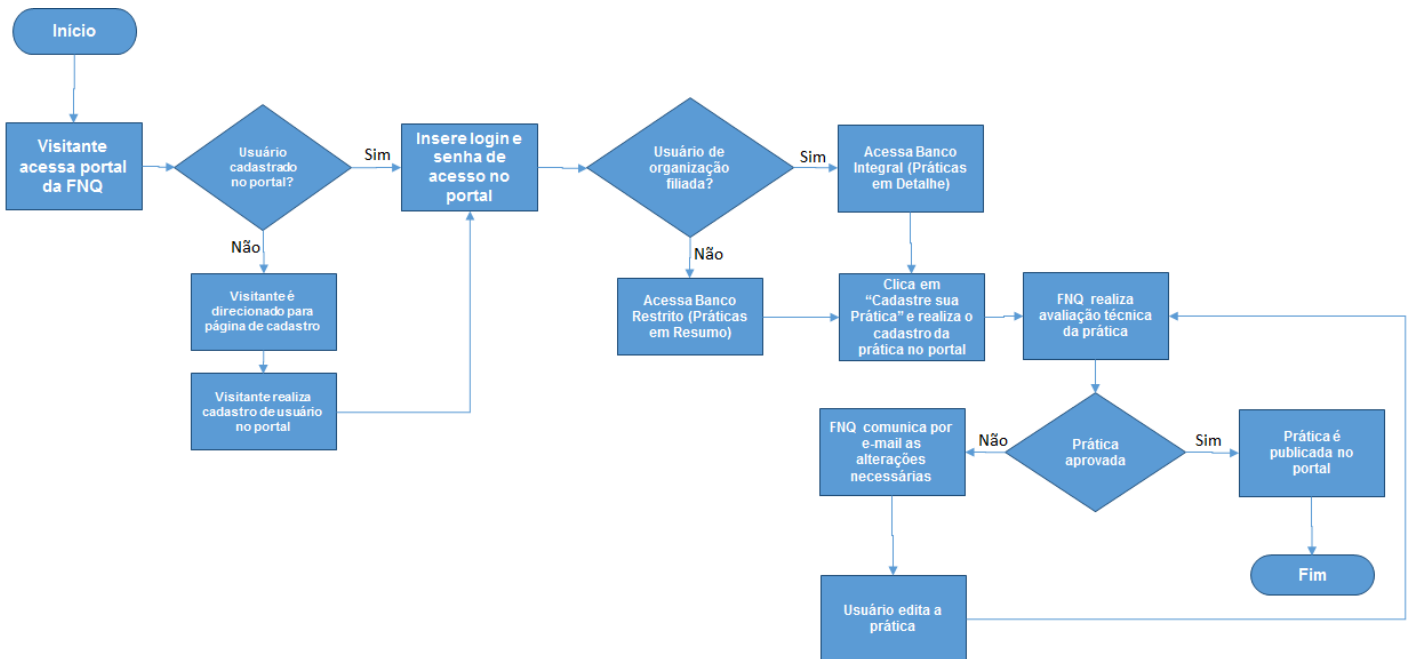
- **Resultados qualitativos:** relatar como a prática agregou valor para a organização, de forma qualitativa.

1.2 Funcionalidades

1.2.1 Fluxo de acesso às práticas:



1.2.2 Fluxo de cadastro da prática:



1.2.3 Busca de práticas (Taxonomia)

As práticas podem ser encontradas no portal utilizando-se os seguintes filtros:

- setor;
- Estado;
- empresa;
- Fundamento;
- Item do Critério;
- palavra-chave.

1.3 Permissionamento - Acessos e perfis

1.3.1 Tipos de Acesso

- 1) Filiado à FNQ: organização cadastrada no banco de dados do portal da FNQ na categoria de Filiado.
- 2) Usuário do portal – usuário cadastrado, não filiado, que acessa somente a página principal e o resumo das práticas.
- 3) Visitante – usuário anônimo que acessa somente a página principal e o resumo das práticas.

1.3.2 Perfis de acesso:

- Filiado: usuário cadastrado no banco de dados do portal da FNQ, que possui permissão para acesso a todas as páginas da Comunidade de Boas Práticas, com exceção às áreas administrativas da FNQ.
- Visitante/participante não permissionado: usuário não filiado, com ou sem cadastro no portal da FNQ, com acesso restrito às Práticas em Resumo, portanto, não liberado para acesso às demais áreas.

1.4 Avaliação das Práticas

1.4.1 Metodologia de aprovação de práticas

Ao postar a prática na Comunidade, essa fica disponível para visualização apenas para a área administrativa da FNQ, que realiza análise técnica com base em metodologia própria, o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG):

O que está sendo avaliado?		Peso (%)
Enfoque	Metodologia	15
	Responsabilidade	2
	Controle	4
	Proatividade / Agilidade	7
Aplicação	Abrangência	5
	Continuidade	7
Aprendizado	Refinamento	20
Integração	Integração	10
Resultados	Resultados quantitativos	15
	Resultados qualitativos	15

A prática deve alcançar pontuação mínima de 60% para ser publicada no portal. Se ela apresentar informações incompletas ou que devem ser melhoradas, o principal contato da empresa será comunicado para que a prática seja alterada até alcançar a qualidade necessária para aprovação.

Após aprovação, a prática é então disponibilizada no portal e a empresa recebe um certificado de participação na Comunidade de Boas Práticas. Caso ela alcance uma pontuação acima de 85%, além de aprovada, ela é colocada como Destaque no portal da FNQ.

1.5 Interatividade

A Comunidade de Boas Práticas disponibiliza ferramentas que possibilitam mais interatividade entre os usuários.

As possibilidades de interação são as seguintes:



adicionar conteúdo da prática aos favoritos do portal FNQ;



compartilhar o conteúdo da prática no Facebook. Ao clicar no *link* compartilhado, usuários não cadastrados e não filiados acessarão somente a prática em resumo. Filiados acessarão o conteúdo na íntegra;



compartilhar o *link* de acesso à prática no Twitter. Ao clicar no *link* compartilhado, usuários não cadastrados e não filiados acessarão somente a prática em resumo. Filiados acessarão o conteúdo na íntegra;



compartilhar o *link* de acesso à prática no LinkedIn. Ao clicar no *link* compartilhado, usuários não cadastrados e não filiados acessarão somente a prática em resumo. Filiados acessarão o conteúdo na íntegra;



recomendar a prática publicamente no Google;



enviar o *link* de acesso à prática por *e-mail*. Ao clicar no *link* compartilhado, usuários não cadastrados e não filiados acessarão somente a prática em resumo. Filiados acessarão o conteúdo na íntegra;



comentar a prática. Para comentar as práticas, responder ou reportar abuso, os usuários devem entrar com *login* e senha no portal da FNQ.

1.6 Atualização das práticas

1.6.1 Critérios utilizados

A prática só pode ter suas informações atualizadas pela organização responsável por sua postagem ou pela equipe técnica da Comunidade de Boas Práticas. Essa atualização pode ser feita a qualquer momento, mas, obrigatoriamente, a cada três anos. Caso a prática não seja atualizada nesse período, será migrada para a Biblioteca da Comunidade de Boas Práticas. A organização poderá, a qualquer momento, atualizar a prática para que ela volte a compor a Comunidade de Práticas.

Todas as práticas atualizadas passarão por nova aprovação de seu conteúdo pela Equipe Técnica e receberão certificado após esse processo.

A atualização da prática deverá ser feita pelo responsável do seu conteúdo, que receberá um lembrete da Equipe Técnica da Comunidade de Boas Práticas a cada três anos.

1.7 Política de Uso da Comunidade de Boas Práticas

- A Comunidade de Boas Práticas NÃO deve ser utilizada:
 - com propósitos ilegais;
 - para transmitir ou divulgar ameaças, pornografia, material racista ou qualquer outro que viole a legislação em vigor no País;
 - para transmitir informações falsas, com o intuito de enaltecer a imagem da organização ou prejudicar aquelas que buscam informações em nossa Comunidade para fazer *benchmarking*. Será de responsabilidade da organização usuária manter toda a informação fornecida à Comunidade de Boas Práticas permanentemente atualizada (ver em Atualização da Prática - item 1.6), de forma que sempre reflita dados reais. A usuária será a única responsável pelas declarações falsas ou inexatas que prestar ou pela divulgação de dados, nomes, imagens, símbolos, marcas e/ou produtos e, ainda, por quaisquer prejuízos que vier a causar à FNQ ou a terceiros pelo uso indevido de tais dados ou pelas declarações prestadas.
- Como é de ciência das organizações que publicam práticas em nossa Comunidade, o seu conteúdo é inteiramente disponibilizado para consulta (ver em Acessos e Permissionamentos – item 1.3). Sendo assim, a FNQ não se responsabiliza pela divulgação dos dados, nomes, imagens, símbolos, marcas e produtos inseridos por exclusiva iniciativa das organizações, tampouco pelo uso do conteúdo publicado em nossa Comunidade de Boas Práticas.
- Na observância de casos que desrespeitem a Política de Uso da Comunidade de Boas Práticas, a organização usuária identificada sofrerá as devidas penalidades (ver em Penalizações – item 1.8).

- Caso sejam observados comentários postados que sejam inapropriados, a Equipe Técnica da FNQ ou qualquer outro usuário poderá reportar abuso e a FNQ será responsável por avaliar o caso.

1.8 Penalizações

- Comentários inapropriados

Caso a Equipe Técnica da Comunidade de Boas Práticas observe a existência de conteúdo inapropriado nos comentários feitos às práticas de outras organizações, será enviada uma notificação, assinada pela Equipe da FNQ, ao representante de contato da organização cuja autoria for identificada. Caso a ocorrência se repita, a organização terá o seu direito de acesso à Comunidade de Boas Práticas retirado.

- Informações não verídicas

Se identificadas no corpo da prática cadastrada informações cuja veracidade seja duvidosa, a Equipe Técnica da Comunidade de Boas Práticas entrará em contato com o responsável pela prática para esclarecimento e, se necessário, solicitará a alteração do conteúdo. Caso a organização não o faça, não terá sua prática aprovada ou terá sua prática excluída da CBP, se já estiver cadastrada.

Todas as penalizações acima descritas não excluem o direito da FNQ de promover as medidas necessárias ao ressarcimento de danos porventura causados pela organização e que venham a ser cobrados da FNQ por terceiros que se sintam prejudicados pelas ações inadequadas tomadas pelas organizações na forma das informações contidas nesta Política.