

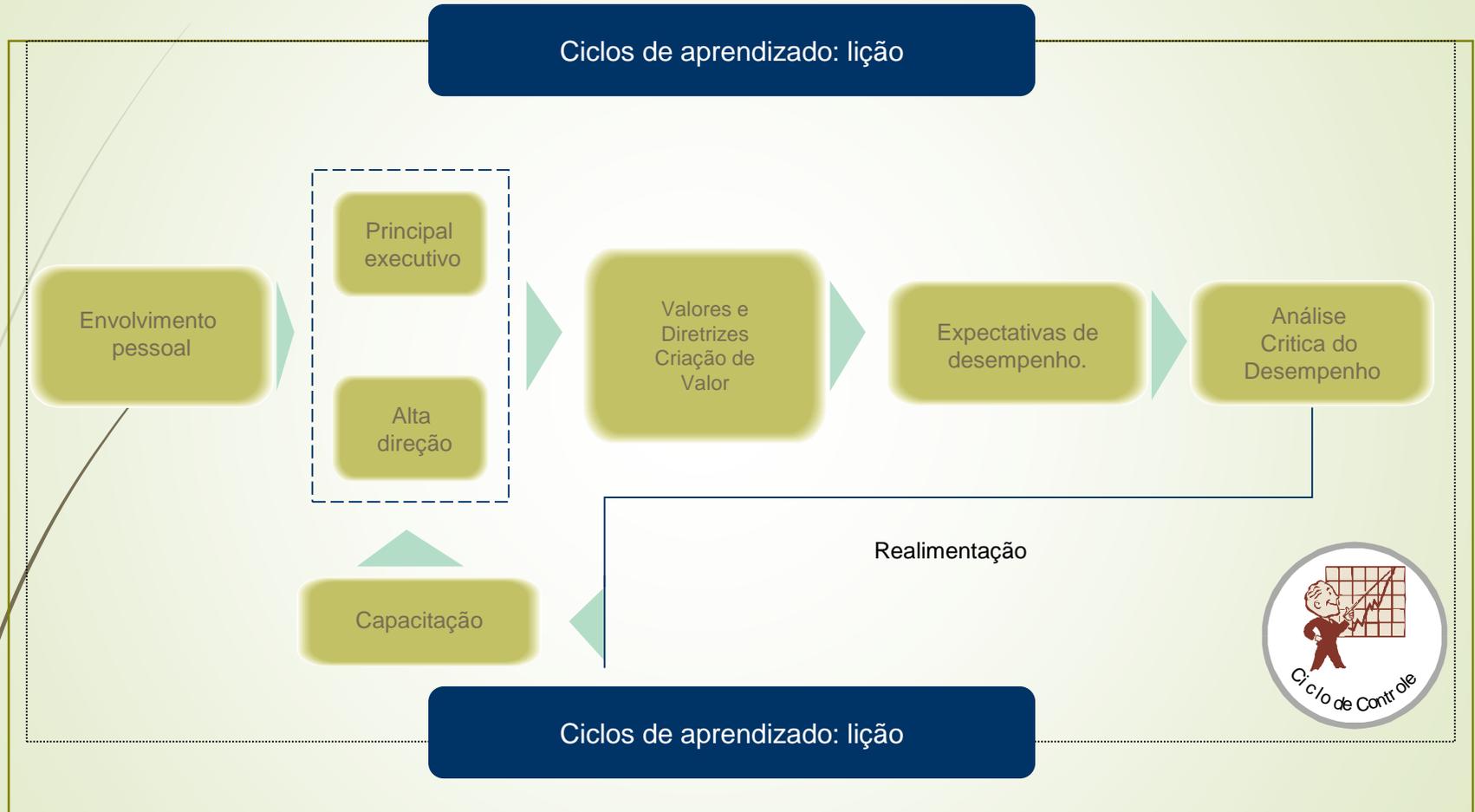


Critério 1 - Liderança

Liderança é o critério chave para a avaliação de como o principal executivo e demais líderes se envolvem na melhoria do desempenho, no incentivo à inovação e no atendimento das necessidades das partes interessadas.

O critério também examina como a cultura da excelência é promovida e como o desempenho global da organização é analisado criticamente.

1 - Liderança



1 - Liderança - Nível 1

- A liderança é exercida visando à criação de valor para todas as partes interessadas e a atender às necessidades das mesmas.
- Os valores e diretrizes organizacionais são disseminados e a alta direção assegura o seu entendimento e aplicação na organização.
- As competências necessárias aos líderes são identificadas e desenvolvidas.
- A alta direção analisa criticamente o desempenho global, por meio de indicadores, sendo definidas ações corretivas / de melhoria, quando necessário.
- As principais decisões definidas por ocasião da análise crítica do desempenho global são comunicadas à força de trabalho.

1.1 - Sistema de Liderança - Nível 2

- ❑ Os membros da alta direção estão pessoalmente envolvidos na melhoria do desempenho, na formulação das estratégias e na busca de novas oportunidades para a organização.
- ❑ A liderança é exercida visando à criação de valor para todas as partes interessadas e a atender às necessidades das mesmas.
- ❑ Os membros da alta direção atuam de forma a promover um ambiente apropriado ao desenvolvimento da inovação, do aprendizado organizacional e ao atendimento às demandas internas e externas.
- ❑ As competências necessárias aos líderes são identificadas e desenvolvidas.
- ❑ O desempenho das lideranças é avaliado em relação às competências identificadas.

1.2 – Cultura da excelência - Nível 2

- Os valores e as diretrizes organizacionais estão estabelecidos considerando o atendimento das necessidades das partes interessadas.
- Os valores e as diretrizes organizacionais são disseminados, são mantidos atualizados e a alta direção assegura o seu entendimento e aplicação na organização.
- O comprometimento de todos com a melhoria contínua, com o aprendizado e a cultura da excelência é promovido.
- Existem diretrizes e métodos de trabalho estabelecidos para orientar o planejamento e a execução das principais atividades da organização.
- Os métodos de trabalho são avaliados de forma global, visando à melhoria contínua dos mesmos, demonstrando aprendizado organizacional.

1.3 – Análise crítica do desempenho global – Nível 2

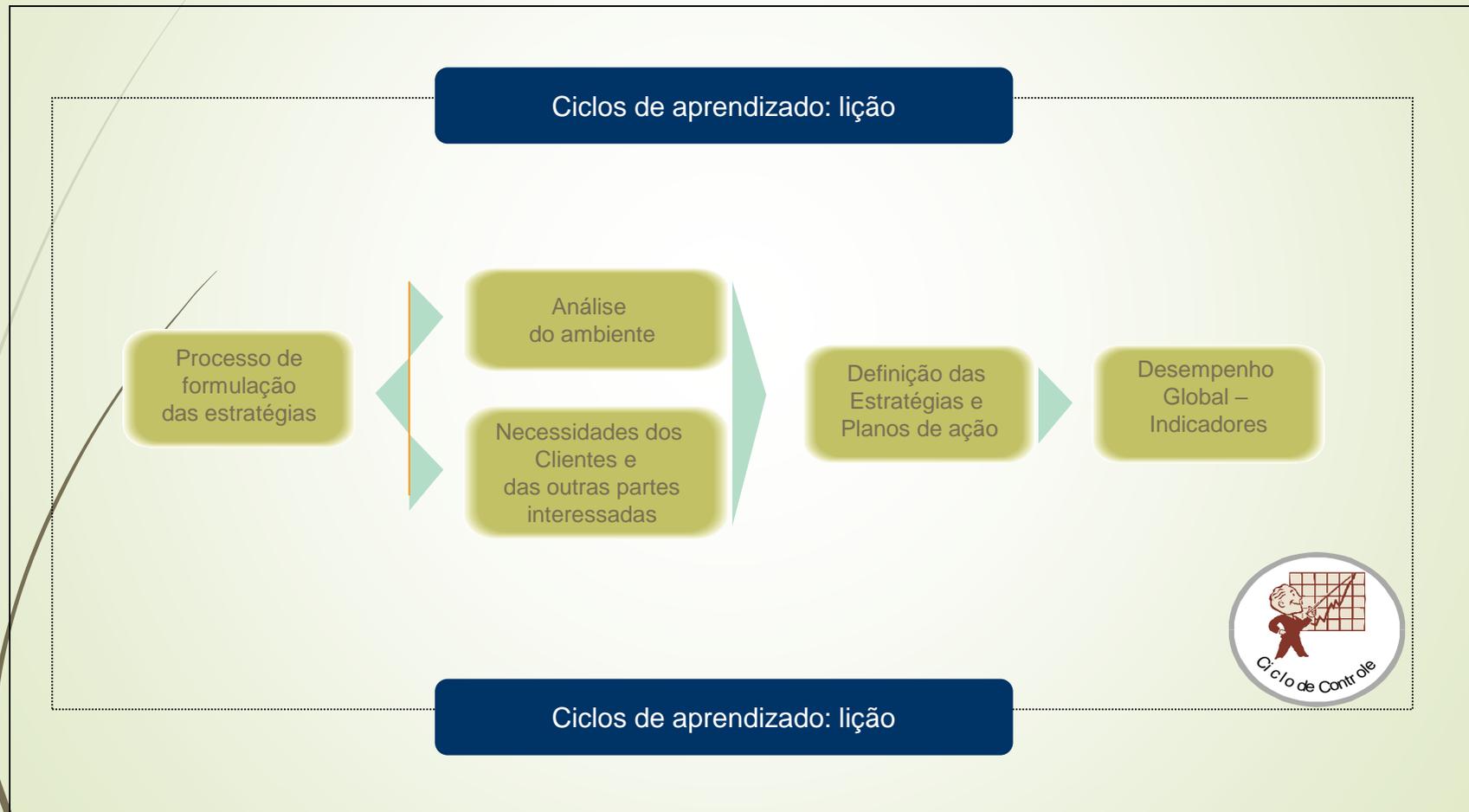
- A alta direção analisa criticamente o desempenho global, considerando as necessidades das partes interessadas, as estratégias e planos, os processos mais importantes e o resultado dos principais indicadores.
- A análise crítica do desempenho global considera informações qualitativas, variáveis do ambiente externo, informações comparativas pertinentes, e as principais relações de causa e efeito entre os indicadores de desempenho.
- As conclusões resultantes da análise crítica são utilizadas para definir ações de melhoria e identificar oportunidades para a organização.
- As principais decisões da análise crítica são comunicadas à força de trabalho e às demais partes interessadas, quando pertinente.
- A implementação das ações decorrentes da análise crítica é acompanhada.



Critério 2 - Estratégias e Planos

Este critério examina como a organização analisa o ambiente competitivo, define suas escolhas estratégicas, em sintonia com o seu Perfil Organizacional, e as desdobra em planos de ação para todas as áreas pertinentes, com o objetivo de dar sustentação às estratégias e conduzir a um desempenho cada vez melhor. Também avalia como a organização define o seu sistema de medição do desempenho.

2 - Estratégias e Planos



2 - Estratégias e Planos - Nível 1

- A organização possui um processo de formulação de estratégias que considera as necessidades de todas as partes interessadas.
- As estratégias consideram informações sobre o mercado/setor de atuação, sobre a concorrência e informações internas à organização.
- As estratégias estão desdobradas em planos de ação para as diversas áreas / unidades e estão previstos os recursos necessários para a realização desses planos.
- As estratégias e planos de ação são acompanhados quanto a sua implementação, sendo tomadas ações de correção ou melhoria, quando necessário.
- Os indicadores utilizados na análise crítica do desempenho global são definidos em função dos processos, das necessidades das partes interessadas e das estratégias /planos.

2.1 - Formulação das Estratégias - Nível 2

□ A organização possui um processo para formulação das estratégias de curto e de longo prazos, que considera os valores e as diretrizes organizacionais, necessidades das partes interessadas e dos mercados atuais e potenciais.

□ O processo de formulação das estratégias considera o ambiente competitivo, incluindo a entrada de novos concorrentes, o uso de novas tecnologias, os aspectos econômicos, as informações comparativas pertinentes e a criação de diferenciais competitivos.

□ As estratégias consideram os aspectos relacionados à força de trabalho, aos recursos necessários e disponíveis, aos fornecedores e à capacidade operacional.

□ Os aspectos fundamentais para o êxito das estratégias são estabelecidos e gerenciados.

□ As estratégias são comunicadas às partes interessadas, quando pertinente.

2.2 - Desdobramento das Estratégias - Nível 2

- As estratégias são desdobradas em planos de ação pelas áreas / unidades pertinentes.
- Os planos de ação estão alinhados com as estratégias de curto e de longo prazos.
- As pessoas são envolvidas na definição e execução dos planos de ação
- Os planos de ação dispõem de recursos alocados para a sua implementação.
- A implementação dos planos de ação é gerenciada, tomando-se ações de correção de rumo, quando necessário.

2.3 – Planejamento da medição do desempenho - Nível 2

- Os indicadores utilizados na medição do desempenho são estabelecidos em função das estratégias, das partes interessadas e dos processos da organização e são utilizados para apoiar a análise crítica do desempenho global.
- Os indicadores de desempenho são correlacionados de forma a possibilitar a identificação de relações de causa e efeito.
- Os principais indicadores de desempenho possuem metas de curto e de longo prazos, estabelecidas com base nas estratégias e em referenciais comparativos.
- Os referenciais comparativos utilizados no estabelecimento de metas têm seus desempenhos projetados e justificados.
- Os indicadores de desempenho e as metas definidas são comunicados às partes interessadas, de acordo com a sua pertinência.



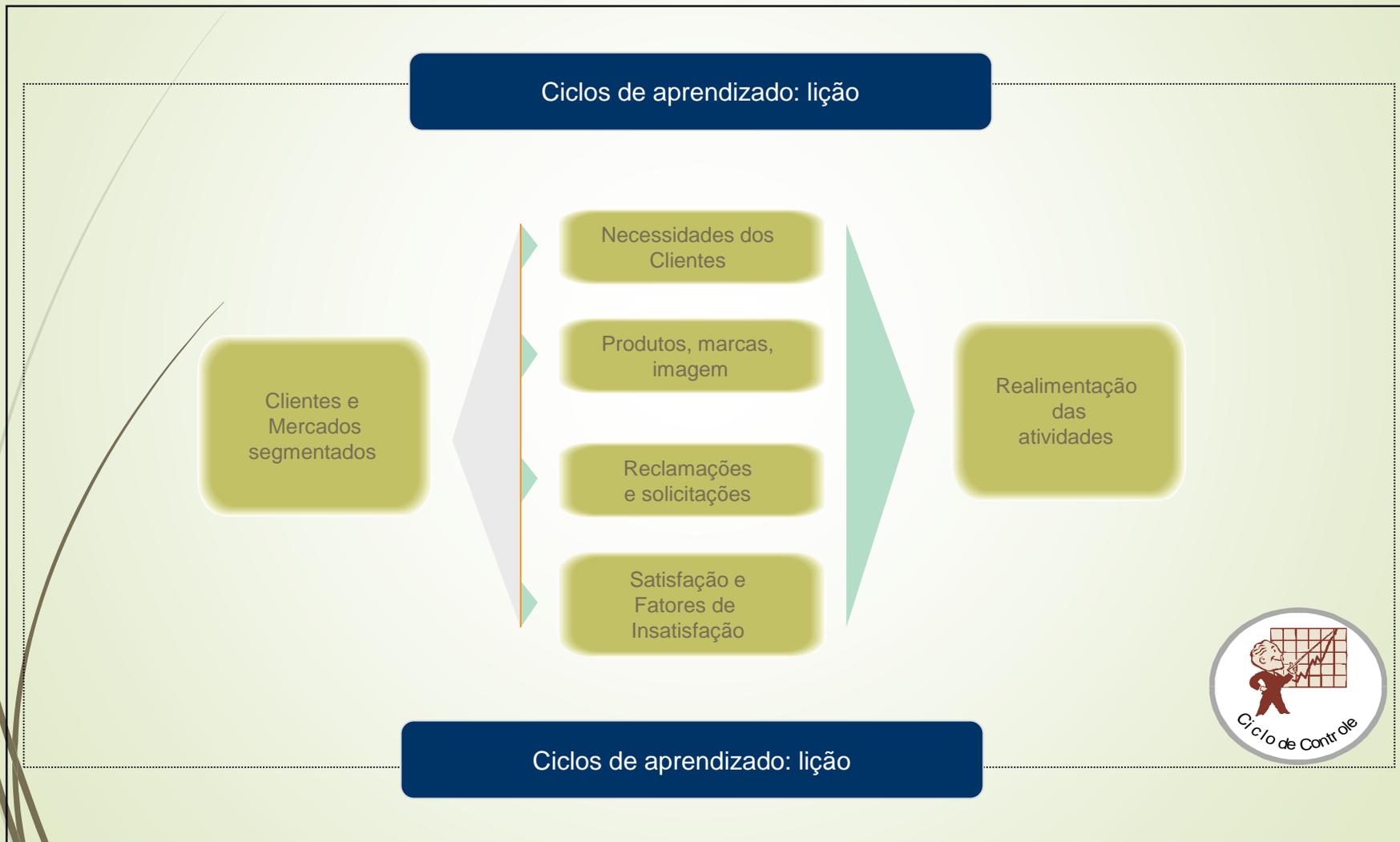
Critério 3 - Clientes

Este critério avalia os principais processos de interpretação do mercado competitivo e de relacionamento com os clientes.

Verifica como a organização sistematiza o conhecimento do mercado, identificando os requisitos e expectativas dos clientes, e como torna-se conhecida pelos mesmos.

Também analisa como a organização promove a melhoria contínua no relacionamento com os clientes, visando a intensificar a sua satisfação.

Critério 3 - Clientes



Critério 3 - Clientes - Nível 1

- ❑ Os clientes e mercados são segmentados /agrupados, segundo suas características, visando ao desenvolvimento de ações específicas.
- ❑ As necessidades dos grupos de clientes são analisadas e gerenciadas.
- ❑ Os produtos e marcas são divulgados de forma a promover ações de compra, criar credibilidade e imagem positiva.
- ❑ As sugestões, solicitações e reclamações dos clientes são tratadas e utilizadas para promover ações de melhoria.
- ❑ A organização avalia a satisfação e a fidelidade dos clientes e analisa os fatores de insatisfação. As informações obtidas são utilizadas para implementar ações de melhoria.

3.1 – Imagem e Conhecimento do Mercado – Nível 2

- A organização possui informações segmentadas por grupos de clientes e/ou segmentos de mercado, incluindo clientes potenciais e da concorrência.
- As necessidades dos grupos de clientes, incluindo os potenciais, são identificadas, analisadas e gerenciadas.
- A organização analisa a importância relativa ou valor das necessidades dos clientes ou grupos de clientes.
- As informações sobre os mercados, clientes e imagem são avaliadas e gerenciadas, sendo tomadas ações de melhoria, quando necessário.
- Os produtos e marcas são divulgados aos clientes e ao mercado de forma a promover ações de compra e criar credibilidade e imagem positiva.

3.2 - Relacionamento com Clientes - Nível 2

- A organização seleciona e disponibiliza canais de relacionamento que permitem aos clientes adquirir seus produtos/serviços, reclamar, sugerir e solicitar providências.
- As sugestões, solicitações e reclamações dos clientes são tratadas e utilizadas para promover ações de melhoria.
- A organização avalia e gerencia a satisfação, os fatores de insatisfação e a fidelidade dos clientes, sendo adotadas ações de correção/melhoria, quando necessário.
- As transações junto aos clientes são acompanhadas, a fim de evitar problemas de relacionamento, permitindo uma realimentação rápida e capaz de gerar ações de melhoria.
- O relacionamento com os clientes é desenvolvido de forma a atender às suas expectativas, promover fidelidade, repetir negócios e obter referências positivas.

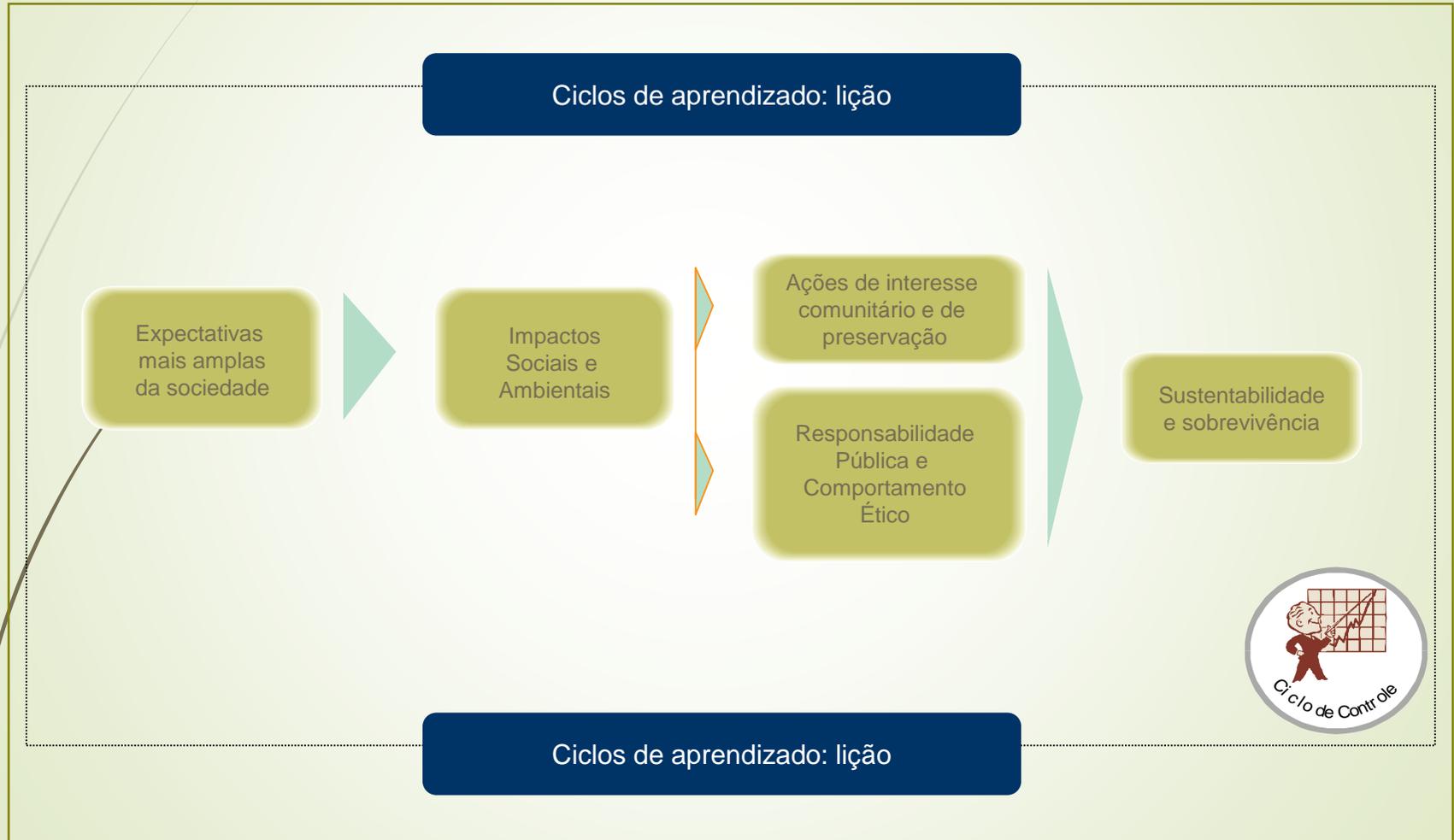


Critério 4 - Sociedade

Este critério avalia as formas de contribuição para o desenvolvimento econômico e social, decorrentes da atuação responsável, ética e transparente da organização e como são minimizados os impactos sobre o ambiente e sobre a sociedade, associados aos seus processos, produtos/serviços e instalações.

Avalia também os esforços da organização em ações de apoio à comunidade e a participação da força de trabalho nesses esforços.

Critério 4 - Sociedade



Critério 4 - Sociedade - Nível 1

- ❑ Os impactos ambientais dos produtos, processos e/ou instalações são identificados e tratados.
- ❑ Os requisitos legais e regulamentares aplicáveis estão identificados e o atendimento a estes requisitos é monitorado.
- ❑ A organização desenvolve ações de preservação ambiental e busca envolver as pessoas da força de trabalho nestas ações.
- ❑ A organização desenvolve ações de interesse comunitário e busca envolver as pessoas da força de trabalho nestas ações.
- ❑ A organização estabelece, divulga e mantém atualizadas diretrizes de comportamento ético, incluindo medidas que evitem discriminações de qualquer natureza, visando a orientar a atuação da força de trabalho.

4.1 – Responsabilidade Sócio-ambiental – Nível 2

- Os eventuais impactos sociais e ambientais dos produtos, processos e instalações são identificados e tratados, sendo tomadas ações para minimizar os riscos relacionados.
- São identificados os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à organização e verificado o atendimento a esses requisitos e regulamentos.
- As pendências ou eventuais sanções referentes aos requisitos legais e regulamentares, aos aspectos relativos ao comportamento ético e aos requisitos contratuais são tratadas, visando à regularidade das atividades da organização.
- A utilização de recursos naturais é realizada de maneira gerenciada, visando a racionalização deste uso.
- A organização promove ações de conscientização e envolvimento das pessoas da força de trabalho e de parceiros em questões relativas à preservação ambiental e à responsabilidade pública.

4.2 – Ética e Desenvolvimento Social – Nível 2

- Estão estabelecidas diretrizes de comportamento ético que orientam a atuação de todas as pessoas da força de trabalho. Estas diretrizes são analisadas e mantidas atualizadas e incluem medidas para evitar discriminação de qualquer natureza.
- A organização identifica as necessidades da comunidade e mantém uma relação transparente com a sociedade.
- São realizadas ações de interesse comunitário, a partir das necessidades identificadas.
- A organização mobiliza as pessoas e parceiros para atividades de interesse comunitário.
- A organização avalia e zela pela sua imagem perante a sociedade.

Critério 5 - Informações e Conhecimento



Este critério examina a gestão das Informações necessárias para o gerenciamento das atividades da organização e para a promoção da melhoria do desempenho e da competitividade.

Avalia os métodos utilizados para selecionar, utilizar, comparar e tornar disponíveis as informações-chave, bem como o seu alinhamento com os planos de ação.

Também trata das formas de gestão do capital intelectual da organização.

Critério 5 - Informações e Conhecimento



Critério 5 - Informações e Conhecimento - Nível 1

- A organização identifica, utiliza e mantém atualizadas as informações necessárias à tomada de decisão e à melhoria do desempenho.
- As principais informações necessárias à tomada de decisão e à melhoria do desempenho estão disponíveis para os usuários, no tempo e de forma confiável, atendendo às suas necessidades.
- As informações comparativas e as instituições consideradas como referenciais comparativos adequados são selecionadas, considerando a sua pertinência.
- As informações comparativas são utilizadas para analisar o nível de desempenho, estabelecer metas e introduzir melhorias nos métodos de trabalho, produtos e processos, e são mantidas atualizadas.
- As habilidades e conhecimentos que compõem o capital intelectual são compartilhados internamente, protegidos e preservados.

5.1 - Gestão das Informações da Organização - Nível 2

- A organização seleciona, obtém e gerencia as informações necessárias para a tomada de decisão e melhoria do seu desempenho.
- Os principais tipos de informações são consistentes com as demandas das estratégias, dos processos mais importantes e da tomada de decisão.
- As necessidades dos usuários das informações são identificadas e atendidas.
- As informações são utilizadas na gestão das atividades de rotina, sendo disponibilizadas com rapidez e facilidade de acesso.
- A atualização, a confidencialidade e a integridade das informações são asseguradas.

5.2 - Gestão das Informações Comparativas - Nível 2

- A organização determina as necessidades e prioridades de informações comparativas e as seleciona segundo critérios definidos.
- As organizações consideradas como referenciais comparativos são identificadas e existem critérios para definir a pertinência das informações comparativas obtidas.
- As informações comparativas são utilizadas para tomada de decisão e para introduzir melhorias e inovações nos produtos, processos e métodos.
- As informações comparativas se relacionam com os principais processos e metas de desempenho.
- As necessidades dos usuários das informações comparativas são atendidas no que se refere à integridade, confidencialidade e atualização da informação.

5.3 – Gestão do Capital Intelectual – Nível 2

- O capital intelectual é identificado e desenvolvido, visando ao aumento do valor dos produtos e serviços para os clientes e ao aproveitamento de novas oportunidades.
- Os conhecimentos que compõem o capital intelectual são compartilhados internamente.
- A organização identifica, desenvolve e incorpora novas tecnologias.
- A produção de conhecimento, o pensamento criativo e inovador são incentivados continuamente.
- A organização mantém e protege o capital intelectual.

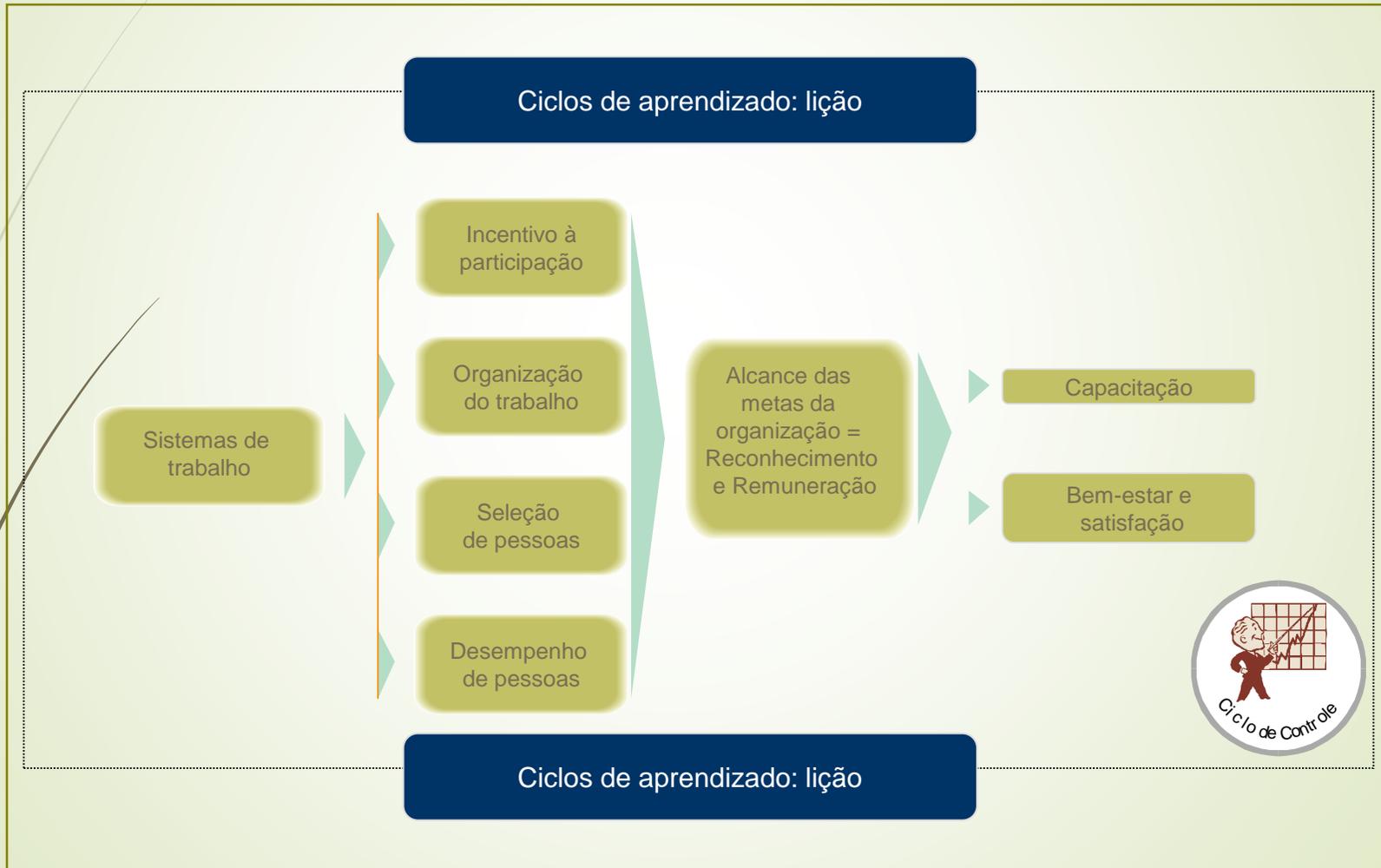


Critério 6 - Pessoas

Este critério trata das práticas relacionadas à organização do trabalho, ao desenvolvimento das pessoas e à utilização de todo seu potencial, alinhados com os planos da organização, preparando-as para suas atividades e para as mudanças previstas nos planos.

Também são analisados os esforços para criar um ambiente propício à melhoria do desempenho, à efetiva participação, e ao crescimento das pessoas e da organização.

Critério 6 - Pessoas



Critério 6 - Pessoas - Nível 1

- ❑ A organização do trabalho / estrutura de cargos é implementada de forma a estimular a iniciativa, a criatividade, a resposta rápida e o desenvolvimento do potencial das pessoas que compõem a força de trabalho.
- ❑ A seleção e a contratação de pessoas levam em conta os requisitos necessários à função e ao atendimento dos processos, das estratégias, dos planos e das metas da organização
- ❑ O desempenho, a remuneração e o reconhecimento das pessoas são gerenciados de forma a estimular a obtenção de metas de desempenho.
- ❑ As necessidades de capacitação são identificadas e tratadas, considerando as estratégias, planos, processos mais importantes e necessidades das pessoas.
- ❑ Os fatores que afetam a saúde, a segurança e o bem-estar da força de trabalho são identificados e a sua satisfação é avaliada, sendo que as informações obtidas são utilizadas para promover ações de melhoria.

6.1 - Sistemas de Trabalho - Nível 2

- O trabalho e os cargos são definidos e implementados de forma a estimular a iniciativa, a criatividade, a flexibilidade, a resposta rápida e o desenvolvimento do potencial das pessoas que compõem a força de trabalho.
- A força de trabalho é selecionada interna e externamente e contratada levando em conta requisitos de desempenho, de igualdade e de justiça.
- O desempenho dos membros da força de trabalho é gerenciado, de forma a estimular a obtenção de metas de desempenho e a cultura da excelência e o desenvolvimento da carreira das pessoas.
- A remuneração, o reconhecimento e os incentivos estão vinculados ao alcance das metas de desempenho
- A comunicação eficaz e a cooperação entre os membros da força de trabalho dos diversos setores / áreas são incentivadas.

6.2 - Capacitação e Desenvolvimento - Nível 2

- A capacitação e o desenvolvimento da força de trabalho é consistente com as estratégias, os planos, e com as características dos principais processos.
- As necessidades de capacitação e desenvolvimento são identificadas considerando as necessidades dos membros da força de trabalho.
- As diversas categorias da força de trabalho, incluindo a alta direção, dispõem de um plano de desenvolvimento profissional.
- A promoção da melhoria contínua, da cultura da excelência e do aprendizado são abordadas nos planos de capacitação e desenvolvimento.
- A capacitação da força de trabalho é avaliada em relação à sua utilidade na execução do trabalho e à sua eficácia no apoio à obtenção das estratégias da organização.

6.3 – Qualidade de Vida - Nível 2

- A organização identifica e avalia os fatores que impactam no bem-estar e na satisfação da força de trabalho.
- As informações obtidas em relação à satisfação da força de trabalho são utilizadas para promover ações de melhoria.
- Os fatores que impactam na saúde, na segurança e nos aspectos de ergonomia são identificados e gerenciados. A força de trabalho participa da identificação desses fatores..
- A organização desenvolve ações para a melhoria da qualidade de vida da força de trabalho dentro e fora do ambiente organizacional.
- O clima organizacional propício ao bem-estar e à satisfação das pessoas é mantido por meio de benefícios, serviços, políticas e programas.

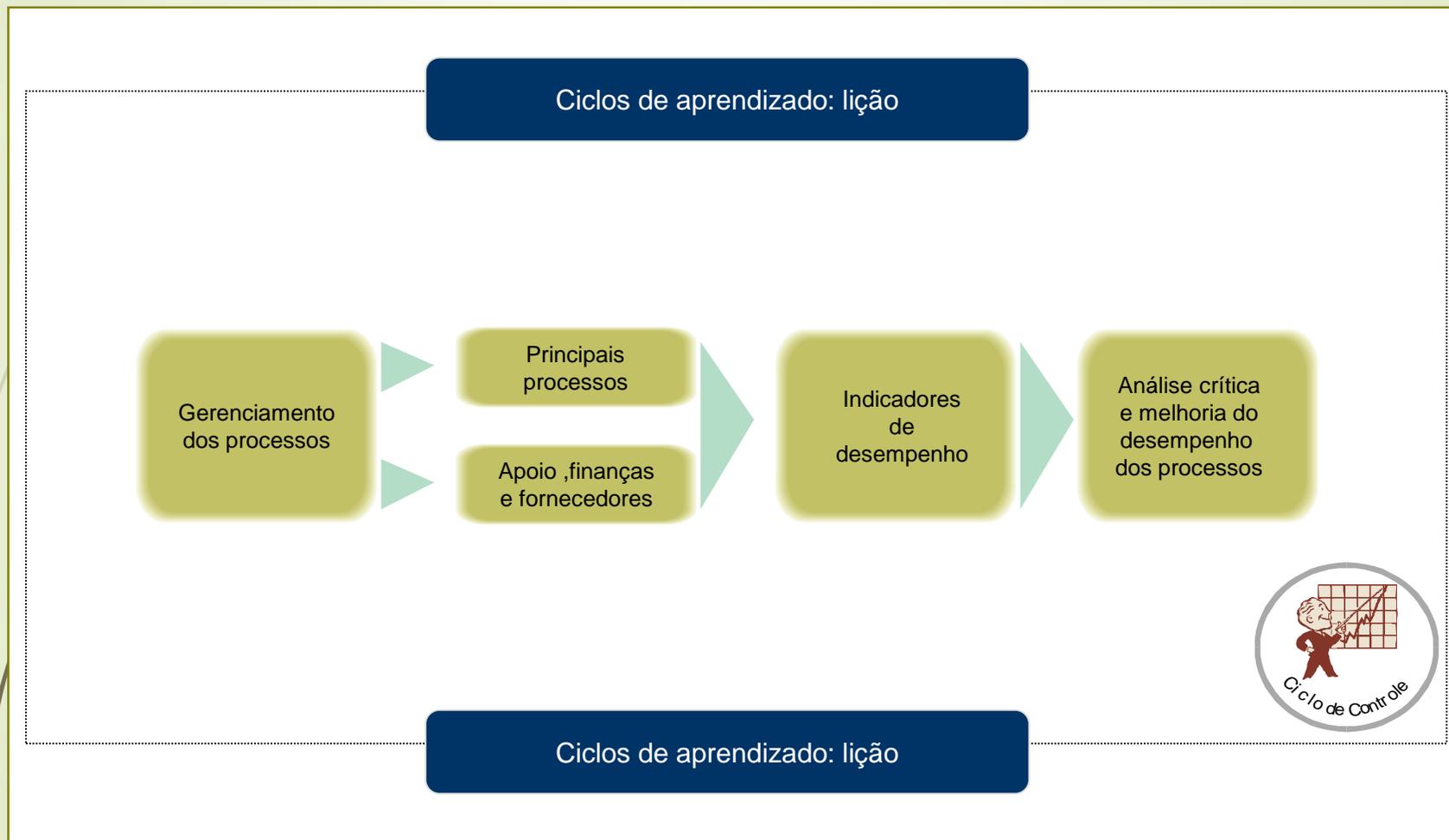


Critério 7- Processos

Este critério avalia as ações de gerenciamento dos processos relativos ao produto, dos processos de apoio, dos fornecedores e de gestão financeira, visando suportar suas estratégias.

Também avalia como estes processos são projetados, executados, avaliados e melhorados para aprimorar o desempenho da organização.

Critério 7- Processos



Critério 7- Processos - Nível 1

As necessidades dos clientes são incorporadas nos processos relativos ao produto, de forma a criar valor às partes interessadas pertinentes.

□ O desempenho dos principais processos relativos ao produto e de apoio é acompanhado por meio de indicadores e a organização atua sobre resultados indesejáveis.

□ Os principais processos relativos ao produto e de apoio são realizados segundo padrões definidos, possibilitando que sejam executados sob condições controladas.

□ O atendimento aos requisitos de fornecimento é avaliado e o desempenho dos fornecedores é comunicado aos mesmos, visando à melhoria do fornecimento.

□ A gestão financeira está alinhada com as estratégias e planos mais importantes, sendo o plano orçamentário gerenciado de modo a assegurar eficácia na utilização de recursos.

7.1 - Gestão de Processos Relativos ao Produto - Nível 2

As necessidades dos clientes e da sociedade são incorporadas nos processos relativos ao produto, criando valor para as partes interessadas pertinentes.

□ Os produtos/serviços e respectivos processos são projetados considerando aspectos referentes à inovação, à atualização tecnológica e/ou experiência acumulada.

□ Os projetos dos produtos/serviços e respectivos processos são gerenciados de forma a assegurar que os produtos/serviços sejam entregues isentos de não-conformidades, atendendo aos requisitos dos clientes e da sociedade.

□ Os processos de produção/prestação de serviços são gerenciados por meio de indicadores de desempenho e é assegurado que os requisitos operacionais e dos clientes são atendidos.

□ Os processos relativos ao produto são analisados e melhorados de forma a obter o melhor desempenho, mantendo-os alinhados com as necessidades do negócio e com as orientações estratégicas.

7.2 - Gestão de Processos de Apoio - Nível 2

- A necessidade de novos processos de apoio ou a sua adequação é identificada e implementada.
- Os processos de apoio são definidos e planejados de modo a atender às necessidades e requisitos dos processos relativos ao produto.
- As necessidades dos clientes, dos mercados e da sociedade são consideradas para estabelecer os requisitos dos processos de apoio.
- Os processos de apoio são executados e melhorados de modo a garantir o atendimento dos processos relativos ao produto.
- Os processos de apoio são gerenciados por meio de indicadores de desempenho, tomando-se ação gerencial/corretiva, quando necessário.

7.3 - Gestão de Processos Relativos aos Fornecedores - Nível 2

- Os fornecedores são selecionados e avaliados conforme critérios específicos.
- Os requisitos de fornecimento são comunicados aos fornecedores de forma a evitar problemas de fornecimento.
- O desempenho dos fornecedores é acompanhado por meio de indicadores.
- Os fornecedores são informados a respeito do próprio desempenho.
- A organização desenvolve ações com os fornecedores, com vistas à redução dos custos associados à gestão do fornecimento.

7.4 – Gestão Econômico-financeira – Nível 2

- Os aspectos que causam impacto na sustentação econômica do negócio são gerenciados.
- A organização assegura os recursos financeiros para atendimento das necessidades operacionais.
- A organização assegura os recursos financeiros para realizar investimentos decorrentes das estratégias e planos de ação.
- As opções de captação e destino de recursos financeiros são selecionadas conforme critérios específicos, levando em conta os riscos associados.
- O plano orçamentário é gerenciado para otimizar os custos associados às atividades e assegurar eficácia na utilização de recursos.

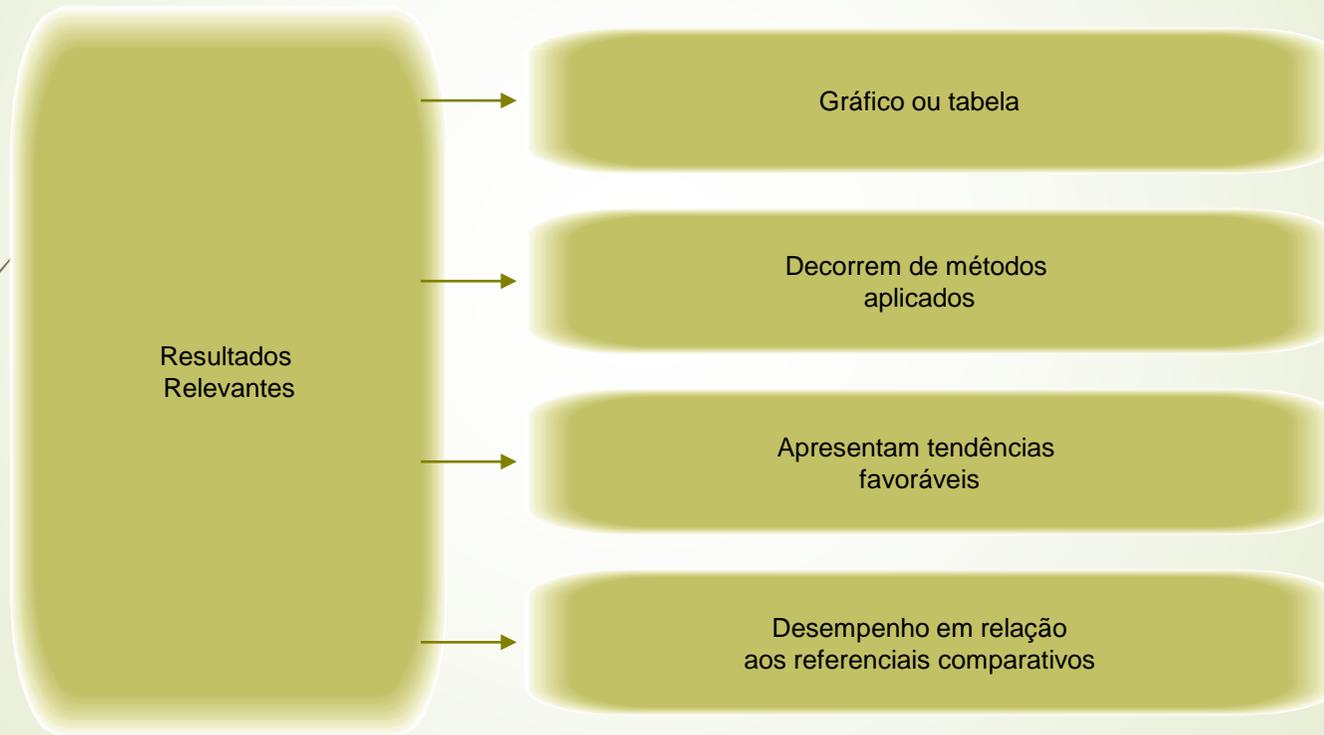


Critério 8 - Resultados

Este critério examina a evolução do desempenho da organização, inclusive em relação a referenciais comparativos pertinentes.

Estes desempenhos devem decorrer da aplicação sistemática dos métodos de trabalho da organização.

Critério 8 - Resultados



Critério 8 - Resultados - Nível 1

☐ Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

(exemplo: satisfação dos clientes, participação no mercado, fatores de insatisfação).

☐ Resultados econômico -financeiros.

(exemplo: receita de vendas, rentabilidade, margem operacional/bruta)

☐ Resultados relativos às pessoas.

(exemplo: satisfação da força de trabalho, capacitação das pessoas)

☐ Resultados relativos aos fornecedores, à sociedade e aos processos de apoio e organizacionais.

(exemplo: desempenho de fornecedores, responsabilidade pública e cidadania)

☐ Resultados dos processos relativos ao produto

(exemplos: não-conformidade de produto e de processos, qualidade e produtividade)

Critério 8 - Resultados

□ Comentários Gerais 1:

- No critério 8, devem aparecer no mínimo todos os resultados relativos aos indicadores utilizados na análise crítica do desempenho global
- Alguns resultados relevantes equivale a mais de um resultado.
- A maioria dos resultados relevantes equivale à "metade mais um" dos resultados.

Critério 8 - Resultados

□ Comentários Gerais 2:

- A medição e freqüência da apresentação dos resultados devem ser coerentes com a freqüência de análise crítica do resultado (ciclo de aprendizado). É preciso que as organizações meçam os resultados e que tenham momentos de reflexão sobre os mesmos.
- Os pontos apresentados nos gráficos devem ser alinhados (sincronizados) com o ciclo de aprendizado, que geralmente é anual. De nada adianta apresentar, por exemplo, 24 pontos num gráfico, sem que tenham ocorrido momentos de reflexão para verificar se a prática adotada é a mais adequada para a organização.

Critério 8 - Resultados

Referenciais comparativos:

Um referencial comparativo, para ser considerado pertinente, deve ser apresentado e justificado no critério 5 - nível 1 e no item 5.2 - nível 2.

Tendência:

- Tendência: apresentação dos 3 últimos pontos consecutivos. Apenas 2 pontos não permitem pontuar tendência.

- Tendência favorável: são 3 últimos pontos consecutivos com resultados favoráveis (ascendente ou descendente, conforme melhor atender às metas da organização), incluindo os resultados do ano anterior ao analisado.

- Deve-se apresentar explicações / justificativas para resultados que não apresentam tendências claramente favoráveis ou desfavoráveis (quando os resultados não possuírem os três últimos pontos consecutivos em ascensão ou declínio).

8.1 - Resultados Relativos aos Clientes e ao Mercado - Nível 2

Apresentar resultados relevantes e decorrentes de métodos aplicados. Eles devem ser, no mínimo, relativos à:

- satisfação de clientes
- participação no mercado
- fatores de insatisfação
- os relativos aos indicadores mencionados no item 2.3
- outros referentes ao critério 3.

Notas:

- apresentar resultados estratificados por grupos de clientes e segmentos de mercado (quando aplicável).
- os referenciais comparativos referentes ao mercado devem abranger os concorrentes.

8.2 - Resultados Econômicos-financeiros - Nível 2

Apresentar resultados relevantes e decorrentes de métodos aplicados.

Eles devem ser, no mínimo, relativos à:

- receita de vendas
- rentabilidade
- margem operacional/bruta
- os relativos aos indicadores mencionados no item 2.3
- outros referentes ao item 7.4

8.3 - Resultados Relativos às Pessoas - Nível 2

Apresentar resultados relevantes e decorrentes de métodos aplicados.

Eles devem ser, no mínimo, relativos à:

- satisfação da força de trabalho
- capacitação de pessoas
- os relativos aos indicadores mencionados no item 2.3
- outros referentes ao critério 6

8.4 - Resultados Relativos aos fornecedores - Nível 2

Apresentar resultados relevantes e decorrentes de métodos aplicados.

Eles devem ser, no mínimo, relativos à:

- desempenho dos fornecedores
- os relativos aos indicadores mencionados no item 2.3
- outros referentes ao item 7.3.

8.5 - Resultados dos Processos Relativos ao Produto - Nível 2

Apresentar resultados relevantes e decorrentes de métodos aplicados.

Eles devem ser, no mínimo, relativos à:

- qualidade
- produtividade
- não-conformidades associadas aos produtos, serviços, processos e projetos
- os relativos aos indicadores mencionados no item 2.3
- outros referentes ao item 7.1.

8.6- Resultados Relativos à Sociedade - Nível 2

Apresentar resultados relevantes e decorrentes de métodos aplicados.

Eles devem ser, no mínimo, relativos à:

- responsabilidade pública.
- responsabilidade ambiental e cidadania.
- os relativos aos indicadores mencionados no item 2.3.
- outros referentes ao critério 4.

8.7- Resultados dos Processos de Apoio e Organizacionais - Nível 2

Apresentar resultados relevantes e decorrentes de métodos aplicados.

Eles devem ser, no mínimo, relativos à:

- processos de apoio (item 7.2).
- critérios 1, 2 e 5.
- capacitação de pessoas, que não tiverem sido solicitados explicitamente nos demais itens do critério 8.
- os relativos aos indicadores mencionados no item 2.3.