

# Segs

O SEGS - Sistema de Excelência em Gestão Sindical é um Programa desenvolvido pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) para capacitar os líderes e executivos sindicais sobre associativismo e serviços oferecidos aos empresários do comércio para melhor atuarem em prol dos interesses das empresas que representam.

O Programa foi elaborado com base nos quesitos estabelecidos pelo Prêmio Nacional de Qualidade - PNQ, seguindo os critérios do MEG - Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade - FNQ.

Dessa forma, o Segs permite que as entidades realizem, sistematicamente, ações de Planejamento (P), que é a construção do plano de ação; Desenvolvimento (D), que é a implementação das ações; Checagem (C), que são as avaliações; e Ação (A), que são os aprendizados obtidos em cada ciclo, girando, assim, o PDCA de sua gestão.

O Segs possui três modelos de avaliação, proporcionando às entidades instrumentos de avaliação de acordo com a maturidade da gestão local.

## Fundamentos da Excelência

Os fundamentos da excelência expressam conceitos reconhecidos internacionalmente e que se traduzem em práticas ou fatores de desempenho encontrados em organizações líderes em âmbito mundial, que buscam constantemente aperfeiçoar-se e adaptar-se às mudanças globais. Os fundamentos do PNQ em que se baseiam os Critérios de Excelência do SEGS são:

1 Pensamento Sistêmico

2 Aprendizado Organizacional

3 Cultura de Inovação

4 Liderança e Constância de Propósitos

5 Orientação por Processos e Informações

6 Visão de Futuro

7 Geração de Valor

8 Valorização das Pessoas

9 Conhecimento sobre o Cliente e o Mercado

10 Desenvolvimento de Parcerias

11 Responsabilidade Social

Ciclo de Avaliação: etapa em que avaliadores treinados verificam o nível de gestão de sua entidade, realizando as seguintes atividades: Treinamento de Avaliadores: capacitação específica para qualificar os avaliadores das entidades a realizar a autoavaliação e a avaliação de consenso nos níveis 1 e 2. Este ciclo será realizado por meio de ensino a distância (EAD), sendo obrigatório para todos os avaliadores.

- Autoavaliação: as entidades realizam sua própria avaliação nível 1 ou 2, por intermédio dos avaliadores treinados, com base no Guia da Excelência, de forma a diagnosticar a gestão da entidade e planejar ações de melhoria.
- Avaliação de Consenso: as federações e os sindicatos realizam avaliações cruzadas, ou seja, com a presença de um avaliador cedido por outra entidade, agregando visão externa e permitindo o aprendizado conjunto.
- Reconhecimento: as federações e os sindicatos que realizaram a avaliação de consenso recebem um certificado da CNC de entidade compromisso ou rumo a excelência de acordo com o Nível de participação.

#### **CAPACITAÇÕES SEGS 2015:**

- Planejamento Estratégico

- Gestão de Processos
- Gestão de Produtos e Serviços
- Gestão de Resultados (em desenvolvimento)