



## MÓDULO 5 COMPROMISSO COM AS PARTES INTERESSADAS

Carga Horária: até 90 minutos de atividades desenvolvidas em mídia *on-line*

### Cenário atual/visão geral

A FNQ, em consonância com a sua causa - que é apoiar, capacitar e instrumentalizar as empresas na jornada da transformação para a era de mudanças exponenciais e da cultura digital -, desenvolveu diversos cursos *on-line*, sobre temas relacionados à gestão organizacional, com o objetivo de apresentar seus conceitos fundamentais e proporcionar uma base estruturada para que os participantes se sintam inspirados a continuar sua trilha de capacitação e especialização em nossos cursos presenciais.

Todos os cursos são baseados na 21ª edição do Modelo de Excelência da Gestão®, da FNQ, reconhecido mundialmente pela sua abrangência e visão sistêmica da gestão.

O curso **Compromisso com as partes interessadas** busca aprofundar este fundamento, apresentando cada um dos cinco temas que o formam (requisitos das partes interessadas, relacionamento com as partes interessadas, clientes, fornecedores e força de trabalho). Além disso, apresenta a temática das redes, pela importância de relacionamento com os temas acima relacionados.

### Objetivos

- Conhecer a definição de partes interessadas e sua importância para a organização;
- Reconhecer as práticas de identificação das partes interessadas bem como sua classificação e seus requisitos;
- Conhecer o funcionamento das redes e entender os conceitos Clientes, Fornecedores e Força de Trabalho.

### Público-alvo

- Executivos e especialistas de empresas filiadas ou não à FNQ, que buscam uma visão geral dos desafios e das metodologias empregadas, visando a potencialização da performance no mercado.

# Programa

## APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS / INTRODUÇÃO

- Razão de ser das organizações
- Transformações dos cenários e organizações
- A FNQ e a Jornada da Transformação
- O Fundamento Compromisso com as Partes Interessadas no MEG 21

## CAPÍTULO 1: COMPROMISSO COM AS PARTES INTERESSADAS

- Partes Interessadas: definição e classificação
- Macroprocesso Gestão das Partes Interessadas
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 2: REQUISITOS DAS PARTES INTERESSADAS E RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

- Identificação e seleção das partes interessadas
- Identificação das necessidades e expectativas das Partes Interessadas
- Tradução de requisitos em indicadores
- Integração com o sistema de indicadores
- Prática LTCAD
- Relacionamento com as Partes Interessadas: elementos
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 3: CLIENTES

- O tema clientes no MEG 21: **Desenvolvimento de mercado e Relacionamento com clientes**
- **Desenvolvimento de mercado:** segmentação de mercado, gestão da marca, avaliação da imagem
- **Relacionamento com clientes:** análise mercadológica, *CRM - Customer Relationship Management*, pesquisa de cliente, pesquisa de mercado, tratamento de reclamações
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 4: FORNECEDORES

- O tema fornecedores no MEG 21: **Desenvolvimento de fornecedores e Relacionamento com fornecedores**
- Prospecção
- Homologação e qualificação
- Avaliação de desempenho
- Desenvolvimento e aprimoramento
- *Compliance* na gestão de fornecedores – Lei da Empresa Limpa (12.846)
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 5: FORÇA DE TRABALHO

- O tema força de trabalho no MEG 21: **Desenvolvimento da força de trabalho e Relacionamento com a força de trabalho**
- Força de trabalho: definição
- Modelo de Gestão por Competências
- Gestão do plano de capacitação e desenvolvimento
- Promoção do desenvolvimento integral das pessoas
- Gestão do clima organizacional
- Promoção da qualidade de vida
- Plano de desenvolvimento individual
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 6: REDES

- O conceito de Redes segundo o MEG21
- Tipos de redes – características
- Atividades de fixação

## CONCLUSÃO/ENCERRAMENTO

# Requisitos

## SOFTWARE

**WINDOWS** (Microsoft Windows XP SP3 ou superior): **MAC:**

- Google Chrome (última versão)
- Microsoft Edge (última versão)
- Internet Explorer 11
- Firefox (última versão)
- Google Chrome (última versão)
- Safari (última versão)
- Firefox (última versão)

## HARDWARE

- Intel Pentium Dual Core ou superior
- 2 GB RAM ou superior
- Sistema de som ativado
- Placa de vídeo com resolução mínima de 1024X768 (16/32 bits)
- Conexão de internet de no mínimo 1mbps
- Os cursos serão transmitidos pela porta HTTP (80)