

**ASSOCIAÇÃO QUALIDADE RS – PGQP  
PROGRAMA GAÚCHO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE**

**PQRS - PRÊMIO QUALIDADE RS  
2007**

---

**GUIA PARA A CANDIDATURA**

---



**Qualidade RS**



## SUMÁRIO

1. O PRÊMIO QUALIDADE RS - PGQP	3
1.1 Benefícios do PQRS	3
2. MODALIDADES DE PREMIAÇÃO	3
2.1 Diretrizes para publicidade das organizações premiadas	6
2.2 Compromisso das premiadas:	6
2.3 Notas específicas para candidatas ao Troféu Diamante	6
3. INSTRUÇÕES PARA CANDIDATURA	7
3.1 Elegibilidade	7
3.1.1 Condições gerais	7
3.1.2. Restrições gerais à elegibilidade	7
3.1.3. Restrições como Unidade Autônoma de uma Organização à elegibilidade	7
3.1.4. Notas gerais	8
3.2. Candidatura	8
3.3 Orientações para fazer a inscrição	10
3.4 Despesas de examinadores	10
4. O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO PRÊMIO QUALIDADE RS	11
4.1 Principais etapas e prazos PQRS 2007 (Níveis 1, 2 e 3)	11
4.2 Descrição do processo de avaliação	12
4.2.1 A Banca julgadora	12
4.2.1 Etapas do PQRS	12
5. ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DA GESTÃO	14
5.1 Conteúdo do Relatório da Gestão	14
5.2 Formato do Relatório da Gestão	15
5.3 Quantidade de cópias e entrega do Relatório da Gestão	15
5.4 Dicas para a redação do Relatório da Gestão	16
6. ANEXO A - CÓDIGO DE ÉTICA	18
7. ANEXO B – DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE E COMPROMISSOS	19



## 1. O PRÊMIO QUALIDADE RS - PGQP

O PQRS - Prêmio Qualidade RS da Associação Qualidade RS - PGQP é um reconhecimento às organizações que se destacam na busca pela melhoria contínua do seu sistema de gestão através da adoção de práticas de gestão alinhadas aos princípios da excelência, obtendo conseqüentemente, resultados que atendam as necessidades das partes interessadas (clientes, força de trabalho, acionistas, fornecedores e sociedade).

### 1.1 Benefícios do PQRS

---

Ao inscrever-se neste processo sua Organização terá os seguintes benefícios:

- ∫ Avaliar o sistema de gestão através de uma avaliação externa, imparcial, que utiliza critérios reconhecidos internacionalmente;
- ∫ Proporcionar uma avaliação sistêmica, gerando uma realimentação formal;
- ∫ Receber o Relatório de Avaliação, que contém Pontos Fortes e Oportunidades de Melhorias, a partir do qual pode ser estruturado um consistente Plano de Aperfeiçoamento do Sistema Gerencial;
- ∫ Reconhecimento estadual e visibilidade Nacional como Organização com sistema de gestão alinhada aos princípios da qualidade;
- ∫ Usufruir da visibilidade do PQRS para efeito publicitário;
- ∫ Reconhecimento da força de trabalho;
- ∫ Disponibilizar para a comunidade informações sobre práticas bem-sucedidas de gestão.

## 2. MODALIDADES DE PREMIAÇÃO

A figura a seguir demonstra a trajetória de reconhecimento da gestão, baseado em modelos de avaliação com a utilização dos critérios de excelência. Os três primeiros níveis são administrados e premiados pela Associação Qualidade RS-PGQP, o quarto nível refere-se ao PNQ (Prêmio Nacional da Qualidade), o qual é administrado pela FNQ – Fundação Nacional da Qualidade.



## Prêmio Qualidade RS 2007 – Guia para a candidatura



As modalidades de premiação do PQRS relacionam-se com o estágio de evolução da gestão como apresentado a seguir:

<b>ESTÁGIO INICIAL – COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA (N1 – 250 Pontos)</b>		
<b>Medalha BRONZE</b> (não há pré-requisito)	Enfoques preliminares com início de desenvolvimento e implementação de práticas de gestão, conduzido pela Liderança.	Começam a aparecer resultados relevantes decorrentes da aplicação das práticas implementadas.
<b>ESTÁGIO INTERMEDIÁRIO – RUMO À EXCELÊNCIA (N2 – 500 Pontos)</b>		



<p><b>Troféu BRONZE</b> (não há pré-requisito)</p>	<p>Início de enfoques sistêmicos com desenvolvimento e implementação das práticas de gestão, conduzido pela Liderança, sendo adequados a alguns requisitos, início de uso de aplicação e disseminação por alguns processos/áreas/produtos ou serviços.</p>	<p>Existência de resultados relevantes decorrentes da aplicação das práticas implementadas, com algumas tendências favoráveis.</p>
<p><b>Troféu PRATA</b> (Pré-requisito Troféu Bronze)</p>	<p>Enfoques sistêmicos com desenvolvimento e implementação das práticas de gestão, proativos, conduzido pela Liderança e foco em processos, sendo adequados a alguns requisitos, com continuidade de aplicação em algumas práticas e disseminação pela maioria dos processos/áreas/produtos ou serviços.</p>	<p>Existência de resultados relevantes decorrentes da aplicação das práticas implementadas, com algumas tendências favoráveis e comparação do desempenho com informações pertinentes.</p>
<p><b>Troféu OURO</b> (Pré-requisito Troféu Prata)</p>	<p>Enfoques sistêmicos com desenvolvimento e implementação das práticas de gestão, proativos, algumas refinadas, conduzido pela Liderança e foco em processos, sendo adequados a quase todos os requisitos, com continuidade de aplicação e disseminação pelos principais processos/áreas/produtos ou serviços.</p>	<p>Existência de resultados relevantes decorrentes da aplicação das práticas implementadas, com tendências favoráveis na maioria deles e comparação do desempenho com informações pertinentes, sendo alguns similares ou superiores.</p>
<p><b>ESTÁGIO EXEMPLAR – CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA (N3 – 750 Pontos)</b></p>		
<p><b>Troféu DIAMANTE</b> Não tem pré-requisito <b>NOVO</b></p>	<p>Enfoques sistêmicos com desenvolvimento e implementação das práticas de gestão, proativos, maioria refinadas, alguns indícios de exemplaridade, conduzido pela Liderança e foco em processos, sendo adequados a quase todos os requisitos, com continuidade de aplicação e disseminação com maturidade pelos processos/áreas/produtos ou serviços.</p>	<p>Existência de resultados relevantes decorrentes da aplicação das práticas implementadas, com tendências favoráveis em quase todos e comparação do desempenho com informações pertinentes, sendo alguns superiores.</p>

**NOTAS IMPORTANTES SOBRE AS MODALIDADES DE PREMIAÇÃO:**

- Uma organização pode ser reconhecida/premiada até duas vezes na mesma modalidade (Medalha de Bronze, Troféu Bronze, Prata, Ouro ou Diamante), através das seguintes situações:
  1. Por estar inscrita na mesma modalidade já conquistada em alguma das edições anteriores do Prêmio Qualidade RS.
  2. Por repetir a premiação, em uma mesma modalidade, no Nível 2 – Troféu Bronze e Prata, se a candidata apresentar evidências de progresso em relação ao ciclo anterior, que, mesmo não sendo suficientes para justificar uma mudança de modalidade de premiação, sustentam a manutenção do status de premiada.
- Caso existam organizações gaúchas com termo de adesão a AQRS-PGQP vencedoras do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), no ano de 2006, serão reconhecidas com o Troféu Diamante no Prêmio Qualidade RS 2007.



- Não há limite de organizações premiadas em cada modalidade.
- **A decisão da Banca de Juizes é soberana e irrecorrível.**

## 2.1 Diretrizes para publicidade das organizações premiadas

---

É facultada às organizações premiadas ampla divulgação, desde que a **modalidade** e o **ano** da premiação sejam citados.

As organizações premiadas pertencentes a uma cadeia ou rede, na qual outras unidades forneçam bens ou serviços similares (por exemplo: cadeia ou rede de lojas, agências, restaurantes, franquias, etc.), devem explicitar, na divulgação, que o prêmio foi concedido apenas à **unidade** e não à organização como um todo.

## 2.2 Compromisso das premiadas:

---

Além dos aspectos já citados, as premiadas do PQRS se comprometem a:

- Divulgar o seu Relatório da Gestão, resguardadas as informações de caráter confidencial.
- Disponibilizar datas para visitas técnicas às suas instalações.
- Assumir o compromisso de participar de eventos da AQRS-PGQP, divulgando suas práticas de gestão (case), quando convidado.

## 2.3 Notas específicas para candidatas ao Troféu Diamante

---

Seu objetivo é a capacitação na interpretação dos critérios de excelência e feedback personalizado sobre o desempenho da candidata no processo, incluindo Relatório de Avaliação. São elegíveis nessa modalidade todas as organizações reconhecidas na modalidade Troféu Ouro do Prêmio Qualidade RS.

O instrumento de avaliação são os Critérios de Excelência da FNQ 2007, com adequação das tabelas de pontuação para 750 pontos.

Na 2ª Reunião da Banca de Juizes, que delibera as premiadas, o Examinador Líder realiza uma apresentação sobre a candidata que está avaliando.

Após a cerimônia de premiação, a Banca Examinadora realiza uma reunião junto à candidata, com a participação do principal executivo (indispensável), para apresentar os resultados da avaliação, incluindo o Relatório de Avaliação. Participam, no mínimo, o dirigente da organização, o Examinador Líder e um representante da SE-AQRS.



O objetivo dessa etapa é proporcionar um feedback personalizado para o principal executivo e possibilitar à organização uma análise mais aprofundada quanto ao sistema de gestão frente aos critérios do Nível 3.

A reunião de Feedback deverá ocorrer até de 30 de Setembro. O agendamento deverá ser feito pela candidata junto a SE-AQRS.

Cronogramas que possibilitem a participação da organização no PNQ 2007 devem ser solicitados a SE-AQRS.

## 3. INSTRUÇÕES PARA CANDIDATURA

### 3.1 Elegibilidade **NOVO**

---

#### 3.1.1 Condições gerais

São elegíveis ao Prêmio Qualidade RS, em qualquer das suas modalidades, todas as Organizações nacionais ou estrangeiras, sociedades de economia mista, abertas ou não, limitadas ou outras formas legais, inclusive as Unidades Autônomas de uma organização maior, que atendam aos seguintes requisitos:

- a) com data de fundação anterior a 1º de janeiro de 2005;
- b) que possuam Termo de Adesão a AQRS-PGQP;
- c) que sejam legalmente constituídas, sem impedimentos ou restrições de atuação.

#### 3.1.2. Restrições gerais à elegibilidade

Serão consideradas inelegíveis as organizações:

- a) com sede fora do Brasil e que não seja possível a avaliação de suas principais funções dentro do território nacional;
- b) com 50% ou mais da força de trabalho situada fora do Brasil;
- c) com 50% ou mais dos bens materiais situados fora do Brasil;
- d) uma organização premiada pela segunda vez com o Troféu Diamante, só poderá concorrer novamente a esta modalidade, com intervalo de 3 anos (2 ciclos);
- e) as organizações premiadas com o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ);

#### 3.1.3. Restrições como Unidade Autônoma de uma Organização à elegibilidade

Serão consideradas inelegíveis as Unidades Autônomas que:



- a) não puderem ser avaliadas em todos os oito Critérios do Sistema de Avaliação da Gestão – Rumo à Excelência ou Critérios de Excelência;
- b) em 2006 não existiam comprovadamente (organogramas, manuais, relatórios anuais e outros) como Unidades Autônomas, isto é, não estavam constituídas como um centro de lucro próprio ou não eram obrigadas a apresentar resultados próprios;
- c) não forem facilmente identificáveis como unidades discretas de produção ou prestadoras de serviços, ou seja, que forem consideradas unidades de apoio da organização (distribuição, vendas, serviços jurídicos ou outras);
- d) sejam apenas fornecedoras de outras unidades da organização, ou seja, não possuam receita bruta advinda de fora da organização à qual pertencem e/ou não possam caracterizar seu atendimento a um público externo à própria organização;
- e) a organização à qual pertençam esteja se candidatando no mesmo ciclo;
- f) sejam consideradas de assessoramento, de apoio ou colegiadas e aquelas com estrutura temporária e que exerçam atividades de natureza não permanente;

#### 3.1.4. Notas gerais

- a) As organizações de outros estados ou estrangeiras serão consideradas elegíveis desde que atendam aos requisitos dos itens anteriores e assumam a responsabilidade sobre todas as despesas de deslocamento, estadia e alimentação dos examinadores, caso ocorra a visita destes às suas instalações, independente do seu porte;
- b) Para as situações não previstas nestas instruções, cabe à Secretaria Executiva da AQRS (Associação Qualidade RS - PGQP) tomar as providências cabíveis, de acordo com critérios próprios e com o parecer da Comissão Técnica do Sistema de Avaliação;
- c) As Candidatas são informadas, através de *e-mail*, da viabilidade de sua candidatura ao PQRS 2007 e em que modalidade de premiação, após a análise da elegibilidade, e da confirmação da inscrição do(s) colaborador(s) designado(s) pela organização para o Treinamento de Examinadores.

### 3.2. Candidatura

---

São candidatas ao Prêmio Qualidade RS, em qualquer das suas modalidades, todas as Organizações nacionais ou estrangeiras, sociedades de economia mista, abertas ou não, limitadas ou outras formas legais, inclusive as Unidades Autônomas de uma organização maior, que:

- a) tenham apresentado o “Formulário de Elegibilidade” preenchido de forma correta até o dia 06/02/2007, com todas as informações requeridas, e tenham sido consideradas “**elegíveis**”, segundo critérios apresentados no item 3.1 anterior;



- b) apresentem à Secretaria Executiva da AQRS - PGQP o seu Relatório da Gestão até o dia 02/03/2007, às 18 horas, no formato, quantidade de cópias e prazo previsto no item 5 deste Guia de Candidatura;

**Nota:** uma Unidade Autônoma de uma Organização (controladora) deve abordar todos os requisitos dos Critérios, mesmo que alguns desses requisitos sejam desempenhados corporativamente pela organização à qual a Unidade pertence ou está vinculada. Tais atividades estão sujeitas à avaliação através da apresentação de evidências pertinentes.

- c) disponibilizem a AQRS - PGQP membros da sua força de trabalho para compor a Banca de Examinadores do Prêmio Qualidade RS 2007 (desde que habilitados no treinamento), conforme o seu porte (tabela a seguir) e que atendam aos pré-requisitos definidos para examinadores, sendo:
- Aprovação no curso de Interpretação dos Critérios;
  - Disponibilidade de e-mail individual e acesso a microcomputador;
  - Experiência profissional adequada para avaliar gestão, sendo que pelo menos um tenha cargo de gestão (Diretor, Gerente, Coordenador, Supervisor, ou outro semelhante);
  - Disponibilidade de, no mínimo, 40 horas para dedicar-se as suas atribuições como examinador.

Porte da organização	Disponibilizar no mínimo
1 a 10 colaboradores	1 examinador
11 a 50 colaboradores	2 examinadores
51 a 300 colaboradores	4 examinadores
mais de 300 colaboradores	6 examinadores

**Nota:** Em caso da impossibilidade da organização, consulte a SE-AQRS e apresente as devidas justificativas a serem analisadas pela Comissão Técnica do Sistema de Avaliação.

- d) apresentem, **até 02 de março**, a declaração de idoneidade (declaração de atendimento a requisitos legais e regulamentares) assinada pelo principal executivo;
- e) apresentem, **até 02 de março**, comprovante de pagamento da taxa de inscrição - ver as formas e prazos de pagamento no item 3.3 – orientação para fazer a inscrição, deste Guia de Candidatura. A Associação Qualidade RS-PGQP se reserva o direito de buscar informações junto a órgãos oficiais, quando apropriado.

**NOTA:** Para as situações não previstas nestas instruções, cabe à Secretaria Executiva da AQRS tomar as providências cabíveis, de acordo com critérios próprios e com a aprovação da Comissão Técnica do Sistema de Avaliação.



### 3.3 Orientações para fazer a inscrição

---

Para participar do ciclo do Prêmio Qualidade RS 2007, as candidatas devem acessar o Portal Qualidade RS: <http://www.portalqualidade.com/pgqp> e preencher o formulário para Determinação da Elegibilidade – Inscrição da Organização até 06 de fevereiro.

No momento da inscrição a candidata deverá informar, através do formulário de inscrição, a semana que deseja receber a visita dos examinadores, se a mesma for deliberada pela Banca de Juizes para a etapa de visita. O dia da visita será agendado posteriormente com os examinadores. **Dica: Evite escolher a última semana de visita.**

É permitido que uma organização opte em se candidatar a mesma modalidade já conquistada em alguma das edições anteriores do Prêmio Qualidade RS.

Após o retorno da análise da elegibilidade, a organização **efetua o pagamento da taxa de inscrição**, através de depósito no Banco do Brasil, agência 3240-9, c/c 6411-4 (informe o CNPJ da sua organização no código identificador), em nome da Associação Qualidade RS – PGQP, CNPJ: 03.013.052/0001-90, conforme a opção de pagamento.

- Níveis 1 e 2:
  - R\$ 1.500,00 para organizações com até 99 funcionários
  - R\$ 3.000,00 para organizações de 100 até 499 funcionários
  - R\$ 4.000,00 para organizações com 500 ou mais funcionários
- Nível 3:
  - R\$ 5.000,00 – independente do número de funcionários

#### Formas de pagamento:

- O valor da taxa de inscrição poderá ser parcelada em até 3 vezes, após a determinação da elegibilidade ou até o dia 12/02 referente à 1ª parcela, outro comprovante no dia 02/03, referente à 2ª parcela e outro no dia 10/04 referente à 3ª parcela.
- A opção de parcelar o valor da taxa de inscrição em 2 vezes tem como vencimento da 1ª parcela dia 12/02 e da 2ª parcela dia 02/03.
- Na opção de pagamento à vista no valor da taxa de inscrição (1 parcela), o vencimento será dia 12/02/2007.

### 3.4 Despesas de examinadores

---

A AQRS ressarcirá os examinadores das organizações candidatas com até 499 colaboradores. Desde que enviado o formulário de despesas e as notas fiscais.



As organizações com mais de **499 funcionários** e as candidatas ao Troféu Diamante, além da taxa de inscrição, também desembolsam as despesas de deslocamento, estadia e alimentação dos examinadores, caso ocorra à visita dos mesmos as suas instalações. Os examinadores dessas candidatas, enviam à SE-AQRS as notas fiscais e formulário de despesas e esta remete para o contato da organização candidata, para efetuar o ressarcimento aos examinadores. Se a organização preferir poderá providenciar o transporte, hospedagem e alimentação para os examinadores.

Nota: Caso seja necessário, as despesas de visita dos **examinadores na corporação** da(s) Unidade(s) obrigatoriamente serão assumidas pelas respectivas Unidades independente do número de funcionários da Unidade e da Corporação. **NOVO!**

## 4. O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO PRÊMIO QUALIDADE RS

### 4.1 Principais etapas e prazos PQRS 2007 (Níveis 1, 2 e 3)

ETAPA	RESPONSÁVEL	DATAS
1. Treinamentos		20/11 a 19/03
2. Inscrição (formulário para determinação da elegibilidade)	Candidata	Até 06/02
3. Determinação da elegibilidade	SE – AQRS	Até 12/02
4. Entrega da Declaração de Idoneidade e Compromissos	Candidata	Até 02/03
5. Entrega do Relatório da Gestão	Candidata	Até 02/03
6. Análise dos Relatórios da Gestão	Banca Julgadora	12/03 a 01/06
- Avaliação individual	Examinadores	Até 09/04
- Análise dos Relatórios de Avaliação e Pontuação	Juiz	10/04 a 20/04
- 1ª Reunião para deliberar as candidatas visitadas	Banca de Juizes	21/04
- Comunicação das candidatas visitadas	SE – AQRS	24/04

Candidatas visitadas		
ETAPA	RESPONSÁVEL	DATAS
- Avaliação de consenso presencial para elaboração do RA de consenso e elaboração dos TPV. <b>NOVO</b>	Examinadores	Até 30/04
7. Visitas às instalações das candidatas	Examinadores	02/05 a 25/05
8. Entrega do Relatório Final de Avaliação (RA) e Pontuação	Examinadores	Até 01/06
9. Análise do RA e Pontuação de consenso	Juiz	02/06 a 14/06
10. 2ª Reunião para deliberação das premiadas	Banca de Juizes	15 e 16/06
11. Divulgação das vencedoras	SE - AQRS	20/06



12. Cerimônia de Entrega dos Prêmios	Todos	03/07
13. Entrega do Relatório de Avaliação	SE – AQRS	até 17/07

<b>Candidatas Não Visitadas <b>NOVO</b></b>		
<b>ETAPA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>DATAS</b>
- Avaliação de consenso presencial para elaboração do RA.	Examinadores	Até 10/05
7. Análise do RA	SE – AQRS e Juiz	Até 20/05
8. Entrega do Relatório de Avaliação para a candidata	SE - AQRS	Até 01/06

**NOTAS:**

- Os prazos para a inscrição e entrega do Relatório da Gestão (RG) devem ser rigorosamente cumpridos, não sendo aceitas exceções de qualquer natureza. Em data próxima ao encerramento do prazo para entrega do RG, a SE-AQRS enviará um e-mail avisando o não recebimento para as organizações inscritas cujos RG's não tenham sido recebidos até o momento.
- Leia atentamente as instruções para efetuar a sua inscrição ao PQRS, descritas na seção 7.
- Não é realizada a etapa de pré-análise dos relatórios. Cabe à organização seguir criteriosamente as orientações para elaboração do Relatório da Gestão, descritas neste Guia de Candidatura.

## **4.2 Descrição do processo de avaliação**

---

### **4.2.1 A Banca julgadora**

O processo de avaliação das candidatas ao PQRS conta com dois grupos de voluntários: a Banca de Juizes e a Banca Examinadora. Os mesmos são designados de acordo com procedimentos rigorosos, principalmente no que se refere ao conflito de interesses.

Todos os membros das Bancas participam de um curso anual de preparação para assegurar o entendimento, a coerência e a imparcialidade do processo de avaliação. O curso aborda a análise e a pontuação dos itens dos critérios, a preparação dos relatórios, os detalhes do processo de avaliação e os aspectos éticos envolvidos.

Esses voluntários recebem somente informações quanto ao nome, ao conteúdo do Relatório da Gestão ou à situação das Candidatas para as quais foram designados e se comprometem com o cumprimento do Código de Ética utilizado pela AQRS, descrito no Anexo A.

### **4.2.1 Etapas do PQRS**

O Processo de Avaliação e Premiação do PQRS compõem-se de duas etapas:

#### **Etapa 1 – Análise Crítica Individual e decisão das candidatas visitadas**



Os Relatórios da Gestão são analisados individualmente por um grupo de, no mínimo, 2 examinadores. Os examinadores são designados para cada candidata, considerando as regras de conflitos de interesse do código de ética (Anexo A).

Cada Examinador analisa, individualmente, o Relatório da Gestão da Candidata e elabora os comentários de Pontos Fortes e Oportunidade de Melhoria e Pontuação.

As análises individuais são encaminhadas ao Juiz da candidata que, juntamente com sua análise e da Banca de Juízes, irá decidir pela visita às instalações da candidata.

## **Etapa 2 – Visita às instalações e decisão das candidatas vencedoras**

Após a decisão dos Juizes sobre as candidatas que passarão para a etapa 2, a coordenação do Prêmio comunica às Candidatas da sua condição.

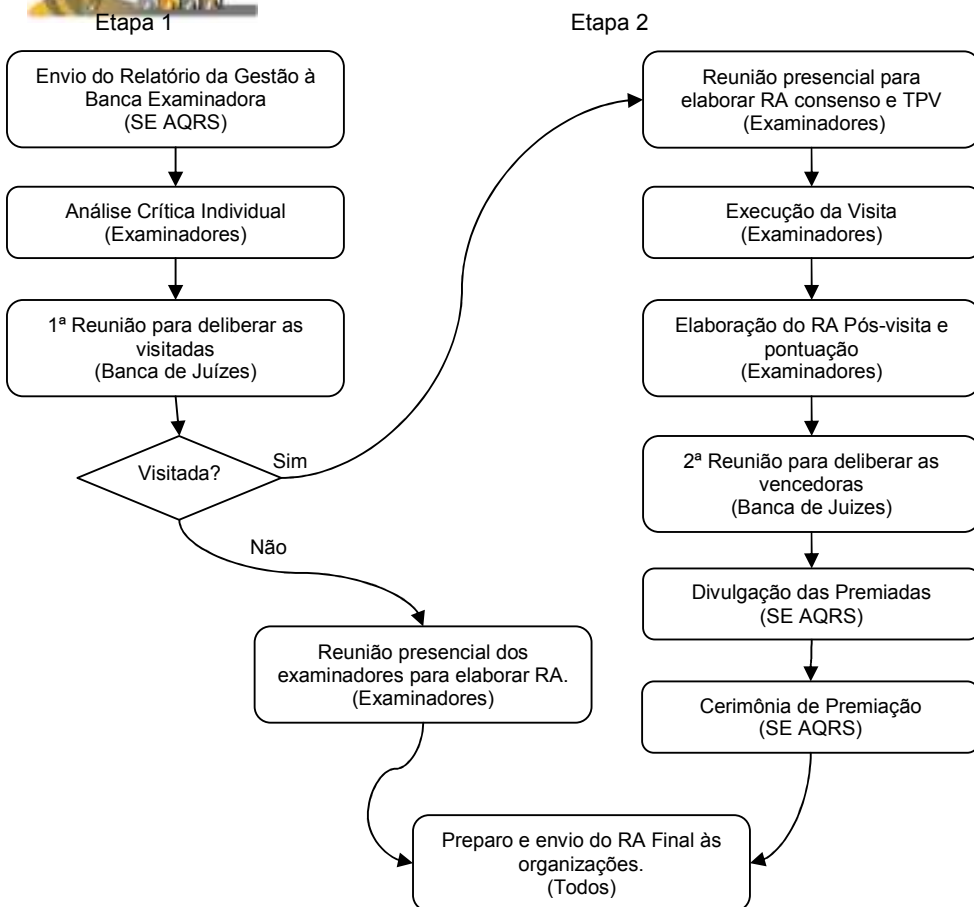
As Candidatas habilitadas recebem a visita dos examinadores no período pré-definido no momento da inscrição da candidata ao Prêmio. A visita será de um dia para as candidatas à Medalha Bronze e dois dias para as demais candidatadas (exceções serão tratadas pela SE-AQRS).

A Candidata ao tomar conhecimento dos nomes dos Examinadores, poderá solicitar a substituição de algum deles, desde que existam justificativas plausíveis e aceitas pela SE-AQRS.

O objetivo da visita é confirmar as informações incluídas no Relatório da Gestão e esclarecer dúvidas surgidas durante a análise. Além disso, a visita permite uma visão global (“in loco”) da gestão da Candidata. O planejamento da visita é feito de comum acordo com a Candidata. Somente são visitadas as instalações da Candidata, não podendo haver visitas às instalações dos clientes e fornecedores.

Após a visita às instalações, os Examinadores elaboram o Relatório de Avaliação, contendo as conclusões da visita e as pontuações de consenso. Este RA é então enviado para a análise do Juiz.

**NOTA:** A pontuação da candidata no Sistema de Avaliação (SA) não influencia no seu desempenho no PQRS. Sendo assim, é incorreto inferir que uma pontuação elevada do SA aumenta as chances da candidata no PQRS. Da mesma forma, uma pontuação baixa no SA não compromete a participação no PQRS. O SA e o PQRS são processos distintos que utilizam os mesmos critérios de avaliação, sendo que o grau de exigência do processo de avaliação do PQRS é maior.



## 5. ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DA GESTÃO

O objetivo do Relatório da Gestão (RG) é descrever as práticas de gestão da organização candidata de forma a permitir sua análise pela Banca Examinadora e Banca Julgadora.

### 5.1 Conteúdo do Relatório da Gestão

- Primeira capa em branco (para evitar a identificação visual da Candidata);
- Capa interna é opcional;
- Sumário (índice);
- Sumário de tabelas e/ou figuras;
- Dados cadastrais:
  - Razão social:
  - Endereço completo:
  - CNPJ:
  - Termo de adesão:
  - Cep:
  - Telefone:



- E-mail:
  - Data da fundação:
  - Pessoas para contato ( nome, cargo e telefone).
  - Página na internet:
  - Executivo responsável:
- Perfil da Candidata;
  - Organograma(s);
  - Descrição das práticas de gestão para todos os Critérios ou Itens de Avaliação, com as devidas justificativas;
  - Glossário de expressões especiais e/ou siglas utilizadas pela organização (se aplicável);
  - Contra capa em branco.

## 5.2 Formato do Relatório da Gestão

---

- O Relatório da Gestão (RG) deve ser limitado ao máximo de 55 páginas para o Nível 1 (**NOVO**), 75 páginas para Nível 2 ou 3, tamanho da fonte nº 10 (mínimo) tipo Arial e em papel A4.
- Para as figuras e tabelas, desde que legíveis, pode ser usado tamanho de fonte no mínimo nº 8 tipo Arial.
- O Perfil da Organização é limitado a 7 páginas (P1, P2, P3, P4 e P5). Veja o conteúdo que deve conter o Perfil nas páginas 21 e 22 do Guia dos Critérios de Avaliação 2006.
- Não serão contadas no limite máximo de páginas: o Perfil, os Organogramas, o Glossário e páginas divisórias dos capítulos do RG (desde que não contenham qualquer informação sobre o sistema de gestão da organização). Sendo assim, o Relatório da Gestão (Perfil + Descrição das práticas de gestão) pode conter um total de 62 páginas para Nível 1 e 82 páginas para Nível 2 ou 3.
- Qualquer anexo acrescentado ao Relatório da Gestão será considerado dentro do limite de páginas, descrito anteriormente.
- Recomenda-se, também, que a organização candidata evite a utilização da logomarca nos cabeçalhos e rodapés das páginas internas do RG, a fim de não comprometer a confidencialidade do nome da candidata, durante o manuseio do RG.
- Para facilitar a análise por parte dos examinadores, as informações fornecidas pela organização nas descrições de como a mesma atende aos aspectos dos critérios / itens de avaliação devem ser apresentadas na mesma seqüência em que aparecem nos Critérios de Avaliação da AQRS - PGQP.

## 5.3 Quantidade de cópias e entrega do Relatório da Gestão

---



A organização candidata deve enviar à Secretaria Executiva da AQRS as cópias do Relatório da Gestão, em meio físico, nas seguintes quantidades:

- Candidatas a Medalha de Bronze, Troféu Bronze, Troféu Prata e Troféu Ouro – **06 (seis) cópias**.
- Candidatas ao Troféu Diamante – **12 (doze) cópias**.

As organizações candidatas não deverão enviar cópias de fitas de áudio /vídeo, disquetes, catálogos, folhetos ou outras informações diferentes das especificadas neste Guia.

A entrega do Relatório da Gestão deverá ser feita na Secretária Executiva da Associação Qualidade RS-PGQP, pessoalmente ou por correio. Rua Washington Luiz, nº. 820, conj. 302, Bairro Centro, CEP 90010-460, Porto Alegre/RS.

- O prazo final para o recebimento do Relatório da Gestão é 02 de março de 2007, às 18 horas. Para as organizações do interior do Estado, será considerada a data de postagem.
- O Relatório da Gestão deve ser encadernado em um só conjunto para prevenir que os documentos e formulários se extraviem durante o manuseio.
- Utilizar encadernação em espiral.
- Não é recomendado o uso de pasta ou capa dura, pois dificulta o manuseio do RG.

**NOTAS:**

No final do processo do Prêmio Qualidade RS, a SE-AQRS realiza a destruição dos mesmos.

O instrumento de avaliação utilizado no PQRS 2007 será o mesmo adotado pelo Sistema de Avaliação 2006.

## **5.4 Dicas para a redação do Relatório da Gestão**

---

Selecione as informações pertinentes, focalizando aquilo que responda direta e objetivamente as exigências do Requisito de cada critério de avaliação, baseando-se em fatos e evidências e tendo sempre em vista o Perfil da organização e as suas principais atividades.

Elabore relatos concisos, dada à limitação do número de páginas. Evite fazer narrativas extensas ou incluir informações que não sejam relacionadas diretamente às exigências dos critérios de avaliação.

Sempre que possível, forneça informações quantitativas para ilustrar o texto.

Para as exigências dos Critérios 1 a 7 descreva “como” a organização as atende, da forma mais completa possível, informando:

- quais as práticas de gestão utilizadas e seus padrões de trabalho;
- a abrangência da aplicação das práticas de gestão (nas áreas, setores, unidades, produtos, processos, grupos de clientes, etc);



- a frequência / continuidade de aplicação das práticas de gestão. os ciclos de controle e aprendizado (apenas para Candidatas do Nível II e III).

Com relação à redação do Critério 8 - Resultados, lembre-se:

- apresente claramente os dados históricos (permitir a análise de tendências) e os referenciais comparativos pertinentes. Não se especifica nenhum prazo mínimo para os dados históricos, entretanto para permitir analisar a tendência, será considerada a evolução do resultado de no mínimo três períodos de tempo. A frequência de medição deve ser coerente com o ciclo da prática de gestão medida e a análise crítica do desempenho global.
- os gráficos devem apresentar resultados dos principais indicadores da organização (coerência com o sistema de indicadores apresentado no Critério 2), com eixos, unidades de medida e de tempo, seta de indicação do melhor resultado (para permitir melhor entendimento do indicador).

**NOTA:** Uma Unidade Autônoma (ligada a uma organização maior) deve abordar todos os requisitos dos Critérios, mesmo que alguns desses requisitos sejam atendidos por atividades corporativas, desempenhadas pela organização à qual a Unidade pertence ou está vinculada. Tais atividades estão sujeitas à avaliação, inclusive verificação durante a visita às instalações.



## 6. ANEXO A - CÓDIGO DE ÉTICA

### REGRAS DE CONDUTA

É rigorosamente vedado aos avaliadores/examinadores/juizes:

- aceitar honorários, comissão ou atenções pessoais que representem valor, de organizações avaliadas/candidatas atuais ou de anos anteriores, que possam, de alguma maneira, gerar suspeitas quanto à integridade do processo de premiação;
- oferecer serviços de consultoria ou qualquer tipo de assessoramento para organizações que tenha avaliado, por pelo menos dois anos após o ciclo de premiação;
- usar informações privilegiadas decorrentes do processo de avaliação ou de julgamento, como forma de obter vantagens pessoais ou de oferecer serviços profissionais;
- utilizar ou reproduzir, em benefício próprio, para fins comerciais ou de recebimento de vantagens diretas ou indiretas sem prévia autorização, quaisquer materiais ou publicações de propriedade da Associação Qualidade RS - PGQP;
- falar, apresentar-se ou executar qualquer atividade em nome da AQRS, sem estar devidamente autorizado para tal;
- comunicar-se com as organizações avaliadas/candidatas solicitando documentação, informações ou esclarecimentos sobre o Relatório de Inscrição, o planejamento da visita ou quaisquer outros assuntos relativos ao processo de premiação, sem autorização prévia da Secretaria Executiva da AQRS-PGQP;
- usar a logomarca da Associação Qualidade RS - PGQP como identificação de sua condição de avaliador/examinador/juiz, assim como a colocação em seu cartão de visita; e
- identificar-se como avaliador/examinador/juiz do Sistema de Avaliação/Prêmio Qualidade RS sem que tenha participado efetivamente da análise da organização avaliada/candidata daquele ciclo ou sem informar o ano em que isto ocorreu. A condição de membro da Banca Examinadora deve ser informada da seguinte forma: "Avaliador/Examinador Líder (ou Avaliador/Examinador/Juiz) – Sistema de Avaliação 2006 ou Prêmio Qualidade RS - 2007".

### REGRAS DE CONFIDENCIALIDADE

Os avaliadores ou membros da banca examinadora obrigam-se a tomar as seguintes precauções, com o objetivo de manter a confidencialidade de todas as informações obtidas durante o processo de avaliação:

- salvar as informações recebidas durante o processo de avaliação e/ou julgamento, relativas às organizações avaliadas/candidatas atuais ou de ciclos anteriores, evitando discuti-las até mesmo com familiares, pessoas de seu relacionamento, outros examinadores e colegas de profissão, exceto quando esta troca de informações fizer parte do processo de avaliação ou julgamento;
- não revelar o nome das organizações avaliadas/candidatas, atuais ou de ciclos anteriores, nem mesmo revelar sua identidade de alguma outra forma indireta;
- não reproduzir ou divulgar as informações do Relatório da Gestão ou de qualquer outro documento utilizado no processo de avaliação e/ou de julgamento das organizações avaliadas/candidatas; e
- não revelar a outros avaliadores ou membros da banca examinadora, as organizações avaliadas/candidatas ou à Associação Qualidade RS - PGQP, seja durante as atividades de treinamento, de avaliação ou de julgamento, sua condição de consultor ou sua participação na preparação de uma candidata ao Prêmio Qualidade RS.

### REGRAS SOBRE CONFLITO DE INTERESSES

Os avaliadores ou membros da banca examinadora obrigam-se a manifestar a condição de conflito de interesses sempre que fatores objetivos ou subjetivos (estrito relacionamento, experiências passadas ou preconceitos em relação à organização avaliada/candidata) os impedirem de avaliar ou julgar de maneira independente e imparcial, ou puderem prejudicar a imagem da AQRS-PGQP ou do processo de premiação.

Dentre os fatores objetivos são claramente definidos três níveis de conflito de interesses no processo de avaliação e julgamento:

- relacionamento direto, quando o avaliador/examinador/juiz possui um vínculo empregatício ou profissional com a organização avaliada/candidata, ou com um fornecedor ou cliente importante para a organização avaliada/candidata. Inclui-se neste nível a existência de relacionamento familiar (parentes de primeiro grau), pessoal e social com funcionários da organização avaliada/candidata.
- propriedade significativa, quando uma parte importante dos bens pessoais do avaliador/examinador/juiz é, ou possa vir a ser, influenciada pela organização avaliada/candidata. Inclui-se neste nível a participação acionária.
- concorrência, quando o avaliador/examinador/juiz está diretamente envolvido com concorrentes da organização avaliada/candidata, através de relações de trabalho, de posse de ações, etc.

### **Atenção**

A não-observação do código de ética implica a exclusão do avaliador/examinador/juiz dos próximos ciclos do Sistema de Avaliação e de Prêmio Qualidade RS.



## 7. ANEXO B – DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE E COMPROMISSOS

### 1 – Declaração de Idoneidade:

(Utilizar papel timbrado da organização candidata)

#### **Declaração de Idoneidade e Compromissos**

#### **Organizações privadas e/ou Organizações sem fins Lucrativos**

\_\_\_\_\_ (nome da organização), por seu representante legal abaixo-assinado declara, para os fins de direito, que cumpre plenamente todas as obrigações societárias, estatutárias, ambientais, tributárias, previdenciárias, trabalhistas, contratuais ou de qualquer natureza que, de forma líquida e certa, lhes são legalmente exigidas, concordando ainda com todas as condições e compromissos expressos no Guia de Candidatura.

\_\_\_\_\_ (local e data)

\_\_\_\_\_ (assinatura)



2 – Declaração de Idoneidade para órgãos da Administração Pública:

(Utilizar papel timbrado do órgão que está se candidatando)

**Declaração de Idoneidade e Compromissos**

**Órgãos da Administração Pública**

\_\_\_\_\_ (nome do órgão público), por seu representante legal abaixo-assinado declara, para os fins de direito, que inexistem qualquer débito em mora ou situação de inadimplência com o Tesouro ou qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, e que cumpre plenamente as determinações legais a que está submetido, bem como as exigências dos órgãos de fiscalização e controle, concordando ainda com todas as condições e compromissos expressos no Guia de Candidatura.

\_\_\_\_\_ (local e data)

\_\_\_\_\_ (assinatura)

Fonte: Fundação Nacional da Qualidade.  
Versão atualizada em fevereiro de 2006.