



ANÁLISE DA EXPANSÃO DOS MODELOS DE EXCELÊNCIA REGIONAIS EM GESTÃO DA QUALIDADE NO BRASIL

Rafael de Carvalho Miranda^a, Alexandra de Fátima Chiaradia Valadão^b, João Batista Turrioni^c

^a Programa de Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), Pinheirinho, MG, Brasil

^a Programa de Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), Pinheirinho, MG, Brasil

^a Professor, Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), Pinheirinho, MG, Brasil

Resumo

O presente trabalho apresenta um panorama geral da evolução dos prêmios regionais de qualidade no Brasil a partir de revisão de literatura abordando os prêmios de qualidade e modelos de excelência adotados por vários países no mundo. Para o modelo brasileiro este artigo abordará os prêmios regionais de qualidade partindo da criação do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) em 1991 e da influência do prêmio de qualidade americano na consolidação do modelo brasileiro. Este trabalho apresenta os 17 prêmios regionais da qualidade que integram a Rede Nacional da Gestão Rumo à Excelência da Fundação Nacional da Qualidade, bem como apresenta os programas estaduais de qualidade que coordenam e alicerçam tais prêmios. Tem-se ainda a intenção de contribuir para uma maior discussão sobre os modelos de excelência adotados regionalmente no Brasil, contribuindo assim para uma maior compreensão do assunto abordado.

Palavras-chave: Prêmios Regionais da Qualidade, Programas Estaduais da Qualidade, Prêmio Nacional da Qualidade, Modelos de Excelência

1. INTRODUÇÃO

Desde o início, com o Prêmio Deming no Japão, o *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) nos EUA e o *European Quality Award* (EQA) na Europa, vários prêmios nacionais da qualidade foram criados para estimular a melhoria da qualidade e o desenvolvimento de sistemáticas para promoção da qualidade e da sensibilização em diferentes lugares do mundo. Muitos países têm modelado seus modelos de excelência com base nesses três prêmios. Sua finalidade básica é a melhoria da competitividade de diversos tipos de organizações, buscando a alteração da filosofia da qualidade e da melhoria da competitividade de pequenas, médias e grandes empresas (MAVROIDIS, TOLIOPOULOU E AGORITSAS, 2007).

No final dos anos 80, o Brasil viveu um momento decisivo quando o governo federal, através de várias ações, passa a expor a economia à concorrência internacional. Neste contexto, a busca por uma melhor qualidade e produtividade passa a ser o grande desafio das empresas no país. Com o objetivo de conhecer as novidades em termos de técnicas

de qualidade e produtividade por todo o mundo, o governo financiou missões para os Estados Unidos, Europa e Japão. Como resultado, foi constituído, em 1990, o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), mobilizando o empresariado nacional para a importância da qualidade na gestão organizacional (PROQUALIDADE, 2010).

Neste contexto, é criado no Brasil o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) seguindo o modelo do prêmio americano *Malcolm Baldrige National Quality Award*. O prêmio é coordenado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) antes denominada Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ) (FNQ, 2010).

Ao final de 1992, os programas estaduais de Qualidade começaram a ser criados. Destes, os que mais se destacaram em resultados foram o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) e o Programa Qualidade Bahia (PQB), pelo uso de metodologia de avaliação alinhada aos critérios do PNQ (PROQUALIDADE, 2010).

Existem no país outros programas estaduais e setoriais da qualidade e produtividade, que se reúnem periodicamente para discutir aspectos de importância para todos os estados, como também para partilhar suas experiências no Fórum dos Programas Estaduais e Setoriais da Qualidade e Produtividade (FÓRUM DOS PESQP). Cada programa é regido



pelo seu próprio estatuto, estando todos ligados apenas pelos seus aspectos estruturais e ideológicos, que está focado na melhoria da competitividade do país (FÓRUMQPC, 2010).

Em 2001, foi criado o Movimento Brasil Competitivo (MBC), que tem tido um importante papel nacional estratégico atuando junto com o PESQP. Os programas estaduais e setoriais, como formas de incentivo à melhoria contínua das organizações, utilizam prêmios, promovendo um reconhecimento em dois níveis: Nível I (com pontuação máxima de 250 pontos) e Nível II (máxima de 500 pontos). Estes prêmios estão alinhados aos critérios do PNQ. Esta metodologia possibilita à organização uma ascensão gradativa que facilita sua chegada ao topo, que é ser premiada no PNQ, o que se traduz em resultados com altos níveis de excelência (MBC, 2010).

Existem atualmente no Brasil 54 prêmios regionais e setoriais que utilizam o modelo de excelência de gestão adotado pela FNQ (FNQ, 2010). Este trabalho objetiva apresentar os 17 prêmios regionais da qualidade que integram a Rede Nacional da Gestão Rumo à Excelência da FNQ, bem como apresentar os programas estaduais de qualidade que coordenam e alicerçam tais prêmios. Este trabalho visa trazer à tona um assunto pouco discutido na literatura, os prêmios e modelos de excelência regionais e sua expansão pelo país. Esse trabalho não visa esgotar o tema, apenas apresentar uma visão geral dos prêmios regionais contribuindo para uma maior compreensão do assunto abordado.

Para tal esse trabalho está dividido em quatro seções. A primeira aborda o método de coleta de dados utilizado, a segunda apresenta uma revisão de literatura sobre os prêmios nacionais da qualidade no mundo, o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e os prêmios regionais da qualidade no Brasil. A terceira seção discute os resultados obtidos e, por fim, a última seção trás as conclusões desse trabalho.

2. MÉTODO

Este trabalho é baseado em informações coletadas principalmente junto à Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e publicações relevantes em periódicos (nacionais e internacionais). Utilizou-se também de páginas da *internet* mantidas pelos programas regionais da qualidade e de órgãos governamentais (federais e estaduais) sobre o assunto.

Existem hoje no Brasil 54 prêmios regionais e setoriais que utilizam o modelo de excelência de gestão adotado pela FNQ. Este trabalho centra-se nos 17 prêmios regionais da qualidade dispersos pelas cinco regiões brasileiras.

Antes de apresentar os resultados referentes aos prêmios regionais da qualidade, uma revisão de literatura abordando

os prêmios nacionais de qualidade japonês, americano, europeu e brasileiro foi realizada. Apresenta-se também os 94 prêmios de qualidade e modelos de excelência espalhados pelo mundo, levantados por meio de pesquisa bibliográfica.

3. REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Prêmios Nacionais da Qualidade

Segundo Talwar (2009), a maioria dos modelos de excelência (MEs) e prêmios nacionais de qualidade (PNQs) foram estabelecidos durante o final dos anos 1980 e 1990. Neste contexto, estudos conduzidos por Miguel (2004) apontam que vários países criaram seus prêmios nacionais da qualidade e programas de reconhecimento a excelência.

Dentre os principais PNQs e MEs, Tawar (2009) destaca: o Prêmio Nacional de Qualidade Malcolm Baldrige (*Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA*) nos EUA, o Prêmio Deming (*Deming Prize*) no Japão, o Prêmio de Excelência Europeia (*European Excellence Award*) baseado no Modelo EFQM, o Prêmio da Qualidade de Singapura (*Singapore Quality Award*) e o Prêmio de Excelência Empresarial da Austrália (*Australian Business Excellence Award*).

Neste mesmo estudo, Tawar (2009) identificou 94 prêmios nacionais da qualidade e modelos de excelência utilizados em 77 países em todo o mundo, identificados através de uma vasta revisão da literatura. Estes são apresentados na Tabela 1.

A maioria dos pesquisadores que realizaram estudos comparativos entre PNQs e MEs apontam que 3 PNQs são utilizados como modelos de referência global: o Prêmio Deming, o Prêmio Malcolm Baldrige e o Prêmio de Excelência Europeia. Em um estudo com 53 PNQs, Tan *et al.* (2003) relataram que a maioria dos modelos e prêmios nacionais são baseados no MBNQA e no modelo da EFQM.

Searle (2005) relata que os PNQs de 53 países são baseados no MBNQA. Koura e Yoshizawa (2005) relatam que o modelo EFQM é usado em 26 países. O MBNQA, EFQM e o Prêmio Deming também foram identificados como a base de outros prêmios nacionais de qualidade por outros pesquisadores (ANGEL e CORBETT, 2009; BOHORIS, 1995; HUGHES e HALSALL, 2002; MCDONALD, ZAIRI e IDRIS, 2002; MIGUEL, 2001; PUAY *et al.*, 1998).

3.1.1 Prêmio Deming

O primeiro prêmio da qualidade foi criado pela JUSE (União dos Cientistas e Engenheiros Japoneses) em 1951 com o nome de Prêmio Deming (*Deming Prize*), em homenagem ao Dr. William Edwards Demming. O prêmio Deming é dividido em três categorias: O Prêmio



TABELA 1 – Prêmios Nacionais de Qualidade e Métodos de Excelência por países

Região	No. de Prêmios	Países
África Subsaariana	3	Ilhas Maurício, África do Sul, Comunidade de Desenvolvimento do Sul da África (SADC)
Leste da Ásia e Pacífico	17	Austrália, Brunei, República da China, Fiji, Hong Kong, Indonésia, Japão (2), República da Coreia, Malásia, Mongólia, Nova Zelândia, Filipinas, Singapura, Tailândia, Vietnã, <i>International Asia Pacific Quality Award</i> .
Sul da Ásia	7	Índia (4), Nepal, Paquistão, Sri Lanka.
Europa e Ásia Central	46	Áustria, Bielorrússia, Bélgica, Croácia, República Tcheca, Dinamarca, Estônia, Finlândia, França, Alemanha (2), Grécia, Hungria, Islândia, Itália, Cazaquistão, Quirguistão, Letônia, Lituânia, Malta, Países Baixos, Irlanda do Norte, Noruega, Polônia, Portugal, Romênia, Rússia (2), Escócia, Sérvia e Montenegro, Eslováquia, Eslovênia, Espanha (2), Suécia, Suíça (2), Turquia (2), Reino Unido (2), Ucrânia, País de Gales, União Europeia (EQA), Prêmio de Qualidade Ibero-americana.
Oriente Médio e África Oriental	9	Egito, Irã, Israel (2), Jordânia, Marrocos, Omã, Katar, Emirados Árabes Unidos.
Américas	12	Argentina, Brasil (2), Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, EUA (2), México, Paraguai, Peru, Uruguai.
Total	94 Prêmios	77 Países

Fonte: Calingo (2002), Tawar (2009).

Demming para pessoas, O Prêmio Demming por inscrição e Prêmio Demming de Controle de Qualidade para unidades operacionais (The W. Edwards Deming Institute, 2010). O primeiro é uma premiação anual oferecida a pessoas que obtiveram contribuição de destaque para o *Total Quality Management* (TQM) ou métodos estatísticos utilizados no mesmo e/ou pessoas que obtiveram contribuições de destaque na disseminação do TQM. Já o Prêmio Demming por inscrição é uma premiação anual oferecida a empresas que obtiveram uma performance de destaque através da aplicação do TQM. Independente da área de atuação, qualquer empresa pode se candidatar seja ela pública ou privada, pequena ou grande. Por fim, o Prêmio Demming de Controle de Qualidade é oferecido a empresas que obtiveram um desempenho de destaque através da adoção de políticas de controle da qualidade (JUZE, 2010).

3.1.2 Prêmio Nacional de Qualidade Malcolm Baldrige

Diante da necessidade de maior ênfase na qualidade para as empresas norte-americanas e da necessidade de se estabelecer um padrão de excelência capaz de ajudar as empresas a alcançar Qualidade de Nível Mundial na década de 80, foi criado em 1987 o Prêmio Nacional de Qualidade Malcolm Baldrige pelo Congresso Norte-Americano. O

prêmio é promovido pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos com a colaboração da ASQ (*American Society for Quality*) e do NIST (*National Institute of Standards and Technology*). Inicialmente, o Prêmio Malcolm Baldrige destinava-se a premiar as melhores empresas industriais, de serviços e pequenos negócios, porém, a partir de 1999, foram acrescentadas à premiação as melhores práticas de gestão nos setores de educação e saúde (NIST, 2010).

3.1.3 Prêmio Europeu da Qualidade

Em 1988, foi criada a Fundação Europeia para a Qualidade na Gestão (EFQM), e entre os objetivos estratégicos da Fundação estava a criação de um Prêmio de Qualidade Europeu. Naquele momento na Europa, o *Malcolm Baldrige Model* tinha se tornado a referência para os gerentes de qualidade e consultores. Por esse motivo, os membros do comitê responsável pela criação do prêmio da EFQM escolheram a arquitetura do MBNQA como base para o Modelo do Prêmio Europeu da Qualidade. Dessa forma, em 1991, foi introduzido o Modelo de Excelência da EFQM, objetivando permitir a auto avaliação da qualidade organizacional e a constituir a base de apreciação das candidaturas ao *European Quality Award* (EQA) (EFQM, 2010).



3.2 O modelo brasileiro: Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ)

Criado em 1991 e fortemente influenciado pelo Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige, o objetivo principal do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) é de apoiar, incentivar e reconhecer o desenvolvimento eficaz da gestão da qualidade total pelas empresas no Brasil. Seus critérios e etapas de avaliação são projetados para ajudar a identificar os pontos fortes da organização e áreas de melhoria (MIGUEL, 2001).

O Prêmio Nacional da Qualidade no Brasil é hoje gerenciado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). A FNQ é uma entidade privada e sem fins lucrativos que foi criada em outubro de 1991, a época denominada Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ). Sua principal função era administrar o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e as atividades decorrentes do processo de premiação em todo o território nacional, bem como fazer a representação institucional externa do PNQ nos fóruns internacionais. Em 2005, a FPNQ lançou um projeto a fim de se tornar um dos principais centros mundiais de estudo, debate e irradiação de conhecimento sobre Excelência em Gestão. Nesse sentido, passou a se chamar Fundação Nacional da Qualidade (FNQ, 2010).

Os Critérios de Excelência do PNQ e, posteriormente, o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), foram desenvolvidos inicialmente com base nos fundamentos do Prêmio Malcolm Baldrige. Sendo assim, a cada novo ciclo, os Critérios de Excelência do PNQ são atualizados utilizando como parâmetros os prêmios internacionais similares, visando sua adaptação e adequação às novas realidades do ambiente econômico e empresarial, possibilitando às empresas participantes a melhoria de sua competitividade num ambiente globalizado (MORENO, 2008).

Os critérios Rumo à Excelência e Compromisso com a Excelência adotados pela FNQ constituem modelos sistêmicos de gestão organizacional. São construídos sobre uma base de conceitos fundamentais essenciais à obtenção da excelência do desempenho. Utilizando os Critérios Rumo à Excelência e Compromisso com a Excelência como referência, uma organização pode realizar uma autoavaliação e obter um diagnóstico de sua gestão organizacional. A utilização dos critérios proporciona também a oportunidade de candidatura em premiações internas, setoriais e regionais (FNQ, 2010).

O Modelo de Excelência da Gestão (MEG) adotado pela FNQ é baseado em onze fundamentos e oito critérios. Segundo a FNQ (2010), como fundamentos pode-se definir os pilares, a base teórica de uma boa gestão. Esses fundamentos são colocados em prática por meio dos oito critérios.

Os onze fundamentos do MEG, segundo a FNQ (2010), podem ser resumidos em: Pensamento Sistêmico; Aprendizado Organizacional; Cultura de Inovação; Liderança e Constância de Propósitos; Orientação por Processos e Informações; Visão de Futuro; Geração de Valor; Valorização de Pessoas; Conhecimento sobre o Cliente e o Mercado; Desenvolvimento de Parcerias e Responsabilidade Social.

Segundo os Critérios Compromisso com a Excelência e Rumo à Excelência 2009-2010 (2010), os oito critérios adotados pela FNQ podem ser resumidos dessa forma:

a) Liderança: este critério examina a governança da organização, incluindo aspectos relativos à transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Também examina como é exercida a liderança, incluindo temas como o controle dos padrões de trabalho e aprendizado. O critério aborda a análise do desempenho da organização, enfatizando a comparação com o de outras organizações e o atendimento aos requisitos das partes interessadas.

b) Estratégias e planos: este critério examina o processo de formulação das estratégias, enfatizando a análise do mercado de atuação e do macroambiente. Também examina o processo de implementação das estratégias, incluindo a definição de indicadores, o desdobramento das metas e planos para as áreas da organização e o acompanhamento dos ambientes internos e externos.

c) Clientes: este critério examina como a organização segmenta o mercado e como identifica e trata as necessidades e expectativas dos clientes e dos mercados; divulga seus produtos e marcas; e estreita seu relacionamento com os clientes. Também examina como a organização avalia a satisfação dos clientes.

d) Sociedade: este critério examina o cumprimento da responsabilidade socioambiental pela organização, destacando ações voltadas para o desenvolvimento sustentável. Também examina como a organização promove o desenvolvimento social, incluindo a realização ou apoio a projetos sociais ou voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial.

e) Informações e Conhecimento: este critério examina a gestão das informações, incluindo a obtenção de informações comparativas pertinentes. Também examina como a organização compartilha, amplia e protege o seu conhecimento.

f) Pessoas: este critério examina os sistemas de trabalho da organização, incluindo a organização do trabalho e os processos relativos à seleção e à contratação de pessoas. Também examina os processos relativos à capacitação e desenvolvimento das pessoas e como a organização promove a construção do ambiente propício



à qualidade de vida das pessoas no ambiente de trabalho.

g) Processos: este critério examina como a organização identifica, gerencia, analisa e melhora os processos principais do negócio e os processos de apoio. Também examina como a organização gerencia o processo de relacionamento com os fornecedores e conduz a gestão dos processos econômico-financeiros, visando à sustentabilidade econômica do negócio.

h) Resultados: Este critério examina os resultados relevantes da organização, abrangendo os econômico-financeiros e os relativos aos clientes e mercados, sociedade, pessoas, processos principais do negócio e de apoio, assim como os relativos ao relacionamento com fornecedores.

3.3 Prêmios Regionais de Qualidade

Com a missão de disseminar os fundamentos da Excelência em Gestão para o aumento da competitividade das organizações e do Brasil, a Rede Nacional da Gestão Rumo à Excelência reúne atualmente 54 Programas e Prêmios Regionais e Setoriais que utilizam o Modelo de Excelência da Gestão (MEG) adotado pela FNQ (FNQ, 2010).

Segundo a FNQ (2010), existem no Brasil 17 prêmios regionais da qualidade em 17 estados brasileiros com representantes em todas as regiões do Brasil. Os 17 prêmios regionais reconhecidos pela FNQ, distribuídos por região, são apresentados na Tabela 2.

Os processos de avaliação dos programas e prêmios estaduais são alinhados ao Prêmio Nacional da Qualidade, cujos principais objetivos são:

- a) Estimular o desenvolvimento cultural, político, científico, tecnológico, econômico e social do Brasil;
- b) Fornecer para as organizações um referencial (modelo) para um contínuo aperfeiçoamento;
- c) Conceder reconhecimento público e notório a excelência da qualidade da gestão para organizações de Classe Mundial;
- d) Divulgar as práticas de gestão bem-sucedidas, com vistas ao *benchmarking*.

Nas sessões subsequentes, são apresentadas as principais características dos 17 prêmios regionais que integram a Rede Nacional da Gestão Rumo à Excelência divididas por região.

Tabela 2 – Prêmios Regionais de Qualidade pelo Brasil

Prêmio	Estado	Região	% Cobertura dos Prêmios por Região
Prêmio Rondônia de Qualidade e Competitividade para as micro e pequenas empresas – PROQualidade	RO	Norte	43%
Prêmio Qualidade Amazonas – PQA	AM		
Prêmio Estadual da Qualidade – PEQ	PA		
Prêmio Gestão Qualidade Bahia – PGQB	BA	Nordeste	44%
Prêmio Paraibano da Qualidade – PPQ	PB		
Prêmio da Qualidade e Gestão de Pernambuco –PQGP	PE		
Prêmio Excelência Sergipe – PEXSE	SE		
Prêmio de Qualidade da Gestão – PQG	MS	Centro-oeste	75%
Prêmio Qualidade DF – PQDF	DF		
Prêmio Qualidade do Governo de Goiás – PQGG	GO		
Prêmio Mineiro da Qualidade – PMQ	MG	Sudeste	100%
Prêmio Qualidade Espírito Santo – PQES	ES		
Prêmio Paulista da Qualidade da Gestão – PPQC	SP		
Prêmio Qualidade Rio – PQrio	RJ		
Prêmio Catarinense para Excelência – PCE	SC	Sul	100%
Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão – PPQG	PR		
Prêmio Qualidade RS – PQRS	RS		



3.3.1 Prêmios Regionais da Região Norte

3.3.1.1 Prêmio Rondônia de Qualidade e Competitividade para as micro e pequenas empresas (PROQualidade)

O Programa Rondônia de Qualidade (PRQ) foi lançado em julho de 2004 e visa promover a disseminação de conceitos e uso de ferramentas de gerenciamento pela qualidade total (TQM) no estado. O Programa é responsável pelo Prêmio Rondônia de Qualidade e Competitividade para as Micro e Pequenas Empresas. O PROQualidade foi criado em 2004 pelo Sebrae. O prêmio é destinado as micro e pequenas empresas atuando nas modalidades: indústria, comércio, serviço e agronegócios. O prêmio avalia as empresas analisando as dimensões de Empreendedorismo e Gestão pela Qualidade (PROQualidade, 2010).

3.3.1.2 Prêmio Qualidade Amazonas (PQA)

O Programa Qualidade Amazonas começou a ser estruturado em junho de 1991 e teve como uma de suas primeiras ações a sensibilização para qualidade e produtividade junto à comunidade empresarial amazonense. O Prêmio Qualidade Amazonas foi instituído em 1994 e é o referencial no estado da excelência das organizações privadas e públicas. O prêmio tem por finalidade reconhecer e dar visibilidade aos esforços das organizações do estado na busca pela cultura da excelência (PQA, 2010).

3.3.1.3 Prêmio Estadual da Qualidade (PEQ - PA)

O Prêmio Estadual da Qualidade foi instituído pelo Programa de Qualidade na Gestão Pública do Estado do Pará (PQG-PA) e é um reconhecimento às organizações que se destacam na busca pela melhoria contínua do seu sistema de gestão. O Prêmio foi criado para estimular as organizações públicas estaduais e municipais a avaliar e buscar melhorias contínuas de seus sistemas de gestão, premiando aquelas que apresentem melhor desempenho. O PEQ reconhece o esforço institucional em direção à qualidade da gestão empreendida pela organização em três faixas de reconhecimento: Bronze, Prata e Ouro (PEQ, 2010).

3.3.2 Prêmios Regionais da Região Nordeste

3.3.2.1 Prêmio Gestão Qualidade Bahia (PGQB)

Criado em 1997 o Prêmio Gestão Qualidade Bahia (PGQB) é um reconhecimento da Associação Baiana para Gestão Competitiva (ABGC) às organizações que se destacam em relação à adoção de práticas de gestão alinhadas aos princípios da excelência. O PGQB é coordenado pela ABGC e já premiou mais de 100 organizações baianas. Seu objetivo é reconhecer organizações que se destacam por adotarem práticas de gestão alinhadas aos princípios da excelência da FNQ (PGQB, 2010).

3.3.2.2 Prêmio Paraibano de Qualidade (PPQ)

A Associação Paraibana da Qualidade (APQ) é a promotora do Prêmio Paraibano da Qualidade (PPQ). O objetivo maior da APQ é o de promover a disseminação dos conceitos e uso de ferramentas do TQM pelas organizações no estado. O Prêmio visa promover o reconhecimento das organizações paraibanas pelo desenvolvimento de resultados por meio da excelência em sua gestão. E permite avaliar a gestão organizacional das empresas participantes do prêmio por meio de um diagnóstico de seu sistema de gestão da qualidade (PRÊMIO PARAIBANO DA QUALIDADE, 2010).

3.3.2.3 Prêmio da Qualidade e Gestão Pernambuco (PQGP)

O Prêmio da Qualidade e Gestão Pernambuco (PQGP) promove o reconhecimento das organizações pernambucanas que se destacam na adoção de práticas de gestão alinhadas aos Critérios de Excelência da FNQ. Podem concorrer ao prêmio organizações de natureza pública ou privada; de pequeno, médio ou grande porte, localizadas no estado. O prêmio é coordenado pelo Programa Pernambucano da Qualidade (PROPEQ). As candidatas ao prêmio são avaliadas quanto a seus sistemas de gestão, onde são apresentados pontos fortes de cada um deles e apresentados pontos de melhorias, premiando àquelas que possuírem os melhores sistemas de gestão (PQGP, 2010).

3.3.2.4 Prêmio Excelência Sergipe (PEXSE)

O Prêmio de Excelência Sergipe (PEXSE) é organizado e promovido pelo Movimento Competitivo Sergipe (MCS), auxiliado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Este prêmio, lançado em 2006, tem como objetivo reconhecer, com base nos Critérios de Excelência do PNQ, o trabalho desempenhado pelas organizações públicas, privadas e do terceiro setor visando à disseminação e promoção de modelos de excelência no estado, premiando as organizações que se destacam na busca de melhoria de sua gestão. O MCS faz parte da Rede Nacional de Qualidade, Produtividade e Competitividade (PEXSE, 2010).

3.3.3 Prêmios Regionais da Região Centro-Oeste

3.3.3.1 Prêmio Qualidade da Gestão (PQG)

Com o lançamento do Movimento Mato Grosso do Sul Competitivo em 2004, foram iniciados estudos e discussões para uma única premiação que abrangesse todo o estado e que oferecesse às empresas públicas e privadas a oportunidade de serem avaliadas quanto a seus sistemas de gestão. Neste contexto, foi lançado o Prêmio Qualidade da Gestão (PQG). Como forma de reconhecimento, o PQG oferece às organizações vencedoras os troféus Ouro, Prata e Bronze. A avaliação do sistema de gestão da empresa é feita por especialistas e permite que as empresa participantes conheçam melhor o estado atual de seu sistema de gestão (PQG, 2010).



3.3.3.2 Prêmio Qualidade DF (PQDF)

O Prêmio Qualidade DF é um reconhecimento do Programa Qualidade DF às organizações que se destacam em seus esforços na busca da melhoria contínua do seu sistema de gestão. O Programa Qualidade DF (PQDF) foi lançado em maio de 2003, com o objetivo de aprimorar a qualidade nos seus mais variados aspectos no Distrito Federal. As empresas candidatas ao prêmio são submetidas a análises de seus sistemas de gestão por examinadores, obtendo-se, ao final do processo, um relatório de avaliação (PQDF, 2010).

3.3.3.3 Prêmio da Qualidade do Governo de Goiás (PQGG)

O Prêmio da Qualidade do Governo de Goiás visa trazer reconhecimento àqueles que se dedicam a promover melhorias e inovações na administração pública do estado. O prêmio é uma das ações do Programa Qualidade Goiás (PQG), lançado em 1999, e coordenado pela Secretaria do Planejamento e Desenvolvimento, com o objetivo de disseminar os conceitos e ferramentas da gestão da qualidade nas organizações públicas estaduais. A finalidade do PQG é reconhecer e premiar as organizações públicas que comprovem alto desempenho institucional com qualidade em gestão. Para tanto, o PQGG realiza ciclos anuais de premiação (PQGG, 2010).

3.3.4 Prêmios Regionais da Região Sudeste

3.3.4.1 Prêmio Mineiro de Qualidade (PMQ)

O Prêmio Mineiro de Qualidade visa desencadear nas organizações mineiras um processo estruturado de busca da melhoria contínua de seus produtos e/ou serviços, com base na implementação de ações sistemáticas, em direção à melhoria da gestão. Os candidatos ao PMQ podem ser reconhecidos pelo esforço institucional e realização em direção a excelência da gestão, de acordo com o nível do seu desempenho institucional, dentro de três faixas de reconhecimento: Bronze, Prata e Ouro. O Programa Mineiro da Qualidade e Produtividade (PMQP) instituído em 1998 pelo governo do estado é o responsável pelo PMQ. Por não propor estruturas ou metodologias específicas de gestão, é aplicável, igualmente, a organizações de qualquer ramo ou porte sediadas no estado (PMQ, 2010).

3.3.4.2 Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES)

O Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES), lançado em abril de 2004, é uma das ações do Programa para Incremento da Competitividade Sistêmica do Espírito Santo (Compete-ES), coordenado pelo governo do estado. O Compete-ES é um instrumento com o qual o governo capixaba, em conjunto com a iniciativa privada, propõe ações para o aumento da competitividade das organizações. Direcionado

às micros, pequenas, médias e grandes empresas, o PQES propicia um ambiente para a melhoria da gestão por meio do reconhecimento do trabalho das empresas e instituições melhor avaliadas. O PQES é executado pelo Compete-ES através da Secretaria de Estado de Desenvolvimento em parceria com o Sebrae-ES e o Espírito Santo em Ação (PQES, 2010).

3.3.4.3 Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão (PPQG)

O Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão (PPQG) foi criado em 2001 como um reconhecimento anual às organizações paulistas que possuem os melhores sistemas de gestão, avaliados por uma banca examinadora independente utilizando, para tal, critérios inspirados no modelo do PNQ. O prêmio é administrado pelo Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG). O PPQG é realizado anualmente, simbolizado por meio de troféus e medalhas e segue os critérios preconizados pela Fundação Nacional da Qualidade (PPQG, 2010).

3.3.4.4 Prêmio Qualidade Rio - PQRio

O Prêmio Qualidade Rio (PQRio) foi lançado em 1999 pelo governo carioca. O PQRio é operacionalizado pela iniciativa privada, por intermédio da União Brasileira pela Qualidade no Estado do Rio de Janeiro (UBQ-RJ). Visa à indução da melhoria do desempenho organizacional das instituições públicas e privadas sediadas no estado, representando o reconhecimento às organizações cariocas que demonstraram esforços efetivos direcionados à excelência do seu modelo de gestão. O PQRio consiste numa metodologia para diagnosticar o estágio atual de desenvolvimento gerencial, permitindo estabelecer planos de melhoria contínua do desempenho organizacional de acordo com os conceitos e princípios da Gestão pela Qualidade Total. O sistema de avaliação adota como base os Critérios de Excelência do PNQ (PQRIO, 2010).

3.3.5 Prêmios Regionais da Região Sul

3.3.5.1 Prêmio Catarinense de Excelência (PCE)

O Prêmio Catarinense de Excelência (PCE) é um reconhecimento às organizações que se destacam na busca pela melhoria contínua do seu sistema de gestão por meio da adoção de práticas de gestão alinhadas aos Fundamentos da Excelência. A premiação é traduzida pela entrega de um troféu com o símbolo do Movimento Catarinense para Excelência. Recebem o troféu as organizações que obtiverem o melhor desempenho na pontuação e apresentem boas práticas de gestão. O prêmio é coordenado pelo Movimento Catarinense de Excelência. O MCE, criado em 2004, visa promover a excelência em gestão gerando valor para suas partes interessadas (PCE, 2010).



3.3.5.2 Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão (PPQG)

O Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão (PPQG) visa reconhecer as melhores práticas criadas ou adotadas por organizações sediadas no Paraná com relação à qualidade, produtividade e competitividade. O PPQG é promovido pelo Movimento Paraná Competitivo (MPC), uma rede formada por organizações públicas e privadas que compartilham informações e experiências nas áreas da qualidade, produtividade e competitividade. O processo de avaliação das candidatas ao PPQG se utiliza do instrumento de avaliação Rumo à Excelência, desenvolvido e sistematicamente revisado pela FNQ, o qual permite às organizações interessadas uma avaliação em dois níveis: 250 e 500 pontos, segundo os mesmos critérios de excelência adotados pelo PNQ (PPQG, 2010).

3.3.5.3 Prêmio Qualidade RS (PQRS)

O Prêmio Qualidade RS, criado em 1996, é um reconhecimento às organizações que mais se destacaram na busca pela melhoria contínua do seu sistema de gestão. O prêmio é promovido pelo Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP). A evolução da participação das organizações gaúchas cresceu desde sua primeira edição, fazendo com que o prêmio passasse a ser aberto a interessados de outros estados. O PQRS atua em três esferas e com as seguintes modalidades de prêmios: O Compromisso com a Excelência, com a Medalha Bronze; o Rumo a Excelência, com três modalidades de troféus: Bronze, Prata e Ouro; e Exemplaridade, com o Troféu Diamante (PQRS, 2010).

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Dos 17 prêmios regionais da qualidade abordados neste trabalho, todos utilizam os Critérios Compromisso com a Excelência e Rumo a Excelência adotados pela Fundação Nacional da Qualidade. Com relação à presença desses prêmios no país, observa-se uma maior difusão nas regiões mais industrializadas. Todos os estados das regiões Sul e Sudeste possuem prêmios regionais, seguidos das regiões Centro-Oeste com 75% dos estados com prêmios, Nordeste com 44% e Norte com 43%.

A criação do Movimento Brasil Competitivo (MBC) em 2001 foi uma incentivadora da implementação dos prêmios regionais nos estados brasileiros. Dos 17 prêmios, 12 foram criados a partir da fundação do MBC.

O estado precursor na implementação de um prêmio da qualidade foi o Estado do Amazonas, com o Prêmio Qualidade do Amazonas no ano de 1994, cujos primeiros passos foram dados logo após a criação do PNQ em 1991. O segundo prêmio e talvez um dos mais bem sucedidos da Rede Nacional da Gestão Rumo a Excelência é o Prêmio

Qualidade RS, instituído no ano de 1996. Este foi fruto do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade que começou a estruturar sua base em 1992 com parceria entre o setor público e a iniciativa privada. Os prêmios regionais em ordem cronológica de criação, bem como os programas de qualidade que dão suporte a estes prêmios são apresentados na Tabela 3.

Com relação à elegibilidade ao prêmio, duas condições principais se destacam, os prêmios da qualidade paranaense e goiano premiam apenas órgãos governamentais das respectivas administrações públicas estaduais e municipais, já os demais prêmios permitem a inscrição tanto de órgãos públicos como privados, a principal diferença entre estes é o porte das organizações privadas. O prêmio gaúcho possui uma peculiaridade, ele permite a inscrição de empresas de outros estados desde que cumpram seu regulamento.

No Brasil, os modelos regionais e setoriais foram implementados como um caminho para conduzir as organizações para a excelência. De maneira geral, seus modelos possuem escalas de 250 pontos para aquelas que estão iniciando e 500 pontos para aquelas que já atingiram os 250 pontos, funcionando como uma escada rumo a excelência. O programa gaúcho e o paulista implementaram modelos com 750 pontos a fim de propiciar que as organizações cheguem melhor preparadas para concorrer ao Prêmio Nacional da Qualidade.

5. CONCLUSÃO

Os prêmios que utilizam os Critérios de Excelência do PNQ existentes no país são reconhecidos pelo que representam para as organizações. São instrumentos que estimulam e permitem que empresas de todos os portes aperfeiçoem seus modelos de gestão. Os modelos de excelência regionais estão totalmente aderentes ao Modelo de Excelência na Gestão da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) que, por sua vez, está em consonância com o estado da arte em gestão mundial.

A participação de organizações públicas e privadas nos prêmios regionais da qualidade permitem às candidatas uma avaliação externa de suas práticas de gestão segundo fundamentos internacionalmente reconhecidos e que fazem com que uma organização caminhe para se tornar de "Classe Mundial". O que se busca é proporcionar o crescimento das organizações para que estejam em condições de competir não só na região e no país, mas internacionalmente, o que contribuirá para o desenvolvimento do país como um todo.

Ressalta-se que, além de suas atividades nos estados, os movimentos de qualidade estaduais estão inseridos na Rede Nacional da Gestão, coordenada pela Fundação Nacional da Qualidade, e possuem participação ativa no Fórum dos Programas de Qualidade, Produtividade e Competitividade e de outros projetos nacionais coordenados pelo Movimento



Tabela 3 – Prêmios Regionais da Qualidade: Ano Criação x Organização

Prêmio	Estado	Ano Criação	Organização
Prêmio Qualidade Amazonas – PQA	AM	1994	Programa Qualidade Amazonas
Prêmio Qualidade RS – PQRS	RS	1996	Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade
Prêmio Gestão Qualidade Bahia – PGQB	BA	1997	Associação Baiana para Gestão Competitiva (ABGC)
Prêmio Qualidade Rio – PQRio	RJ	1997	O Programa Qualidade Rio (PQR)
Prêmio Qualidade do Governo de Goiás – PQGG	GO	1999	Programa Qualidade Goiás (PQG)
Prêmio da Qualidade e Gestão de Pernambuco – PQGP	PE	2001	Programa Pernambucano da Qualidade (Propeq)
Prêmio Paulista da Qualidade da Gestão – PPQG	SP	2001	Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG)
Prêmio Paraibano da Qualidade	PB	2003	Associação Paraibana da Qualidade (PPQ)
Prêmio Qualidade DF – PQDF	DF	2003	Programa Qualidade DF (PQDF)
Prêmio Mineiro da Qualidade – PMQ	MG	2003	Programa Mineiro da Qualidade e Produtividade (PMQP)
Prêmio Rondônia de Qualidade e Competitividade para as Micro e Pequenas empresas – PROQualidade	RO	2004	Programa Rondônia de Qualidade (PRQ)
Prêmio Qualidade da Gestão – PQG	MS	2004	Movimento MS Competitivo
Prêmio Qualidade Espírito Santo – PQES	ES	2004	Programa para Incremento da Competitividade Sistêmica do Espírito Santo (Compete-ES)
Prêmio Catarinense para Excelência – PCE	SC	2005	Movimento Catarinense para Excelência (MCE)
Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão – PPQG	PR	2005	Movimento Paraná Competitivo (MPC)
Prêmio Excelência Sergipe – PEXSE	SE	2006	Movimento Competitivo Sergipe (MCS)
Prêmio Estadual da Qualidade – PEQ	PA	2006	Programa de Qualidade na Gestão Pública do Estado do Pará (PQG-PA)

Fonte: PROQualidade (2010), PQA (2010), PEQ (2010), PGQB (2010), Prêmio Paraibano da Qualidade (2010), PQGP (2010), PEXSE (2010), PQG (2010), PQDF (2010), PQGG (2010), PMQ (2010), PQES (2010), PPQG (2010), PQRIO (2010), PCE (2010), PPQG (2010), PQRS (2010).

Brasil Competitivo, o que facilita um maior intercâmbio de informações entre os programas.

Os prêmios da qualidade, sejam regionais ou nacionais, são utilizados para promover a melhoria da qualidade da gestão e o aumento da competitividade das organizações. Os prêmios são considerados o maior reconhecimento à excelência na gestão. Candidatar-se a um prêmio regional da qualidade ou ao Prêmio Nacional da Qualidade representa, de uma forma geral, submeter à organização uma análise aprofundada de sua gestão, cujos resultados se estendem não só a organização, mas a todos através da promoção da cultura da qualidade.

6. REFERÊNCIAS

- ANGEL, L. C.; CORBETT, L. M. The quest for business excellence: evidence from New Zealand's award winners. **International Journal of Operations & Production Management**. Vol. 29, No. 2, pp. 170-199. 2009.
- BOHORIS, G. A. A comparative assessment of some major quality awards. **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 12, No. 9, pp. 30-43. 1995.
- CALINGO, L. M. R. **The Quest for Global Competitiveness through National Quality and Business Excellence Awards: Report of the Symposium on Quality and Business Excellence Awards**. Asian Productivity Organisation, Tokyo. 2002.



CRITÉRIOS COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA E RUMO À EXCELÊNCIA 2009-2010. Fundação Nacional da Qualidade. São Paulo : FNQ, 2009.

EFQM: EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT. Disponível em: <<http://www.efqm.org/en/>>. Acesso em: Jul. 2010.

FÓRUM NACIONAL DOS PROGRAMAS DE QUALIDADE PRODUTIVIDADE E COMPETITIVIDADE (FÓRUMQPC). Disponível em: <http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot_sites/forum_programas_php/premio>. Acesso em: Jul. 2010.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (FNQ). Disponível em: <<http://www.fnq.org.br>>. Acesso em: Jul. 2010.

HUGHES, A.; HALSALL, D.N. Comparison of the 14 deadly diseases and the business excellence model. *Total Quality Management*, Vol. 13, No. 2, pp. 255-263. 2002.

JUSE: UNION OF JAPANESE SCIENTISTS AND ENGINEERS. Disponível em: <<http://www.juse.or.jp/e/>>. Acesso em: Jul. 2010.

KOURA, K.; YOSHIZAWA, T. International development of quality award, On-site Program & Abstract Collection, No. 0027, **International Conference on Quality (ICQ'05)**, Tokyo, 13-16 September, p. 267. 2005.

MAVROIDIS, V.; TOLIOPOULOU, S.; AGORITSAS C. A comparative analysis and review of national quality awards in Europe Development of critical success factors. **The TQM Magazine**. Vol. 19, No.5, pp. 454-467. 2007.

MCDONALD, I.; ZAIRI, M.; IDRIS, M. A. Sustaining and transferring excellence. **Measuring Business Excellence**, Vol. 6, No. 2, pp. 20-30. 2002.

MIGUEL, P.A.C. A report on comparing worldwide quality and business excellence awards – Part 1: Systems of operations, core values and assessment criteria, **Baldrige National Quality Program at NIST, Technology Administration**, US Department of Commerce, Washington, DC, p. 30. 2004.

MIGUEL, P.A.C. Comparing the Brazilian national quality award with some of the major prizes. **The TQM Magazine**. Vol. 13, No. 4, pp. 260-272. 2001.

MORENO, J.A. **O modelo de excelência de gestão do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ: análise da evolução dos critérios de excelência**. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Engenharia, Bauru, 2008.

MOVIMENTO BRASIL COMPETITIVO (MBC). Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/novo/>>. Acesso em: Jul. 2010.

NIST: National Institute of Standards and Technology. Disponível em: <<http://www.nist.gov/index.html>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO CATARINENSE DE EXCELÊNCIA (PCE). Disponível em: <<http://excelencias.org.br/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO DA QUALIDADE DO GOVERNO DE GOIÁS (PQGG). Disponível em: <<http://www.seplan.go.gov.br/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO DA QUALIDADE E GESTÃO PERNAMBUCO (PQGP). Disponível em: <<http://www.propeq.org.br/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO ESTADUAL DA QUALIDADE PARÁ (PEQ). Disponível em: <<http://www.pqg.pa.gov.br/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO EXCELÊNCIA SERGIPE (PEXSE). Disponível em: <<http://www.mcs.org.br/mbc/se/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO GESTÃO QUALIDADE BAHIA (PGQB). Disponível em: <<http://www.fieb.org.br/abgc/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO MINEIRO DA QUALIDADE (PMQ). Disponível em: <<http://www.pmqp.org.br/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO PARAIBANO DA QUALIDADE. Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/pb/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO PARANAENSE DA QUALIDADE EM GESTÃO (PPQG). Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/rj/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO PAULISTA DE QUALIDADE DA GESTÃO (PPQG). Disponível em: <<http://www.ppqg.org.br>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO QUALIDADE DA GESTÃO (PQG). Disponível em: <<http://www.mscompetitivo.org.br/mbc/ms/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO QUALIDADE ESPIRITO SANTO (PQES). Disponível em: <<http://www.compete-es.com.br/mbc/es/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO QUALIDADE RIO (PQRio). Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/rj/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PRÊMIO QUALIDADE RS (PQRS). Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PROGRAMA DA QUALIDADE DO DF (PQDF). Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/df/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS (PQA). Disponível em: <<http://www.pqa.org.br/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PROQUALIDADE. Disponível em: <<http://www.proqualidade.org.br/mbc/ro/>>. Acesso em: Jul. 2010.

PUAY, S.H.; TAN, K.C.; XIE, M.; GOH, T.N. A comparative study of nine national quality awards, **The TQM Magazine**, Vol. 10, No. 1, pp. 30-39. 1998.

SEARLE, M. Presentation by SAI Global to the **13th Quality Summit of CII**, 10-11 November. 2005.



TALWAR, B. Comparative study of core values of excellence models vis-a-vis human values. **Measuring Business Excellence**. Vol. 13, No. 4, pp. 34-46. 2009.

TAN, K.C.; WONG, M.F.; MEHTA, T.; KHOO, H.H. Factors affecting the development of national quality awards. **Measuring Business Excellence**, Vol. 7, No. 3, pp. 37-45. 2003.

THE W. EDWARDS DEMING INSTITUTE. Disponível em: <<http://deming.org/>>. Acesso em: Jun. 2010.



ANALYSIS OF THE EXPANSION OF REGIONAL MODELS OF EXCELLENCE IN MANAGEMENT OF QUALITY IN BRAZIL

Abstract

This paper presents an evolution overview of the regional awards for quality in Brazil. From a literature review addressing the awards for quality and excellence models adopted by many countries in the world. For the Brazilian model this article will address the regional awards for quality based on the creation of the Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) in 1991 and the American quality award influence in the consolidation of the Brazilian model. This paper presents the 17 regional awards of quality that make up the Rede Nacional da Gestão Rumo à Excelência of the Fundação Nacional da Qualidade, and presents the quality state programs that coordinate and underpin such awards. It is also intended to contribute to a further discussion on the excellence models regionally adopted in Brazil, given the low approach this issue in the Brazilian literature, thus contributing to a greater understanding of the subject.

Keywords: *Regional Quality Awards, Quality State Programs, National Quality Award, Models of Excellence.*
