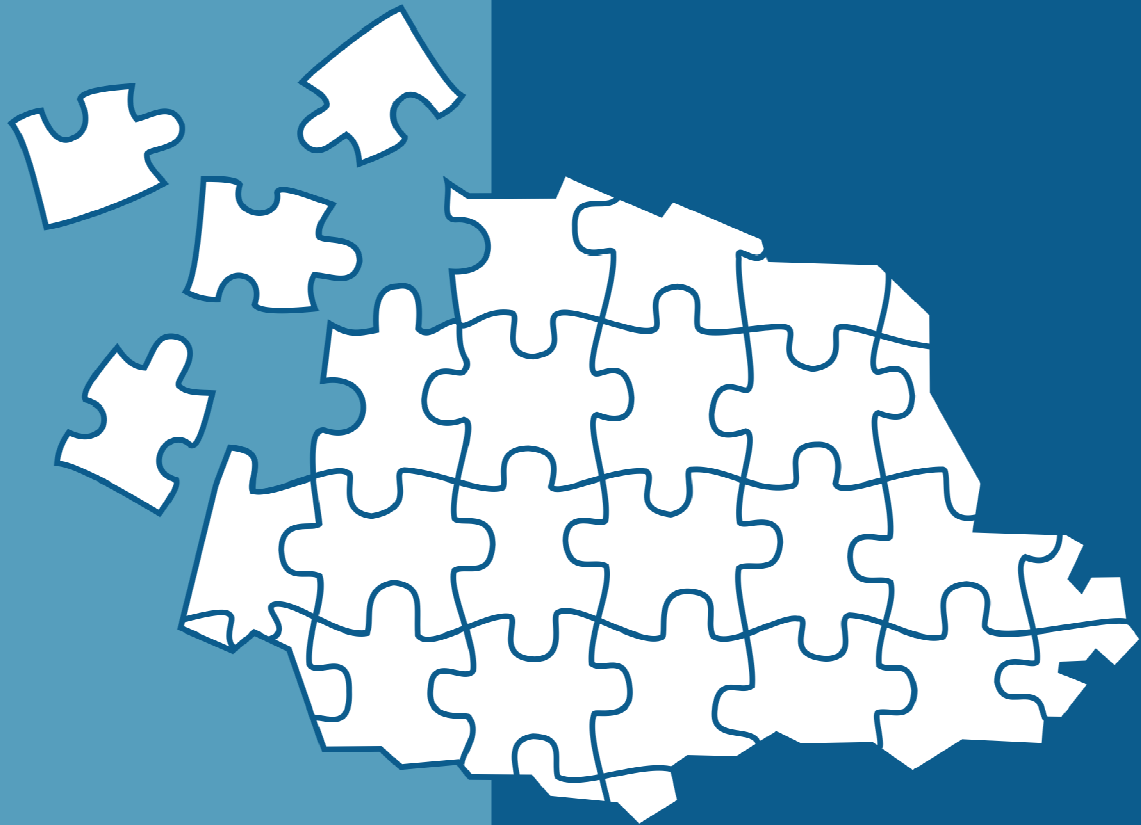
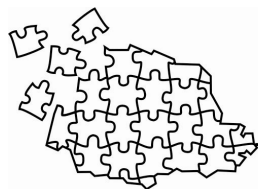


MANUAL DE
INSTRUÇÃO PARA
CANDIDATURA
MIC 2015

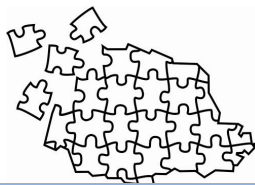


PRÊMIO
PARANAENSE
DA QUALIDADE
EM GESTÃO



Sumário

Movimento Paraná Competitivo - MPC	3
Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão - PPrQG	4
Benefícios da Participação no PPrQG	4
Fluxograma.....	5
Cronograma Ciclo 2015.....	6
Categorias e Reconhecimento	7
Condições para Elegibilidade	8
Restrições Gerais a Elegibilidade	8
Unidades da Organização Elegíveis	9
Procedimento para Participação no PPrQG	10
Inscrição	10
Taxa de Inscrição no PPrQG 2015.....	11
Candidatura	13
Relatório de Gestão – RG	14
Planilha de Resultados	17
Processo de Avaliação e Reconhecimento	18
Processo de Avaliação	18
Reconhecimento	20
Código de Ética.....	21
Anexos.....	24
Anexo 1 - Formulário de Elegibilidade para o PPrQG - 2015	25
Anexo 2 – Modelo de Descrição dos Processos Gerenciais para o Nível 125 pontos.....	29



Movimento Paraná Competitivo - MPC

O Movimento Paraná Competitivo - MPC foi instituído com o objetivo de apoiar o esforço brasileiro na promoção da qualidade, produtividade e competitividade. Iniciado pelo Movimento Brasil Competitivo – MBC, parceria da iniciativa privada com entidades públicas, tem como finalidade básica coordenar e promover ações estruturantes de conteúdo inovador na área de qualidade e produtividade. Assim, contribui para elevar a competitividade da economia e o padrão de vida da sociedade brasileira.

No Paraná, essa missão está sob a responsabilidade do Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade - IBQP que, em parceria com várias entidades públicas e privadas, implementa ações em busca da vantagem competitiva das empresas paranaenses e da melhoria da qualidade e produtividade do setor público.

O Movimento Paraná Competitivo é uma rede formada por organizações públicas e privadas que compartilham informações e experiências. Atua principalmente na mobilização da sociedade paranaense em ações relacionadas à qualidade, produtividade e competitividade. Suas ações são integradas, sistemáticas, descentralizadas e estão principalmente dirigidas às micro, pequenas e médias empresas. Além disso, atua no reconhecimento das organizações paranaenses que demonstram esforços relevantes voltados a excelência na gestão, seja pelo Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas - MPE Brasil ou Prêmio Paranaense de Qualidade em Gestão – PPrQG.

Missão: Mobilizar, capacitar e reconhecer as organizações, promovendo a excelência da gestão empresarial, contribuindo para a competitividade e o desenvolvimento sustentável do Paraná.

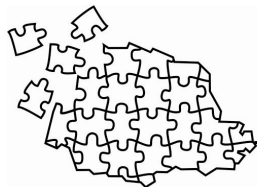
Visão: Consolidar-se como o principal movimento em prol da excelência da gestão das organizações paranaenses, até 2016.

Informações Técnicas:

Rogger André Paulino - Coordenador Executivo do MPC

Fernanda Hoshiguti Grandizoli - Coordenadora do MPC e Gestora do PPrQG

Fernanda Miranda Correa – Assistente de Projetos



Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão - PPrQG

O Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão – PPrQG, nesta sua décima primeira edição, continuará perseguindo os desafios preconizados na primeira edição, ou seja, o de contribuir para tornar as organizações paranaenses em de “Classe Mundial”, e por consequência tornar o Estado do Paraná mais competitivo em níveis nacional e internacional.

A estrutura do PPrQG, neste ano, inclui mais um nível chamado Primeiros Passos para a Excelência (125 pontos), exclusivo para a Região de Maringá, sendo ele um nível inicial simplificado, além dos outros níveis já usuais do prêmio, sendo o Nível I (250 pontos – Compromisso com a Excelência), para as empresas que estão iniciando no processo e o Nível II (500 pontos – Rumo à Excelência), para as organizações em estágio mais avançado.

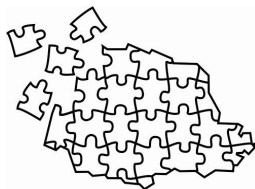
O PPrQG utiliza-se de metodologia desenvolvida pela Fundação Nacional da Qualidade – FNQ o Modelo de Excelência da Gestão® - MEG, que permite diagnosticar o estágio atual de desenvolvimento gerencial, possibilitando o estabelecimento de planos de melhoria contínua para aprimorar o desempenho organizacional.

O Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão – PPrQG pretende induzir a melhoria do desempenho organizacional pela implantação do MEG, e também sob a forma de premiação, daquelas organizações que demonstram esforços efetivos direcionados ao bom desempenho de sua gestão, e cujas práticas e padrões de trabalho resultem em racionalidade do processo produtivo, melhoria dos níveis de qualidade e produtividade dos produtos e serviços, maior satisfação dos clientes, da força de trabalho e demais partes interessadas.

Benefícios da Participação no PPrQG

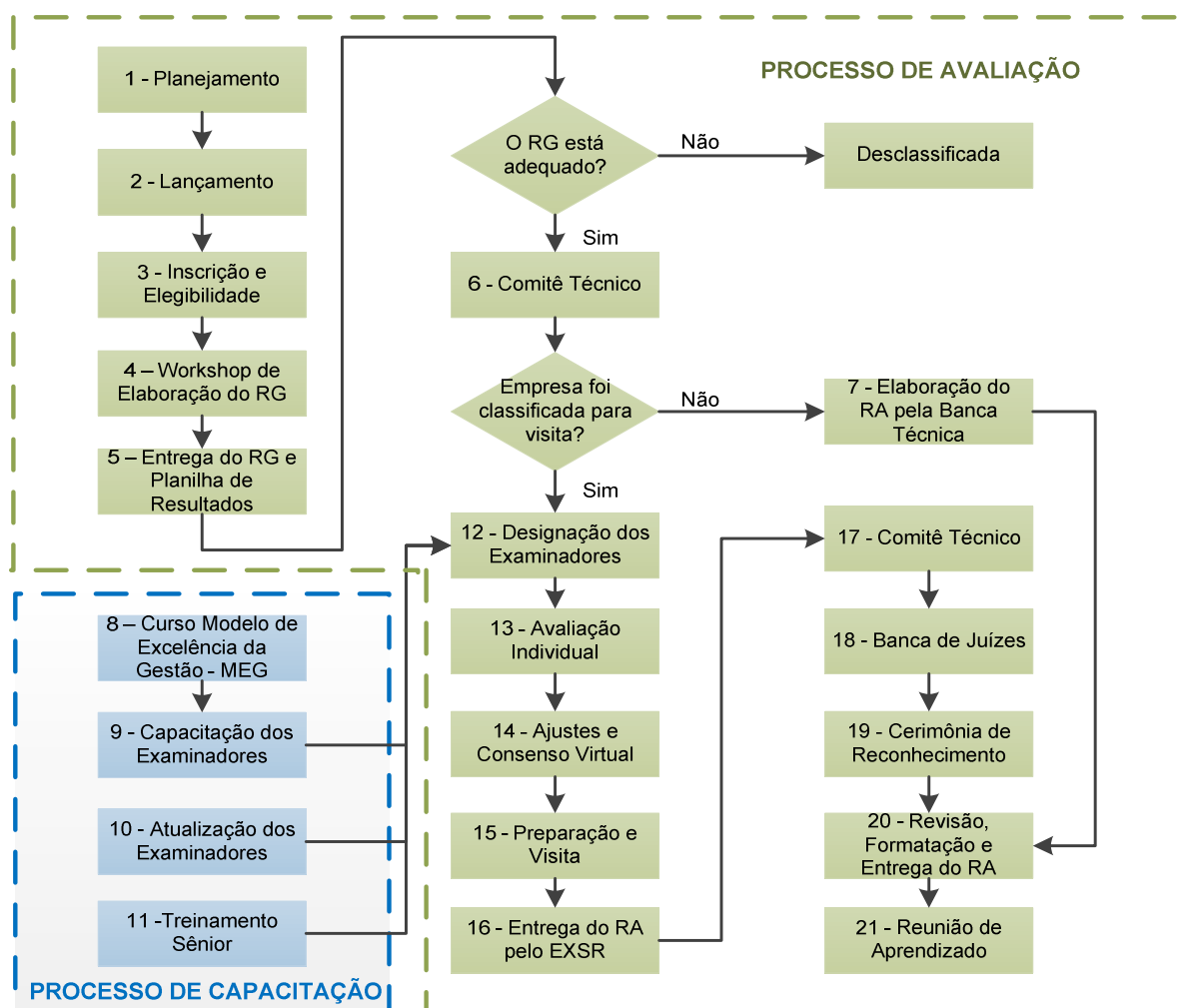
Os benefícios conferidos às Organizações são:

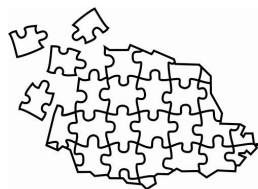
- Contribuição para a melhoria contínua do desempenho da Organização, refletindo no desenvolvimento regional e de todo Estado;
- Participação de uma rede voluntária de cooperação que permite a troca de experiências entre as Organizações;
- Participação de outras atividades do MPC, relacionadas com a melhoria da gestão;



- Acesso ao MEG que possibilita obter diagnósticos do modelo gerencial da organização;
- Participação em eventos para divulgar suas práticas bem sucedidas;
- Recebimento do Relatório de Avaliação (RA), elaborado pela Banca de Examinadores do PPrQG (trabalho voluntário), para subsidiar a elaboração do plano de melhoria da gestão da Organização reconhecida;
- Possibilidade do fortalecimento da imagem institucional da Organização, em função dos reconhecimentos conferidos pelo PPrQG;
- Incentivo a Organização a participar do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ).

Fluxograma





Cronograma Ciclo 2015

Planejamento	janeiro e fevereiro
Lançamento	Maringá - 24 de fevereiro
Inscrição	25 de fevereiro à 02 de abril
Workshop de Elaboração do Relatório de Gestão - RG Nível I e II	Curitiba - 13 e Maringá - 15 de abril
Workshop de Elaboração do RG Simplificado Nível Primeiros Passos para a Excelência	Maringá - 16 de abril
Curso do Modelo de Excelência da Gestão - MEG	Maringá - 28 e Curitiba - 30 de abril
Capacitação e Atualização dos Examinadores	Curitiba - 19 e Maringá - 21 de maio
Treinamento Sênior	Curitiba - 26 de maio
Envio do RG	até 01 de junho
Comitê Técnico	09 de junho
Designação da Banca Examinadora	16 à 19 de junho
Avaliação Individual do RG	29 de junho a 26 de julho
Ajustes da Pontuação e Consenso Virtual	27 de julho a 11 de agosto
Preparação e Visita às Empresas	12 à 26 de agosto
Entrega do Relatório de Avaliação - RA	Até 17 de setembro
Comitê Técnico	15 de outubro
Banca de Juízes	16 de outubro
Cerimônia Premiação	09 de novembro
Envio do Relatório de Avaliação - RA às empresas	dezembro
Reunião de Aprendizado	dezembro

Observação: As datas previstas no cronograma para o ciclo 2015 não são fixas. A coordenação do PPrQG se reserva o direito de alterá-las sem aviso prévio. A realização das capacitações e workshops estará sujeita a um número mínimo de inscritos.

Legenda:



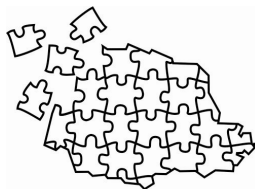
Atividades da Coordenação



Atividades da Candidata



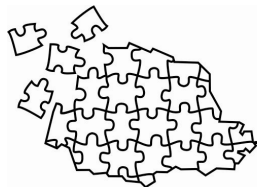
Atividades da Banca Examinadora



Categorias e Reconhecimento

Instrumento de Avaliação	Pontuação Máxima	Formas de Reconhecimento
Nível Primeiros Passos para a Excelência	125	Finalista
		Placa
Nível I Compromisso com a Excelência	250	Placa Bronze
		Placa Prata
		Placa Ouro
Nível II Rumo à Excelência	500	Troféu Bronze
		Troféu Prata
		Troféu Ouro
		Troféu Diamante

☑ **Nota:** Além das categorias de reconhecimento acima relacionadas, a Banca de Juízes poderá conceder certificado para as candidatas do Nível II com destaque em determinado Critério de Excelência.



Condições para Elegibilidade

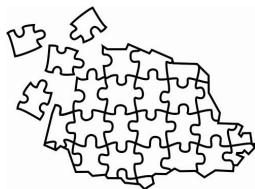
Para atenderem os requisitos de elegibilidade as organizações deverão atender às seguintes condições:

- Empresas privadas ou de capital misto, nacionais ou estrangeiras, capital aberto ou não, limitadas ou com outras formas legais de organização, instaladas no Estado do Paraná;
- Grandes, médias, pequenas e microempresas;
- Cooperativas, indústrias e organizações prestadoras de serviços;
- Organizações que integram a administração pública indireta e direta;
- Organizações do 3º setor;
- Unidades da Organização (ver condições na p. 9);
- Somente são elegíveis organizações com data de constituição ou criação anterior a 01/Janeiro/2013;
- Empresas participantes pela primeira vez, obrigatoriamente, deverão se inscrever no Nível I – 250 pontos – Compromisso com a Excelência, com exceção das empresas de Maringá e Região Metropolitana que deverão se inscrever no Nível Primeiros Passos para a Excelência – 125 pontos.

Restrições Gerais a Elegibilidade

A restrição pode significar a Inelegibilidade da Organização ou da Unidade Autônoma. Não são elegíveis as seguintes Organizações ou Unidades Autônomas:

- Que tenham suas principais funções desenvolvidas em sede fora do Paraná;
- Que se caracterizam como associações religiosas ou político-partidárias;
- Que não possam ser avaliadas em todos os oito Critérios de Excelência da FNQ;
- Não apresentação de toda documentação fiscal e estatutária, dentro do prazo estipulado.
- Organizações que deixem de atender a qualquer item inserido nas condições básicas de elegibilidade;



- Organizações que foram vencedoras do maior nível de reconhecimento do PPrQG. Essas deverão aguardar o período mínimo de 2 (dois) anos, considerando o ano do reconhecimento, para se candidatar novamente ao prêmio.

Unidades da Organização Elegíveis

Para participação no PPrQG, as Unidades Autônomas devem observar e atender às seguintes diretrizes:

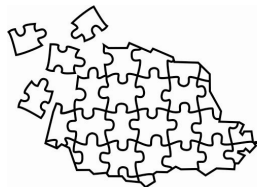
a) Elegibilidade

- Que possam se caracterizar como uma subsidiária, unidade de negócio ou unidade operacional, divisão ou outras denominações similares;
- Que possam caracterizar seu atendimento a um público externo à própria organização, ou ao órgão público ao qual pertençam ou estejam vinculadas;
- Que possam ser avaliadas em todos os oito Critérios da Fundação Nacional da Qualidade - FNQ;
- Que não sejam consideradas de assessoramento ou de apoio para outras Unidades da Organização, tais como: Recursos Humanos, Marketing, Engenharia, Finanças, Contabilidade, Compras, Serviços Jurídicos, etc;
- Que possuam CNPJ próprio ou da organização a que pertencem, desde que sejam atendidas todas as condições previstas neste Manual.

b) Restrições à Elegibilidade

- Que sejam unidades cuja organização a qual pertençam (ou são controladas) também esteja se candidatando ao PPrQG no mesmo ciclo;
- Que possuam estrutura temporária e/ou que exerçam atividades de natureza não permanente;
- Não apresentação de toda documentação fiscal e estatutária, dentro do prazo estipulado.

☑ Nota: No caso de um conjunto parcial de unidades de uma rede (como hotéis, lojas de varejo, bancos ou restaurantes), serão avaliadas somente as unidades instaladas no Estado do Paraná. Para as situações não previstas nestas instruções, cabe a Coordenação do MPC tomar decisões de acordo com critérios próprios condizentes com o Código de Ética, p. 21.



Procedimento para Participação no PPrQG

Inscrição

Para se inscreverem as empresas deverão entregar o Formulário de Elegibilidade, que é apresentado em anexo (p. 25) neste MIC, devidamente preenchido e assinado pelo representante legal, juntamente com o recibo do depósito da taxa de inscrição e a seguinte documentação:

- Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral (CNPJ) e Documento que comprove a condição de unidade, se aplicável;
- Certidão Negativa de Débito do INSS;
- Certidão Negativa do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Estaduais;
- Certidão Negativa de Tributos Municipais.

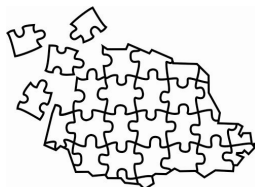
O MPC se reserva o direito de solicitar as certidões atualizadas previamente à etapa do Comitê Técnico, que serão pré-requisitos para um possível reconhecimento.

No item 10 do Formulário, as empresas deverão indicar o nome de 1 (um) participante no Workshop de Elaboração do RG, condição esta obrigatória às empresas iniciantes. Caso tenham interesse em mais vagas verificarem as condições na tabela p. 11.

Prazo e local de entrega da documentação de elegibilidade:

Prazo: **02 de abril de 2015 até as 18h**, data também considerada válida no caso de postagem via Correios.

Local: IBQP - Rua Dr. Correa Coelho, 741 - Jardim Botânico – Curitiba/PR – CEP: 80210-350.



Taxa de Inscrição no PPrQG 2015

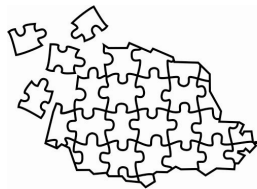
Porte da Organização	Investimento (R\$)
Grandes (FT 500 pessoas)	4.800,00
Médias (FT 100 a 499 pessoas)	2.400,00
Pequenas (FT 20 a 99 pessoas)	1.200,00
Micro (FT até 19 pessoas)	600,00

☑ Notas:

- As empresas inscritas no **Nível Primeiros Passos para Excelência** que são associadas a ACIM – Associação Comercial e Empresarial de Maringá têm 50% de desconto na taxa de inscrição.
- A FT (Força de Trabalho) é formada por pessoas com diferentes tipos de vínculo, tais como: funcionários, sócios, empregados temporários, terceirizados, estagiários e outros.

Empresas Inscritas

Cursos	Investimento (R\$)	Carga Horária
Workshop de Elaboração do RG (Aberto)	1ª Vaga: Gratuita 2ª e 3ª Vaga: R\$ 400,00 por pessoa Acima de 3: In Company	8 horas
Workshop de Elaboração do RG <i>In Company</i> (Personalizado)	R\$ 5.500,00 por turma até 20 pessoas	8 horas
Modelo de Excelência da Gestão – MEG	R\$ 400,00	8 horas



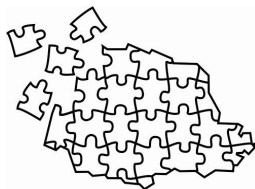
Examinadores

Cursos	Investimento (R\$)	Carga Horária
Modelo de Excelência da Gestão – MEG (Pré requisito para Capacitação de Examinadores)	R\$ 400,00	8 horas
Capacitação de Examinadores Novos*	Gratuito para participantes do Curso MEG	8 horas
Atualização de Examinadores	Gratuito	8 horas
Treinamento Sênior	Gratuito (somente para convidados)	8 horas

Obs.: *Para participar da Capacitação de Examinadores Novos é obrigatória a realização do Curso do Modelo de Excelência da Gestão – MEG ou Comprovação de curso equivalente, neste caso será cobrada a taxa de R\$ 400,00.

Nota: O valor referente à taxa de inscrição no prêmio e de participação nos cursos deve ser depositado na conta-corrente Nº 32786-7, Banco do Brasil – Agência 1244-0, em nome do IBQP, com identificação do depositante. Uma cópia do comprovante de depósito deve ser enviada para mpc@ibqp.org.br.

Em caso de não entrega do Relatório de Gestão – RG ou de desistência dos cursos não haverá devolução dos valores pagos.



Candidatura

A candidatura é formalizada pelo envio ou entrega do **Relatório de Gestão – RG e Planilha de Resultados** ao MPC, conforme número cópias da tabela abaixo:

Nível	RG	Planilha de Resultados
Nível 125 pontos	3 cópias	1 cópia
Nível I 250 pontos	4 cópias	1 cópia
Nível II 500 pontos	5 cópias	1 cópia

Estes serão elaborados pela Candidata observando-se os critérios e os procedimentos estabelecidos neste MIC, bem como a estrutura e os conceitos do Modelo de Excelência da Gestão – MEG, da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ.

As Organizações candidatas ao Nível 125 pontos devem utilizar como referência os Critérios Primeiros Passos para a Excelência publicado pelo MPC; ao Nível I 250 pontos devem utilizar como referência os Critérios Compromisso com a Excelência 6ª Edição publicada pela FNQ; ao Nível II 500 pontos devem utilizar os Critérios Rumo a Excelência 6ª Edição publicada pela FNQ.

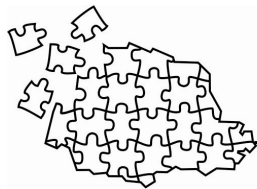
Após a premiação, as cópias utilizadas pela Banca Examinadora serão destruídas.

Prazo e local de entrega do Relatório de Gestão – RG:

Prazo: **1 de junho de 2015 até às 18h**, data também considerada válida no caso de postagem via Correios;

Local: IBQP - Rua Dr. Correa Coelho, 741 - Jardim Botânico – Curitiba/PR – CEP: 80210-350.

A candidata será informada de sua elegibilidade ou não pela coordenação do prêmio, sendo desclassificada no caso de não cumprimento das condições previstas no MIC.



Relatório de Gestão – RG

Diretrizes para Elaborar o Perfil da Organização

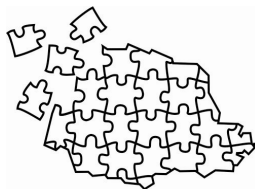
- O Perfil é uma apresentação geral da organização e deve ser apresentado por todas as candidatas. Evidencia aspectos relevantes do processo de transformação de insumos em produtos de valor agregado, por meio dos recursos disponíveis, para atender os mercados-alvo.
- Deve propiciar uma visão global da organização em seus mercados, destacando os principais elementos do seu negócio ou atividade organizacional, suas particularidades, bem como as de seu ramo de atuação e seus principais desafios. Inclui Marcadores sobre relacionamento da organização com suas partes interessadas e uma descrição do histórico da busca da excelência;

Diretrizes para Redação dos Processos Gerenciais

Para redação das Práticas de Gestão solicitadas nos Critérios 1 a 7 descreva “**Como**” a organização as atende, de forma mais completa possível, informando:

- Quais as Práticas de Gestão utilizadas e seus Padrões de Trabalho, incluindo os responsáveis;
- Os métodos utilizados para o Controle (verificação do cumprimento dos padrões de trabalho);
- A Abrangência (áreas, processos, produtos e/ou pelas partes interessadas, conforme requisitos, abrangidas pelo processo gerencial em questão);
- A Continuidade (periodicidade de aplicação das práticas de gestão e desde quando a mesma está sendo utilizada);
- O Aprendizado (aperfeiçoamento das práticas – informar as melhorias implementadas);
- A Integração das práticas demonstrando coerência e inter-relacionamento com as estratégias, objetivos, outras práticas e envolvimento e colaboração entre as áreas.

As candidatas ao Nível Primeiros Passos para a Excelência devem redigir os processos gerenciais, conforme padrão apresentado no anexo p. 29.



Diretrizes para Redação dos Resultados Organizacionais

Com relação à redação dos Resultados Organizacionais - Critério 8:

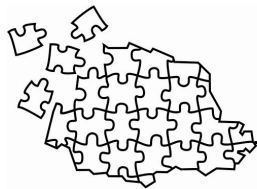
- Deverá ser feita a apresentação clara dos dados históricos e os referenciais comparativos pertinentes. Entretanto, para permitir a análise da tendência, será considerado o histórico de resultados de no mínimo três (03) ciclos ou períodos de tempo.
- Os resultados devem, preferencialmente, ser apresentados sob a forma de gráficos devendo conter os resultados dos principais indicadores da organização (coerência com o sistema de indicadores apresentados no Critério 2), com eixos, unidades e de tempo, seta de indicação do melhor resultado (para permitir melhor entendimento e avaliação do desempenho do indicador). Estas informações devem demonstrar a relevância, tendência e nível atual dos resultados;
- Quando os dados históricos de um período analisado não apresentarem tendência favorável, motivados por fatores externos à organização - do contexto setorial, governamental ou internacional - deverá constar justificativa da ocorrência.

Composição do RG

O RG deve ser composto de tópicos, conforme a ordem abaixo, e encadernado em um só volume para facilitar o manuseio e prevenir que os documentos sejam extraviados:

Estrutura do RG
Primeira capa <u>em branco</u> , sem identificação da Organização
Segunda capa especificando o nome e o nível da Candidata
Sumário (índice)
Perfil da Organização
Organograma
Respostas aos Marcadores dos itens dos Critérios
Glossário de expressões especiais e de siglas utilizadas no texto do Relatório
Terceira capa em branco

Nota: As capas em branco garantem o sigilo da Candidata. Também não devem ser anexados outros documentos ao RG.



Formatação do RG

- As respostas aos Marcadores dos Itens dos Critérios devem manter a mesma identificação e sequência do caderno “Critérios Primeiros Passos para a Excelência (Nível 125 pontos), Compromisso com a Excelência (Nível I 250 pontos) ou Rumo a Excelência (Nível II 500 pontos), Por exemplo: 1.1.a para indicar a resposta ao Critério 1, Item 1 e Marcador “a” dos critérios “Rumo a Excelência”;
- O RG deve ser organizado em forma de relatório, descrevendo as respectivas práticas.
- O RG deve ser digitado / impresso em duas colunas e em papel branco de formato A4. Devem ser usados a frente e o verso das folhas;
- O RG deve ser encadernado;
- Os desenhos, gráficos, tabelas e fluxogramas devem ser identificados mediante seu propósito, referenciando-se ao Marcador, Item e Critério a que dizem respeito, nos seus rodapés;
- Não deve ser utilizada a logomarca nos cabeçalhos e rodapés e nem a marca d’água nas páginas internas do RG;

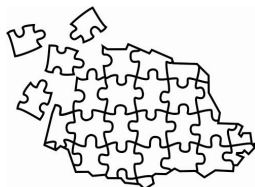
Limite de Páginas do Relatório de Gestão

Nível	Limite de Páginas
Nível 125 pontos	40
Nível I 250 pontos	50
Nível II 500 pontos	60

Não serão contadas no limite de páginas: o Perfil, o Glossário e páginas separadoras. O Perfil da Organização é limitado a 6 (seis) páginas, incluindo o organograma.

Notas:

- O RG não deve ser encadernado em pasta volumosa ou em capa dura, pois dificultam o manuseio do documento pelos Examinadores nas diversas etapas do processo;
- Não devem ser enviados, como anexos, cópias de CDs de áudio ou vídeo, catálogos, folhetos ou outras formas de informação diferentes das especificadas nestas instruções;

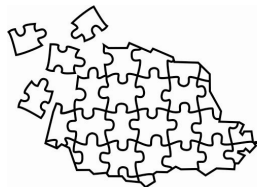


- *Qualquer anexo acrescentado ao RG será considerado como parte do mesmo e, portanto, dentro do limite de páginas previsto;*
- *Não devem ser copiados textos do caderno de Critérios “Primeiros Passos para a Excelência, Compromisso com a Excelência e Rumo a Excelência” e/ou do Caso para Estudo apresentado nos cursos de capacitação, pois serão desconsiderados pelos Examinadores.*

Planilha de Resultados

Será disponibilizado no Workshop de Elaboração do RG um modelo de Planilha de Resultados, que deverá ser entregue junto com o Relatório de Gestão – RG.

Nesta planilha deverá constar o nome de todos os indicadores relevantes utilizados pela candidata para o controle de sua gestão. Estes indicadores também devem ser apresentados no Critério 8 do Relatório de Gestão - RG, conforme as Diretrizes para Redação dos Resultados Organizacionais (p. 19).



Processo de Avaliação e Reconhecimento

Processo de Avaliação

Seleção das Candidatas Classificadas para Visita

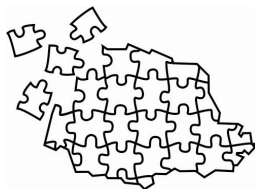
O Comitê Técnico do PPrQG composto por voluntários, com perfil técnico e destacada atuação na área da qualidade, produtividade e competitividade, fará uma análise dos Resultados apresentados por cada candidata para a seleção das empresas classificadas para etapa de visita do prêmio. As candidatas não classificadas serão encaminhadas para as Bancas Técnicas que farão o Relatório de Avaliação – RA, contendo os Pontos Fortes – PFs e Oportunidades para Melhoria – OMs. Já as candidatas classificadas serão avaliadas por uma Banca Examinadora, voluntária, com até 4 (quatro) membros sem conflitos de interesse, designados pelo MPC de acordo com as seguintes etapas:

Etapa I - Análise Crítica Individual

O Relatório da Gestão - RG será analisado individualmente pelos examinadores da banca, que produzirão comentários de Pontos Fortes (PFs) e Oportunidades para Melhoria (OMs) para cada requisito e itens dos critérios, utilizando a metodologia adotada pelo PPrQG. Todo o processo está descrito no Manual da Banca Examinadora. Durante essa etapa é definida a data de visita.

Etapa II – Ajustes de pontuação e Consenso Virtual

Após a etapa de Análise Crítica Individual a Banca Examinadora fará ajustes de pontuação e a realizará a Reunião de Consenso Virtual, na qual os comentários e pontuações individuais serão discutidos e reconsiderados, sendo selecionados e aprimorados os melhores comentários para subsidiar a elaboração do Relatório de Avaliação Preliminar pelo Examinador Sênior - EXSR e definir a pontuação de consenso.



Etapa III – Preparação e Visita

A preparação da visita ocorrerá no dia anterior à visita, tendo sua carga horária de 4h, com acompanhamento da coordenação do prêmio. Já a visita tem a carga horária de até 8h e as informações do RG serão validadas pela Banca Examinadora em entrevista com a alta direção e com representantes de áreas responsáveis pelos processos, esclarecendo dúvidas inerentes à análise, conforme agenda previamente negociada entre a coordenação do prêmio e a candidata.

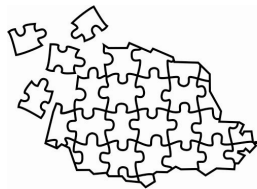
Todas as informações solicitadas pela Banca Examinadora deverão ser fornecidas para complementação da avaliação da gestão e a sua não disponibilização será considerada lacuna no respectivo requisito impactando na pontuação.

Após a visita, os Examinadores farão o Relatório de Avaliação (RA), consolidado pelo EXSR com a pontuação de consenso pós-visita, conclusão geral e comentários de Pontos Fortes (PFs) e Oportunidades para Melhoria (OMs), que depois é enviado para a coordenação do PPrQG para análise do Comitê Técnico e subsídio à deliberação da Banca de Juízes.

Nota: Em caso de unidade autônoma, por ocasião da visita, será necessária a presença do representante da organização.

Etapa IV – Análise pelo Comitê Técnico e Banca de Juízes

O Comitê Técnico fará a análise dos RAs entregues pelos EXSR e da planilha elaborada pela coordenação, sugerindo o reconhecimento das candidatas que será homologado pela Banca de Juízes. Após a Banca de Juízes, composta por profissionais e acadêmicos de organizações de renomada competência, com idoneidade e senioridade no conhecimento de gestão organizacional, homologará o resultado com base nas análises dos RAs entregues pelos EXSR, da planilha elaborada pela coordenação e da sugestão do Comitê Técnico.



Reconhecimento

O reconhecimento das Organizações tem como objetivos:

- Reconhecer as Organizações que demonstrarem possuir um modelo de gestão sintonizado com os oito Critérios de Excelência estabelecidos pela FNQ;
- Disseminar e estimular a cultura de gestão baseada no Modelo de Excelência da Gestão – MEG.
- Servir como instrumento adicional de estímulo à adesão de outras Organizações.

Divulgação das Organizações Reconhecidas

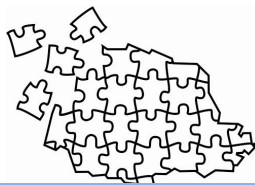
- Os nomes das vencedoras homologados pela Banca de Juízes serão divulgados logo após a reunião.

Cerimônia de Reconhecimento

- Os certificados, placas e troféus serão entregues durante a Cerimônia de Reconhecimento do PPrQG.

Divulgação das Práticas de Gestão

- Os eventos específicos têm como principal objetivo apresentar o depoimento das Organizações reconhecidas, com o intuito de estimular a participação de outras organizações nos próximos ciclos;
- Esses eventos são abertos à sociedade, podendo ser realizados por patrocínios, parcerias e outras modalidades de apoio;
- Caso as Organizações premiadas desejem realizar qualquer tipo de divulgação, em qualquer mídia, deverão citar, obrigatoriamente, a Organização ou unidade reconhecida, a premiação conquistada e o ciclo a que a mesma se refere.



Código de Ética

Declaração de Princípios

As pessoas que integram o MPC, como empregados ou voluntários, permanentes ou temporários, com qualquer tipo de vínculo, em qualquer nível da organização, se comprometem a conduzir suas atribuições e responsabilidades em elevados padrões profissionais, considerando ética, honestidade, dignidade e sigilo, contribuindo para o aumento do prestígio e da credibilidade do Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão - PPrQG perante todas as partes interessadas. Para o alcance desses padrões incluem-se as regras abaixo discriminadas:

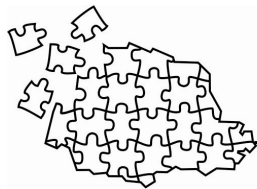
Regras de Conduta

É rigorosamente vedado a todos os colaboradores no exercício de suas atividades no MPC:

- Aceitar ou receber, direta ou indiretamente, cortesia ou vantagens pessoais de qualquer natureza que representem valor, provenientes de pessoas físicas ou jurídicas que se relacionam com o MPC;
- Comunicar-se, apresentar-se ou executar qualquer atividade em nome do MPC, ou passando a impressão de estar agindo dessa forma, sem estar devidamente autorizado para tal, e quando autorizado, apresentar-se apenas na função específica para a qual tenha sido designado;
- Agir de forma indigna, indecorosa, antiprofissional e sem zelo, junto ao público e interlocutores que possam, de alguma forma, associar sua imagem à do MPC;
- Deixar de zelar pela correta aplicação desse Código e omitir-se em consultar ou informar a Coordenação do MPC sobre possíveis ocorrências de violação.

É rigorosamente vedado aos membros da Banca Examinadora:

- Aceitar honorários, comissão ou atenções pessoais que representem valor, de Candidatas atuais, que possam de alguma maneira, gerar suspeitas quanto à integridade do processo de premiação;
- Oferecer serviços de consultoria ou qualquer tipo de assessoramento para todas as organizações candidatas ao prêmio ou 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, total ou parcialmente, de propriedade do MPC;
- Comunicar-se com as Candidatas solicitando documentação, informações ou esclarecimentos sobre o Instrumento de Avaliação, o planejamento da visita ou quaisquer outros assuntos relativos ao processo de premiação, sem autorização prévia do MPC;
- Usar a logomarca do PPrQG ou do MPC, como identificação de sua condição de examinador ou juiz; e informar ou mencionar, para qualquer finalidade, a titulação de funções exercidas ou em exercício na Banca Examinadora, sem ter participado efetivamente da avaliação das Candidatas, sem citar os respectivos anos de designação e, no caso de ciclos anteriores, sem ter recebido o certificado de participação. A condição de membro da Banca Examinadora deve ser informada como “Examinador <ano>”, “Examinador Sênior <ano>”, “Juiz <ano>”.

Regras de Confidencialidade

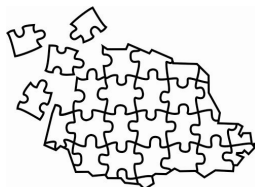
É rigorosamente vedado a todos os colaboradores no exercício de suas atividades no MPC:

- Divulgar, discutir ou utilizar, para qualquer finalidade não autorizada, qualquer informação obtida no âmbito do MPC;
- Revelar, para pessoas não indicadas pelo MPC, informações sobre as quais tenha conhecimento, que possam identificar organizações candidatas de ciclos anteriores, atuais e futuros, cuja candidatura não tenha se tornada pública oficialmente.

Obrigações dos Membros da Banca Examinadora:

Os membros da Banca Examinadora se obrigam 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 julgamento, relativas às Candidatas atuais ou de ciclos anteriores, evitando discuti-las até mesmo com familiares, pessoas de seu relacionamento, outros examinadores



e colegas de profissão, exceto quanto esta troca de informações fizer parte do processo de avaliação ou julgamento;

- Não reproduzir ou divulgar as informações do Instrumento de Avaliação ou de qualquer outro documento utilizado no processo de avaliação ou de julgamento das Candidatas; e não revelar a outros membros da Banca Examinadora ou às Candidatas seja durante as atividades de treinamento, de avaliação ou de julgamento, sua condição de consultor ou sua participação na preparação de uma Candidata ao PPrQG.

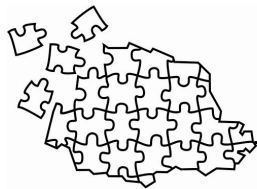
Regras sobre Conflito de Interesses

É rigorosamente vedado aos membros da Banca Examinadora:

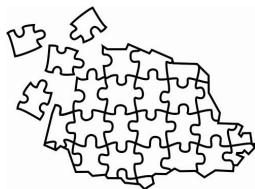
Aceitar a designação para participar da avaliação de uma organização candidata, no processo do PPrQG, se houver ou parecer haver qualquer situação de conflito de interesses, em vista de fatores objetivos e subjetivos que possam ser ou parecer ser impeditivos de uma avaliação independente ou imparcial. Os fatores objetivos previstos são:

- Manter ou ter tido, com a organização ou pessoas da organização, de outras partes nela interessadas e de organizações concorrentes, relacionamento relevante direto, por razões pessoais ou profissionais, ou indiretos quando isso ocorrer, via parentes de primeiro grau ou pessoas próximas;
- E estabelecer ou influenciar o estabelecimento, direta ou indiretamente, de relações comerciais com organizações candidatas do ciclo atual e de dois ciclos anteriores de premiação, ou mesmo suas controladoras ou coligadas, em cujo processo de avaliação para o PPrQG tenha tido qualquer tipo de atuação.

Os casos omissos e de inobservância às regras e princípios aqui estabelecidos serão avaliados pelo Comitê Técnico, que delibera sobre ações ou sanções cabíveis, sendo que até a deliberação da Comissão a pessoa permanecerá afastada de suas atribuições e/ou atividades.



Anexos



Anexo 1 - Formulário de Elegibilidade para o PPrQG - 2015

1. Modalidade de Inscrição

☐ Nível 125 Pontos Regional Maringá	☐ Nível I 250 Pontos	☐ Nível II 500 Pontos
---	---	--

2. Candidata

Nome da Candidata (Organização ou Unidade – Denominação Oficial):			
CNPJ:	Inscrição Estadual :	Inscrição Municipal:	
Endereço Comercial:			
Bairro/ Distrito:	Cidade:	CEP:	UF:

3. Data de constituição/Criação da Candidata

Dia / Mês / Ano:	Nº do documento legal de criação:
------------------	-----------------------------------

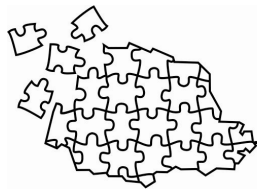
4. Executivo ou dirigente responsável pela candidata

Nome:			
Cargo:			
Endereço:			
Bairro/ Distrito:	Cidade:	CEP:	UF:
Telefone Comercial: ()		Ramal:	
Celular: ()			
E-mail Coml:		E-mail Pessoal:	

5. Caracterização

A Candidata tem fins lucrativos?

☐ Sim	☐ Não
------------------------------	------------------------------



6. Porte da Candidata

Nº Colaboradores / Servidores:	Outros:	Total da Força de Trabalho:
Quantidade de Instalações:		
Receita Bruta Operacional Global (Anual) (em Reais):		
() Menor ou igual a 360 mil	() Maior que 360 mil a 3,6 milhões	
() Maior que 3,6 a 300 milhões	() Superior a 300 milhões	

7. Ramo de Atividade da Candidata (assinale o ramo de atividade e descreva a atividade econômica)

Ramo de Atividade:	Atividade Econômica:
() Comércio	
() Indústria	
() Serviços	
() Administração Pública	
() 3º Setor	

8. Identificação de Unidade da Organização (somente unidade)

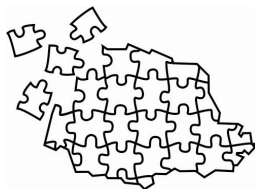
a) Nome da Organização à qual a Unidade pertence ou está diretamente vinculada:

Razão Social:		CNPJ:	
Endereço:		Número:	
Bairro / Distrito:	Cidade:	CEP:	UF:
Executivo / dirigente responsável pela Organização:			
Cargo:			
Total da força de trabalho na Organização:			

b) Outras Unidades da Organização fornecem produtos ou serviços similares?

() Sim (explicar brevemente em "c")	() Não
--------------------------------------	---------

c) Informar o solicitado em "b", e se for o caso, os principais serviços de apoio executados por outras Unidades da mesma Organização.



9. Representante para Contato

Nome:

Cargo:

Endereço:

Bairro/ Distrito:

Cidade:

CEP:

UF:

Telefone Comercial: ()

Ramal:

Celular: ()

E-mail Coml:

E-mail Pessoal:

10. Participante do Workshop de Elaboração do Relatório de Gestão – RG

Nome:

Cargo:

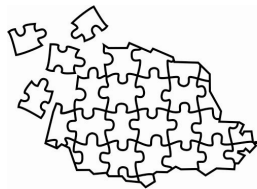
Telefone Comercial: ()

Ramal:

E-mail Coml:

E-mail Pessoal:

☑ Nota: É disponibilizada 1 (uma) vaga isenta para cada candidata. É obrigatória a participação das empresas iniciantes no Workshop de Elaboração do Relatório de Gestão - RG.



11. Aceitação dos Termos e Condições

Concordamos que o Relatório da Gestão – RG seja analisado criticamente por membros da Banca Examinadora do PPrQG. No caso de sermos visitados, concordamos em facilitar uma avaliação aberta e imparcial. No caso de sermos reconhecidos, concordamos em divulgar amplamente nosso modelo de gestão. Concordamos e aceitamos todos os termos contidos no presente Manual de Instruções para Candidatura – MIC do PPrQG.

Assinatura:	Local:	Data:
-------------	--------	-------

12. Determinação da elegibilidade (para o uso do MPC)

() Elegível	Ramo de Atividade:	Porte:
--------------	--------------------	--------

() Não Elegível:

Assinatura do Coordenador do MPC:	Data:
-----------------------------------	-------

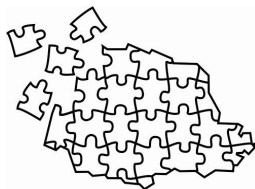
☑ Notas: Anexos ao Formulário de Elegibilidade devem ser apresentados os seguintes documentos:

- Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral (CNPJ) e Documento que comprova a condição de unidade, se aplicável;
- Certidão Negativa de Débito do INSS;
- Certidão Negativa do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Estaduais;
- Certidão Negativa de Tributos Municipais.

Prazo e local de entrega da documentação de elegibilidade:

Prazo: **02 de abril de 2015 até as 18h**, data também considerada válida no caso de postagem via Correios.

Local: IBQP - Rua Dr. Correa Coelho, 741 - Jardim Botânico – Curitiba/PR – CEP: 80210-350.



Anexo 2 – Modelo de Descrição dos Processos Gerenciais para o Nível 125 pontos

CRITÉRIO 3 – CLIENTES

a) - Prática de Gestão: Em reunião entre os setores responsáveis, são avaliadas informações obtidas nos relatórios de visitas semestrais aos clientes convênios (Relações Públicas); pesquisa bianual por empresa especializada, sobre o mercado (e suas necessidades), analisada, também, pelo setor de Relações Públicas; resultados e análise da pesquisa diária de satisfação dos clientes, realizadas pelo Time de Atendimento ao Paciente; resultado e análise das manifestações da ouvidoria e resultados e manifestações dos SAC. Também são analisadas as manifestações dos clientes feitas no site do Hospital. Adicionalmente, ao longo do ano são realizadas entrevistas em "Focus group" com pacientes selecionados pelas diversas clínicas da unidade, com a moderação do Gerente da Qualidade. A partir do entendimento das manifestações e suas causas é obtida uma relação que expressa os principais as necessidades e expectativas dos clientes em cada segmento. As necessidades dos clientes variam muito em função do grupo ou categoria de cliente que se tem em questão, conforme já relatado no capítulo perfil deste relatório, na tabela com as principais necessidades dos clientes do HMBM. A partir da frequência com que se apresentam os atributos dos produtos do Hospital é determinada a sua importância relativa, por meio de tabela apresentada na figura 3.1.

Responsável: Gerência da Qualidade.

Periodicidade: Anual. **Início de uso:** 2007.

Padrões gerenciais: POP 2035.10 - Fucus Group; POP 2013 – Pesquisas.

Aperfeiçoamentos recentes: 2010 - implantação do "Focus group" e da planilha eletrônica de correlações. **Abrangência:** Relações Públicas, Time de Atendimento ao Paciente, Ouvidoria e SAC.

Controle: Calendário anual de pesquisas, Indicadores da pesquisa de satisfação,

Reclamações, Manifestações do cliente.

Elementos de Integração: Atividades realizadas de forma integrada com 4 de seus setores: Relações Públicas, Time de Atendimento ao Paciente, Ouvidoria e SAC, sendo coordenado pela Gerência da Qualidade. **Complementos:** A Gerência de Programas e Projetos também participa desse trabalho, uma vez que será a responsável pela utilização dessa tabela, quando da definição dos novos projetos do Hospital. A tabela também é utilizada pelo setor de Sistemas e Métodos, que ao fazer a revisão dos padrões de trabalho das normas e rotinas dos diversos setores (vide a descrição em liderança), faz uma correlação entre esses padrões e a importância relativa para os clientes, das suas necessidades e expectativas, antes de validá-las.

Cliente	Tipo de atendimento	Atributos dos produtos	Importância relativa
Pacientes e familiares	Internação	Resolubilidade	90%
		Confiança	80%
		Conforto	70%
		Rapidez	50%
		Abrangência	50%
		Acessibilidade	30%
	Ambulatório	Resolubilidade	70%
		Confiança	80%
		Conforto	30%
		Rapidez	80%
		Abrangência	80%
		Acessibilidade	50%
	Atendimento Domiciliar	Resolubilidade	80%
		Confiança	80%
		Conforto	20%
		Rapidez	30%
		Abrangência	50%
		Acessibilidade	-
Convênios		Resolubilidade	90%
		Variedade de procedimentos e especialidades	70%
		Pacientes satisfeitos	70%
		Preços competitivos	90%
		Baixo tempo de internação	80%

Fig. 3.1 Importância relativa das necessidades e expectativas dos clientes

REALIZAÇÃO



PATROCINADORES DO MOVIMENTO PARANÁ COMPETITIVO

Categoria Ouro



Categoria Prata



Categoria Bronze



"Um Brasil melhor se faz com Qualidade de vida para todos"

