



**COMPETE - ES**

**PRÊMIO QUALIDADE  
ESPÍRITO SANTO  
- PQES -**

**Um reconhecimento às organizações  
que buscam a melhoria  
contínua de gestão e resultados**

**Ciclo 2018  
REGULAMENTO**

**Realização:**

**ESPÍRITO  
SANTO EM ação**

**GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO**  
*Secretaria de Desenvolvimento*



**Parceiro institucional:**

**FNQ**  
gestão para excelência

---

## Sumário

1 – O PRÊMIO QUALIDADE ESPÍRITO SANTO	03
Benefícios às organizações participantes.....	03
Níveis para inscrição e pontuação máxima alcançada e necessária para reconhecimento.....	04
2 - CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO	04
São legíveis.....	04
Não são elegíveis.....	04
Unidades de uma organização.....	05
3 – COMO SE INSCREVER E CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	05
Taxa de Inscrição .....	06
Processo de Avaliação.....	06
Homologação dos Resultados.....	07
Divulgação das Organizações Reconhecidas no Ciclo 2018.....	07
Código de ética do COMPETE-ES para avaliadores, orientadores, juízes e equipe de coordenação .....	08
REALIZADORES E PATROCINADORES DO CICLO 2018.....	10

## 1. O PRÊMIO QUALIDADE ESPÍRITO SANTO

O Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES), promovido pelo Programa de Competitividade Sistêmica do Estado do Espírito Santo (COMPETE-ES) é um reconhecimento concedido anualmente às organizações capixabas de todos os portes, públicas ou privadas, que buscam a melhoria contínua de gestão e de resultados.

Criado em julho de 2003, o COMPETE-ES é uma ação de governo do estado em conjunto com a iniciativa privada, tem como realizadores a Secretaria de Estado de Desenvolvimento – SEDES em parceria com o Espírito Santo em Ação, integrante da Rede Nacional de Qualidade, Produtividade e Competitividade, da qual participam:

- Movimento Alagoas Competitiva (MAC);
- Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP);
- Movimento Catarinense pela Excelência (ExcelênciaSC);
- Movimento Paraná Competitivo;
- Movimento Alagoas Competitiva (MAC);
- Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG);
- Programa Qualidade Rio (PQ-RIO);
- Programa Qualidade Amazonas (PQA);
- Associação Baiana para a Gestão Competitiva (ABGC);
- Programa Paraibano da Qualidade (PPQ);
- Programa Pernambucano da Qualidade (Propeq);
- Movimento Competitivo Sergipe (MCS);
- Movimento Goiás Competitivo (MGC);
- Movimento Mato Grosso Competitivo (MMTC);
- Instituto MS Competitivo;
- Instituto Qualidade e Produtividade Minas (IQPM);
- Prêmio MPE-Brasil.

O Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES) oferece um diagnóstico de gestão, complementado com a identificação de pontos fortes e oportunidades para melhoria. Com linguagem simples e de fácil entendimento, o diagnóstico de gestão servirá como um instrumento para a construção de um plano de ação voltado para a permanente promoção de competitividade e sustentabilidade, de maior compreensão dos objetivos da organização e de estímulo do comprometimento e da cooperação entre as pessoas.

Em termos práticos, a avaliação de uma organização que participa do PQES é realizada por uma banca de avaliadores capacitados e habilitados a verificar o grau de maturidade da gestão, tendo como referencial o Modelo de Excelência da Gestão - MEG®.

Ao submeter sua gestão a essa metodologia de avaliação, a organização obtém uma melhor compreensão do seu sistema gerencial, de seu mercado e cenário local ou global onde atua e se relaciona, promovendo aprendizado organizacional, integração e alinhamento sistêmico de modo direcionado aos resultados do negócio, gerando valor aos clientes e acionistas, à sociedade e a outras partes interessadas e contribuindo para a sua sustentabilidade e perenidade.

Ressalta-se que, independente da experiência da organização em processos de avaliação de sua gestão, a participação no Prêmio Qualidade Espírito Santo é aplicável a qualquer organização, independentemente do seu porte ou nível de maturidade em relação ao Modelo de Excelência da Gestão.

### **Benefícios às organizações participantes**

- Conhecer/aprofundar a metodologia de avaliação utilizada, reconhecida mundialmente por oferecer uma visão sistêmica do modelo de gestão, aumento da produtividade e, conseqüentemente, de sua competitividade, aumento da credibilidade da empresa e o reconhecimento público, maior flexibilidade frente às mudanças, redução de custos e melhores condições de atingir e manter o desempenho desejado;
- Realizar uma autoavaliação e conseqüente elaboração de um Plano de Melhorias da Gestão, a partir da detecção das Oportunidades de Melhoria;
- Estimular a cooperação interna com a identificação dos processos gerenciais e a melhoria de processos e produtos;

- Avaliação externa e independente do sistema de gestão, utilizando-se critérios reconhecidos internacionalmente;
- Recebimento do Relatório de Avaliação, que contém pontos fortes e oportunidades de melhoria, contribuindo para a melhoria contínua do desempenho da organização.
- Possibilidade de reconhecimento público e notório e publicidade pelo nível de maturidade da gestão alcançado
- Participação em eventos para divulgar suas práticas de gestão;
- Preparação para novos níveis de maturidade na escalada da excelência da gestão.

### Níveis para inscrição e pontuação máxima alcançada e necessária para reconhecimento

Nível de inscrição	Pontuação máxima	Pontuação para reconhecimento	Reconhecimento
Nível I – Primeiros Passos para a Excelência	125 pontos	101 a 125	PLACA
Nível II – Compromisso com Excelência	250 pontos	151 a 250	PLACA
Nível III – Rumo à Excelência	500 pontos	251 – 300 301 – 400 401 – 500	TROFÉU BRONZE TROFÉU PRATA TROFÉU OURO

#### NOTAS

1. A organização poderá ser reconhecida apenas na modalidade em que se inscreveu;
2. Não há limite de organizações reconhecidas em cada nível;
3. A organização poderá ser reconhecida na mesma faixa do ciclo anterior de avaliação desde que sua pontuação final não tenha diminuído mais de 10%.

## 2. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

Após envio do **Formulário de Inscrição**, a Coordenação do PQES analisa a elegibilidade da organização.

### São elegíveis

São elegíveis organizações e instituições estabelecidas no Estado do Espírito Santo, de qualquer natureza ou ramo de atividade, desde que atendam às condições a seguir estabelecidas.

- Organizações privadas ou de capital misto, nacional ou estrangeiro, aberto ou não, limitadas ou com outras formas legais de organização, com sede ou unidades presentes no Estado do Espírito Santo;
- Grandes, médias, pequenas e micro empresas;
- Cooperativas;
- Indústrias e prestadoras de serviços, incluídas as organizações das áreas educacional e médica;
- Organizações não-governamentais, do chamado 3º setor, excluídas as citadas no item “Não elegíveis”;
- Organizações com data de constituição ou criação anterior a 1º de janeiro de 2016 (ano precedente ao ano de participação no Prêmio Qualidade Espírito Santo - PQES).

### Não são elegíveis

Não são elegíveis as seguintes organizações ou unidades autônomas:

- Que se caracterizam como associações religiosas, político-partidárias ou desportivas;
- Que não puderem ser avaliadas em todos critérios de avaliação do PQES;

- Que, no ano de participação no PQES, tenham restrições de qualquer natureza junto a órgãos de defesa do consumidor e/ou instituições públicas federais, estaduais e municipais;
- Que não atenderem as demais condições de elegibilidade.

### Unidades de uma organização

Para efeito de participação no PQES, é considerada elegível uma unidade de uma organização, interpretada como sendo uma subsidiária, unidade de negócio ou operacional, divisão ou outras denominações similares. Aplicam-se para as unidades as seguintes condições:

- Deve existir há, pelo menos, 15 meses antes da inscrição no ciclo de avaliação;
- Deve ter uma clara definição dentro da organização, refletida na documentação organizacional, como por exemplo: organogramas, manuais de administração, relatório anual, prestação de contas, procedimentos organizacionais etc.;
- Deve ter o funcionamento de “Unidade de Negócio”, com características como: controle de receita e de despesa; venda ou processamento de produtos e serviços; resultados etc.;
- Deve estar clara a cadeia fornecedor-organização-cliente. Ainda que alguns itens sejam determinados pela corporação. Devem denotar a interpretação de que foram estabelecidos para reforçar o foco da organização voltada para o cliente.

#### ⇒ Notas

- No caso de um conjunto parcial de unidades de uma cadeia ou rede (tais como hotéis, lojas de varejo, bancos ou restaurantes), serão avaliados no todo, ou em parte, somente as unidades presentes no Estado do Espírito Santo;
- Não são elegíveis unidades que executem, exclusivamente, serviços para a organização nas quais estão inseridas. Exemplos de serviços: venda, *marketing*, distribuição, serviços de assistência ao cliente, finanças e contabilidade, recursos humanos, serviços de segurança e saúde no trabalho, pesquisa e desenvolvimento, compras e serviços jurídicos.

### 3. COMO SE INSCREVER E CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

	ETAPAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Inscrição				Até 30 de abril								
2	Análise de elegibilidade das inscrições				Até 04 de maio								
3	Envio do Relatório da Gestão via software				Até 20 de maio								
4	Processo de avaliação - incluindo visitas												
5	Homologação dos resultados												
6	Cerimônia de reconhecimento												
7	Envio do Relatório de Avaliação às empresas												

1. Acessar o site <http://www.invistanoes.es.gov.br/premio-qualidade-espírito-santo-pqes>, baixar o formulário de inscrição, preenchê-lo e enviá-lo ao endereço eletrônico [qualidade@sedes.es.gov.br](mailto:qualidade@sedes.es.gov.br) ;
2. Aguardar retorno quanto à elegibilidade: análise dos dados de inscrição. Confirmada a elegibilidade, será enviado o boleto para pagamento da taxa de inscrição. Após a confirmação de pagamento, a organização receberá uma licença do software a ser utilizado para informar suas práticas de gestão e seus resultados, tendo como referência o instrumento correspondente ao nível de inscrição:

- Organizações inscritas no nível I recebem o Guia Critérios Primeiros Passos para a Excelência;
  - Organizações inscritas no nível II recebem o Guia Critérios Compromisso com Excelência;
  - Organizações inscritas no nível III recebem o Guia Critérios Rumo à Excelência.
3. Envio, via software, do Relatório da Gestão virtual com as práticas de gestão e resultados dos indicadores de desempenho da organização;
  4. Período de avaliação do sistema de gestão da organização, incluindo a visita *in loco* de 01 ou 02 dias, dependendo do nível de inscrição no PQES, para esclarecimento de dúvidas e verificação de evidências. A visita acontecerá, preferencialmente, na semana selecionada na etapa de inscrição;
  5. Finalizado o processo de avaliação de todas as organizações participantes, a Banca de Juízes do PQES homologa as avaliações e os reconhecimentos;
  6. Cada organização participante recebe, via e-mail, o **Relatório de Avaliação**: documento elaborado pela banca de avaliadores contendo os **Pontos Fortes** e as **Oportunidades para Melhoria** identificados no processo de avaliação, assim como a pontuação detalhada alcançada em cada item avaliado;
  7. Ato de reconhecimento das organizações: entrega de certificados, placas e troféus por autoridades do Estado e/ou Nacionais.

### Taxa de inscrição

OPÇÃO 1: Organizações PRIVADAS <u>ou</u> ECONOMIA MISTA		
Micro e pequena	Faturamento anual até R\$ 2,4 milhões	1.500,00
	Faturamento anual de R\$ 2,4 milhões a R\$ 3,6 milhões	2.000,00
Média	Faturamento anual de R\$ 3,6 milhões a R\$ 5 milhões	2.500,00
	Faturamento anual de R\$ 5 milhões a R\$ 10 milhões	3.500,00
Grande	Faturamento anual de R\$ 10 milhões a R\$ 50 milhões	4.500,00
	Faturamento anual acima de R\$ 50 milhões	5.500,00

OPÇÃO 2: Organizações PÚBLICAS <u>ou</u> sem fins lucrativos	
Força de trabalho de até 50 pessoas	1.500,00
Força de trabalho entre 51 e 100 pessoas	2.000,00
Força de trabalho entre 101 e 200 pessoas	2.500,00
Força de trabalho entre 201 e 300 pessoas	3.500,00
Força de trabalho entre 301 e 500 pessoas	4.500,00
Força de trabalho acima de 500 pessoas	5.500,00

**Caso a organização cancele sua participação, em qualquer momento ou por qualquer razão, não haverá devolução da taxa de inscrição.**

## Processo de Avaliação

O processo de avaliação de uma organização é iniciado com o envio do Relatório da Gestão para a banca de avaliadores designada, devidamente capacitada e ciente do código de ética regido pelo COMPETE-ES. A participação de uma organização, assim como os dados contidos em seu relatório, é mantida em total confidencialidade.

Todas as organizações passam por uma visita da banca de avaliadores, considerando-se a necessidade de confirmar as informações incluídas no Relatório da Gestão, esclarecer dúvidas surgidas durante a sua análise e possibilitar um atendimento não contemplado no relatório em posse da banca.

A visita realizada durante horário comercial, mediante prévio entendimento e aceitação por parte da organização, do COMPETE-ES e da banca de avaliadores, podendo durar um dia (entre 06 e 08 horas de visita) ou dois, nos caso de grande porte. É de fundamental importância a participação da alta direção da organização durante a visita.

***Na ocasião da visita, as despesas com deslocamento da banca de avaliadores, refeições ao longo do(s) dia(s) e, se necessário, sua hospedagem são de responsabilidade da organização candidata. Não há qualquer tipo de remuneração para os avaliadores, pois o trabalho é voluntário.***

## Homologação dos Resultados

A Banca de Juízes do Prêmio Qualidade Espírito Santo, em reunião única após finalizadas as avaliações de todas as organizações participantes, analisam a avaliação da gestão e a pontuação alcançada por todas elas e, observando a forma de reconhecimento estabelecida pelo PQES e a verificação da regularidade fiscal, válida, ou não, o reconhecimento correspondente.

É prevista, entre outros mecanismos, a consulta aos diferentes órgãos representantes dos consumidores. Ou seja, a decisão sobre as reconhecidas não levará em conta somente sua pontuação, mas também uma avaliação sobre a sua reputação. O propósito dessa apreciação é ter informações adicionais para assegurar que a integridade da premiação seja preservada, auxiliando os juízes na seleção de organizações que sejam consideradas exemplares.

As decisões dos juízes, da Coordenação do COMPETE-ES e da banca de avaliadores são soberanas e a elas não caberão recursos de qualquer natureza.

### ⇒ **Notas**

- Em casos excepcionais, após o processo de avaliação e homologação da banca de juízes, estes poderão sugerir uma nova visita à organização candidata, com vistas a complementar qualquer informação que aqueles entendam necessária à sua decisão;
- Organização deverá manifestar-se, por escrito, concordando ou não, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da programação, quanto aos nomes dos avaliadores e quanto à data prevista para a avaliação.

## Divulgação das organizações reconhecidas no ciclo 2018

Retifica-se que, até esta etapa do processo de avaliação, o nome das organizações é mantido em sigilo.

Após a homologação pelos juízes, os resultados e reconhecimentos são comunicados às organizações participantes que autorizarão, ou não, a divulgação os resultados.



## **Código de ética do COMPETE-ES para avaliadores, orientadores, juízes e equipe de coordenação**

### **DECLARAÇÃO DE PRINCÍPIOS**

Os Avaliadores/Orientadores/Juízes/equipe do COMPETE-ES se comprometem a conduzir suas atribuições e responsabilidades com elevados padrões profissionais, considerando ética, honestidade, dignidade, veracidade, exatidão, imparcialidade, disciplina e sigilo, contribuindo para o aumento do prestígio e da credibilidade do Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES) perante todas as partes interessadas. Para o alcance desses padrões, incluem-se as regras abaixo discriminadas:

### **REGRAS DE CONDUTA**

É rigorosamente vedado à equipe do COMPETE-ES:

- aceitar ou receber, direta ou indiretamente, gratuidades ou vantagens pessoais de qualquer natureza que representem valor, provenientes de pessoas físicas ou jurídicas que se relacionam com o COMPETE-ES;
- comunicar-se, apresentar-se ou executar qualquer atividade em nome do COMPETE-ES, 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 COMPETE-ES;
- deixar de zelar pela correta aplicação desse código e omitir-se em consultar ou informar ao COMPETE-ES sobre possíveis ocorrências de violação.

É rigorosamente vedado aos Avaliadores/Orientadores/ Juízes do PQES:

- aceitar honorários, comissão ou atenções pessoais que representem valor, de 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, total ou parcialmente, de propriedade do COMPETE-ES;
- comunicar-se com as Candidatas solicitando documentação, informações ou esclarecimentos sobre o Relatório da Gestão, o planejamento da visita ou quaisquer outros assuntos relativos ao processo de premiação, sem autorização prévia do COMPETE-ES;
- usar a logomarca do Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES) ou do COMPETE-ES como identificação de sua condição de Avaliador ou Juiz; e
- informar ou mencionar, para qualquer finalidade, a titulação de funções exercidas ou em exercício, 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 Avaliadora deve ser informada como “Avaliador <ano>”, “Avaliador Líder <ano>”, “Juiz <ano>”.

### **REGRAS DE CONFIDENCIALIDADE**

É rigorosamente vedado à equipe do COMPETE-ES, no exercício de suas atividades:

- divulgar, discutir ou utilizar, para qualquer finalidade não autorizada, qualquer informação obtida no âmbito do COMPETE-ES;
- revelar, para pessoas não indicadas pelo COMPETE-ES, informações que tenha conhecimento, que possam identificar organizações Candidatas de ciclos anteriores, atuais e futuros, cuja candidatura não tenha se tornado pública oficialmente.

Os Avaliadores/Orientadores/Juízes se obrigam a tomar as seguintes precauções, com o objetivo de manter a confidencialidade de todas as informações obtidas durante o processo de avaliação:

- salvaguardar 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 Avaliadores e colegas de profissão, exceto quando esta troca de informações fizer parte do processo de avaliação ou julgamento;
- não reproduzir ou divulgar as informações do Relatório da Gestão ou de qualquer outro documento utilizado no processo de avaliação ou de julgamento das Candidatas;



- não revelar a outros membros da Banca Avaliadora 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 Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES).

### **REGRAS DE CONFLITO DE INTERESSES**

Os Avaliadores/Orientadores/Juízes obrigam-se a manifestar a condição de conflito de interesses sempre que fatores objetivos ou subjetivos (estreito relacionamento, experiências passadas ou preconceitos em relação a organização candidata) os impedirem de avaliar ou julgar de maneira independente e imparcial, ou puderem prejudicar a imagem do PQES 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 /orientador/juiz possui um vínculo empregatício ou profissional com a organização avaliada/candidata, ou com um fornecedor ou cliente importante para a organização candidata. Inclui-se neste nível a existência de relacionamento familiar (parentes de primeiro grau), pessoal e social com funcionários da organização candidata.
- Propriedade significativa, quando uma parte importante dos bens pessoais do Avaliador/orientador/juiz é, ou possa vir a ser, influenciada pela organização candidata. Inclui-se neste nível a participação acionária.
- Concorrência, quando o Avaliador/orientador/juiz está diretamente envolvido com concorrentes da organização candidata, através de relações de trabalho, de posse de ações, etc.

A não-observação do código de ética implica a exclusão do Avaliador sênior/Avaliador/orientador/juiz dos próximos ciclos do Prêmio Qualidade Espírito Santo.

Os casos omissos e de inobservância às regras e princípios aqui estabelecidos serão avaliados pela Coordenação do PQES, que deliberará sobre ações ou sanções cabíveis, sendo que até a deliberação da Coordenação do PQES a pessoa permanecerá afastada de suas atribuições e/ou atividades.

Fonte: Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)

---

## REALIZADORES

ESPÍRITO  
SANTO EM **ação**



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
*Secretaria de Desenvolvimento*

---

## PATROCINADORES 2018



ArcelorMittal



**Programa de Competitividade Sistêmica do Estado do Espírito Santo – COMPETE-ES**

Av. Nossa Senhora da Penha, nº 714, 3º andar, Ed. RS Trade Tower – Praia do Canto  
Vitória – ES - CEP 29.055-918

Telefone: (27) 3636-9717 / 3636-9718 / 3636-9719

E-mail: [qualidade@sedes.es.gov.br](mailto:qualidade@sedes.es.gov.br)