

PPQG REVELA OS MELHORES EM QUALIDADE DE GESTÃO DE 2003

O PRÊMIO, OFERECIDO PELO IPEG, RECONHECE OS BONS RESULTADOS DE EMPRESAS PRIVADAS E PÚBLICAS

Uma empresa não consegue vencer se os principais companheiros não vestirem a “camisa da parceria”: estamos falando dos funcionários. E o auditório do Palácio dos Bandeirantes, no Morumbi, zona sul de São Paulo, poucas vezes abrigou uma cena como a que aconteceu no dia dez de dezembro de 2003: as equipes das empresas ganhadoras do PPQG 2003 apresentaram um espetáculo. A imensa manifestação de entusiasmo mostrou que os funcionários partilham do sucesso das organizações. Cornetas, bandeiras, balões, faixas e até um pequeno dirigível davam o tom da febre das ganhadoras. Gente de vários estilos comemorou: o pessoal que usa terno, que usa uniforme, macacão, descobriu que tinha algo em comum - a alegria de apresentar bons resultados e oferecer bons produtos para a população. O PPQG é um prêmio administrado pelo IPEG – o Instituto paulista de Excelência da Gestão, que é uma entidade sem fins lucrativos formada pela iniciativa privada. O objetivo é promover a melhoria da gestão nas organizações públicas ou privadas do Estado de São Paulo.

O Prêmio é um reconhecimento anual às organizações paulistas que possuem os melhores sistemas de gestão, avaliados por uma banca examinadora voluntária e independente. São utilizados os critérios inspirados no modelo do PNQ – o Prêmio Nacional de Qualidade. É

importante salientar que a iniciativa é apoiada pela Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade e

pela Federação e Centro de Indústrias do Estado de São Paulo. Muitas surpresas entre os ganhadores do PPQG 2003. Empresas privadas e públicas ganharam destaque. O Troféu Governador do Estado foi entregue pelo Governador Geraldo Alckmin à Dana Tecnologia de Tração Sorocaba, Polibrasil Resinas, Dana Albarus – Divisão Aftermarket Brasil (categoria médias empresas), Dana Nakata, (categoria Grandes Empresas) e à Sabesp Metropolitana Unidade de Negócios Leste (categoria Economia Mista). A Polícia Militar (veja detalhes à página 4) também ganhou destaque.

Pela primeira vez, as micro e pequenas empresas – que são aquelas que mais empregam no Brasil – foram reconhecidas pelo PPQG. A SNB, empresa que fabrica bolsas e acessórios, é um exemplo de gestão.

Prestigiaram a entrega do PPQG 2003 o Governador de São Paulo, Geraldo Alckmin (que entregou o prêmio para os principais ganhadores) e Mauro Arce, secretário de Recursos Hídricos e Saneamento do

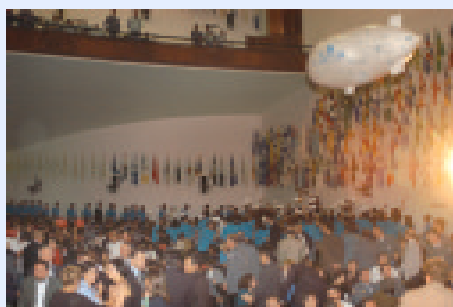
Governo estadual. Nas próximas páginas você fica sabendo como são os critérios do IPEG para escolher as empresas ganhadoras, quem são os avaliadores, os nomes de todas as organizações ganhadoras e o pensamento dos principais envolvidos com o PPQG 2003.



o público, formado pelos funcionários das empresas, mostrou que “vestiu a camisa”



a cerimônia de entrega do PPQG contou com a presença de representantes do governo estadual, das empresas e do IPEG



o auditório do Palácio dos Bandeirantes nunca abrigou tanta alegria

OS CRITÉRIOS DE ESCOLHA DO IPEG

Para uma empresa ser premiada pela qualidade da gestão são necessárias “boas notas” em oito critérios:

Liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados. Ou seja, os resultados são apenas processo natural de todas as ações tomadas. Os clientes são a razão de ser da organização. Em função disso, suas necessidades devem ser identificadas, entendidas e utilizadas para que os produtos possam ser desenvolvidos, criando o valor necessário para conquistá-los e retê-los. Mas a organização deve também identificar, entender e satisfazer as necessidades da sociedade, cumprindo as leis, preservando o meio ambiente e contribuindo para o desenvolvimento das comunidades que estão ao seu redor.

Examinadores

Os examinadores, e os juízes que escolhem as organizações ganhadoras são treinados pelo próprio IPEG. Há um curso para isso, que acontece sempre de abril a setembro.

QUEM PODE CONCORRER

Poderá concorrer ao Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão qualquer organização estabelecida no Estado de São Paulo, constituída há pelo menos um ano antes da data de candidatura, atuando em qualquer ramo de atividade, da iniciativa privada ou do setor público, nacional ou estrangeira, sociedade de economia mista, aberta ou não, limitada ou com outras formas legais, comerciais ou sem fins lucrativos, inclusive uma unidade autônoma, desde que seja capaz de responder aos requisitos dos oito Critérios de Excelência.

Este ano, trinta empresas se inscreveram para o PPQG. Mas no final da Etapa I (que é a análise do relatório da gestão) decidiu-se que 26 seriam visitadas. Depois das visitas, concluiu-se que dezenove estavam aptas para serem reconhecidas. No processo de análise atuaram 30 examinadores seniores, 88 examinadores e quatro juízes, que juntos trabalharam por doze mil horas voluntariamente.

Bate-papo com José Luiz Abasolo, do IPEG:

Revista Vanguarda/ IPEG: Qual foi o maior desafio para a escolha das organizações ganhadoras, diante de tantas dúvidas na economia, como por exemplo a avaliação do primeiro ano do governo Lula?

José Luiz Abasolo: nós tivemos problemas principalmente na parte de planejamento estratégico para as empresas públicas e de economia mista por causa da posse do Presidente Lula. Muitas organizações, ao invés de fazerem o planejamento no fim do ano passado, o que seria o correto, começaram a fazer em meados do começo desse ano. Esse foi um fato complicador muito grave dentro do conceito do exame e muitas empresas foram prejudicadas por ele.

Vanguarda: o que uma empresa precisa apresentar para conseguir a excelência do IPEG?

Abasolo: ela deve ser uma empresa homogênea nos critérios da gestão, tem que ser homogênea em liderança, planejamento estratégico, na visão dos clientes, de pessoas, força de trabalho, os critérios, as informações devem ser bem constituídas - é todo um processo que leva ao equilíbrio.

Vanguarda: E os funcionários? Evitar demissões também é um grande ponto, não é?

Abasolo: a força de trabalho é o principal. Até na cerimônia de entrega do prêmio nós tivemos a presença maciça da força de trabalho.

Vanguarda: a Sabesp e a Polícia Militar são entidades públicas e já foram premiadas. Quem olha de fora não entende muito bem por que elas se destacaram...

Abasolo: o exame verifica qualquer empresa inscrita, os conceitos são genéricos para qualquer tipo de organização. A Polícia Militar é uma entidade muito bem organizada em vários aspectos - tem problemas de resultados, mas pouco a pouco, o IPEG vem pegando esses conceitos, e é por isso que este ano temos uma medalha prata que não é uma premiação qualquer.

Vanguarda: e a Sabesp? Ela tem estado muito presente na mídia por causa da ameaça de racionamento de água mais uma vez. E mesmo assim ela se destacou novamente esse ano. Como explicar isso? A Sabesp é uma empresa modelo mesmo?

Abasolo: o que pode se ver no exame é que a Sabesp não entrou apenas este ano, é uma empresa consistente. Ela vem subindo no sistema de medição - primeiro foi bronze, ano passado foi prata e agora foi ouro. Então é uma empresa que vem subindo cada vez mais e conhecendo seus limites. E conhecendo melhor seus limites, conhece melhor sua gestão.

Vanguarda: como são preparados os juízes que escolhem as empresas?

Abasolo: os juízes são os mais gabaritados em gestão do Estado de São Paulo. São 4 juízes que nós temos, são os mais qualificados e que acumulam muita experiência na avaliação de empresas não só aqui como no exterior.

Vanguarda: quando as micro e pequenas empresas vão poder ser avaliadas pelo IPEG?

Abasolo: este ano teremos a primeira premiada – é a SNB, empresa que fabrica bolsas e acessórios. No ano que vem teremos um forte trabalho no interior. Sorocaba terá um prêmio, que será concedido em parceria com o Ciesp. Hoje em dia, principalmente devido à globalização da economia, não podemos ficar esperando decisões externas às nossas organizações, principalmente se estas decisões forem governamentais. Temos que ser principalmente empreendedores e para poder ir adiante toda e qualquer organização deve ter um Sistema de Gestão adequado às suas necessidades.

Os Sistemas de Gestão indicados nos prêmios de excelência Malcom Baldrige, PNQ, Prêmio Europeu e mesmo nos prêmios estaduais como o PPQG são os mais adequados dentro desta estrutura mundial, pois se adaptam rapidamente às mudanças existentes na gestão como um todo. Portanto os prêmios são fatores motivadores para uma melhoria contínua e um envolvimento maior da força de trabalho. O que não é adequado é que organizações entrem nos prêmios com o intuito de serem os vencedores pela força e invariavelmente são “descobertas” por este ato imaturo. A premiação é simplesmente uma consequência de um bom ou mesmo um excelente sistema de gestão.



José Luiz Abasolo, do IPEG



Milton de Oliveira

A cada minuto que passa a gente encontra desafios... Em 2004 pretendemos dar continuidade ao desafio da qualidade de gestão. Aperfeiçoar o trabalho, ver pontos fracos, quais oportunidades de mercado, nos adequar e vencer todos os desafios. Vamos buscar sempre a melhoria na qualidade de vida da população e deixar os clientes contentes.

(Milton de Oliveira Superintendente da unidade de negócios Oeste Sabesp)

Nós fizemos, ao longo dos últimos anos, investimentos de peso em obras de ampliação de adutoras e redes de distribuição. E infelizmente a questão da chuva tem nos atrapalhado porque os mananciais estão realmente baixos, mas esperamos que com as próximas chuvas possamos normalizar a situação e tranquilizar a população de São Paulo. A Sabesp é um exemplo de gestão numa empresa pública. E é esse o caminho - mostrar que uma empresa pública também faz as coisas acontecerem e pode desenvolver seu sistema de gestão como as empresas privadas. (José Luiz Lorenzi – superintendente da unidade de Negócios/Centro – diretoria metropolitana Sabesp)



José Luiz Salvador Lorenzi, secretário
Mário Arce, Sérgio Parreira (diretor da Sabesp) e um funcionário da empresa.



Ricardo Machado
juiz IPEG

É muito difícil avaliar, principalmente pelo caráter ético do assunto... muitas empresas hoje já praticam uma boa parte do que é chamado modelo de excelência em gestão – por isso os critérios começam a ficar muito próximos. Você tem hoje no Brasil, em São Paulo, empresas reconhecidas no mundo inteiro. Para a sociedade é bom, mas escolher é muito difícil. O principal critério é o ético, de isenção, para fazer um bom julgamento. São oito os critérios de escolha. Dois ou três são os mais importantes, enquanto excelência em gestão. Primeiro a liderança (gestão de pessoas), que é um dos critérios do prêmio - um dos que eu reforço para quem quer ser excelente. Cada vez mais. O segundo é o planejamento estratégico, desenvolvimento estratégico, pensamento estratégico. O terceiro é a visão de mercado – são esses os três sustentáculos de uma empresa que busca a excelência na gestão.

2004 vai ser um ano melhor. Haverá a retomada da economia, principalmente no segundo semestre, salvo um cenário externo muito complicado que poderia tirar a aceleração que começamos a ganhar. Grandes Bancos hoje trabalham com cenários bastante positivos a partir do segundo semestre, com crescimento mais sustentado, de 2,5% ou 3% para 2004.

Ricardo Machado – professor FGV e um dos 4 juizes que escolheram os premiados de 2003.

A Dana iniciou um sistema robusto de gerenciamento em nível mundial em 1992, estruturado nos critérios de um prêmio nacional norte-americano. Trabalhamos, desde então, para atingir os critérios - e isso nos levou a esse padrão de excelência que temos hoje nas fábricas do Brasil.

Lembro uma frase do Zico que cabe no assunto: 'eu tenho muita sorte para bater pênalti'. Ele treinava muito a batida de pênalti. 'Quanto mais eu treino, mais sorte eu tenho', dizia o craque. É esse mais ou menos o sistema de gestão. Quanto melhor planejamos, melhores os resultados. 2003 foi um dos melhores anos da Dana. Temos um gráfico que mostra que desde 1957 nossa companhia enfrentou mais de quarenta crises no Brasil.

Sempre melhoramos resultados, tivemos planos bem estabelecidos, pessoas certas nos lugares certos, informações que nos levassem a tomar decisões com base em fatos reais e não apenas em cima de suposições.

Harro Burmann, vice-presidente da Dana



Harro Burmann,
vice-presidente da Dana



Nestor Esteves Lima

O maior desafio foi aglutinar os 1.200 funcionários que estão em oito municípios no objetivo da qualidade de gestão. Mas eles compraram a idéia e temos hoje um serviço de qualidade oferecido para três milhões de clientes.

Nestor Esteves Lima - gerente de departamento e serviços/ Unidade de Negócios Leste-Sabesp

Entramos pela primeira vez na disputa por um prêmio do IPEG. E a PM é empresa, mas pública. A diferença na verdade não deveria existir, porque tanto as empresas privadas como as públicas devem oferecer qualidade. Todas as pessoas que oferecem serviços têm que pensar em qualidade. A PM participando do prêmio está mostrando que as empresas públicas podem superar as expectativas do público.

Major Silvério / PM major do batalhão de Sorocaba.



Major Silvério / PM



Ten. Cel. Camilo, Ten. Cel. Renato, Ten. Cel. Castilho (2º GAC) e o comandante da PM Cel. Alberto Silveira Rodrigues

A Polícia Militar vem se integrando nesse conceito de qualidade desde 97, com a finalidade de se aproximar da população. O cliente da PM é todo aquele indivíduo que depende dela para alguma coisa dentro de uma relação legítima.

O momento pelo qual passamos é especial do ponto de vista de segurança pública. Mas é bom que se entenda que a segurança pública é uma série de esforços feitos pela sociedade e várias instituições participam disso. A PM parte do pressuposto que se ela oferecer a excelência nas suas práticas, contribui para o contexto de segurança pública, porque cria novos modelos de gestão. A PM pode ser vista como espelho e os resultados podem ser melhorados em todo o contexto da segurança pública.

Coronel Renato – coordenador do Prêmio da Polícia Militar

As empresas que apresentam hoje um sistema de gestão estruturado estão preparadas para crescer. No primeiro semestre não deverá haver muita novidade na economia. Mas aquelas que trabalham num sistema de gestão poderão aproveitar o aquecimento da economia brasileira e reativar as linhas de produção.

Dalton Buccelli – presidente do IPEG



Dalton Buccelli
presidente IPEG



Wagner Giovanini -
Siemens

A Siemens já foi eleita algumas vezes como uma das melhores em gestão pelo IPEG.

Qualidade de gestão é quando todas as partes são beneficiadas – todos sentem os resultados. O acionistas/clientes/mercado; fornecedores/parceiros; pessoas (funcionários, estagiários), e comunidade em geral, incluindo o governo.

Muitos indicadores e especialistas indicam que 2003 foi um ano difícil. Mas a Siemens registra um faturamento líquido de 14 por cento. Esse é o resultado da qualidade de gestão.

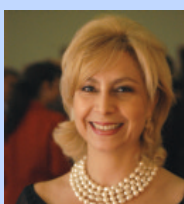
Wagner Giovanini – diretor de Gestão de Qualidade e Gestão Ambiental da Siemens

Desde 96 trabalhamos com gestão de qualidade. É um atestado externo de que o dinheiro do contribuinte está sendo bem utilizado. É um reconhecimento importante para uma universidade pública gratuita.

Hélio Nogueira da Cruz - vice reitor da Universidade de São Paulo



Hélio Nogueira da Cruz - USP



Silvana Nasrallah
Bedran - SNB

As micro e pequenas empresas devem continuar investindo. Não se pode fraquejar.

Silvana Nasrallah Bedran, presidente da SNB (fabrica bolsas e acessórios) - a primeira microempresa a ser reconhecida pelo IPEG como modelo de qualidade de gestão.



Hugo Ferreira
presidente da Dana

Este é um momento de consagração e orgulho. O PPQG é o reconhecimento máximo que uma empresa de São Paulo pode obter. O Brasil precisa de empresas que se preocupem em partilhar com o poder público o dever de fazer um País melhor. E a Dana é assim. Presidente da Dana

ESTAS SÃO AS PREMIADAS DO PPQG 2003

NIVEL II - 500 PONTOS

Troféu Governador do Estado

Dana Tecnologia de Tração Sorocaba - como finalista do PNQ.

Polibrasil Resinas - como finalista do PNQ.

Dana Albarus - Divisão Aftermarket Brasil - Categoria Médias Empresas.

Dana Nakata - Categoria Grandes Empresas.

Sabesp Metropolitana Unidade de Negócio Leste - Categoria Economia Mista.

Medalha de Ouro

Dana Albarus - Divisão Aftermarket Brasil - Categoria Médias Empresas.

Dana Nakata - Categoria Grandes Empresas.

Sabesp Metropolitana Unidade de Negócio Leste - Categoria Economia Mista.

Sabesp Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos da Região Metropolitana - Categoria de Economia Mista.

Sabesp Metropolitana Unidade de Negócio Centro - Categoria Economia Mista.

Sabesp Metropolitana Unidade de Negócio Oeste - Categoria Economia Mista.

Medalha de Prata

Rios Unidos Transportes de Ferro e Aço - Categoria Médias Empresas.

Furnas DTS.T - Departamento de Construção de Transmissão Sul - Categoria Economia Mista.

4º Batalhão de Polícia Militar do Interior - Bauru - Categoria Órgãos de Administração Pública.

Medalha de Bronze

Spraying Systems do Brasil - Categoria Médias Empresas.
Furnas ESP.G - Escritório de Representação de São Paulo - Categoria de Economia Mista.

Sabesp - Setor Lorena - Categoria de Economia Mista.
2º Grupo de Artilharia de Campanha Autopropulsado (2º GAC AP) - Categoria Órgãos de Administração Pública.

PM - Centro de Suprimento e Manutenção de Material e Subsistência - Categoria Órgãos de Administração Pública.
7º Batalhão de Polícia Militar do Interior - Sorocaba - Categoria Órgãos de Administração Pública.

18º Batalhão de Polícia Militar do Interior - Presidente Prudente - Categoria Órgãos de Administração Pública.

Grupamento de Radiopatrulha Aérea "João Negrão" da Polícia Militar do Estado de São Paulo - Categoria Órgãos de Administração Pública.

Universidade de São Paulo - Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz" - Divisão de Biblioteca e Documentação - Categoria Organizações Educacionais e de Ensino.

NIVEL I - 250 PONTOS

Placa de Empreendedorismo

SNB – Silvana Nasrallah Bedran – ME

CURSOS PPQG 2004 – SÃO PAULO/ CAPITAL

A - Curso de Preparação para a Banca Examinadora do PPQG 2004

B - Curso de Reciclagem de Examinadores do PPQG

C - Curso de Auto-avaliação do Sistema de Gestão e Elaboração do Relatório da Gestão

D - Curso sobre Modelos de Excelência e os Critérios do PPQG 2004

Maiores informações: **5579.0199 IPEG**



DEPOIMENTO



Geraldo Alckmin, Governador de São Paulo, com o Troféu Governador do Estado

Hoje nós podemos dizer que esta terra (*São Paulo*) de tantas siglas fantásticas tem hoje mais uma sigla que se incorpora a esta história bandeirante. Que hoje é bandeirante na tecnologia, no conhecimento e na ciência, que é o IPEG, o Instituto Paulista de Excelência da Gestão. O IPEG mostra a sua visão de futuro e institui esse prêmio paulista de qualidade que é a garantia de que nós vamos ter um futuro com muito mais desenvolvimento.

É a população que ganha quando temos tantas empresas preocupadas com a qualidade da gestão.

E as empresas públicas premiadas provam que os serviços ao cidadão estão melhorando a cada dia.

Governador de São Paulo Geraldo Alckmin

EXPEDIENTE

INSTITUTO PAULISTA DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO

Rua Vergueiro, 3086 – conjunto 112/ cep 04102001 – telefone: 5579.0199/ e-mail ppag@ppag.org.br

Diretor presidente: Dalton Oswaldo Buccelli;
1º Diretor Vice-Presidente: Harro Burmann;
2º Diretor Vice-Presidente: Walter Sigollo;
Diretor Financeiro: Dalton Pinto;
Diretor Administrativo: Fábio Antônio Dabbur;
Diretor Técnico: Ricardo Motta;
Diretor de Divulgação: Ivo Fernandes Locci

Produção Editorial: Parâmetro Comunicação
Jornalistas responsáveis: Eduardo Andriani e Neide Martingo (MTB 023368)
Fotos: Marúcia Kintschev e Dalton Feijó.
Diagramação: João Pinto
Telefone: 5588.4763

POR QUE SER SÓCIO DO IPEG

Demonstração de pioneirismo, liderança e responsabilidade, na promoção de melhor qualidade de vida para os paulistas. Divulgação da razão social da organização do *site*, em publicações técnicas, cursos, eventos e cerimônias do IPEG. Participação na Administração do Instituto, como membro da Diretoria eleita em Assembléia de Sócios, ampliando a rede de contatos e demonstrando liderança no meio empresarial.

Participação exclusiva dos programas de intercâmbio de experiências, benchmarking e oficinas de capacitação de executivos.

Obtenção de descontos especiais nos cursos “in company”, eventos e publicações do IPEG, capacitando os executivos em sistemas de classe mundial.

Sócios do IPEG:

ÁGUAS DE LIMEIRA
ASTÚRIAS Editora e Gráfica
CEDET – Centro de Desenvolvimento Profissional e Tecnológico
CIESP Distribuidora da Zona Leste
COMPUMAX INFORMÁTICA
CORNING BRASIL
CHQ – Programa de Controle da Qualidade do Atendimento Hospitalar
DANA INDÚSTRIAS
DELPHI Automotive Systems
DOB Consultoria e Assessoria
Empresa Brasileira de CORREIOS e Telégrafos – Metropolitana
EXO – Excelência Organizacional
FESTO Automação
FURNAS Centrais Elétricas
Hospital e Maternidade Brasil

IPEN – Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares

ITAL – Instituto de Tecnologia de Alimentos

LG – PHILIPS Displays Brasil – Divisão Vidros

MR BUSINESS Consultoria Empresarial

ORGANON do Brasil

PELLEGRINO Distribuidora de Autopeça

QUALIFOCUS Informações

REDECARD

SABESP – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

SIEMENS

T.A. – Transportadora Americana

TELEFÔNICA

UNESP – Instituto de Química

UNIMED – São Paulo

Valor das Contribuições dos Sócios Titulares:

R\$ 1.200,00, organizações com receita operacional bruta anual (exercício de 2003) de até R\$ 2 milhões.

R\$ 2.400,00, organizações com receita operacional bruta anual (exercício de 2003) superior a R\$ 2 milhões até R\$ 10 milhões

R\$ 3.600,00, organizações com receita operacional bruta anual (exercício de 2003) superior a R\$ 10 milhões até R\$ 25 milhões.

R\$ 4.800,00, organizações com receita operacional bruta anual (exercício de 2003) superior a R\$ 25 milhões até R\$ 50 milhões.

R\$ 6.000,00, organizações com receita operacional bruta anual (exercício de 2003) superior a R\$ 50 milhões.