

REFERÊNCIA



PPQG 2004

Reconhecimento oficial das melhores organizações

“Não é possível ter qualidade nos produtos e serviços sem qualidade no método”

Geraldo Alckmin citando Mário Covas, ex-governador de São Paulo

“Estão todos fazendo a sua parte”

José Serra, prefeito de São Paulo, em homenagem aos empresários brasileiros

“Se os troféus forem realmente de ouro, peço que doem para ajudar as finanças de São Paulo.” A brincadeira do prefeito José Serra arrancou gargalhadas do público que lotou o Teatro Alfa na entrega do Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão (PPQG), edição 2004.

O PPQG, que é concedido pelo Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG), reconheceu o mérito de 44 empresas – o que representa um incremento de 50% em relação ao ciclo anterior– e deman-



dou trabalho de 174 examinadores e juízes, que dispuseram de 18 mil horas de trabalho voluntário.

A cerimônia de entrega, em janeiro, contou com a presença do governador Geraldo Alckmin, que recebeu uma réplica do Troféu Governador do Estado –homenagem por ter promulgado a lei que valida o PPQG. Em seu discurso de agradecimento, Alckmin lembrou o ex-governador Mário Covas, que afirmava não ser possível ter qualidade nos produtos e serviços sem qualidade no método. A deputada

Rosmary Corrêa (PSDB), autora do projeto de lei que instituiu o PPQG, também foi homenageada.

O prefeito José Serra destacou a necessidade de boas políticas para o crescimento do país –sejam elas macro ou microeconômicas. Nesse segmento, o prefeito ressaltou o espírito empreendedor e a coragem dos empresários brasileiros: “Estão todos fazendo a sua parte.”



8 EXEMPLOS DE SUCESSO

Confira nas páginas de 2 a 4 cases de organizações que se destacaram no ciclo 2004 do PPQG: Petroquímica União, SPP-Nemo Industrial e Comercial, Sabesp Metropolitana Norte, Sabesp Metropolitana Sul, Rios Unidos Transportes de Ferro e Aço, Petrobrás - Refinaria Henrique Lage, 22º Batalhão de Polícia Militar do Interior e Brapenta Eletrônica. São exemplos de empresas que apostam firme em programas de gestão azeitados para conquistar suas metas.

Cases 2004

PETROQUÍMICA UNIÃO

[Trocféu Governador do Estado | Medalha de Ouro | Categoria Grandes Empresas]

“Trocamos peças do avião em pleno vôo”

A busca pela excelência de gestão na Petroquímica União –central de matérias-primas do Pólo Paulista– começou em 2001, depois que uma auditoria independente apontou a necessidade da revisão dos processos.

A privatização da empresa, em 1994, já havia trazido mudanças, como enxugamento no quadro de funcionários e desburocratização. Se num primeiro momento foram favoráveis, com o passar do tempo passaram a representar risco de desvalorização.

O primeiro passo para a conquista do Troféu Governador do Estado e da Medalha de Ouro foi traçar um raio-X da empresa, que identificou focos de melhoria e destacou a necessidade do envolvimento de todos os funcionários. Com base nos critérios da Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ), a Petroquímica União correu atrás das certificações ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 1800 e SA 8000.

8,6 mil horas de treinamento

O gerenciamento conjunto dos requisitos das quatro normas, por meio da implantação do Sistema Integrado de Gestão (SIG), demandou 8,6 mil horas de treinamento para cerca de 800 profissionais.

Integrar as certificações num único sistema de gerenciamento economizou recursos, tempo e esforço, levando a uma maior racionalização dos processos. “Trocamos as peças do avião em pleno vôo”, compara o diretor superintendente Wilson Matsumoto. O plano agora é concorrer ao Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) da FPNQ.

Área de atuação: Fabricação de matérias-primas petroquímicas
Unidades: Santo André (SP)
Funcionários: 170
Faturamento: R\$ 3,878 bilhões

SABESP SUL [Medalha de Ouro | Categoria Economia Mista]

“Envolvemos todos os colaboradores”

José Luiz Lorenzi assumiu a superintendência da Unidade de Negócio Sul da Sabesp Metropolitana no primeiro semestre de 2004. Com a experiência adquirida em outras áreas da estatal –e com a habilidade de lidar

com pessoas–, propôs mudanças que geraram mais motivação, sintonia e qualidade. A prova é a conquista da Medalha de Ouro no PPQG, na categoria Economia Mista.

Lorenzi explica que o primeiro passo foi a avaliação do sistema de ges-

tão, que indicou as lacunas existentes. A partir daí, criou-se um comitê de qualidade, com a missão de transformar os processos e aumentar a motivação interna. “Desenvolvemos vários planos de ação que envolveram todos os colaboradores, de todos os escalões, e que proporcionaram melhorias em nossa área de trabalho”, relata o superintendente.

Área de atuação: Saneamento básico
Funcionários: 1.100
Faturamento: R\$ 575,667 milhões



Lorenzi: mudanças geraram motivação na equipe

SPP-NEMO [Trophéu Governador do Estado | Medalha de Ouro | Categoria Médias Empresas]

“Melhores modelos: questão de DNA”

O PPGQ é o primeiro reconhecimento pela qualidade global do modelo de gestão que a SPP-Nemo - Unid. de Distr. da Suzano Bahia Sul Papel e Celulose recebe. Na área de processos, já conquistou a ISO-9001 e ISO 14.000 em 2003 –na mesma ocasião em que recebeu a SA 8000, que atesta as boas práticas na área social.

Segundo o gerente geral de distribuição, Marco Antonio A. de Oliveira, a conquista da medalha de Ouro e do Troféu Governador do Estado vale como

incentivo para todo o time e mostra que a empresa está no caminho certo.

“Está em nosso DNA a busca por melhores modelos. Olhar para fora buscando respostas e avaliar os recursos internos para melhorar nossa gestão e resultados também já estavam no nosso cotidiano. A grande mudança está na forma de chegar aos objetivos e de aprender. Na verdade, o modelo apóia empresas que têm vocação para excelência em gestão dando um modelo estruturado – é aí que está a grande mudança.”



Marco Antonio (ao centro) comemora primeiro reconhecimento da SPP-Nemo

Área de atuação: Distribuição de produtos para a indústria gráfica nacional

Unidades: 13 escritórios com estoque no Brasil

Funcionários: 170

Faturamento: R\$ 211,024 milhões

SABESP NORTE [Trophéu Governador do Estado | Medalha de Ouro | Categoria Economia Mista]

Qualidade na prática

A Unidade de Negócio Norte da Sabesp ganhou dois prêmios –Medalha de Ouro no PPQG e o Troféu Governador do Estado, concedido à candidata reconhecida com Medalha de Ouro e com melhor desempenho na categoria. Em 2003, havia recebido a Medalha de Prata no PPQG.

A empresa atribui os resultados à sistematização de práticas que estimu-

lam o aprendizado organizacional, além do envolvimento da liderança no aprimoramento do sistema de gestão. Desde 2001, a Sabesp Norte submete-se a avaliações externas para identificar oportunidades de melhoria. Adicionalmente, com auxílio dos colaboradores, as lideranças avaliam continuamente os padrões de trabalho e identificam também melhorias e inovações.

Todas as ações decorrentes dessas avaliações são registradas e acompanhadas pela alta administração.

Área de atuação: Saneamento básico

Funcionários: 1.401

Faturamento: R\$ 450,504 milhões

RIOS UNIDOS [Medalha de Ouro | Categoria Médias Empresas]

Gente, o maior capital

A ênfase em melhoria da gestão na Rios Unidos Transportes de Ferro e Aço começou em 1996. Em pouco tempo, a empresa conquistou vários prêmios e certificações. No PPQG, já é bicampeã:

Prata em 2003 e Ouro em 2004.

Segundo o gerente geral Marcos Miranda, esse histórico dá a convicção de

fazer parte de um grupo da elite de empresas paulistas. “É a confirmação de que estamos no caminho certo, tanto em termos de métodos de gestão, quanto dos resultados obtidos.”

Mecanismos de participação

As mudanças no processo de gestão incluíram investimentos em tecnologia e em melhoria dos sistemas de trabalho. “O mais importante, no entanto, foi o investimento nas pessoas”, diz o gerente. Foram criados mecanismos de participação e comprometimento, por

meio de programas de melhoria propostos pelos próprios colaboradores.

Área de atuação: logística (baldeio, armazenamento e transporte rodoviário de cargas em geral)

Unidades: Itaquaquecetuba (matriz), mais 7 filiais

Funcionários: 227 diretos e 170 indiretos

Faturamento: R\$ 40 milhões



Valmir Pianta recebe a Medalha de Ouro

PETROBRÁS [Medalha de Ouro | Categoria Economia Mista]

“PPQG é processo de aprendizagem”

Esta é primeira vez que a Refinaria Henrique Lage da Petrobrás (Revap), de São José dos Campos (SP), participa do PPQG. De cara, ganhou Medalha de Ouro, resultado de um trabalho iniciado em 1994, quando adotou os critérios do Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ) como modelo de gestão.

De lá para cá, submeteu-se a avaliações constantes, mas sempre com examinadores internos. A intenção, ao participar do PPQG, foi obter uma avaliação externa de seu processo de gestão. O intuito, nesta primeira vez, era aprender.

Redondo

O processo estava tão redondo que nem exigiu grandes mudanças. “Adaptamos alguns quesitos do PNQ ao PPQG e em três meses finalizamos os relatórios”, explica o engenheiro e gerente geral José Ricardo Barusso Lafraia.

O sistema de trabalho da refinaria, organizado em comitês e subcomitês de gestão, permite grande participação da força de trabalho – mais de 50%.

A refinaria é estratégica para a Petrobrás: responde por 15% de seu faturamento e por 14% de sua produção,

com produtos de qualidade internacional, como o abastecimento dos aeroportos de São Paulo com querosene de aviação.

Área de atuação: Óleo diesel, gasolina, querosene de aviação, nafta petroquímica, GLP, asfalto, enxofre
Unidades: São José dos Campos (SP)
Funcionários: 580 diretos e 400 indiretos
Faturamento: R\$ 8 bilhões

22º Batalhão [Medalha de Prata | Categoria Órgãos de Administração Pública]

“Estar ao lado dos grandes é um orgulho”

Para o 22º Batalhão da Polícia Militar do Interior (Itapetininga), a excelência na gestão é sinônimo de credibilidade e confiança da população em seus serviços, explica o tenente-coronel PM José Tito Moraes de Camargo. “Isso se traduz na diminuição dos índices criminais e na sensação de tranquilidade e segurança, que trazem a melhoria da qualidade de vida de toda a comunidade.”

O 22º BPM/I conquistou o Bronze no PPQG em 2002 e 2003. A Medalha

de Prata em 2004 é atribuída à revisão do sistema de gestão, que incluiu a implantação, no final de 2003, do BSC (*Balanced Scorecard*).

Envolvimento de todos

Embora a implantação do sistema de gestão tenha exigido maior dedicação da alta direção e supervisão, o resultado só veio devido ao envolvimento de policiais de todos os escalões.

“Nosso maior desafio é a diminuição

dos índices criminais por meio de ações pró-ativas, buscando na gestão pela qualidade nossa maior ferramenta para atingir esses objetivos.”

Área de atuação: 31 municípios no sul do Estado, com população total de 700 mil habitantes
Sede: Itapetininga (SP)
Funcionários: 814

BRAPENTA ELETRÔNICA [Medalha de Prata | Categoria Micro e Pequenas Empresas]

“Gestão faz diferença quando tem qualidade”

Mudança de atitude. Essa foi a senha para a conquista da Medalha de Prata, na categoria Micro e Pequenas Empresas, pela Brapenta Eletrônica.

O começo dessa transformação deuse com a certificação ISO 9001, como explica o diretor-presidente Martin Izarra. “Estabelecemos uma gestão documentada dentro da empresa, que foi a pedra fundamental para participar deste prêmio.” O incentivo que faltava

veio com o Prêmio Nacional de Inovação Tecnológica, concedido em 2002 pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), órgão do governo federal.

Izarra afirma que a melhor forma de medir a qualidade de uma empresa é checar sua gestão. “Participar ao lado de grandes organizações, com um grau de qualidade de gestão próximo ao nosso, é um orgulho para toda a empresa e uma conquista a ser divulgada também

para nossos parceiros e clientes.”

Área de atuação: Detectores de metais e controladores de peso dinâmicos
Unidades: 21 distribuidores, 11 dos quais no exterior
Funcionários: 54
Faturamento: não divulgado

Voluntariado rende conhecimento

Profissionais atuam como voluntários para conhecer melhores práticas e ampliar rede de relacionamentos

Todos os examinadores do IPEG são voluntários. E, a cada ano, cresce o número de interessados em integrar essa equipe. Um dos principais motivos da grande procura é, sem dúvida, a oportunidade de aprendizagem, como ressalta **Marcelo Rosa**, engenheiro de

produção e funcionário da Affinia Automotiva, que participou da banca examinadora pela primeira vez.

“O que mais me motivou foi conhecer outras

empresas. É uma ótima oportunidade para práticas de benchmarking e trocas de experiências.”

O examinador sênior **Laerte Vieira**, da TecBan - Tecnologia Bancária, começou em 2001. Hoje, vê o processo não apenas como oportunidade de aprendizagem, mas como fonte de referência. “Todas as etapas da análise das empresas candidatas e até a própria metodologia de trabalho são indicadores para uma atuação mais empreendedora na minha função.”

Interessado?

Para se tornar um examinador, o interessado deve participar do curso de preparação oferecido pelo IPEG.

Alguns quesitos são fundamentais:

saber trabalhar em equipe, ter boa expressão oral e dispor de tempo. Os voluntários dedicam, em média, 100 horas/ano ao processo de avaliação.

Recompensa

A dedicação tem várias recompensas.

Regina Possoline,

supervisora de marketing da Pellegrino Distribuidora de Autopeças, ressalta que

o mais gratificante no final do trabalho é saber que se pode ajudar uma organização na melhoria contínua de sua gestão. “É claro que essa é uma troca, pois o examinador também aprende muito com a candidata”, frisa.



O prêmio é de excelência da gestão. Imagine então o patrocinador.

PLATINUM



GOLD

AFFINIA
CORREIOS - EBTC Bauru
SERASA
SPP-NEMO Unid. Distr. Suzano
Bahia Sul Papel e Celulose

SILVER

DANA
EAN Brasil
HERAEUS Eletro-Nite Instrumentos
METAL 2
ORGANON

RIOS UNIDOS
SIEMENS
ZF Sistemas de Direção

Parabéns aos patrocinadores do PPQG 2004.

Organizações reconhecidas pelo PPQG em 2004

São Paulo

NÍVEL II – 500 PONTOS

Troféu Governador do Estado

- CPFL Paulista [como finalista do PNQ]
- Petroquímica União S/A [Grandes Empresas]
- SPP-Nemo - Unid. de Distr. da Suzano Bahia Sul Papel e Celulose [Médias Empresas]
- Sabesp Metropolitana Norte [Economia Mista]

Medalha de Ouro

- Petroquímica União S/A [Grandes Empresas]
- SPP-Nemo - Unid. de Distr. da Suzano Bahia Sul Papel e Celulose [Médias Empresas]
- Rios Unidos Transportes de Ferro e Aço [Médias Empresas]
- Sabesp Metropolitana Norte [Economia Mista]
- Sabesp Metropolitana Sul [Economia Mista]
- Petrobrás – Refinaria Henrique Lage [Economia Mista]

Medalha de Prata

- Brapenta Eletrônica [Micro e Pequenas Empresas]
- Metal 2 Indústria e Comércio [Médias Empresas]
- Spraying Systems do Brasil [Médias Empresas]
- Heraeus Electro-Nite Instrumentos [Médias Empresas]
- EAN Brasil [Médias Empresas]
- Gerdau Cotia [Médias Empresas]
- Delphi Automotive Systems do Brasil [Grandes Empresas]
- Sabesp – Setor Lorena [Economia Mista]
- Sabesp – Divisão Pindamonhangaba [Economia Mista]
- Furnas CTRS.O [Economia Mista]
- 2º Grupo de Artilharia de Campanha Autopropulsado (2º GAC AP) [Órgãos de Administração Pública]
- PM – Centro de Suprimento e Manutenção de Material e

Subsistência [Órgãos de Administração Pública]

- 22º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Itapetininga [Órgãos de Administração Pública]
- Comando de Policiamento do Interior 4 - Bauru [Órgãos de Administração Pública]
- ECT (Correios) – Diretoria Regional de São Paulo Interior [Órgãos de Administração Pública]

Medalha de Bronze

- Bardella S/A Indústrias Mecânicas [Grandes Empresas]
- ZF Nacam Sistemas de Direção [Grandes Empresas]
- 1º Batalhão de Polícia Militar Metropolitana [Órgãos de Administração Pública]
- 12º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Botucatu [Órgãos de Administração Pública]
- 14º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Registro [Órgãos de Administração Pública]
- 40º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Votorantim [Órgãos de Administração Pública]
- Comando de Policiamento Ambiental [Órgãos de Administração Pública]
- Escola SENAI Gaspar Ricardo Júnior - Sorocaba [Órgãos Educacionais e de Ensino]

NÍVEL I – 250 PONTOS

Placa de Reconhecimento

- NCH [Médias Empresas]

Diploma de Reconhecimento

- NCH [Médias Empresas]
- Aoki [Médias Empresas]

Regional Sorocaba

NÍVEL II – 500 PONTOS

Medalha de Ouro - Tropeiro

- 22º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Itapetininga [Órgãos de Administração Pública]

Medalha de Prata - Tropeiro

- ZF Nacam Sistemas de Direção [Grandes Empresas]
- 40º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Votorantim [Órgãos de Administração Pública]
- 7º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Sorocaba [Categoria Órgãos de Administração Pública]
- Escola SENAI Gaspar Ricardo Júnior - Sorocaba [Órgãos Educacionais e de Ensino]

Certificado de Participação

- Hartmann Embalagens do Brasil [Médias Empresas]
- 22º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Itapetininga [Órgãos de Administração Pública]
- ZF Nacam Sistemas de Direção [Grandes Empresas]
- 40º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Votorantim [Órgãos de Administração Pública]

- 7º Batalhão de Polícia Militar do Interior – Sorocaba [Órgãos de Administração Pública]

- Escola SENAI Gaspar Ricardo Júnior - Sorocaba [Órgãos Educacionais e de Ensino]

NÍVEL I – 250 PONTOS

Placa de Melhor Desempenho

- NCH Brasil [Médias Empresas]

Medalha de Bronze - Tropeiro

- NCH Brasil [Médias Empresas]

Certificado de Participação

- Ogusuku e Bley [Micro e Pequenas Empresas]
- NCH Brasil [Médias Empresas]
- Associação Educacional e Beneficente Vale da Bênção [Médias Empresas]
- COESO - Centro de Orientação e Educação Social [Médias Empresas]
- Danner Indústria e Comércio [Médias Empresas]

Participação no último ciclo cresceu 47%

O prestígio e a importância do Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão (PPQG) junto às organizações paulistas crescem a cada ano que passa.

Basta ver que, de 2003 para 2004, o número de organizações que se candidataram ao prêmio teve um crescimento de 47%, saltando de 30 para 44. Se comparado ao primeiro ciclo, de 2001, a progressão foi de 238%. O crescimento do número de organizações candidatas é sustentado ano a ano.

Esse maior número de participan-

tes gerou, por sua vez, um grande aumento no nível de atividade da organização do PPQG.

16 times de futebol

Enquanto em 2001 foram necessários 55 examinadores voluntários, em 2004 o trabalho de avaliação exigiu a participação de 174 –ou seja, mais que o triplo de pessoas. É como se colocássemos em campo 16 times de futebol. De 2003 para 2004, o número de voluntários evoluiu 43%.

6 anos de trabalho

O número de horas de trabalho voluntário também disparou: saltou de 5 mil em 2001, para 18 mil no último ciclo –aumento de 260%.

Se esse trabalho fosse realizado por uma só pessoa em uma jornada diária de 8 horas, o examinador necessitaria nada menos que 2.250 dias –ou seis anos e dois meses– para concluí-lo.

Confira no quadro abaixo a evolução da performance do PPQG desde sua criação, em 2001.



IPEG cresce também no interior

O interior do Estado de São Paulo sempre atraiu muitas indústrias de peso, graças, entre outros fatores, ao menor custo de mão-de-obra e a disponibilidade de grandes áreas a preços mais competitivos do que na região metropolitana. Isso contribuiu para o crescimento no volume produtivo e atividades comerciais, formando um mer-

cado bastante promissor.

Sensível a esse cenário, o IPEG deve inaugurar mais regionais no interior ainda neste ano –as cidades estão em estudo. Assim como a regional Sorocaba, que existe há um ano, elas terão a missão de agir localmente e estimular as empresas a incorporar ao seu sistema de gestão os critéri-

os de excelência e qualidade.

“O sucesso dessa empreitada comprova que as empresas estão em busca de melhorias no seu processo de gestão”, afirma o diretor vice-presidente do IPEG, Fabio Dabbur. “Essas melhorias são perceptíveis e concretas, e nos incentivam a criar novas subsedes do IPEG em diversas regiões do Estado.”

POR QUE SE ASSOCIAR AO IPEG

Uma questão de visão

“Virar sócio do IPEG é uma questão de visão empresarial.” A afirmação é do engenheiro de qualidade da ZF Nacam Sistemas de Direção, Laércio Avileis. A empresa associou-se ao IPEG em junho de 2004.

De lá para cá, Avileis vem percebendo no dia-a-dia da empresa crescente melhoria dos resultados.

“Qualidade se pratica a vida toda”, diz. É com este lema que a ZF Nacam pretende entrar com tudo na disputa do PPQG 2005 –em 2004, a empresa faturou Medalha de Bronze na categoria Grandes Empresas.

Incrementar produtividade

Avileis ressalta que o IPEG será fundamental na conquista de reconhecimento por meio da premiação, já que a entidade ajuda na disseminação da gestão com qualidade.

“Trabalhando adequadamente com as ferramentas de gestão, vamos melhorar cada vez mais a nossa produtividade.”

O engenheiro destaca, ainda, o aumento da credibilidade perante o mercado logo que sua empresa se associou ao IPEG. “É um órgão sério –um atestado de qualidade para os associados.”

IPEG lança Nível III

Criar o Nível III de avaliação, simplificar os processos no Nível I e abrir mais regionais. Essas são as três principais novidades do IPEG para 2005. “A experiência adquirida em 2004 aponta para esses caminhos”, explica Dalton Buccelli, diretor-presidente do IPEG.

A intenção do IPEG em criar o Nível III é dar suporte às empresas que disputam o troféu em nível nacional. “As empresas tiveram dificuldade na disputa nacional”, explica.

O Nível III, segundo Buccelli, será disputado apenas pelas empresas que conquistarem a Medalha de Ouro no Nível II. Ao vencedor dos 750 pontos, será entregue o Troféu Governador do Estado.

Outra modificação será no Nível I:

o processo de avaliação será simplificado. “Estamos estudando uma alternativa para torná-lo mais acessível às pequenas e médias empresas, como colocar o questionário na internet”, informa Buccelli.

Mais regionais

A regional de Sorocaba é considerada um sucesso e vai gerar frutos em 2005. Buccelli lembra que, das 44 candidatas ao prêmio estadual em 2004, 11 eram da região.

Com isso, o IPEG planeja abrir mais três regionais ainda neste ano. As cidades ainda não estão definidas, mas as regiões, sim: Vale do Paraíba, Bauru e Campinas. “Precisamos selecionar as empresas nucleadoras das regionais”, explica.

Instituição atrai marcas de peso

Apesar de jovem –completa quatro anos em abril deste ano–, o IPEG já se consolidou entre as organizações públicas e privadas paulistas, atraindo marcas de peso em seus segmentos. A mais recente é a Petrobras. Confira a relação das 38 organizações associadas.

- Affinia Brasil
- Águas de Limeira S/A
- Astúrias Editora e Gráfica
- Cedet - Centro de Desenvolvimento Profissional e Tecnológico
- CIESP - Centro das Indústrias do Est. de SP-Distrital Leste
- Compumax Informática
- Condomínio do Shopping Center Morumbi
- Corning Brasil Indústria e Comércio
- CTEEP-Companhia de Transmissão de Energia Elétrica
- Correios EBCT - DR/SPM
- Dana Indústrias - Tecnologia de Tração Sorocaba
- Delphi Automotive Systems do Brasil
- DOB Consultoria e Assessoria
- EXO - Santini Gondim Excelência Organizacional
- Festo Automação
- Furnas Centrais Elétricas S/A
- Gerdau Açominas S/A
- Heraeus Electro-Nite Instrumentos
- Hospital e Maternidade Brasil S/A
- Instituto de Tecnologia de Alimentos
- LG Philips Displays Brasil Ltda - Divisão Vidros
- Logistech Distribuição Planejamento e Entrega
- Metal 2 Indústria e Comércio
- MR Business Consultoria Empresarial
- Organon do Brasil Indústria e Comércio
- Pellegrino Distribuidora de Autopeças
- Petrobras S/A
- Petroquímica União S/A
- Qualifocus Informações
- Quality Way Engenharia Consultiva
- Redecard S/A
- Sabesp
- Siemens
- Startel Tecnologia da Informação
- Telefônica
- Unesp-Instituto de Química - Araraquara
- Unimed - Confesp
- ZF Nacam Sistemas de Direção

Expediente

Referência é uma publicação do Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG).

Diretor-Presidente: Dalton Oswaldo Buccelli; **1º Diretor Vice-Presidente:** Fabio Antonio Dabbur; **2º Diretor Vice-Presidente:** Márcia Arce Parreira Martinelli;

Diretor Financeiro: Dalton Pinto; **Diretor Administrativo:** Eudes Aquino; **Diretor Técnico:** Wagner Giovanini; **Diretor de Divulgação:** Jorge Cerveira Schertel;

Diretor Coordenador Regional de Sorocaba: Maurício de Carvalho Loyolla; **Superintendente:** José Luiz Abasolo

Endereço: Rua Vergueiro, 3086, cj 112 – Vila Mariana, São Paulo (SP), CEP 04102-001; **Fone:** 11-5579-0199; www.ppqg.org.br; **e-mail:** ppqg@ppqg.org.br.

Produção editorial e gráfica: Dança da Chuva® | Comunicação (11-6169-8999; www.dancadachuva.com.br); **Jornalista responsável e edição:** Paulo Oliveira (Mtb 21.593); **Textos:** Regina Ramoska; **Fotos:** Paulo Bravos; **Direção de arte:** Cibele Mello; **Impressão:** Duograf; **Tiragem:** 4 mil exemplares.