

REFERÊNCIA

É para

comemorar!

Quatro empresas paulistas conquistam o Prêmio Nacional da Qualidade 2005

O estado de São Paulo foi o grande vencedor do Prêmio Nacional da Qualidade de 2005. A Petroquímica União e a CPFL Paulista ganharam na Categoria Grandes Empresas; e Serasa S/A e Suzano Petroquímica- Polibrasil, na Categoria de Médias Empresas. Nos últimos anos houve um real progresso em termos de gestão, e a maior contribuição tem sido o trabalho de entidades como o Instituto Paulista de Excelência em Gestão (IPEG).

A Rede Nacional de Prêmios – composta por prêmios estaduais, regionais e outros –, tem contribuído e estimulado o desenvolvimento dos sistemas de gestão, preparando as empresas para a participação no Prêmio Nacional da Qualidade.

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) concede o prêmio desde 1992 – e suas ganhadoras recebem status de empresa de classe mundial. Um exemplo da contribuição dos prêmios estaduais – no caso, o PPQG, Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão –, é a Petroquímica União, que ganhou o Troféu Governador do Estado de São

Paulo em janeiro, o que a ajudou a concorrer ao PNQ.

A volta

Para José Luiz Abasolo, superintendente do IPEG, o fato de as quatro vencedoras do PNQ deste ano serem empresas paulistas não é obra do acaso. “É fruto do trabalho de organizações sérias, sediadas no estado onde estão as melhores empresas”, afirma. Desde 2000 as empresas paulistas não ganhavam o PNQ – a última fora a Serasa, que neste ano é tricampeã.

Fundado em 2001, o IPEG nasceu com o intuito de auxiliar as empresas paulistas na busca da excelência em gestão. E, para se ter uma idéia do papel que desempenha, basta dizer que, das quatro vencedoras, duas receberam o Troféu Governador do Estado neste ano (PQU e CPFL) e uma em 2003 (Polibrasil).

Outro motivo de orgulho para o IPEG, conta Abasolo, é que os superintendentes da PQU e da Polibrasil são, respectivamente, Wilson Matsumoto, primeiro vice-presidente, e José Ricardo Roriz Coelho, diretor-presidente da entidade.

PPQG x PNQ: U



“Se queremos a nossa empresa competitiva, precisamos pensar em desenvolver sistemas de qualidade. E pensar em sistemas de qualidade é pensar em desenvolvimento passo a passo. O Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão (PPQG) é o primeiro passo para muitas empresas na direção de um sistema de gestão eficiente e competitivo. “A frase é de Carlos

CPFL Paulista [Categoria Grandes Empresas]

Alta voltagem depois da privatização



CPFL Paulista –
Crescimento acelerado
depois da privatização

“E esse prêmio valoriza não só a empresa, como também todos os seus profissionais pelo desem-

penho, pelo esforço em busca da qualidade e pela excelência comprovada nos resultados que temos obtido nos últimos anos”, afirma Wilson Ferreira Jr., presidente da CPFL Paulista, única companhia do setor elétrico a receber o Prêmio Nacional de Qualidade, depois de ter sido finalista em 2004.

A CPFL também recebeu no ano passado o Troféu Governador do Estado de São Paulo, pelo PPQG – Prêmio Paulista de Qualidade de Gestão, do IPEG. Nada mais natural, então, do que chegar ao PNQ.

Treino de um mês

Segundo Ferreira Jr., um dos pilares da excelência nos processos e na prestação de serviços da CPFL é o investimento constante em sistemas de informação. Outro fundamento é a capacitação de seus profissionais. “Cada colaborador da CPFL tem em média 100 horas de

treinamento por ano, o que dá quase um mês de tempo dedicado à qualificação”, explica.

Uma das maiores distribuidoras de energia elétrica do Brasil, a CPFL Paulista atende cerca de nove milhões de usuários em 234 cidades, nas regiões de Campinas, Ribeirão Preto, Bauru, São José do Rio Preto e Araraquara. Sua privatização aconteceu em 1997, em leilão vencido pelo consórcio formado pela VBC (Votorantim, Bradesco e Camargo Corrêa), Previ (Fundo de Pensão do Banco do Brasil) e Bonaire Participações (que reúne os fundos de pensão Fundação Cesp, Petros, Sabesp e Sistel).

O crescimento da empresa acelerou-se depois da privatização, principalmente a partir de 2000, com o lançamento do Plano Millennium, um conjunto de diretrizes empresariais compostas de desafios e macroobjetivos estratégicos.

Expediente

Referência é uma publicação do Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG). **Diretor-Presidente:** José Ricardo Roriz Coelho; **1º Diretor Vice-Presidente:** Wilson Koji Matsumoto; **Diretor de Divulgação:** Jorge Cerveira Schertel; **Diretor Coordenador Regional de Sorocaba:** Maurício Caio de Carvalho Loyolla; **Superintendente:** José Luiz Abasolo | **Endereço:** Rua... **Produção editorial e gráfica:** Dança da Chuva® | Comunicação (11-6169-8999; www.dancadachuva.com.br); **Jornalista responsável e edição:** Nei Bomfim (Mtb 14.574); **Textos:** R...

Um raio-x pela eficiência

Roberto Liboni, à época 1º vice-presidente da Fiesp/Ciesp, no lançamento do primeiro ciclo do PPQG, em 2001.

Hoje pode-se dizer que o IPEG está conseguindo alcançar os seus objetivos. A globalização desafia as empresas a se aprofundarem na luta pela competitividade—por isso, a eficiência da gestão torna-se imprescindível.



Petroquímica União S/A [Categoria Grandes Empresas]

Já entrou ganhando

Petroquímica União mostra —já na sua estréia— que seu modelo de gestão está no caminho certo: é a grande vencedora do Prêmio Nacional da Qualidade ® 2005

Em apenas quatro anos, desde que adotou o novo modelo de gestão PQU+Você, a Petroquímica União só tem comemorado: recebeu, em 2004, a certificação integrada das normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e AS 8000, e o Troféu Governador do Estado concedido pelo Instituto Paulista de Excelência em Gestão – IPEG. Neste ano, foi escolhida pela revista *Você S.A.* como uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar e a grande conquista veio agora, com o Prêmio Nacional da Qualidade, logo em seu primeiro ano de participação.

Para Wilson Matsumoto, diretor-superintendente da Petroquímica União, receber o PNQ significa que o modelo de gestão da empresa está no caminho

certo. “Fizemos um trabalho voltado à excelência, que já nasceu com os critérios da Fundação Nacional da Qualidade”, explica. Segundo Matsumoto, os prêmios e certificações foram consequência do binômio formado pela alta direção com a força de trabalho da empresa, composta por aproximadamente mil pessoas, das quais 450 terceirizadas.

PPQG foi fundamental

No caminho rumo ao Prêmio Nacional da Qualidade, o PPQG - Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão foi uma etapa fundamental. A PQU recebeu o Troféu Governador do Estado em 2004, e foi a partir do relatório de observação que a empresa melhorou os pontos avaliados e se candidatou ao PNQ. “Se fôssemos disputar diretamente, sem passar pelo PPQG, com certeza não seríamos vencedores”, afirma Wilson Matsumoto.

Agora, passado o momento da comemoração, é hora de continuar trabalhando para manter a equipe motivada



—para as novas certificações que virão. “Vamos também investir na melhoria contínua de nossos fornecedores, para que a cultura da alta excelência faça parte de todo o processo”, conclui.

Serasa S/A [Categoria Médias Empresas]

Serasa comemora o tri

Empresa já conquistou o Prêmio Nacional de Qualidade por três vezes

Ano do Cliente, da Qualidade, do Ser Serasa, de Competência para a Qualidade. A Serasa – maior empresa do Brasil em informações e análises econômico-financeiras – define em seu planejamento estratégico qual será o foco da empresa durante o ano e o incorpora ao Processo de Qualidade. É dessa maneira que os critérios de excelência em gestão se tornam referência e servem para atualização, aperfeiçoamento e aprendizagem constantes.

Os resultados alcan-

çados ano a ano – um salto no número de clientes de 300, em 1990, para 300 mil nos dias de hoje, ou do número de consultas, que pulou de 1 milhão por mês para cerca de 3,5 milhões por dia – comprovam que o Modelo de Gestão Serasa, que tem como referência os Critérios de Excelência do FNQ, contribui para a crescente competitividade da empresa. “Somos apaixonados por gestão, acreditamos nesse modelo, e o apregoamos com entusiasmo e convicção”, ressalta o presidente Elcio Anibal de Lucca.

O modelo de gestão integra o sistema de liderança, o planejamento estratégico, os processos e produtos, assim como a gestão de pessoas, a preocupação com o atendimento às necessidades do cliente e da sociedade, os requisitos da legislação e a sua inserção na comunidade.

Motivação na equipe

A excelência das práticas de gestão

da Serasa é amplamente reconhecida pelo mercado. Em 1995, foi a primeira organização de origem genuinamente brasileira a ganhar o PNQ. Em 2000, tornou-se, também, a primeira empresa a recebê-lo pela segunda vez. Agora, em 2005, comemora o tricampeonato.

O presidente atribui a conquista ao Ser Serasa – como são chamados os colaboradores, os quais, sem exceção, participam do planejamento estratégico da empresa. “A disseminação dos nossos valores e filosofia se dá por meio de um dos Fundamentos do Processo da Qualidade Serasa”, diz o presidente. Isso acontece – e contribui – para a motivação. “Se as pessoas trabalham felizes, mantêm em equilíbrio suas aspirações materiais, profissionais, sociais, psicológicas e espirituais, serão produtivas e reconhecidas porque conseguirão um bom desempenho”, avalia o presidente. “Isso lhes trará mais satisfação, e teremos aí um círculo virtuoso”.



Suzano Petroquímica [Categoria Médias Empresas]

Obsessão premiada

A entrada da Polibrasil, unidade Polipropileno da Suzano Petroquímica, no grupo das agraciadas com o Prêmio Nacional da Qualidade reflete a busca permanente da excelência

Já em 1993 a empresa recebeu o primeiro certificado ISO 9000. Mas, foi a partir da adoção dos critérios da Fundação Nacional da Qualidade em 2000 que a Polibrasil começou a receber vários prêmios. Somente em 2003, foi finalista do PNQ e recebeu o Troféu Governador do Estado de São Paulo pelo PPQG – Prêmio Paulista da Qualidade de Gestão, do IPEG; Empresa Top 2003 pela revista *Petro & Química* e segundo lugar no ranking das empresas mais inovadoras em Tecnologia da Informação, no setor químico e petroquímico pela revista *Informationweek*.

Em 2004, ficou em primeiro lugar no ranking geral de petroquímica pela revista *Isto é Dinheiro*, e entre as melhores empresas na gestão de pessoas (*Isto é Carreira*). Neste ano, foi a única empresa brasileira a receber o prêmio Hall of Fame Award, concedido pela consultora americana BSCol (Balanced Scorecard Collaborative), que destaca organizações consideradas exemplos de aplicação das melhores práticas em estratégias.

Sinergia

Segundo José Ricardo Roriz Coelho, superintendente da Polibrasil, os critérios de excelência do PNQ são orientadores para que a empresa identifique em sua gestão o que se espera de uma organização de sucesso. “Identifica-se desta forma se o modelo de gestão praticado pela empresa se alinha com os requisitos do critério de excelência.” Da mesma forma, os critérios do PPQG



se alinham com os do PNQ, o que, na opinião de Roriz, assegura uma sinergia importante. “Utilizar os critérios do PPQG é um importante ponto de partida para iniciar o processo.”