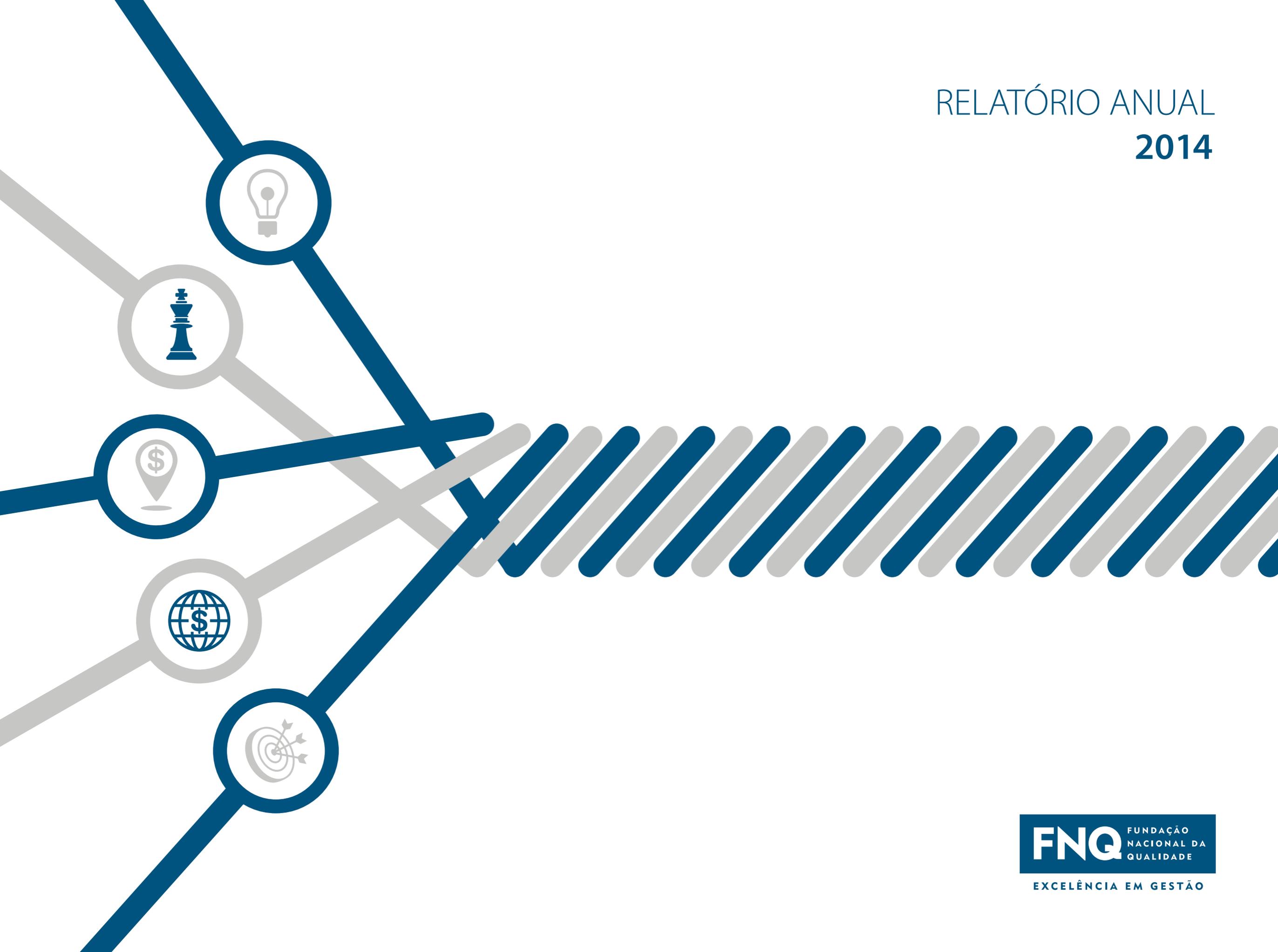


RELATÓRIO ANUAL 2014



INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

RELATÓRIO ANUAL 2014
FNQ - Fundação Nacional da Qualidade

SUPERINTENDÊNCIA GERAL
Jairo Martins da Silva

COORDENAÇÃO INTERNA
Caterine Berganton (Comunicação)

EDIÇÃO E REVISÃO
Patrícia Silva Motta
Vanessa Costa

EDITORAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO
Kamila Caetano da Mota

ILUSTRAÇÃO CAPA
Istockphoto

O Relatório Anual 2014 da FNQ está disponível no site www.fnq.org.br.
Comentários, críticas e sugestões envie para comunicacao@fnq.org.br.



ÍNDICE

Clique nos itens abaixo para navegar pelo conteúdo.

4 Sobre a FNQ

9 Realizações e desafios

6 Mensagem aos leitores

35 Demonstrações financeiras

7 Introdução

47 Organização

SOBRE A FNQ

O início da história brasileira em busca da excelência

Incentivados pela criação do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), resposta brasileira à globalização da economia, um grupo acompanha atentamente o movimento internacional pela qualidade em gestão e reúne-se na Câmara Americana de Comércio (AMCHAM), em São Paulo.

Como evolução dessas reuniões, em 11 de outubro de 1991, um grupo de representantes de 39 organizações, públicas e privadas, institui, na capital paulista, a Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ), uma entidade sem fins lucrativos, criada para administrar o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ) e as atividades decorrentes do processo de premiação, em todo o território nacional, além de fazer a representação institucional externa do PNQ nos fóruns internacionais.

Tem início, assim, uma trajetória em busca das melhores práticas da gestão para o aumento da competitividade das organizações e do Brasil.

A coerência e a efetividade de atuação, aliadas aos compromissos de parceiros e colaboradores, permitem os primeiros passos na criação de um dos principais centros de referência, estudo e disseminação de conhecimento em excelência da gestão.

Em 2005, a então FPNQ promove uma ampla reestruturação. Elege uma nova Governança na Assembleia Geral de Membros, reformula a sua logomarca e

retira o nome prêmio da sigla, passando a se chamar Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Também incorpora aos Critérios de Excelência novas práticas de gestão com tendências de organizações classe mundial, entre elas, a sustentabilidade, a responsabilidade corporativa e a valorização das pessoas, da qualidade de vida e da diversidade.

Em 2007, remodela os Fundamentos da Excelência da Gestão, em consonância aos princípios e valores que passaram a nortear as suas atividades. Quatro anos depois, em 2011, ao completar 20 anos de atuação, a FNQ redefine sua missão, sua aspiração, suas crenças e seus compromissos.

Nesses 23 anos da Fundação, são vários os avanços que podemos constatar. Nossas organizações estão cada dia mais conscientes de seu novo papel, voltado para o aumento da qualidade, da produtividade, da competitividade e, também, para o desenvolvimento da sociedade, com foco no bem-estar coletivo.

A adoção dos Critérios e Fundamentos de Excelência, que compõem o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) da FNQ, foi determinante para criar uma cultura corporativa favorável ao debate e às práticas de sustentabilidade nos negócios, à valorização da ética, das pessoas e da diversidade, além de proporcionar melhores resultados econômicos, mesmo diante das turbulências do cenário global.





nossa missão

Estimular e apoiar as organizações para o desenvolvimento e a evolução de sua gestão, por meio da disseminação dos Fundamentos e Critérios de Excelência, para que se tornem sustentáveis, cooperativas e gerem valor para a sociedade.

nossos clientes

Organizações de qualquer porte, setor e natureza, que se relacionem com a FNQ, com o objetivo de melhorar a sua gestão e contribuir para o aumento da competitividade sustentável do País.



nossa aspiração

Ser reconhecida como o mais importante agente promotor, articulador e disseminador da cultura e da excelência da gestão no Brasil.

MENSAGEM AOS LEITORES

FNQ aponta caminhos para uma boa administração pública ao elaborar um Pacto pela Excelência da Gestão, endereçado às lideranças governamentais

ANDRÉ CONTI



Wilson Ferreira Junior

Presidente do Conselho Curador da
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)

É inegável que o Brasil conseguiu avançar bastante, principalmente nas últimas duas décadas, quando foram obtidos progressos econômicos, sociais e políticos importantes. A inflação foi controlada, melhorou a distribuição de renda e o nível de emprego alcançou patamar nunca antes registrado em nossa história, o que permitiu o acesso de milhões de brasileiros ao mercado de consumo. Também houve a universalização de serviços públicos, como a energia elétrica, e um crescimento espantoso do acesso ao serviço de telefonia móvel, fixa e à internet.

O sistema financeiro robusto e a economia brasileira, favorecida pela alta dos preços das *commodities* no mercado internacional, conseguiram crescer razoavelmente bem até 2008, antes que os efeitos da crise mundial chegassem ao Brasil. O País também conseguiu demonstrar maturidade política e o amadurecimento de suas instituições democráticas. Mas ainda carece de iniciativas que demonstrem um compromisso efetivo com a melhoria da gestão pública em todos os níveis.

Em resumo, os avanços alcançados, mesmo sendo importantes, mostraram-se limitados diante dos desafios ainda existentes, os quais vêm impedindo o nosso País de consolidar definitivamente uma posição sustentável, lado a lado com as economias mais importante do planeta, descolando-se do conjunto de nações em desenvolvimento. Sétima maior economia do planeta, o Brasil, contudo, terminou o ano na modesta 57ª posição no Índice de Competitividade Global, divulgado pelo Fórum Econômico Mundial Econômico, em 2014, com problemas no ambiente institucional para o desenvolvimento de negócios, na infraestrutura, em transportes públicos, na educação e na saúde, apenas para citar alguns exemplos.

Isso mostra que, em que pesem conquistas recentes, o País não foi capaz de endereçar as reformas necessárias para assegurar um ciclo consistente e sustentável de desenvolvimento econômico-social.

Tendo esse cenário como foco, a FNQ elaborou, no ano passado, o Pacto pela Excelência da Gestão, documento que aponta caminhos para uma boa administração pública, feito com base nas discussões e sugestões de representantes de empresas classe mundial, presentes ao Fórum Empresarial da Fundação de 2014.

O material foi encaminhado às diversas esferas dos governos – federal, estadual e municipal – com o objetivo de iniciarmos, o quanto antes, um debate visando a um modelo de gestão pública voltado para atender às demandas do Brasil, tornando-o eficiente, produtivo e, conseqüentemente, mais competitivo, gerando, de fato, valor para a sociedade brasileira.

Nós, da FNQ, acreditamos que o Brasil será capaz de remover os obstáculos que comprometem o verdadeiro potencial da economia brasileira quando os temas da produtividade, da competitividade, da gestão e da governança corporativa forem incorporados na agenda estratégica do País. É com esta visão que temos alinhado as ações da entidade neste contexto de transformação da sociedade.

Diante deste cenário, a boa notícia é que temos, no Brasil, um Modelo de Excelência da Gestão (MEG), disseminado pela FNQ, atualizado com as melhores práticas e respeitado mundialmente. E é neste caminho que temos trabalhado junto aos órgãos governamentais.

Nesse sentido, contamos com o importante engajamento dos membros do nosso Conselho Curador e dos patrocinadores da FNQ, que têm nos apoiado em todas as iniciativas de disseminação das melhores práticas de governança e gestão e, ainda, levado o assunto à pauta dentro dos setores dos quais fazem parte.

A Rede QPC também tem sido um braço nesta trajetória árdua de unificação dos anseios entre governos, organizações e sociedade, ao disseminar o nosso Modelo de Excelência de Gestão® (MEG) para todo o seu público de relacionamento, País afora.

O ano de 2015 encerra um ciclo de importante crescimento e expansão das atividades da FNQ, iniciado em 2011 com a definição do Plano Estratégico quinquenal. E o momento para traçarmos os novos objetivos da Fundação não poderia ser mais propício. É na convicção de que a produtividade e a excelência da gestão são os elementos-chave para superarmos as incertezas de nossa economia e recuperarmos a confiança do empresariado, que renovamos a crença na atuação da entidade para engajar sociedade, companhias e governos no esforço para aumentar a competitividade do Brasil.

Espero que ao acessarem o conteúdo geral do nosso Relatório Anual, conheçam um pouco mais do trabalho que realizamos com tamanhos zelo e dedicação em prol da excelência da gestão e do bem comum.

Wilson Ferreira Junior
Presidente do Conselho Curador da
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)

INTRODUÇÃO

Ano atípico não foi motivo para acomodação.
Resultados positivos comprovam empenho da FNQ diante de cenários adversos

ANDRÉ CONTI



Jairo Martins
Superintendente-geral da
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)

O ano de 2014 foi atípico dentro do nosso calendário: carnaval tardio, Copa do Mundo no Brasil, eleições presidenciais, manifestações País afora. Um cenário efetivamente de transição, o qual demandou uma atenção especial por parte das organizações, que tiveram de fazer constar, em seus planejamentos estratégicos, a chamada gestão de risco para poder sobreviver a um ambiente totalmente volátil e imprevisível.

A FNQ fez a sua parte e investiu no portfólio de cursos, aumentou o leque de ofertas, que contou com novos treinamentos, como Atualização dos Critérios de Excelência de Gestão, Gestão de Risco e o *e-MEG* (virtual).

Ainda na área do conhecimento, a Fundação lançou, por meio de seu Núcleo de Estudos, o Núcleo Temático de Sustentabilidade, em parceria com a *Business School* São Paulo (BSP), com o propósito de debater fortemente o tema também sob o aspecto econômico, dimensão muitas vezes esquecida diante dos graves problemas sociais e ambientais.

Os trabalhos do Núcleo Técnico Critérios de Excelência são, praticamente, ininterruptos. Mesmo tendo sido lançada a 20ª edição dos Critérios, em meados de 2013, os estudos deste grupo não pararam. No ano passado, as reuniões continuaram e tudo sobre a vanguarda da gestão tem sido levado à debate, contribuindo para a atualização constante do MEG. Nosso cronograma prevê que os resultados de horas de dedicação dos instrutores voluntários sejam levados à consulta pública no final de 2015.

O Prêmio Nacional da Qualidade também apresentou novidades no ciclo de 2014, tendo em vista possibilitar às instituições participantes o

recebimento de um diagnóstico ainda mais rico de sua gestão, além de ter sido realizado, pelo primeiro ano, com base na 20ª edição dos Critérios de Excelência, que fortalece o PNQ à luz dos incontroláveis cenários atuais.

Todas as organizações, independente da pontuação obtida na primeira etapa do processo do PNQ, passaram pela visita às instalações, o que proporcionou um maior aprendizado, tanto para as candidatas quanto para os avaliadores, entre outras mudanças positivas para o processo do Prêmio.

Todo esse trabalho resultou em nove organizações reconhecidas, sendo seis Premiadas, uma Finalista e duas Destaques por Critério. Tivemos reconhecidas nos setores da indústria, serviços e tecnologia, demonstrando a abrangência da FNQ e do PNQ.

Ainda na área de premiação, a FNQ finalizou o ciclo 2013, em fevereiro e abril do ano passado, do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios (PSMN) e do Prêmio MPE Brasil e deu início ao ciclo 2014 de ambos.

Em 2014, o MPE Brasil registrou recorde de candidatas - cerca de 51 mil - entre as micro e pequenas empresas.

Como forma de aumentar a capilaridade das ações da Fundação, as vencedoras estaduais do MPE e as nacionais do PSMN do ciclo de 2014 foram contempladas com uma filiação à FNQ pelo período de um ano, ou seja, todas elas têm, desde janeiro de 2015, acesso a todos os benefícios de filiados. Um grande ganho para todos nós e, principalmente, para o País!

Com o objetivo de agregar valor aos diversos setores da economia, a FNQ e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) deram continuidade ao Projeto Melhoria de Gestão das Cooperativas, por meio de um novo contrato, e o ciclo 2015 já está em andamento, fruto desta ação no ano passado, com foco no Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão.

No âmbito de Comunicação e *Marketing*, 2014 foi um ano de mudanças de ações no portal e nas redes sociais da FNQ, que agregaram mais valor às publicações, tanto das matérias no *site* quanto de nossos *posts* diários no *Facebook*, no *Twitter* e no *LinkedIn*.

Tivemos uma média mensal de acesso ao *site* de 43 mil usuários e um aumento de 30% no número de fãs no *Facebook*. O *LinkedIn* da Fundação, em 2014, apresentou um crescimento de quase 95% no número de seguidores em relação ao ano de 2013.

A nossa *newsletter* semanal também passou por uma repaginação eletrônica, tornando-se mais ágil e dinâmica. No ano passado, a nossa base do boletim eletrônico atingiu a marca de 70 mil cadastros.

Dentro de publicações, a novidade ficou por conta dos *e-books* temáticos, que são mensais e estão disponíveis para *download* em nosso portal desde junho de 2014. É mais um veículo de disseminação da importância da excelência da gestão no Brasil. Um verdadeiro sucesso de aceitação!

Na área de eventos, não podemos deixar de citar dois, em especial, que foram muito elogiados pelos participantes: o Seminário Internacional em Busca da Excelência, realizado em maio do ano passado, na capital de São Paulo, com a participação

INTRODUÇÃO

internacional do Prof. Dr. Otto Scharmer, do MIT, sob o tema “A Nova Organização: como sobreviver a um mundo imprevisível” e o Fórum de Boas Práticas, em novembro, que trouxe, como novidade, um espaço de cocriação dos participantes.

A Comunidade de Boas Práticas do nosso portal também passou por um processo de reavaliação de conteúdo, o que possibilitou a atualização das práticas de gestão. Hoje, são cerca de 400 cadastradas à disposição dos filiados e do público em geral.

Não podemos nos esquecer da nossa mudança de sede, que foi estrategicamente planejada junto ao Conselho da Fundação, com vistas a uma melhor acomodação da equipe da FNQ e à reformulação do Centro de Conhecimento, além de ter representado uma economia anual considerável dentro de nosso orçamento. Na ocasião, foram feitos investimentos, ainda, na área de TI da Fundação, proporcionando melhores condições de trabalho aos colaboradores e de navegação em nosso portal aos usuários.

Por falar em orçamento, o ano de 2014 foi muito bom, com o melhor *superávit* dos últimos dez anos, mantendo a estratégia de captação de receitas (mais de 80% delas, em 2014!) por meio de um portfólio de produtos e serviços que gera valor para os clientes e a sociedade.

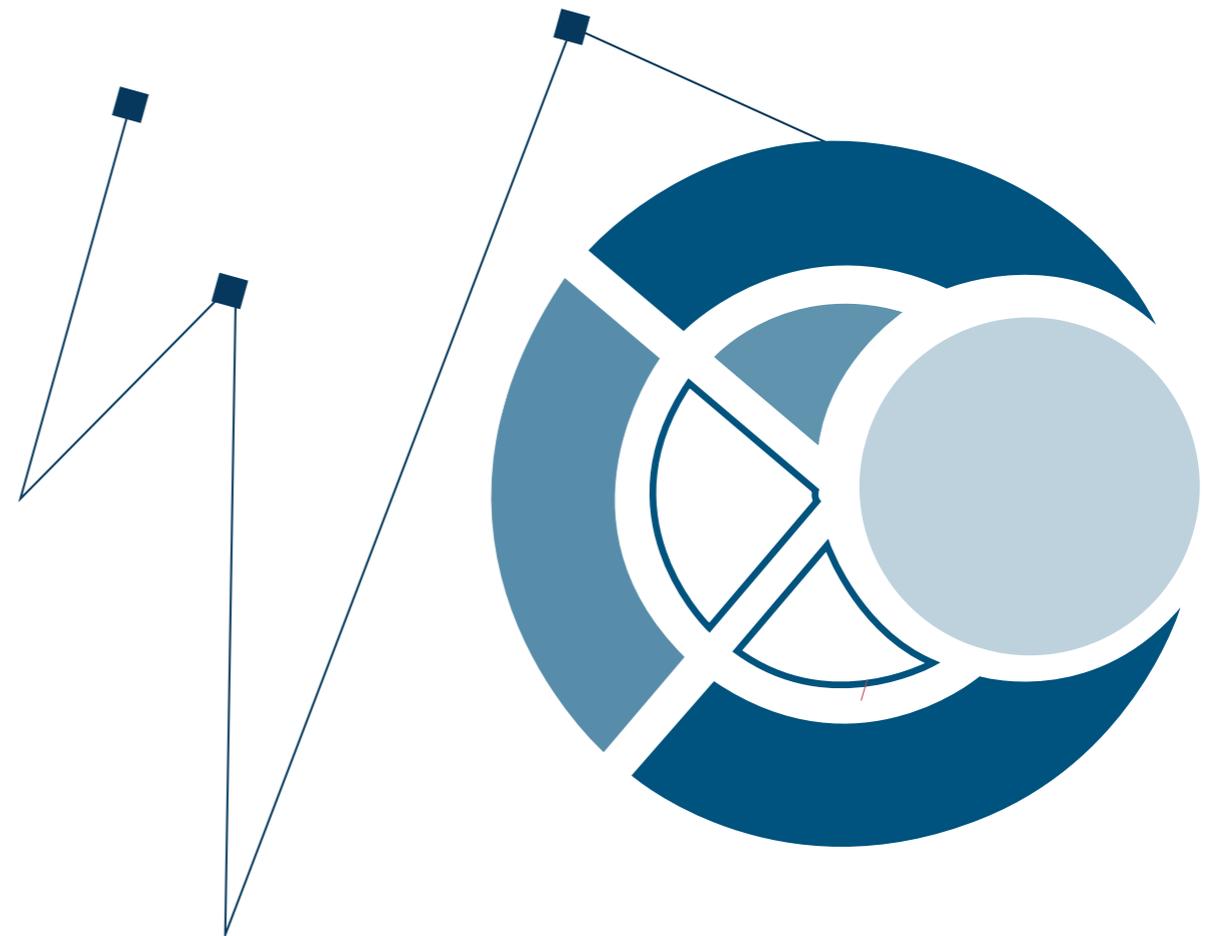
Nosso resultado comprova que estamos no caminho certo. Melhorando o nosso *superávit*, temos condições de investir nas nossas pessoas, reduzindo a rotatividade, bem como na nossa infraestrutura tecnológica, o que amplia as nossas possibilidades de cumprimento da nossa missão, em um mundo cada vez mais conectado.

Tudo o que foi dito não teria sentido se não fosse a contribuição valiosa de toda a equipe FNQ, que abrange não somente os colaboradores, mas os membros dos Conselhos e da Diretoria, os nossos filiados e parceiros, os nossos fornecedores, as organizações usuárias e disseminadoras do MEG, os avaliadores, os juízes e os especialistas, que realizam um trabalho voluntário, com dedicação de muitas horas em prol da busca constante da excelência da gestão e do aperfeiçoamento do nosso modelo.

Estamos trabalhando para que os resultados de 2015, embora um ano difícil e de ajustes, sejam ainda melhores que os do ano passado. Temos a certeza de que investir na gestão é o fator primordial para que o Brasil saia da crise atual e retome o crescimento, garantindo melhores condições econômicas, sociais, ambientais e éticas aos brasileiros.

Uma excelente leitura a todos!

Jairo Martins
Superintendente-geral da
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)



REALIZAÇÕES E DESAFIOS

A FNQ está pronta para enfrentar os desafios e busca a excelência em todas as suas ações



Orientação para o Cliente - por meio de um portfólio de produtos e serviços aderente às necessidades das organizações, disseminar os Fundamentos e os Critérios de Excelência, para que o País tenha um desenvolvimento sustentável, atuando de forma cooperativa, ambientalmente correta, socialmente responsável, eticamente transparente e financeiramente sólida.

Geração e Percepção de Valor - endereçar as ações da FNQ para contribuir efetivamente na solução das grandes questões estratégicas da sociedade brasileira e das organizações, para que o País possa enfrentar os desafios da complexidade e da imprevisibilidade do cenário mundial e gerar valor para as atuais e futuras gerações.

Conhecimento e Inovação - instituir, orquestrar e apoiar grupos de estudos, núcleos de conhecimento, fóruns de debates e equipes de capacitação, para promover e disseminar a cultura da excelência, garantir a evolução do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e atualizar o Indicador Nacional de Maturidade da Gestão (INMG).

Cooperação e Parcerias - por meio da atuação em redes e do estabelecimento de parcerias institucionais, setoriais e estaduais, garantir o cumprimento da Missão da FNQ em todo o território nacional, bem como cooperar com entidades internacionais similares.

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *CLIENTES*

Filiados

A FNQ conta com o apoio de empresas filiadas na realização de suas atividades para disseminar o conhecimento sobre a excelência da gestão. Como mantenedores da FNQ, as organizações filiadas apoiam a sua causa e são beneficiadas com todo o conhecimento disponível em projetos, cursos, seminários, publicações e premiações.

As organizações filiadas têm benefícios exclusivos. Entre eles, podem participar de grupos, como os Núcleos de Estudo; de eventos, como os fóruns técnicos da FNQ e os Encontros de Filiados - Momento de Gestão (**benefício incluído em 2014**); possuem acesso às capacitações, ao acervo da biblioteca técnica, à videoteca, ao Banco de Boas Práticas e ao Pré-diagnóstico da Maturidade da Gestão - com um relatório exclusivo sumarizado com pontos fortes e oportunidades de melhoria da gestão (**benefício incluído em 2014**); e têm permissão de usar o Selo de Membro da FNQ em publicações institucionais. Recebem, ainda, desconto nos demais produtos e serviços oferecidos pela FNQ.

As filiadas têm o direito de solicitar uma palestra institucional de sensibilização sobre o tema Excelência da Gestão e a viabilização de práticas de *benchmarking*, por meio de encontros com diversas empresas para a troca de boas práticas de gestão, diretamente com a área de relacionamento da instituição.

Para estreitar o relacionamento com seus filiados, a FNQ dedicou sua agenda para visita às organizações em diversos Estados.

Patrocinadores

As empresas que patrocinaram a FNQ, em 2014, tiveram a oportunidade de associar a sua imagem à causa da instituição e, ao mesmo tempo, participar do processo de busca da excelência da gestão, por meio do acesso a eventos, cursos, encontros, palestras e publicações da Fundação.

O público alcançado pelas ações da FNQ é constituído por presidentes, dirigentes, gestores e técnicos de organizações renomadas no Brasil, o que torna o patrocínio uma solução eficiente para colocar em prática suas estratégias de *marketing*. Os conteúdos são dirigidos a organizações de todos os setores e portes, oferecendo aos patrocinadores opções de apoio em iniciativas agregadoras às suas estratégias de comunicação.

O agradecimento e o reconhecimento ao apoio das empresas representam o compromisso da FNQ com a continuidade e a intensificação de suas ações, a fim de que a marca patrocinadora esteja aliada à uma organização cada vez mais fortalecida e prestigiada por grandes líderes e empresas comprometidas com a excelência da gestão.

Em 2014, o quadro de patrocinadores institucionais estava estruturado nas categorias abaixo citadas.

Platina: Petrobras.

Prata: Bradesco, Correios, CPFL, Embraer, Natura e SEBRAE.

Bronze: AES, BNDES, Brasal, Copasa, Gerdau, Itaú, Micropower e Promon.

Apoio Institucional: Abradee, Odontoprev, Quali, Stilgraf e Templum.

Anunciantes

Campanhas de anúncios nas publicações em 2014:

REVISTA EXCELÊNCIA EM GESTÃO

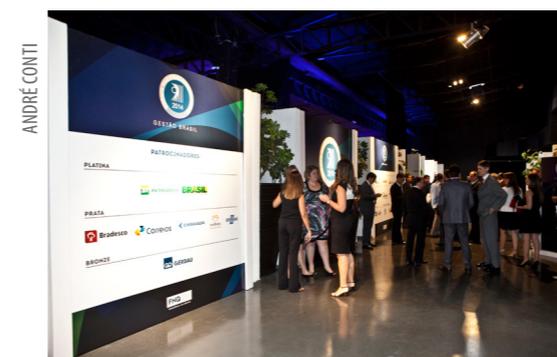
Natura	página dupla
Compumax	página simples
TN Petróleo	página simples
Plural	página simples

REVISTA CLASSE MUNDIAL

Embraer	4ª capa
PromonLogicalis	2ª capa
Brasal	página simples
Stilgraf	página simples
SEBRAE	página simples
SoftExpert	página simples
Siemens	página simples
Holus	meia página



Totem de patrocinadores do Seminário Internacional em Busca da Excelência, realizado em 21 de maio, no Espaço APAS, em São Paulo.



Painel de patrocinadores da cerimônia de entrega do PNQ, realizada em 18 de novembro, no espaço Vila dos Ipês, em São Paulo



Banner de patrocinadores do Fórum Empresarial, realizado em 12 de setembro, no WTC, em São Paulo

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PROJETOS E PARCERIAS*

Rede de Parceiros e Pessoas

Para disseminar o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) ao seu público-alvo e promover o conceito da busca contínua da excelência da gestão, a FNQ conta com uma rede de parceiros. Esse trabalho conjunto, apoiado nas competências, no conhecimento e nos recursos comuns, assim como no relacionamento baseado em confiança mútua, respeito e abertura, permite o alcance da promoção da excelência da gestão nas organizações.

Em 2014, os parceiros que mais atuaram na colaboração para o fomento das práticas de excelência nas empresas foram: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), Movimento Brasil Competitivo (MBC), Gerdau, Programas Estaduais e Setoriais da Rede de Qualidade, Produtividade e Competitividade (Rede QPC), Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), Fundação Getúlio Vargas (FGV), Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE), Associação Brasileira da Qualidade (ABQ), IBE - FGV, IQPC, *Harvard Business Review* (HBR), Ethos e, ainda, os parceiros internacionais do *Global Excellence Model* (GEM) e *Corporación Calidad*.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DISTRIBUIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA (ABRADEE)

O Instituto ABRADEE da Energia realizou, em parceria com a FNQ, 15 visitas a empresas distribuidoras de energia elétrica e associadas da ABRADEE, com o objetivo de avaliar a aplicação dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, que compõem a fase do Prêmio de Responsabilidade Social, versão 2014, promovido pelo Instituto.

Os avaliadores passaram por um treinamento que aprofundou todos os conceitos dos indicadores que foram observados pela FNQ nas empresas selecionadas.

Ao término deste processo, todas as empresas receberam um relatório de avaliação contendo resumo executivo, pontos fortes, oportunidades de melhorias e gráfico comparativo de desempenho em relação aos Indicadores Ethos.

Prêmio Volvo de Segurança no Trânsito

A Volvo do Brasil mantém, há mais de 20 anos, um programa para conscientizar e mobilizar a sociedade em relação aos cuidados e às responsabilidades no trânsito.

O Programa é composto pelo Prêmio Volvo de Segurança no Trânsito (PVST), Fóruns Volvo de Segurança no Trânsito e pelo Programa Transformar.

Em 2013, com a finalidade de identificar as boas práticas que buscam a melhoria efetiva da segurança no trânsito, por meio do desenvolvimento de um processo de reconhecimento e premiação baseado no Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e do compartilhamento e da disseminação das mesmas, bem como a sensibilização e mobilização da sociedade para ações similares, foi firmada a parceria entre a FNQ e a Volvo do Brasil para realização do projeto Prêmio Volvo de Segurança no Trânsito.

O objetivo é premiar as melhores campanhas, ideias e programas que são desenvolvidos no País em busca de um trânsito mais seguro e humano. Essa iniciativa já orientou milhares de pessoas por meio de conferências, seminários, cursos e outras ações, contribuindo para a diminuição de acidentes. As ações do projeto visam:

- à customização do instrumento de avaliação das boas práticas de segurança no trânsito, com base no MEG, incluindo os requisitos do Programa Volvo de Segurança no Trânsito;

- à capacitação dos colaboradores da Volvo do Brasil e Rede de Concessionárias no instrumento e processo de avaliação do Prêmio Volvo de Segurança no Trânsito com base no MEG;

- ao desenvolvimento e apoio para implementação do processo de reconhecimento e premiação das boas práticas de segurança no trânsito com base no MEG.

- ao alinhamento da metodologia e do processo de avaliação e reconhecimento do Prêmio Volvo de Segurança no Trânsito com base no MEG;

- à preparação e aplicação do Programa de Capacitação dos colaboradores da Volvo do Brasil e Rede de Concessionárias na metodologia desenvolvida;

- ao apoio na implementação do Prêmio Volvo de Segurança no Trânsito;

- à realização de ações de compartilhamento e disseminação de boas práticas.

A metodologia para a premiação ainda está em desenvolvimento. A proposta visa coletar, em detalhe, as informações pertinentes ao processo de avaliação para atender a todo o público da Volvo.

Em 2014, foram realizadas reuniões técnicas para a construção do instrumento de avaliação do prêmio.

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PROJETOS E PARCERIAS*

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE)

Em 2014, a FNQ formalizou um contrato de prestação de serviços, com o SEBRAE, para a realização do Prêmio MPE Brasil e do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios nas micro e pequenas empresas, com vigência até março de 2016. A iniciativa visa avaliar as empresas, obtendo uma devolutiva estruturada com pontos fortes e oportunidades para melhoria para a gestão dos negócios e, conseqüentemente, para o aumento da sua competitividade e sustentabilidade, estimulando as micro e pequenas empresas (MPE) no desenvolvimento e na evolução da maturidade de sua gestão, por meio da realização do diagnóstico e da avaliação com base no Modelo de Excelência da Gestão® da Fundação Nacional da Qualidade. Os objetivos principais do projeto são:

- apoio técnico e capacitação de gestores estaduais nos processos de premiação MPE Brasil e Mulher de Negócios, em relação aos conteúdos e metodologias produzidos neste projeto;
- divulgação das empresas reconhecidas nos prêmios MPE Brasil e Mulher de Negócios como exemplos da busca da excelência da gestão;
- coordenação de atividades técnicas do processo de avaliação do Prêmio MPE Brasil, realizado em parceria com SEBRAE, Movimento Brasil Competitivo (MBC) e Gerdaui;

- coordenação das atividades técnicas do processo de avaliação do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios, realizado em parceria com a Secretaria de Políticas para Mulheres e BPW;
- medição do Indicador Nacional da Maturidade da Gestão® (INMG) das MPE, a partir das bases de dados de grau de aderência da pontuação das MPE aos Critérios de Excelência da Gestão.

Projeto SEBRAE Feira do Empreendedor | Concurso Melhor Feira do Empreendedor

Em 2014, a FNQ realizou as ações previstas no Contrato de Prestação de Serviços 030/2013 firmado entre o SEBRAE e a FNQ, com o objetivo de realizar o processo de avaliação do Concurso Melhor Feira do Empreendedor ciclo 2014. Esse processo identifica e reconhece as melhores práticas de gestão dos circuitos, promovendo a excelência da gestão nas Unidades Federativas do SEBRAE e, conseqüentemente, o surgimento de novos negócios, além de estimular a cultura empreendedora.

Neste ciclo, foram avaliadas 14 feiras nos seguintes Estados: São Paulo, Minas Gerais, Amazonas, Paraíba, Tocantins, Mato Grosso do Sul, Santa Catarina, Goiás, Fortaleza Rio Grande do Sul, Piauí, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Rio de Janeiro.

Os gestores estaduais receberam os respectivos Relatórios de Avaliação e 11 feiras foram reconhecidas no Processo de Avaliação ciclo 2014: Amazonas, Paraíba, Tocantins, Santa Catarina, Goiás, Fortaleza, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul, Piauí, Rio Grande do Norte e Rio de Janeiro.

Neste mesmo ano, foi assinado o novo contrato contemplando as ações para o novo circuito 2015-2016 do Processo de Avaliação do Concurso e, ainda, as melhorias e os novos produtos para contribuir para o SEBRAE Nacional e as Unidades Estaduais, como os Cadernos de Boas Práticas de Gestão.

Os gestores estaduais das 24 unidades federativas do SEBRAE participaram de um *Workshop* de Boas Práticas realizado em dezembro, na sede da FNQ, em São Paulo, que teve como ponto focal o novo Regulamento e Instrumento de Avaliação, ciclo 2015-2016, atualizado na 20ª edição do MEG.

Programa SEBRAE de Excelência em Gestão

Com o intuito de promover a cultura da excelência e a melhoria da gestão do Sistema SEBRAE, em 2014, a FNQ cumpriu as ações previstas no Programa SEBRAE de Excelência em Gestão. Foram realizadas 24 Autoavaliações Assistidas nas Unidades Federativas do SEBRAE e os resultados alcançados foram:

- 2.045 práticas mapeadas;
- 565 pessoas envolvidas;
- 730 entrevistas;
- 984 pessoas entrevistadas;
- 1.140 pontos fortes;
- 1.746 oportunidades de melhoria;
- 42 boas práticas identificadas pela FNQ;
- 172 Avaliadores internos;
- 734 pessoas capacitadas presencialmente.

REALIZAÇÕES E DESAFIOS REDE QPC

Rede de Qualidade, Produtividade e Competitividade - Rede QPC

A Rede de Qualidade, Produtividade e Competitividade (Rede QPC) foi criada para integrar as iniciativas de entidades nacionais, estaduais e setoriais, tendo a missão de contribuir com a competitividade das organizações e do País, por meio de projetos de impacto e redes fomentadoras.

Os parceiros compartilham práticas, materiais e projetos visando ampliar o esforço de mobilização de organizações para a causa da excelência da gestão. Os prêmios estaduais e setoriais promovidos pelos parceiros da Rede QPC utilizam como base o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ) e têm a finalidade de reconhecer as organizações que já estão trilhando o caminho da excelência da gestão.

Além disso, reúnem-se periodicamente com os objetivos de discutir estratégias nacionais para o crescimento e fortalecimento da Rede QPC; elaborar, validar, executar e acompanhar os projetos do Planejamento Estratégico; identificar pontos comuns entre Programas e, a partir disso, desenvolver projetos comuns à Rede, e fomentar novas formas de reconhecimento às organizações premiadas.

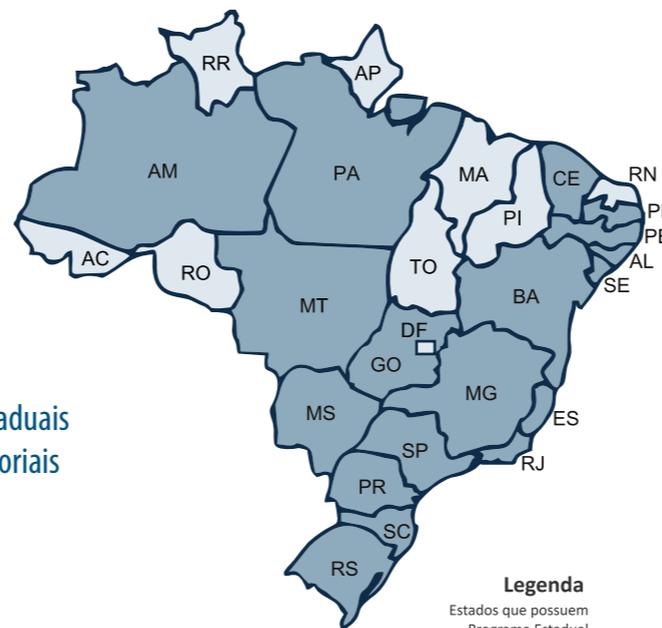
Em 2014, a Rede QPC contou com 18 Programas Estaduais e nove Programas Setoriais, além dos parceiros nacionais: FNQ, MBC e SEBRAE.

O ano de 2014 foi de intensa construção da Rede QPC pelas partes envolvidas, com o desenvolvimento de ações relacionadas:

- ao estabelecimento de um processo de premiação alinhado em todos os Estados e setores;
- ao desdobramento dos Critérios de Excelência da Gestão - 20ª edição para o Rumo à Excelência, Compromisso com a Excelência e Primeiros Passos para Excelência;
- ao desenvolvimento de uma capacitação única aos examinadores de todos os Programas;
- à realização de projetos em parceria com os Programas, com destaque para melhoria da Gestão Pública.

Programas Setoriais
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INSTITUIÇÕES DE PESQUISA TECNOLÓGICA
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA Prêmio Abradee
COMPROMISSO COM A QUALIDADE HOSPITALAR (CQH) Prêmio Nacional de Gestão em Saúde (PNGS)
CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS JUNIORES (BRASIL JUNIOR)
MPE BRASIL Realizado pelos parceiros SEBRAE, MBC, Gerdau e FNQ
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS (ANTP) Prêmio ANTP de Qualidade
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL (ABES) Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento
GESPÚBLICA
CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO Sistema de Excelência em Gestão Sindical

Programas Estaduais
PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS (PQA) Prêmio Qualidade Amazonas
PROGRAMA ESTADUAL DA QUALIDADE DO PARÁ (PQG) Prêmio Estadual Qualidade do Pará
MOVIMENTO ALAGOAS COMPETITIVA (MAC) Prêmio Estadual da Qualidade Alagoas
ASSOCIAÇÃO BAIANA PARA A GESTÃO COMPETITIVA (ABGC) Prêmio Gestão Qualidade Bahia
MOVIMENTO CEARÁ COMPETITIVO (MCC) Prêmio Ceará de Excelência em Gestão
PROGRAMA PARAIBANO DA QUALIDADE (PPQ) Prêmio Paraibano da Qualidade
PROGRAMA PERNAMBUCANO DA QUALIDADE (PROPEQ) Prêmio da Qualidade e Gestão Pernambuco
MOVIMENTO COMPETITIVO SERGIPE (MCS) Prêmio de Excelência Sergipe
MOVIMENTO MS COMPETITIVO (MS Competitivo) Prêmio Qualidade da Gestão MS
COMPETE ES Prêmio Qualidade Espírito Santo
PROGRAMA MINEIRO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE (PMQP) Prêmio Mineiro da Qualidade
PROGRAMA QUALIDADE RIO (PQRio) Prêmio Qualidade Rio
INSTITUTO PAULISTA DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO (IPEG) Prêmio Paulista da Qualidade da Gestão
MOVIMENTO PARANÁ COMPETITIVO (MPC) Prêmio Paranaense em Qualidade e Gestão
PROGRAMA GAÚCHO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE (PGQP) Prêmio Qualidade Rio Grande do Sul
MOVIMENTO CATARINENSE PARA EXCELÊNCIA (MCE) Prêmio Catarinense de Excelência
MOVIMENTO GOIÁS COMPETITIVO (MGC) Prêmio de Excelência em Gestão do Estado de Goiás
PROGRAMA MATOGROSSENSE DA QUALIDADE (QUALI-MT) Prêmio Quali MT



18 Programas Estaduais
9 Programas Setoriais

Legenda
Estados que possuem Programa Estadual (dark blue box)
Estados que não possuem Programa Estadual (light blue box)



REALIZAÇÕES E DESAFIOS *CAPACITAÇÃO E PREMIAÇÃO*

A capacitação por meio da FNQ permite às organizações e aos profissionais tomarem contato com as melhores práticas da excelência da gestão

Os cursos e *workshops* oferecidos pela FNQ estão divididos em dois blocos.

Cursos técnicos

- *Game* interativo para inovação
- Curso *e-learning* Modelo de Excelência da Gestão® - 20ª edição
- Critérios de Excelência da Gestão
- Atualização dos Critérios de Excelência
- Avaliação dos Sistemas de Gestão

Cursos temáticos

- Sistema de Indicadores - Avaliação do desempenho da organização sob a ótica do MEG
- Estruturação e melhoria de processos
- Gestão de Risco - Aprendizado com base em casos históricos
- Gestão Integrada - Normas ISO e o MEG

Pessoas capacitadas nos cursos *e-Learning*

2012	91.758
2013	34.000*
2014	21.848

*A redução se deu porque foi utilizada a mesma versão do curso de 2012 neste ano e os parâmetros de contabilização de usuários da versão anterior do LMS é diferente da versão atual.

Game interativo

- O *game* interativo para Inovação foi acessado por 4.565 usuários.

Em 2014, **2.298** pessoas foram capacitadas nos cursos e *workshops* presenciais realizados pela FNQ, em **121** turmas distribuídas nos diversos Estados. Juntos, os cursos ***e-learning*** MEG FNQ e MEG para MPE receberam **21.848** inscrições.

A instituição registrou **400** candidatos a avaliadores do PNQ.

CAPACITADOS EM CURSOS E WORKSHOPS FNQ

Trilha de Capacitação da Banca Avaliadora do PNQ	74 turmas 1.312 capacitados
Cursos de Formação de Avaliadores do Prêmio MPE Brasil	59 turmas 1.238 capacitados
Cursos de Formação de Avaliadores do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios	30 turmas 452 capacitadas



Curso *e-learning* Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) - 20ª edição

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PROGRAMA DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO (PEG)*

Processo é orientado pelos princípios do aprendizado e da melhoria contínua da gestão

O objetivo do programa é implementar uma metodologia de autoavaliação e capacitação que estimule as organizações a investir na melhoria da sua gestão organizacional, com base no Modelo de Excelência da Gestão® (MEG).

O Programa é realizado em conjunto com instituições parceiras da FNQ e aplicável a organizações de todos os portes, setores e regiões. Na fase de planejamento, são estabelecidos os principais requisitos e especificações do público-alvo, permitindo a customização do MEG, quando necessário.

Todo o processo é orientado pelos princípios do aprendizado e da melhoria contínua da gestão.

A organização participante passa pelas seguintes etapas: planejamento, sensibilização, capacitação, diagnóstico e autoavaliação e identificação do plano de melhorias.

Em 2014, observou-se a consolidação da oferta do PEG, por meio da continuidade de ciclos iniciados anteriormente.

O PEG pode ser aplicado em setores estratégicos e grupos de organizações de todos os portes.

Exemplos de Programas de Excelência da Gestão, realizados em 2014:

- Projeto de Melhoria da Gestão das Micro e Pequenas Empresas (parceria entre SEBRAE, MBC, Gerdau e FNQ);
- Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas - PDGC (parceira com o SESCOOP);
- Programa SEBRAE de Excelência da Gestão - PSEG (parceira com o SEBRAE);
- Projeto SEBRAE Feira do Empreendedor | Concurso Melhor Feira do Empreendedor (parceria com o SEBRAE).



Programa de Excelência da Gestão



REALIZAÇÕES E DESAFIOS *AUTOAVALIAÇÃO ASSISTIDA*

Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) é a base do diagnóstico, que tem como foco os resultados macro das organizações

A Autoavaliação Assistida foi desenvolvida pela FNQ para atender as organizações interessadas em obter o diagnóstico da gestão com base no Modelo de Excelência da Gestão® (MEG).

Por meio de um programa integrado de capacitação, a liderança e os multiplicadores capacitam-se no processo de autoavaliação, com foco nos resultados macro da empresa.

O processo é conduzido por profissionais especializados e dentro dos conceitos do MEG, permitindo instigar e conduzir reflexões para que as organizações se autoavaliem de forma precisa.

A capacitação pode ser aplicada a um grupo de pessoas da organização. Elas serão treinadas para identificar práticas de gestão, utilizando a metodologia do Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), tornando-se aptas a replicar o aprendizado em uma próxima rodada de autoavaliação na organização.

O programa é composto por cinco etapas, que perfazem um total de 56 horas, com duração de aproximadamente três meses.

Cinco empresas realizaram a Autoavaliação Assistida em 2014.

Resultados

- Capacitação da equipe no Modelo de Excelência da Gestão® e no processo de Autoavaliação.
- Relatório de Autoavaliação com pontos fortes e oportunidades de melhoria.
- Subsídios para Planejamento Estratégico e desenvolvimento de Modelos de Negócio.
- Comparativo do grau de aderência ao MEG com organizações reconhecidas no PNQ.
- Pontuação detalhada por item dos Critérios de Excelência.
- Boas práticas identificadas e estruturadas.
- Visão sistêmica da organização.
- Aumento da produtividade e competitividade.
- Foco nos resultados.
- Maior cooperação interna.
- Compartilhamento de informações e aprendizado.
- Comprometimento das pessoas.



Autoavaliação Assistida

Etapas da Autoavaliação Assistida



REALIZAÇÕES E DESAFIOS PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE

EM 2014, NOVE ORGANIZAÇÕES FORAM RECONHECIDAS NO PNQ

O Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ) é o maior reconhecimento da excelência em gestão de empresas sediadas no Brasil. Ele considera os resultados obtidos pelas organizações que utilizam um programa de excelência em gestão na busca contínua e permanente pelo processo de melhoria.

As organizações que participam do PNQ são avaliadas com base no Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e classificadas com uma pontuação que indica o nível de maturidade da gestão, em uma escala de 0 a 1.000.

De acordo com seus processos gerenciais e os resultados organizacionais obtidos nas diversas perspectivas (financeiras, socioambientais, sociedade, pessoas, clientes e processos).

O PNQ adota três formas de reconhecimento: **Premiada** (organização que atendeu de forma harmônica a todos os Critérios da Excelência, podendo ser considerada referencial de excelência em quase todas as práticas e resultados); **Finalista** (organização que atendeu de forma balanceada à maioria dos Critérios da Excelência, podendo ser considerada referencial de excelência em muitas práticas e resultados), e **Destaque por Critério** (organização com destaque no atendimento a um determinado Critério de Excelência).

No ciclo de 2014, o processo do PNQ foi reestruturado. Dentre as principais

mudanças, destacamos: a melhoria do produto gerado pelo PNQ, o Diagnóstico de Maturidade da Gestão (DMG); a realização da etapa de visita para todas as organizações, independente da pontuação que obtiveram na primeira etapa do processo; o novo formato de documento para candidatura, o Relato Organizacional (RO); e a sugestão de pesos pela candidata para avaliação dos itens dos Critérios, de acordo com o setor de atuação.

Nesta edição do PNQ, foram 22 organizações candidatas de diferentes setores, sendo: uma da indústria aeronáutica, uma do setor automotivo, 12 de distribuição de energia, uma geradora de energia, uma do setor de informática, uma do setor de mineração, três de saneamento, uma de serviços e uma de transporte e armazenagem.

A FNQ divulgou, em 21 de outubro, os nomes das organizações reconhecidas no Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ) 2014. O Anúncio Público reuniu presidentes e executivos de grandes organizações brasileiras e, também, a imprensa, no *Upstairs Bar & Lounge* (Hotel Hyatt), em São Paulo.

A cerimônia da 23ª edição do PNQ, foi realizada no dia 18 de novembro de 2014, no espaço Vila dos Ipês, em São Paulo, reunindo 536 pessoas.

O PNQ 2014 reconheceu nove organizações entre 22 candidatas, das

quais seis foram Premiadas, uma foi Finalista e duas foram Destaque por Critério. Do total de candidatas, 17 foram visitadas e avaliadas por mais de 200 avaliadores voluntários, totalizando cerca de 30 mil horas de trabalho durante quatro meses. Os avaliadores deste ciclo foram selecionados entre cerca de 400 especialistas capacitados pela Fundação.

As empresas Premiadas no PNQ 2014 foram: AESSul, Coelce, Eletrobras Eletronorte, Embraer, Master Sistemas Automotivos e PromonLogicalis. A COPASA foi a Finalista deste ciclo. Na categoria Destaque por Critérios, foram reconhecidas as seguintes organizações: Companhia Energética do Maranhão – CEMAR (Estratégias e Planos) e Copel Distribuição (Clientes).

Premiadas

AES Sul (RS)
Coelce (CE)
Eletrobras Eletronorte (PA)
Embraer (SP)
Master Sistemas Automotivos (RS)
PromonLogicalis (SP)

Finalistas

COPASA (MG)

Destaques por Critério

Companhia Energética do Maranhão
CEMAR (MA)
Copel Distribuição (PR)

Indicadores de 23 ANOS DE HISTÓRIA

- 23 ciclos de premiação implementados
- 475 organizações candidatas ao PNQ
- 618 Diagnósticos de Maturidade da Gestão (DMG)*
- 209 empresas visitadas
- 12.938 candidatos a avaliadores PNQ
- 6.657 membros da Banca Avaliadora do PNQ com mais de 317 mil horas de trabalho voluntário

(*) até 2013, chamava-se Relatório de Avaliação.

Números do PNQ 2014

- 400 pessoas capacitadas para a Banca Avaliadora
- 210 pessoas envolvidas em todo o processo voluntariamente
- 22 organizações elegíveis ao PNQ
- 17 organizações visitadas
- 10 candidatas da região Sudeste
- 4 da região Sul
- 6 da região Nordeste
- 1 da região Norte
- 1 da região Centro-Oeste



Anúncio Público das organizações reconhecidas no PNQ 2014, realizado em 21 de outubro, no Hotel Hyatt, em São Paulo.

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE*

“Esse reconhecimento demonstra que o Grupo AES Brasil está no caminho certo. Cada vez mais, temos um planejamento integrado, focado na qualidade dos serviços que prestamos aos nossos clientes, sempre aprimorando processos, valorizando nossas pessoas e visando retorno aos acionistas. Tanto que, além da AES Sul, a AES Eletropaulo e a AES Tietê já foram premiadas pela Fundação Nacional da Qualidade”.

Britaldo Soares
Presidente do Grupo AES Brasil



Wilson Ferreira Junior, presidente do Conselho Curador da FNQ, na abertura da cerimônia de entrega do PNQ 2014, realizada em 18 de novembro, no espaço Vila dos Ipês, em São Paulo

“Receber o PNQ representa a coroação de um esforço estruturado e dinâmico, que desenvolvemos ao longo dos últimos anos na Embraer. Temos a clara compreensão de que chegar aqui foi difícil, mas permanecer entre as melhores será mais desafiador ainda. Parabéns a todos os nossos colaboradores, vamos seguir em frente”.

Frederico Fleury Curado
Diretor-presidente da Embraer

“Para nós, excelência da gestão é uma soma de fatores. É o foco no negócio, nos clientes, mas, principalmente, nas pessoas. São elas que movem a companhia. Não há modelo de gestão que funcione bem se as pessoas não estiverem conscientes e com a motivação necessária para colocar em prática os princípios e ações recomendadas”.

Abel Alves Rochinha
Presidente da Coelce



Cerimônia de entrega do PNQ 2014, realizada em 18 de novembro, no espaço Vila dos Ipês, em São Paulo

“A satisfação do cliente, em nosso negócio, é a única resposta possível. Para chegar lá, o comprometimento de nossos funcionários é essencial, resultado de uma cultura interna baseada na busca constante por melhores práticas”.

Sergio Luiz Onzi
Diretor Industrial da Master

“É possível fazer um Brasil melhor, com foco, gestão pública profissionalizada, tendo o direcionador correto da liderança e pessoas comprometidas e valorizadas. Com isso, é possível alcançar resultados excepcionais, como este de conquistar pela segunda vez o PNQ”.

Antônio Augusto Bechara Pardauil
Superintendente de Geração Hidráulica da Eletrobras Eletronorte



Cerimônia de entrega do PNQ 2014, realizada em 18 de novembro, no espaço Vila dos Ipês, em São Paulo

“O que temos agora na PromonLogicalis é um modelo de trabalho para seguir e nos aperfeiçoar cada vez mais. Afinal, a excelência é um objetivo inalcançável e é preciso se aproximar dele a cada dia, em todas as atividades”.

Rodrigo Parreira
CEO da PromonLogicalis

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *SESCOOP*

Programa de Desenvolvimento de Gestão das Cooperativas (PDGC) e o Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão

Em 2014, o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) e a FNQ, em continuidade ao Projeto Melhoria de Gestão das Cooperativas, firmaram um novo contrato para atender às novas demandas do PDGC e preparar o ciclo 2015 do Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão.

O PDGC, lançado em 2013, utiliza questionários que permitem um diagnóstico objetivo e a medição do grau de maturidade da gestão com base no MEG, simbolizando uma visão sistêmica. No segundo ciclo, em 2014, 622 cooperativas aderiram ao PDGC e 442 concluíram o preenchimento do questionário e geraram o relatório da autoavaliação.

A nova proposta de metodologia, além de atualizar estes instrumentos de avaliação baseados na 20ª edição dos Critérios de Excelência da Gestão, visa, ainda, implementar mais uma régua de pontuação (500 pontos) com características similares, porém, customizada para o cooperativismo, o Rumo à Excelência, atualmente utilizado pela Rede QPC. Os instrumentos foram validados com a participação da FNQ, do Comitê Gestor do PDGC (formado por gestores das Unidades Estaduais do SESCOOP) e SESCOOP Nacional.

Como uma entrega do novo contrato, e em conjunto com as cooperativas reconhecidas nas categorias ouro e prata do ciclo 2013, foi desenvolvido

o Compêndio de Boas Práticas das Cooperativas - anuário que reúne as boas práticas de gestão identificadas e consolidadas durante o processo de avaliação do Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão. No total, foram reconhecidas e validadas pelo Comitê Gestor do PDGC, 36 práticas distribuídas nos Critérios de Excelência: Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados.

O novo ciclo do Prêmio SESCOOP de Excelência de Gestão, premiação bianual que tem como objetivo incentivar e reconhecer as cooperativas brasileiras que possuem as melhores práticas de gestão e de governança, além de incentivar a busca pela excelência da gestão e o aumento da competitividade do cooperativismo, também teve a metodologia atualizada para 2015.

ACERVO OCB/SESCOOP



Workshop sobre PDGC para o SESCOOP/SP, em 28 de maio de 2014, na Casa do Cooperativismo Paulista

ACERVO OCB/SESCOOP



Workshop de Plano de Melhoria, em 13 e 14 de outubro de 2014, no SESCOOP Santa Catarina

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PRÊMIO MPE BRASIL*

O ciclo 2014 bateu recorde de participação: cerca de 51 mil candidatas!

Com apoio técnico da FNQ e realizado em parceria com o SEBRAE, o Movimento Brasil Competitivo (MBC) e a Gerdau, o **Prêmio MPE Brasil - Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas** tem a finalidade de disseminar o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) para as micro e pequenas empresas (MPE). Trata-se de um reconhecimento que visa direcioná-las para a implementação de um sistema de gestão voltado à melhoria do desempenho de suas práticas e seus resultados, tornando-as mais competitivas.

Em 2014, o MPE Brasil teve 95 mil empresas inscritas e bateu o recorde de participação: cerca de 51 mil candidatas preencheram o questionário de Autoavaliação da Gestão, número 19% superior ao ano anterior.

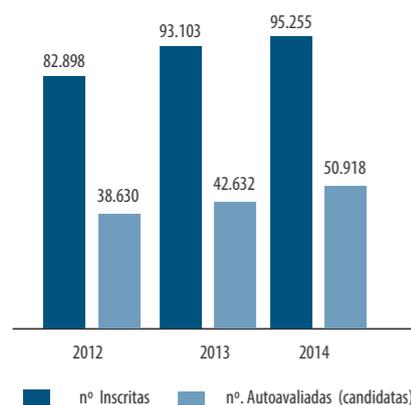


Cerimônia do Prêmio MPE Brasil - ciclo 2013, realizada em abril de 2014, em Brasília



11º Reconhecimento e Premiação - MPE Brasil ciclo 2013, realizado em abril de 2014, em Brasília

Evolução do Prêmio MPE Brasil



Empresas premiadas no ciclo 2013

System Idiomas
Serviços de Educação | AL

Ourocar
Responsabilidade Social | BA

Virgolino Adriano Muniz
Agronegócio | MG

Lab Vita
Serviços de Saúde | PB

Borkenhagen Contabilidade
Serviços | PR

Dom Ramon Spa Relaxante
Serviços de Turismo | RS

Biotecno Ind. e Comércio
Indústria | RS

Biotecno Ind. e Comércio
Inovação | RS

Vision System
Serviço de Tecnologia da Informação | SC

Efetiva Informática
Comércio | SC

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PRÊMIO MPE BRASIL*

Missão Nacional 2014

Após o reconhecimento em Brasília, os representantes das empresas vencedoras nacionais são convidados a participar de uma Missão Técnica Nacional, que contempla visita às MPE Premiadas ou Finalistas dos ciclos anteriores e a empresas do PNQ para conhecerem o Modelo de Excelência da Gestão® aplicado em organizações de médio e grande porte, além de prestigiarem palestras sobre gestão, inovação e encontro com empresários.

A Missão aconteceu em Curitiba/PR no período de 18 a 22 de agosto de 2014, com as empresas vencedoras do ciclo de 2013, e contemplou visitas à Gerdau, à Vininha (vencedora do MPE de 2008 na categoria Comércio e que hoje é um média empresa) e à Embafort (vencedora do MPE de 2004 na categoria Indústria).

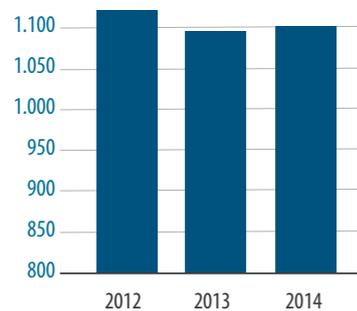


Missão Nacional - ciclo 2013 - na sede do SEBRAE Curitiba/PR: evento sobre gestão culinária



Missão Nacional - ciclo 2013 na sede do SEBRAE Curitiba/PR

Evolução dos voluntários MPE Brasil



Participantes da Missão Nacional 2014

COMITÊ EXECUTIVO

Francisco Teixeira - FNQ

Isabel Reis - Gerdau

Joana Bona - SEBRAE Nacional

Luiz Eduardo T. Malta - FNQ

Plínio Marques - SEBRAE Nacional

Tatiana Ribeiro - MBC

GESTORES DO PROJETO NAS UNIDADES ESTADUAIS DO SEBRAE

Adriana Spenner - SEBRAE AL

Ana Lúcia de Souza - SEBRAE SC

Cláudia Pereira - SEBRAE PB

Edson Charavara - SEBRAE RS

Mário Rezende - SEBRAE MG

Roséli Martins da Rosa - SEBRAE RS

Tajla Caroline Costelar - SEBRAE Nacional

GESTORES DO PROJETO NOS PROGRAMAS ESTADUAIS

Gênia Porto - ABGC

Juliana Martendal - MCE

Leda Morgana - MAC

Rogger Paulino - IBQP

EMPRESÁRIOS

Ana Paula de Miranda - System Idiomas

Edvino Borkenhagen - Borkenhagen Contabilidade

Francis Marcel Prost - Vision System

Gualter Robson Nunes - Ourocar

Jean Sandro Pedroso - Efetiva Informática

Lidia Linck - Biotecno

Rita de Kassya Araújo - Lab Vita

Vicente Atz - Dom Ramon Hotel

Virgolino Adriano Muniz - Fazenda das Almas

REALIZAÇÕES E DESAFIOS PRÊMIO SEBRAE MULHER DE NEGÓCIOS

Mulheres empreendedoras são foco da premiação, que levou as vencedoras para uma Missão Internacional

Iniciativa do SEBRAE, em parceria com a Federação das Associações das Mulheres de Negócios e Profissionais do Brasil (BPW-Brasil) e a Secretaria de Políticas para as Mulheres, com apoio técnico da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), o Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios tem como objetivo identificar, selecionar e premiar os relatos de vida de mulheres empreendedoras pelo Brasil.

A 10ª edição do Prêmio contou com 11.471 inscrições e 6.804 candidatas, recorde de participação e um aumento de 64% se comparada ao ciclo anterior.

A Cerimônia de Premiação ocorreu em Brasília no dia 25 de fevereiro de 2014. Nesta data, a empresária Rosângela de Melo de Natal, Rio Grande do Norte, da empresa Produtos Regionais, uma indústria que fabrica bolachas e biscoitos caseiros, foi vencedora na categoria Pequenos Negócios.

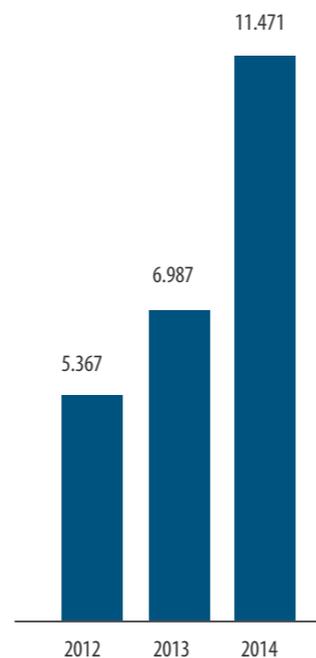
Regina Célia de Oliveira, de Vila Velha, no Espírito Santo é proprietária da Sabão Lele, indústria artesanal que produz sabão líquido, pastoso, em pó e em barra, foi a vencedora na categoria Microempreendedora Individual.

Maria de Fátima Mota Barbosa, pescadora artesanal, que vem do Cariri Paraibano e beneficia e comercializa a traíra, que é um peixe abundante e campeão de vendas na região, foi a vencedora na categoria Produtora Rural.



Cerimônia do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios - ciclo 2013, em Brasília

Evolução do número de inscrições



Missão Internacional 2014

Em 2014, também foi realizada a viagem internacional com as empresárias que conquistaram o Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios, ciclo 2013. Elas participaram de uma Missão Internacional na Noruega e Suécia, nas cidades de Oslo e Estocolmo, de 8 a 18 de setembro.

Foram visitados diversos locais onde puderam conhecer de que forma as articulações e os incentivos ao empreendedorismo são realizados naqueles países.

Entre as entidades visitadas estão a *Professional Women's Network Norway* - instituição que fomenta o empreendedorismo feminino; a *Cermaq* - uma das maiores produtoras de salmão ecossustentáveis do mundo; a *Innovation Norway* - instituição que fomenta a inovação nesse País; a *Vinnova* - agência governamental Sueca para pesquisa e o desenvolvimento; a *Leroy* - líder na exportação de frutos do mar; e a *Sveprol*, na cidade de Norrköping/Suécia, especializada em reciclagem de óleo usado para transformação em biodiesel.



Missão Internacional PSMN - ciclo 2013, na Noruega



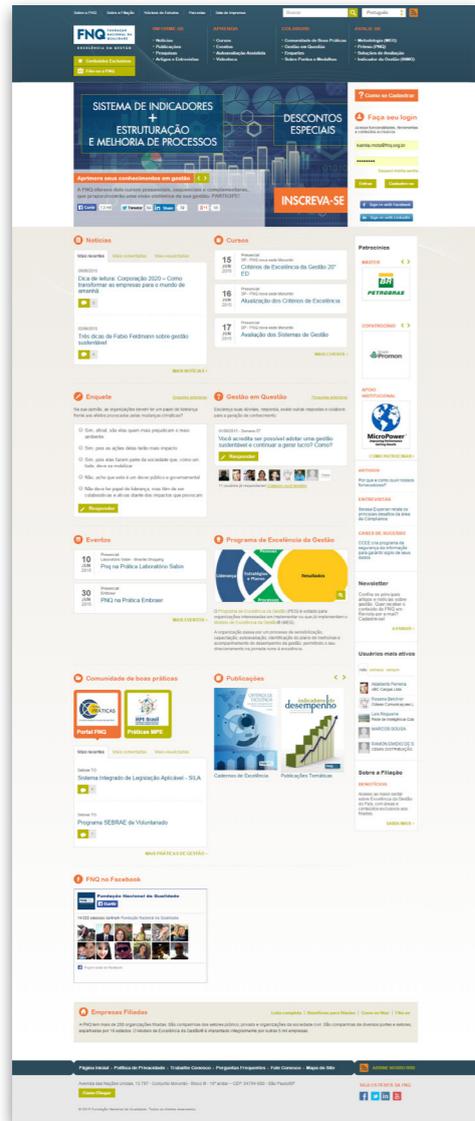
Missão internacional PSMN - ciclo 2013, na Suécia

Participantes da Missão Internacional

- Maria de Fátima Barbosa
Vencedora do Prêmio na Categoria Produtora Rural (PB)
- Regina Célia de Oliveira
Vencedora do Prêmio na Categoria Microempreendedora Individual (ES)
- Maria José Menezes Pereira
SEBRAE Estadual (PB)
- Marceliy Frassi Bridi
SEBRAE Estadual (ES)
- Etelvina Glae Olimpio Costa
SEBRAE Estadual (RN)
- Joana Bona Pereira
SEBRAE Nacional
- Bruna Rodrigues
SEBRAE Nacional
- Luiz Eduardo Teixeira Malta
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)
- Natália Costa
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *COMUNICAÇÃO E MARKETING*

fnq.org.br



Portal FNQ

Em 2014, o portal da FNQ teve um aumento de cerca de 20% na média de visitantes mensais. Passou de 36 mil, em 2013, para 42.700, em 2014, o que representa um crescimento do alcance das informações que publicamos e o cumprimento de nossa missão, de disseminação de conhecimento e conteúdos relacionados à excelência da gestão.

A seção de cursos ainda é responsável pelo maior tráfego de usuários em nosso portal, demonstrando a importância da capacitação e dos treinamentos na busca pelo conhecimento na área organizacional e, por consequência, na de gestão. Só que temos novidades para o ciclo de 2014: as seções “Informe-se” e “Publicações” passaram a ter um acesso maior, devido à reformulação das ações de comunicação, que incluem a elaboração, desde junho, dos *e-books*, os quais são muito bem aceitos pelo nosso público.

No ano passado, 458.775 visitantes passaram por nosso portal, sendo mais de 40% de novos usuários. Foram cerca de 780 mil acessos às nossas seções.

O Banco de Boas Práticas passou por uma revisão de conteúdo, proporcionando ao filiado informações importantes referentes a *benchmarking*, que é uma tendência de nossos usuários, com a finalidade de melhorar a sua gestão, com base em práticas que têm por referência o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG).

O portal também tem papel importante na divulgação de nossas ferramentas de diagnóstico e de autoavaliação, além de possibilitar acesso às publicações, tanto para *download* dos materiais quanto para a compra por meio da nossa loja *on-line*.

A FNQ deu continuidade, em 2014, ao seu ciclo de *webcasts*, com transmissão ao vivo em nosso portal, o que representa um importante canal de interação entre o público e os palestrantes.

Conheça os acessos ao portal da FNQ nos indicadores abaixo.

Indicadores	2013	2014
Visitantes únicos	360.060	458.775
Total de visitas	663.303	778.895
Páginas por visita	4.79%	3,62%
Novos visitantes	53.23%	42,2%

Redes sociais

As redes sociais continuam sendo um dos canais de maior circulação eletrônica de informações. Por isso, a FNQ manteve os *posts* diários no *Facebook*, no *Twitter* e no *LinkedIn*. Isso representa um intenso fluxo de novos seguidores e de troca de conteúdos.

O *LinkedIn*, em 2014, confirmou sua tendência como uma das redes sociais mais influentes dos últimos tempos. Tivemos um crescimento de quase 95% do número de seguidores em relação ao ano de 2013 e, também, um aumento de “likes” e compartilhamentos de conteúdo, consequência de nosso plano de comunicação, que tem *posts* especialmente preparados para o seu público, que busca conhecimento e proatividade.

Tivemos um aumento de mais de 30% no número de fãs do *Facebook*, considerando o período de janeiro a dezembro de 2014, ano em que atingimos 10 mil seguidores, no mês de março, um marco importante para a FNQ.

RESULTADOS
NO TWITTER @FNQGESTAO
2013 3.002 SEGUIDORES
2014 3.279 SEGUIDORES

RESULTADOS
NA FAN PAGE DA FNQ
NO FACEBOOK
2013 9.324 FÃS
2014 12.470 FÃS

RESULTADOS
NO LINKEDIN DA FNQ
2013 3.407 PARTICIPANTES
2014 6.605 PARTICIPANTES

REALIZAÇÕES E DESAFIOS COMUNICAÇÃO E MARKETING



Destaques na mídia

O ano de 2014 foi de mudança no foco de ação da FNQ junto à imprensa. Passamos a dedicar mais esforços nos chamados veículos tier 1, ou seja, considerados de maior relevância e mais importantes do País, com o objetivo de aumentar o alcance entre o público de influência nacional.

Isso representa, em outra palavras, que a FNQ prezou pela qualidade de suas veiculações em detrimento da quantidade propriamente dita, o que não significa que reduzimos os nossos esforços, pelo contrário, aumentou a nossa responsabilidade em transmitir conteúdos de valor e fomentar debates de interesse do Brasil como um todo.

Mesmo com a mudança de foco, nosso total de matérias com foco em tier 1 e 2 sofreu pequena variação em relação a 2013: foram 404 em 2014 contra 443 no ano anterior.

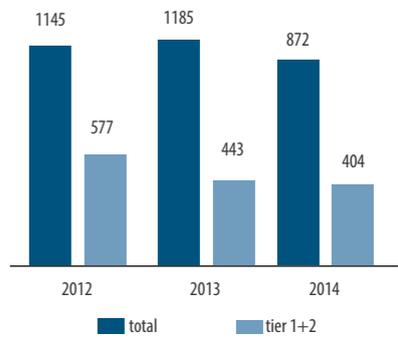
Veículos como Valor Econômico, Folha de S. Paulo, Brasil Econômico, PEGN, Correio Braziliense, Diário do Nordeste, Healthers, Revista Gestão & Negócios, Diário do Comércio, Diário Catarinense, O Povo, O Estado do Maranhão, Portal Amanhã, Zero Hora, DCI, Rádio Nacional de Brasília, UOL, BOL, entre outros, publicaram nossas notas, matérias e artigos.

Em 2014, o trabalho em parceria com o portal Pequenas Empresas Grandes Negócios (PEGN) teve continuidade por meio da inserção de artigos mensais, com

foco nos Critérios do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e nos assuntos de vanguarda no universo das MPE.

No ano passado, 12 artigos foram publicados com a assinatura do nosso superintendente-geral, Jairo Martins, de janeiro a dezembro de 2014.

Aparição na Imprensa



REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PUBLICAÇÕES*

Conteúdos técnicos e temáticos ligados à área de gestão auxiliam na capacitação de nosso público

Análises sobre temas relevantes à causa da excelência da gestão e *cases* de organizações Classe Mundial são abordados nas publicações periódicas da FNQ.

Conteúdos técnicos voltados aos conceitos e práticas do MEG recebem publicações especiais - impressas e digitais, destinadas a profissionais ligados às áreas da Gestão, Planejamento e Qualidade dos diversos setores da economia. Em 2014, foram lançadas as publicações Critérios Primeiros Passos para a Excelência, Critérios Compromisso com a Excelência e Critérios Rumo à Excelência.

Conteúdos temáticos colocam à disposição as conclusões dos Grupos de Estudos Temáticos, que estudaram com profundidade conceitos e práticas sobre temas relevantes da gestão organizacional.

A FNQ disponibiliza, ainda, duas revistas com conteúdos analíticos sobre temas importantes para a gestão do século 21. Ambas possuem a edição 2014 em nosso portal.

Coleção técnica



Critérios Primeiros Passos para a Excelência

Esta publicação corresponde ao primeiro degrau rumo a uma boa gestão. Os conceitos são aplicáveis às organizações que iniciam um programa de melhoria da gestão.



Critérios Compromisso com a Excelência

De acordo com o nível de maturidade da gestão, a organização pode utilizar esta publicação para realizar a autoavaliação e obter um diagnóstico de suas práticas.



Critérios Rumo à Excelência

Com base nos Fundamentos da Excelência, apresenta o MEG e detalha os Critérios de Excelência, essenciais para a autoavaliação e o diagnóstico da gestão.

Publicações institucionais



Revista Excelência em Gestão

A cada ano, a FNQ elege um tema como pauta de debates, seminários e pesquisas, com a intenção de contribuir para a reflexão. Essas reflexões são compartilhadas nesta publicação a fim de apoiar os executivos nas tomadas de decisões dentro das organizações.



Revista Classe Mundial

Reúne conteúdos editoriais relevantes para a busca da excelência da gestão e as melhores práticas das organizações reconhecidas pelo PNQ. É utilizada para *benchmarking* em empresas de diferentes setores e portes, além de servir como referência para os públicos acadêmico e governamental.

REALIZAÇÕES E DESAFIOS SEMINÁRIO INTERNACIONAL EM BUSCA DA EXCELÊNCIA

22º Seminário Internacional em Busca da Excelência

Em 2014 a FNQ promoveu a 22ª edição do Seminário Internacional em Busca da Excelência, trazendo para o debate assuntos de vanguarda da gestão.

O evento abordou o tema “A Nova Organização: como sobreviver em um cenário imprevisível”, contando com as presenças do professor do MIT e presidente-fundador do *Presencing Institute*, Otto Scharmer; do diretor da *Google Enterprise* para a América Latina, Antonio Luiz Schuch; do executivo da área de desenvolvimento da Robert Bosch, Luiz Lunkes; do responsável pela inovação, sustentabilidade e RH do Grupo Fleury, Marcelo Cardoso; e do diretor de planejamento estratégico e inovação da *Fiat Chrysler Latin America*, Paulo Matos, entre outras personalidades públicas e lideranças empresariais.

Tema: A Nova Organização: como sobreviver em um cenário imprevisível
Data: 21 de maio
Local: Espaço APAS, São Paulo
Participantes: 286
Grau de satisfação: 92% (notas acima de 8)
O resultado deste evento foi publicado na Revista Excelência em Gestão nº 7, edição 2014.



Seminário Internacional em Busca da Excelência, realizado no Espaço APAS, em São Paulo



Seminário Internacional em Busca da Excelência, realizado no Espaço APAS, em São Paulo



O primeiro passo é me conectar com meu verdadeiro ser, como líder, cidadão, membro de uma comunidade maior. O segundo envolve a transformação maior dessa mudança, que tem a ver com mudar o papel das empresas e da sociedade.

Otto Scharmer, MIT



A velocidade da gestão ainda é analógica e estamos pouco preparados para lidar com as rupturas que a tecnologia trará ao nosso ambiente.

Marcelo Cardoso, Grupo Fleury

REALIZAÇÕES E DESAFIOS FÓRUM EMPRESARIAL | FÓRUM DE BOAS PRÁTICAS

12º Fórum Empresarial

Com o tema "A Relevância da FNQ para a Gestão no Brasil", o Fórum de 2014 propôs a definição de um novo posicionamento da Fundação para gerar uma proposta apolítica e apartidária com o objetivo de solucionar problemas de gestão vivenciados pela sociedade brasileira, e oferecer o apoio técnico neste processo.

Contou com a palestra de Jairo Martins, superintendente-geral da FNQ, sobre o histórico e a atuação da Fundação nos últimos anos e de palestra do Ricardo Guimarães, presidente da *Thymus Branding* e Membro do Conselho Curador da FNQ, sobre os desafios do cenário atual.

Como resultado do Fórum, a FNQ produziu um Pacto pela Excelência, documento elaborado pelos conselheiros, filiados e colaboradores que estiveram no evento, com propostas para as lideranças do Executivo e Legislativo, eleitas em 2014. O objetivo foi estabelecer uma parceria permanente entre os setores público e privado como estratégia para conduzir mais rapidamente o Brasil ao destino de nação desenvolvida, dentro dos princípios da excelência da gestão.



Fórum Empresarial, realizado no WTC, em São Paulo



Pacto pela Excelência da Gestão, fruto do Fórum Empresarial, encaminhado para os candidatos eleitos em 2014

Tema: A Relevância da FNQ para a Gestão no Brasil

Data: 12 de setembro

Local: WTC, São Paulo

Participantes: 76

Abertura: Wilson Ferreira Junior, presidente do Conselho Curador da FNQ.

Apresentações: Histórico e atuação da FNQ, Jairo Martins, superintendente-geral da FNQ e Desafios do Cenário Atual, Ricardo Guimarães, Presidente da *Thymus Branding* e Membro do Conselho Curador da FNQ.

14º Fórum de Boas Práticas

O Fórum de Boas Práticas tem o objetivo de compartilhar e debater experiências de organizações, por meio de práticas de sucesso divulgadas no Banco de Boas Práticas da FNQ e de processos que utilizam, reconhecidamente, o Modelo de Excelência da Gestão®.

No encontro do ano passado, as empresas PromonLogicalis, Embraer e AES Brasil, reconhecidas no PNQ 2014 apresentaram, no dia 11 de novembro, para um público de 71 participantes, suas principais práticas de sucesso.

Além disso, os presentes participaram de dois momentos de cocriação, onde reuniram-se em grupos para debater as principais barreiras para uma organização ter uma gestão excelente e quais as boas práticas a se adotar para superar essas barreiras.



Fórum de Boas Práticas, no Hotel Prodigy, em São Paulo

Data: 11 de novembro

Local: Hotel Prodigy, São Paulo

Participantes: 71

Abertura: Compartilhamento de práticas de gestão como fator estratégico da aprendizagem para as organizações - Gustavo Utescher, Gerente de Capacitação e Premiação da FNQ.

Apresentações: Mapa de trajetórias e suas contribuições para o desenvolvimento profissional e a gestão do conhecimento, Tânia Casa, Diretora de Relações Humanas da PromonLogicalis; Programa APEX de melhoria contínua, Alexandre Carrasco, Gerente de Processos e Melhoria Contínua da AES Brasil; e Gestão do conhecimento, Tania Moreira Pinto, Supervisora de Engenharia da Embraer e José Eduardo Carara Junior, Engenheiro de Desenvolvimento de Produto da Embraer.

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *WEBCASTS/VIDEOTECA*

9º Ciclo de *webcasts*

Realizados desde 2005, os *webcasts* já têm o reconhecimento do público pela riqueza de seu conteúdo. Eles reúnem *cases* de excelência da gestão, apresentados por lideranças que representam organizações de destaque. Os eventos são gratuitos e acontecem na sede da Fundação, em São Paulo, com transmissão em tempo real, pelo portal FNQ (www.fnq.org.br).

Todas as palestras do ciclo de Encontros encontram-se disponíveis na videoteca FNQ.



Webcasts proporcionam conhecimento sobre os principais processos das organizações classe mundial

Videoteca FNQ

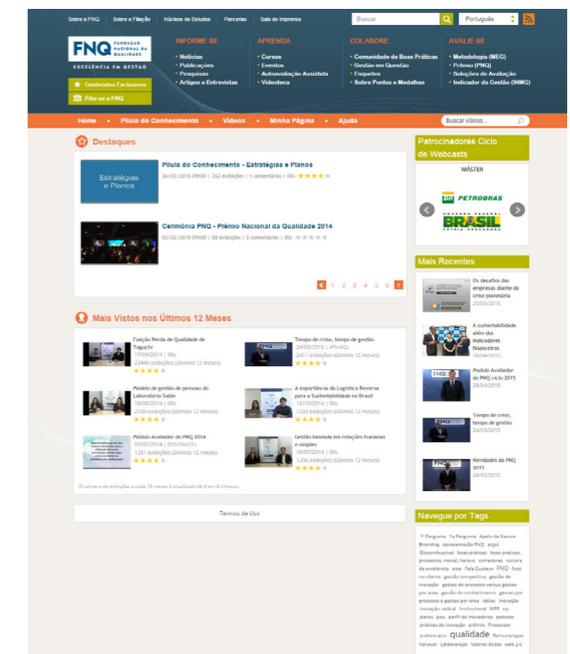
Além de oferecer informações exclusivas sobre práticas de excelência da gestão nas empresas, a videoteca mantém, em acervo, registros com vídeos de todos os encontros realizados até o momento.

As palestras disponibilizadas na videoteca do portal FNQ estão organizadas por temas, o que facilita o acesso a determinado assunto, de maneira fácil e rápida.

Em 2014, a videoteca teve uma audiência de 3.443 acessos únicos.

Cases apresentados no Ciclo de Encontros em 2014

MÊS	DIA	CASE	PALESTRANTE / EMPRESA
Março	18	Excelência em Gestão: resgatando a produtividade e a competitividade do Brasil	Jairo Martins - FNQ
Abril	09	O futuro que está emergindo: o que está nascendo... o que está morrendo... e a transformação necessária	Silvana Aguiar - FGV
Maio	07	A alta direção como fator chave no sistema de gestão da estratégia - Caso Unimed Vitória	Jaqueline Oliveira - Unimed Vitória
Junho	10	Encadeamento Produtivo	Fausto Cassemiro - SEBRAE
Julho	16	Como a filosofia de gestão da Elektro garante um padrão de excelência nos processos gerenciais - Caso Elektro	Sérgio Queiroz - Elektro
	05	Consulta pública - Desdobramento dos Critérios de Excelência	Ivana Mara Rodrigues - Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo
Agosto	06	Gestão de informação e conhecimento - Critério 5	Carlos Schauff - Compumax
	19	Gestão com Pessoas - Caso Laboratório Sabin	Marly Vidal - Laboratório Sabin
Setembro	17	Confiabilidade e Qualidade no Sistema de Produção - Caso Ford	Mauro Andreassa - Ford
Outubro	15	A importância da Logística Reversa para a Sustentabilidade no Brasil - Caso Essencis	Roberto Castillo Lopes - Essencis
Novembro	05	Como o Bradesco apóia o empreendedorismo	Luiz Henrique Camarotti - Bradesco



Videoteca do Portal FNQ

REALIZAÇÕES E DESAFIOS *PNQ NA PRÁTICA*

Principal atrativo é conhecer práticas de gestão reconhecidas. Programa é um sucesso!

Também conhecido como Programa de Visitas, o PNQ na Prática é uma atividade realizada gratuitamente pela FNQ e pelas organizações reconhecidas pelo Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ). O objetivo é apresentar o sistema de gestão das empresas e, geralmente, inclui uma apresentação das melhores práticas de gestão e uma visita às instalações.

Em 2014, foram realizadas sete visitas, com a participação de 410 participantes.



Visita do PNQ na Prática às instalações da Volvo



Visita do PNQ na Prática às instalações da Elektro

PNQ na Prática 2014

DATA	EMPRESA	UF	CIDADE	Nº PARTICIPANTES
27/02	Embraer	SP	São José dos Campos	27
27/03	Elektro	SP	Campinas	27
05/05	Sabesp Norte	SP	São Paulo	45
25/05	Elektro	SP	Campinas	57
10/09	AMPLA	RJ	Niterói	38
03/10	Elektro	SP	Campinas	36
13/11	Volvo	PR	Curitiba	180



Visita do PNQ na Prática às instalações da Sabesp Norte



Visita do PNQ na Prática às instalações da Ampla Endesa

GESTÃO E CONHECIMENTO *NÚCLEOS DE ESTUDO E CONHECIMENTO*

A FNQ está sempre em movimento em prol do aprimoramento de temas relacionados à gestão

Com o objetivo principal de debater questões relacionadas ao aperfeiçoamento do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e às questões em voga na gestão brasileira, a FNQ criou núcleos de estudos com denominações e propostas distintas: os Núcleos Técnicos e os Temáticos. Entre suas funções, destacam-se geração de conhecimento e compartilhamento com a sociedade, por meio de artigos, entrevistas, pesquisas e publicações.

NÚCLEOS DE ESTUDOS TÉCNICOS

São compostos por profissionais com sólida formação em gestão e conhecimento profundo sobre o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG).

Núcleo Técnico Critérios de Excelência

Este foi o primeiro grupo de estudo desenvolvido e instituído pela FNQ, com o objetivo de promover a atualização do MEG à luz das tendências do século 21.

A fim de tornar os Critérios de Excelência aplicáveis a qualquer tipo de organização, independentemente do porte e/ou setor de atuação, o grupo atua com foco na identificação e promoção de melhorias.

Em 2013, o grupo lançou a 20ª edição dos Critérios de Excelência após validação em Consulta Pública e no Fórum Empresarial.

Em 2014, continuou os estudos para levantamento de tendências da vanguarda da gestão, com foco na próxima atualização dos Critérios, prevista para 2016.

Núcleo Técnico da Rede QPC (Antigo Rumo à Excelência)

Este grupo visa desenvolver projetos alinhados para a Rede de Qualidade, Produtividade e Competitividade (Rede QPC).

No ano de 2014, foram realizadas nove reuniões, entre presenciais e virtuais.

As principais entregas do grupo foram o Regulamento Padrão dos Prêmios Estaduais e Setoriais, assim como as publicações atualizadas com base na 20ª edição dos Critérios de Excelência da Gestão. São elas: Primeiros Passos para a Excelência (125 pontos) - 1ª edição; Compromisso com a Excelência (250 pontos) - 7ª edição; Rumo à Excelência (500 pontos) - 7ª edição.

NÚCLEOS DE ESTUDOS TEMÁTICOS

Têm o objetivo de estudar e debater os temas em voga na sociedade empresarial, promovendo a integração e o *benchmarking* entre os participantes (organizações filiadas à FNQ e convidados), além de disseminar os materiais de referência produzidos.

Os grupos são formados por organizações filiadas que possuam práticas avançadas no tema, em parceria com universidades, organizações especializadas e afins.

Núcleo Temático Gestão de Inovação

No início de 2012, a FNQ fechou uma parceria inédita com a Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP) e iniciou suas atividades com o objetivo de desenvolver estudos e

debates, aprofundar o conhecimento sobre o tema e contribuir para a disseminação de conceitos, princípios e melhores práticas de inovação nas organizações. Foram realizadas sete reuniões no ano de 2014, nas sedes das empresas participantes.

No ano passado, o Núcleo finalizou suas atividades, entregando contribuições ao MEG, a pesquisa sobre a Maturidade da Gestão de Inovação e o Livro Gestão de Inovação, com lançamento previsto para 2015.

Núcleo Temático de Sustentabilidade

Em 2014, a FNQ, em parceria com a BSP de São Paulo, iniciou um grupo de debate sobre o tema Sustentabilidade. Foram realizados quatro encontros. O objetivo deste grupo é comprovar que uma gestão sustentável pode ser lucrativa financeiramente, além de gerar valor para a sociedade.

Oficinas FNQ

Em 2014, trouxemos, de forma inédita, um trabalho aprofundado de conscientização sobre a liderança do futuro e seus impactos sociais. Em parceria com a FGV e utilizando a metodologia do prof. Dr. Otto Scharmer, do MIT, realizamos vivências na Teoria U, as Oficinas da FNQ. Foram três módulos, de dois dias cada, onde todos os participantes puderam estudar e integrar-se de forma completa.



Reunião do Núcleo Temático de Sustentabilidade, em 5 de agosto de 2014, na sede da BSP, em São Paulo



Reunião do Núcleo Técnico Critérios de Excelência, em 24 de abril de 2014, na sede da FNQ



Oficinas da FNQ, em 30 de abril de 2014, na sede da FGV Berrini

GESTÃO E CONHECIMENTO *COMUNIDADE DE BOAS PRÁTICAS*

Compartilhar é aprender. A FNQ proporciona essa experiência também em seu portal



A Comunidade de Boas Práticas é um ambiente interativo, disponível no portal FNQ, que reúne as melhores práticas de empresas que trilham o caminho da excelência em gestão.

Com o objetivo de disseminar os Fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG), por meio de boas práticas *on-line*, postadas pela própria organização que adota os Critérios de Excelência da FNQ, a Comunidade de Boas Práticas possui metodologia de avaliação própria, desenvolvida com base nos fatores de avaliação MEG e proporciona troca de experiências, oportunidades de *benchmarking*, conhecimento sobre excelência em gestão entre as organizações e interação, além do reconhecimento daquelas que contribuem para a aplicação e o aprimoramento de práticas.

A integração com *Facebook, LinkedIn e Twitter* permite mais agilidade no compartilhamento do conhecimento, pois os usuários deixam comentários com o objetivo de sugerir melhorias e refinamentos nas práticas descritas, promovendo o aprendizado colaborativo por meio dessa nova rede criada.

O acesso às práticas na íntegra é restrito às organizações filiadas. Os demais usuários podem acessar apenas os resumos de cada uma delas.

The screenshot displays the 'Comunidade de Boas Práticas' interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Sobre a FNQ', 'Sobre a Filiação', 'Núcleos de Estudos', 'Parcerias', and 'Sala de Imprensa'. Below this, a main menu is divided into 'INFORME-SE' (Notícias, Publicações, Pesquisas, Artigos e Entrevistas), 'APRENDA' (Cursos, Eventos, Autoavaliação Assistida, Videoteca), 'COLABORE' (Comunidade de Boas Práticas, Gestão em Questão, Enquetes, Sobre Pontos e Medalhas), and 'AVALIE-SE' (Metodologia (MEG), Prêmio (PNQ), Soluções de Avaliação, Indicador da Gestão (INMG)).

The main content area features a 'Comunidade de Boas Práticas' header with 'Portal FNQ' and 'Práticas MPE' icons. Below, a list of practices is shown, including 'Planejamento Operacional MC' (dated 29/04/2014 by SABESP - MC), 'Gestão de Mudança Organizacional (Change Management)' (dated 22/09/2013 by EMBRAER), and 'Acompanhamento assistido do Período de Experiência - Onboarding' (dated 15/01/2013 by ALELO). A 'FÓRUM DE BOAS PRÁTICAS' section follows, with a sub-header 'O melhor exemplo é de quem faz bem feito' and a paragraph about the 14th forum held in November 2014. Below the forum text are links for 'Case Embraer', 'Case AES Brasil', and 'Case PromonLogicalis'.

On the right side, there's a 'Participe exclusivo para cadastrados' section with 'Cadastrar sua Prática' and 'Minhas Práticas' buttons. Below that is a search filter with options for 'FNQ' and 'MPE', and dropdown menus for 'Setor', 'Estado', 'Empresa', 'Fundamento', and 'Item de Critério'. A 'Pesquisar' button is at the bottom of the filter. Further down, there's a 'Sobre a Comunidade de Boas Práticas' section with a link to 'Política da Comunidade de Boas Práticas'.

The sidebar on the right contains a 'Como se Cadastrar' section, a 'Faça seu login' section with fields for 'E-mail ou CPF' and 'Senha', and social media login options for Facebook and LinkedIn. Below that are 'Patrocínios' (MÁSTER, BRASIL) and 'COPATROCÍNIO' (natur, bem estar t). At the bottom, there's an 'APOIO INSTITUCIONAL' section with 'MicroPower' and a 'COMO PATROCINAR' link. The final section is 'Empresas mais ativas', showing a list of companies like SEBRAE Tocantins, Jacto, and ABC CARGAS.

A Comunidade foi revisada e possui cerca de 400 práticas atualizadas

GESTÃO E CONHECIMENTO *INMG*

Indicador Nacional da Maturidade da Gestão (INMG)

O Indicador Nacional da Maturidade da Gestão (INMG) é um instrumento para mensurar, por intermédio dos prêmios de gestão alinhados aos Critérios de Excelência da FNQ, o nível mediano de aderência a esses Critérios pelas organizações participantes.

O indicador serve para que as instituições avaliem o seu nível de maturidade em relação às demais que se submetem aos prêmios e utilizam o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) como referência. Os números obtidos comprovam que a excelência da gestão vem, de fato, evoluindo no País.

Para obter o INMG de 2014, foram analisadas 45.148 organizações, estruturadas em quatro níveis, levando-se em conta os indicadores referentes ao desempenho nos anos de 2012, 2013 e 2014.

Houve uma evolução positiva em três indicadores, o que denota um nível de maturidade superior nas organizações.

Nas micro e pequenas empresas, houve uma estabilização do índice, o que também representa um bom resultado.



O INMG Excelência representa o nível mediano de aderência de 1.000 pontos no PNQ.



O INMG Rumo à Excelência representa o nível mediano de aderência de 500 pontos.



O INMG Compromisso com a Excelência representa o nível mediano de aderência de 250 pontos.



O nível mediano de aderência deste INMG refere-se ao critério de 100 pontos. Base: total de empresas que conseguiram pontuar (sem MEI).

- INMG Excelência: são consideradas para composição do indicador todas as organizações elegíveis concorrentes ao PNQ, tendo chegado à etapa de visita ou não.

- INMG Compromisso com a Excelência e Rumo à Excelência: são consideradas para composição do indicador todas as organizações elegíveis concorrentes aos prêmios setoriais e regionais que utilizam o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG), tendo chegado à etapa de visita ou não.

- INMG Primeiros Passos: são consideradas para composição do índice todas as micro e pequenas empresas participantes do processo de avaliação do Prêmio MPE Brasil, incluindo aquelas que participaram somente da etapa de autoavaliação.

REALIZAÇÕES E DESAFIOS ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Ações de RH

O quadro de colaboradores da FNQ, em 2014, foi de 35 pessoas, sendo que 12 delas com mais de cinco anos de casa. As mulheres continuam sendo a maioria, 23, representando 66% do total.

No ano passado, seis meses foram dedicados à pesquisa de campo em busca de um novo local para a sede da Fundação, à condução da reforma no novo endereço e ao processo de mudança. A média de economia nesse processo foi em torno de 61%, considerando-se aluguel, condomínio e IPTU.

Por conta da mudança, houve investimentos em móveis novos para todos os colaboradores (estações de trabalho). Os antigos foram doados para a instituição Casas André Luiz.

Na nova sede, em atendimento à uma solicitação dos colaboradores por meio de pesquisa de clima, foi criado o chamado "Espaço Bem-Estar", que corresponde a uma sala para o descanso, local onde é também efetuado o atendimento periódico pela nutricionista e pelo massagista. Outro serviço, solicitado pelas colaboradoras, que é oferecido no espaço, desde o ano passado, é o de manicure.

Com o intuito de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, o *home office* foi flexibilizado e, desde o segundo semestre de 2014, é possível que todos o adotem a qualquer tempo, sem restrição de dia, desde que a equipe e o gestor estejam cientes.

Após à mudança de sede, para atender às expectativas dos colaboradores na nova região, o RH reajustou o vale-refeição em 12%.

O Programa Interno de Desenvolvimento (PID) trouxe, em 2014, duas palestras: uma no mês de maio, com André Franco, que falou sobre "Ação e Reação", e outra sob o tema "Apostando na carreira", com Rafael Cortez, em novembro.



Equipe FNQ na cerimônia do Prêmio Nacional da Qualidade 2014, em São Paulo

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Em 31 de dezembro de 2014

Aos Administradores e Conselheiros Fundação Nacional da Qualidade

Examinamos as demonstrações financeiras da Fundação Nacional da Qualidade (a “Fundação”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2014 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, assim como o resumo das políticas contábeis e as demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações financeiras

A administração da Fundação é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou por erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelo auditor e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e das divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou por erro.

Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Fundação para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Fundação. Uma auditoria inclui também a avaliação da adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Fundação Nacional da Qualidade em 31 de dezembro de 2014, o desempenho de suas atividades e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

São Paulo, 9 de junho de 2015

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes

CRC 2SP000160/O-5

Adriano Formosinho Correia

Contador CRC 1BA029904/O-5 “S” SP

BALANÇOS PATRIMONIAIS
 Exercícios findos em 31 de dezembro de 2014
 Em milhares de Reais

Ativo	Nota	2014	2013	Passivo e patrimônio líquido	Nota	2014	2013
Circulante				Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	4	3.103	2.691	Fornecedores		147	827
Títulos e valores mobiliários	5	2.061	2.131	Impostos e contribuições a recolher		294	174
Recursos vinculados a convênios	10	-	696	Tributos parcelados	8	646	625
Contas a receber	6	567	232	Salários, férias e encargos sociais		500	454
Estoques		179	224	Recursos de convênios	10	-	696
Outros créditos		32	31	Receitas diferidas		584	590
				Outras contas a pagar		36	8
		5.942	2.207			2.207	3.374
Não circulante				Não circulante			
Realizável a longo prazo - outros créditos		57	35	Tributos parcelados	8	655	1.192
Imobilizado	7	509	84	Total do passivo		2.862	4.566
Intangível		11	10				
		577	129				
				Patrimônio líquido	11		
				Patrimônio social		3.657	1.568
Total do ativo		6.519	6.134	Total do passivo e patrimônio líquido		6.519	6.134

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2014
Em milhares de Reais

	Nota	2014	2013
Receita líquida	12	13.781	8.817
Obtenção de trabalho voluntário	13	4.056	5.046
		17.837	13.863
Custos e despesas operacionais			
Custo das atividades operacionais	14	(4.517)	(2.324)
Com pessoal	15	(4.583)	(4.112)
Serviços de terceiros	16	(1.370)	(1.920)
Apropriação do trabalho voluntário	13	(4.056)	(5.046)
Ocupação e manutenção		(830)	(792)
Viagens e estadas		(182)	(206)
Outras despesas operacionais		(375)	(320)
		(15.913)	(14.720)
Resultado financeiro líquido	17	165	70
Superávit (déficit) do exercício		2.089	(787)

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
Em milhares de Reais

	Patrimônio Social	Superávit acumulado	Total
Em 31 de dezembro de 2012	2.355		2.355
Déficit do exercício		(787)	(787)
Transferência para patrimônio social	(787)	787	
Em 31 de dezembro de 2013	1.568		1.568
Superávit do exercício		2.089	2.089
Transferência para patrimônio social	2.089	(2.089)	
Em 31 de dezembro de 2014	3.657		3.657

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA
 Exercícios findos em 31 de dezembro de 2014
 Em milhares de Reais

	2014	2013
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Superávit (déficit) do exercício	2.089	(787)
Ajustes		
Depreciação	97	34
Amortização	2	1
Receitas financeiras sobre títulos e valores mobiliários	(182)	(142)
Juros e correção monetária sobre tributos parcelados	138	148
	2.144	(746)
Variações nos ativos e passivos		
Títulos e valores mobiliários	252	324
Contas a receber	(335)	705
Estoques	45	(90)
Outros créditos	(23)	5
Fornecedores	(680)	208
Impostos e contribuições a recolher	120	(88)
Salários, férias e encargos sociais	46	36
Receitas diferidas	(6)	10
Outras contas a pagar	26	(7)
Caixa líquido proveniente das atividades operacionais	1.589	357
Fluxo de caixa das atividades de investimentos		
Aquisição de ativo imobilizado	(522)	(29)
Aquisição de ativo intangível	(1)	(4)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(523)	(33)
Fluxo de caixa das atividades de financiamentos		
Amortização de tributos parcelados	(654)	(700)
Caixa líquido Aplicado nas atividades de financiamentos	(654)	(700)
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	412	(376)
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	2.691	3.067
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	3.103	2.691

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

1 . INFORMAÇÕES GERAIS

A Fundação Nacional da Qualidade (“Fundação”), constituída em 11 de outubro de 1991, é uma instituição de direito privado sem fins lucrativos, localizada na cidade de São Paulo no bairro do Brooklin Novo e tem como objetivos estatutários:

- (a) disseminar os fundamentos da excelência da gestão para o aumento da competitividade das organizações e do Brasil;
- (b) promover a conscientização para a excelência da gestão nas organizações e facilitar a transmissão de informações e conceitos relativos às técnicas e práticas bem-sucedidas;
- (c) instituir o Prêmio Nacional da Qualidade, doravante designado simplesmente “Prêmio”, reconhecimento este que será concedido anualmente às organizações estabelecidas no Brasil e avaliadas conforme os critérios de premiação e regulamentos para candidatura estabelecidos pelo Conselho Curador;
- (d) planejar, organizar, operacionalizar, controlar e aperfeiçoar todo o processo de premiação;
- (e) promover e participar de eventos, conferências, seminários, palestras, cursos, exposições e de programas de divulgação vinculados ao Prêmio;
- (f) firmar contratos, acordos e convênios, com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, visando à produção e distribuição de materiais referentes ao prêmio e à prestação de serviços especializados, necessários ao cumprimento de suas finalidades;
- (g) atuar como articuladora da rede nacional de prêmios da qualidade, com objetivo de disseminar o modelo de excelência da gestão;
- (h) criar e manter acervo de obras, informações e publicações técnicas que permitam a operacionalização e o aperfeiçoamento do processo de premiação, bem como o fomento, o suporte técnico e a educação para a excelência da gestão de organizações;
- (i) promover ações educativas para conscientizar e estimular as pessoas e organizações a adotarem o modelo de excelência da gestão;
- (j) promover estudos e pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos;
- (k) promoção do voluntariado;
- (l) promoção da ética, da paz, da cidadania dos direitos humanos, da democracia e de outros valores universais.

2 . RESUMO DAS PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTÁBEIS

As presentes demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho Fiscal e diretoria Financeira da Fundação Nacional da Qualidade em 9 de junho de 2015.

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações financeiras estão definidas a seguir. Essas políticas foram aplicadas de modo consistente nos exercícios apresentados.

2.1 Base de preparação e apresentação

As demonstrações financeiras foram elaboradas e estão sendo apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, incluindo as disposições da Resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) no 1.409, de 21 de setembro de 2012, que aprovou a Interpretação Técnica ITG 2002 - “Entidades sem Finalidade de Lucros”, combinada com a NBC TG 1000 (CPC PME) - “Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas”. Elas foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor.

A preparação de demonstrações financeiras requer o uso de certas estimativas contábeis críticas e também o exercício de julgamento por parte da administração da Fundação no processo de aplicação das políticas contábeis. As áreas que requerem maior nível de julgamento estão relacionados à vida útil do imobilizado e intangível.

2.2 Moeda funcional e moeda de apresentação

As demonstrações financeiras estão sendo apresentadas em milhares de reais, que é a moeda funcional da Fundação e, também, a sua moeda de apresentação.

2.3 Caixa e equivalentes de caixa

Compreendem dinheiro em caixa e depósitos bancários, demonstrados ao custo, e aplicações financeiras de curto prazo e de alta liquidez e com risco insignificante de mudança de valor, demonstradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do balanço, tendo como contrapartida o superávit (déficit) do exercício.

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

2.4 Instrumentos financeiros

A administração classifica seus ativos financeiros sob as seguintes categorias: mensurados ao valor justo por meio do resultado (superávit) e empréstimos e recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos. A administração determina a classificação de seus ativos financeiros no reconhecimento inicial.

(a) Empréstimos e recebíveis

Incluem-se nesta categoria os empréstimos concedidos e os recebíveis que são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis, não cotados em um mercado ativo. São incluídos como ativo circulante, exceto aqueles com prazo de vencimento superior a 12 meses após a data do balanço (estes classificados como ativos não circulantes). Os empréstimos e recebíveis da Fundação compreendem caixa e equivalentes de caixa, títulos e valores mobiliários e contas a receber. Os empréstimos e recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando método da taxa de juros efetiva.

(b) Instrumentos financeiros derivativos e atividades de hedge

Durante os exercícios de 2014 e de 2013, a Fundação não operou com instrumentos financeiros derivativos (operações de *hedge*, *swap*, contratos a termo e outras).

2.5 Contas a receber

As contas a receber são registradas pelo valor faturado. A provisão para créditos de realização duvidosa, quando aplicável, é constituída em montante suficiente para cobrir eventuais perdas na sua realização.

2.6 Estoques

Representados por livros e apostilas, são mensurados pelo menor valor entre o custo e o valor realizável líquido.

2.7 Outros créditos

Referem-se a adiantamento de férias e a fornecedores e são apresentados aos valores de custo ou de realização, incluindo, quando aplicável, os rendimentos e as variações monetárias auferidos.

2.8 Imobilizado

Os itens do imobilizado são mensurados pelo custo histórico de aquisição, menos o valor da depreciação e de qualquer perda não recuperável acumulada.

Ganhos e perdas em alienações são determinados pela comparação dos valores de alienação com o valor contábil e são incluídos no resultado.

A depreciação é reconhecida no resultado baseando-se no método linear com relação às vidas úteis estimadas, já que esse método é o que mais perto reflete o padrão de consumo de benefícios econômicos futuros incorporados no ativo. As vidas úteis estimadas para os períodos correntes e comparativos estão demonstradas abaixo:

- . Benfeitorias em imóveis de terceiros - conforme prazo do contrato de aluguel
- . Equipamentos de informática - cinco anos
- . Móveis e utensílios - dez anos
- . Outros equipamentos - dez anos

Os métodos de depreciação, as vidas úteis e os valores residuais são revistos a cada encerramento de exercício financeiro e eventuais ajustes são reconhecidos como mudança de estimativas contábeis.

Para 2014 a Fundação realizou as análises e concluiu que as atuais taxas aplicadas são as mais adequadas e refletem a vida útil remanescente dos bens do imobilizado.

2.9 Intangível

Refere-se ao custo de aquisição do software. A amortização é calculada pelo método linear pelo período de cinco anos.

2.10 Redução ao valor recuperável

Os ativos sujeitos à depreciação ou amortização são revisados anualmente para verificação do valor recuperável. Quando houver indício de perda do valor recuperável (*impairment*), o valor contábil do ativo é testado. Quando houver perda, ela é reconhecida pelo montante em que o valor contábil do ativo ultrapassa seu valor recuperável; ou seja, o maior valor entre o preço líquido de venda e o valor em uso de um ativo.

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

2.11 Receita diferida

Refere-se à receita de afiliados a ser apropriada mensalmente de acordo com a sua anuidade.

2.12 Convênios

Dentro do curso normal das atividades da Fundação, conforme comentado na Nota 1, são estabelecidos convênios com terceiros para melhoria e disseminação do modelo de gestão da Fundação. Nestes termos a Fundação exerce a função de agente, sem previsão de remuneração durante a vigência do convênio e com obrigação de apresentação de prestação de contas tempestivamente.

Os recursos financeiros recebidos são contabilizados na rubrica “recursos vinculados a convênios”, em contrapartida da conta “Recursos de convênios” no passivo circulante (Nota 10). Os gastos despendidos por conta da execução do convênio são contabilizados como contrapartida à referida conta no passivo circulante.

2.13 Provisões

Uma provisão é reconhecida, em função de um evento passado, se a Fundação tem uma obrigação legal ou construtiva que possa ser estimada de maneira confiável, e é provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação.

2.14 Demais passivos

Demonstrados por valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos encargos e variações monetárias incorridos.

2.15 Contingências ativas e passivas

O reconhecimento, a mensuração e a divulgação das contingências ativas e passivas e obrigações legais são efetuados de acordo com os seguintes critérios:

Ganhos contingentes - não são reconhecidos contabilmente, exceto quando a administração possui controle da situação ou quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, sobre as quais não cabem mais recursos, caracterizando o ganho como praticamente certo. Os ativos contingentes com probabilidade de êxito provável são apenas divulgados nas demonstrações financeiras.

Contingências passivas - são provisionadas levando em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, a similaridade com processos anteriores, a complexidade e o posicionamento de tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável, o que ocasionaria uma provável saída de recursos para a liquidação das obrigações e quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. As contingências passivas classificadas como perdas possíveis não são provisionadas, sendo apenas divulgadas nas demonstrações financeiras, e as classificadas como perda remota não requerem provisão e divulgação.

2.16 Patrimônio social

Constituído pela dotação inicial de seus instituidores e por doações recebidas de terceiros, acrescido ou diminuído do superávit ou déficit apurado em cada exercício.

2.17 Apuração do superávit (déficit)

As receitas de contribuições de instituidores e mantenedores são reconhecidas no resultado durante o prazo de vigência da filiação (geralmente um ano); os patrocínios são reconhecidos individualmente por evento realizado; a receita de cursos e treinamentos é reconhecida no período em que são ministrados; as taxas de candidatura ao Prêmio Nacional da Qualidade são reconhecidas como receita quando recebidas.

As demais receitas e despesas são reconhecidas conforme o período de competência.

2.18 Apresentação do valor justo do trabalho voluntário

Conforme estabelece o parágrafo 19 da ITG 2002, o trabalho voluntário deve ser reconhecido pelo valor justo da prestação de serviço como se tivesse ocorrido o desembolso financeiro, apresentado na demonstração do resultado do exercício como receita e despesa.

2.19 Benefícios a empregados

A Fundação não mantém planos de pensão, previdência privada ou qualquer outro plano de aposentadoria ou de benefícios para os empregados e dirigentes após sua saída.

Adicionalmente, também não mantém plano de benefícios a dirigentes e empregados na forma de planos de bônus ou de participações.

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

3 . INSTRUMENTOS FINANCEIROS POR CATEGORIA

	Nota	2014	2013
Empréstimos e recebíveis			
Caixa e equivalentes de caixa		3.103	2.687
Título e valores mobiliários		2.061	2.131
Contas a receber		567	232
		5.731	5.050
Passivos financeiros mensurados pelo custo amortizado			
Fornecedores		147	827
Tributos parcelados	8	1.301	1.817
Outras contas a pagar		34	8
		1.482	2.652

4 . CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	2014	2013
Caixa	4	4
Bancos conta-movimento	132	686
Fundos de renda fixa	2.697	2.001
	3.103	2.691

Os fundos de renda fixa têm remuneração média de 99% da taxa mensal do Certificado de Depósito Interbancário (CDI), nos períodos apresentados e são prontamente conversíveis em um montante conhecido de caixa com resgate imediato sem risco de perda.

5 . TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

	2014	2013
Certificados de Depósitos Bancários (CDBs)	1.585	2
Operações compromissadas	476	2.129
	2.061	2.131

(*) As aplicações financeiras são mantidas somente em instituições financeiras de primeira linha com rendimento médio de 99% sobre o Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

Embora essas aplicações financeiras possam ser resgatadas imediatamente sem perda financeira, a estratégia de gestão de caixa da Fundação se concentra principalmente na preservação do capital e no fornecimento de um nível de liquidez compatível com as necessidades e manutenção da operação; desta forma, a Fundação por questão de reserva financeira, mantém parte das aplicações financeiras para liquidar compromissos de longo prazo ou eventual contingência ainda não identificada.

A movimentação pode ser assim demonstrada:

Em 31 de dezembro de 2012	2.313
Resgates	(324)
Rendimento financeiro	142
Em 31 de dezembro de 2013	2.131
Aplicações	1.580
Resgates	(1.832)
Rendimento financeiro	182
Em 31 de dezembro de 2014	2.061

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

6 . CONTAS A RECEBER

	2014	2013
Patrocínio	30	71
Cursos e treinamentos de qualificação	150	38
Publicações e periódicos	2	-
Projetos	385	123
	<u>567</u>	<u>232</u>

7 . IMOBILIZADO

	2014			2013	
	Custo	Depreciação acumulada	Líquido	Líquido	Taxas anuais de depreciação - %
Benfeitorias em propriedade de terceiros	387	(50)	337		
Equipamentos de informática	197	(117)	80	49	20
Móveis utensílios	155	(69)	86	27	10
Outros equipamentos	26	(20)	6	8	10
	<u>765</u>	<u>(256)</u>	<u>509</u>	<u>84</u>	

A movimentação do ativo imobilizado pode ser assim demonstrada:

Em 31 de dezembro de 2012	89
Aquisições	29
Depreciações	(34)
	<u>84</u>
Em 31 de dezembro de 2013	84
Aquisições(*)	522
Depreciações	(97)
	<u>509</u>
Em 31 de dezembro de 2014	<u>509</u>

(*) As aquisições de ativo imobilizado em 2014 são em decorrência da mudança de localização da sede da Fundação, em conformidade com o Planejamento Estratégico, visando a redução de custo.

8 . TRIBUTOS PARCELADOS

	2013	2012
ISSQN a recolher (i)	203	305
COFINS a recolher (ii)	1.098	1.512
	<u>1.301</u>	<u>1.817</u>
Circulante	(646)	(625)
Não circulante	<u>655</u>	<u>1.192</u>

(i) ISSQN a recolher

Para os débitos relativos aos exercícios de 2005 a 2009, a Fundação suportada pela opinião de seus assessores jurídicos, entrou no Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários (PAT), parcelando em 60 meses de R\$ 13, acrescido de multa e juros equivalentes à taxa SELIC, vencendo a última parcela em janeiro de 2017.

A movimentação do referido parcelamento é demonstrada como segue:

Em 31 de dezembro de 2012	487
Pagamentos efetuados	(212)
Juros e correção monetária	30
	<u>305</u>
Em 31 de dezembro de 2013	305
Pagamentos efetuados	(126)
Juros e correção monetária	24
	<u>203</u>
Em 31 de dezembro de 2014	<u>203</u>

(ii) COFINS a recolher

A Fundação suportada pela opinião de seus assessores jurídicos entrou no parcelamento de débitos da Receita Federal, parcelando em 60 meses de R\$ 37, acrescido de multa e juros equivalentes à taxa SELIC, vencendo a última parcela em janeiro de 2017.

A movimentação do referido parcelamento é demonstrada como segue:

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

Em 31 de dezembro de 2012	1.882
Pagamentos efetuados	(488)
Juros e correção monetária	118
	<hr/>
Em 31 de dezembro de 2013	1.512
Pagamentos efetuados	(528)
Juros e correção monetária	114
	<hr/>
Em 31 de dezembro de 2014	1.098

A Fundação mantém saldo de aplicações financeiras suficientes para cobrir todos os riscos atualmente provisionados, oriundos da COFINS e do ISSQN, e em 31 de dezembro de 2014 encontra-se totalmente adimplente com os débitos parcelados.

9 . CONTINGÊNCIAS

Em 31 de dezembro de 2014 e de 2013, a Fundação possuía ações de natureza tributária, envolvendo risco de perda classificado pela administração como possível, no montante de R\$ 43. De acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, a administração não constituiu provisão para fazer face às contingências classificadas como perda possível.

10 . RECURSOS DE CONVÊNIOS

Os convênios estão apresentados a seguir:

SEBRAE MPE Brasil - o estímulo e apoio às micro e pequenas empresas para o desenvolvimento e evolução da maturidade da gestão, por meio da realização do diagnóstico e avaliação, com base no Modelo de Excelência da Gestão, para execução dos Prêmios: Micro e Pequena Empresa Brasil, Diagnóstico da Gestão e Mulher de Negócios.

	2014	2013
SEBRAE MPE		
No início do exercício	696	1.104
Recursos recebidos	2.048	3.469
Recursos gastos	(2.744)	(3.877)
	<hr/>	<hr/>
No final do Exercício		696

11 . PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O estatuto social prevê que em caso de extinção da Fundação, seu patrimônio será incorporado ao patrimônio de outras fundações congêneres, idôneas, dotadas de personalidade jurídica, ou, ainda, de associações, sem fins lucrativos, dedicadas a atividades de fomento e apoio à qualidade na gestão organizacional, observando-se as normas legais aplicáveis, e desde que tais fundações ou associações sem fins lucrativos atendam aos requisitos da Lei no 9.790/99, bem como sejam atendidos todos os compromissos pendentes, inclusive as doações condicionadas porventura existentes, ouvido o Ministério Público. O superávit do exercício, quando gerado, será destinado à manutenção das atividades, para atender dispositivos legais vigentes e manter a continuidade da Fundação.

12 . RECEITA LÍQUIDA

O aumento na receita de projetos de 2014 para 2013, ocorreu devido um contrato firmado com o SEBRAE Nacional com o objetivo de apoio às micro e pequenas empresas para o desenvolvimento e evolução da maturidade da gestão, por meio de realização do diagnóstico e avaliação, com base no Modelo de Excelência da Gestão, para execução dos Prêmios: Micro e Pequena Empresa Brasil, Diagnóstico da Gestão e Melhor de Negócios. O contrato foi em substituição ao convênio (Nota 10), encerrado em agosto de 2014.

	2014	2013
Patrocínios	2.054	1.939
Cursos e treinamentos de qualificação	1.596	1.155
Publicações e periódicos	117	153
Taxa de participação do Prêmio Nacional da Qualidade®	461	602
Contribuição de instituidores e mantenedores	1.129	1.041
Projetos	10.059	4.896
Outras receitas	11	15
	<hr/>	<hr/>
	15.427	9.801
	(1.646)	(984)
	<hr/>	<hr/>
	13.781	8.817

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

13 . GRATUIDADE VOLUNTARIADO

Os trabalhos de voluntários no montante de R\$ 4.056 (2013 – R\$ 5.046), estão representados, substancialmente, por Núcleos de Estudo e Conhecimento (Comitês), que tem como objetivo principal debater questões relacionadas ao aperfeiçoamento do Modelo de Excelência da Gestão® e os assuntos em destaque na gestão brasileira, e Examinadores do Prêmio Nacional da Qualidade, sendo contabilizados como receita e despesa, como apresentado na demonstração do resultado do exercício.

14 . CUSTO

Os custos das atividades operacionais referem-se a gastos com instrutores, consultores e outros.

15 . DESPESA DE PESSOAL

	2014	2013
Salários	2.394	2.175
Férias	325	264
13º salário	229	193
Encargos sociais	962	866
PIS sobre folha de pagamento	28	26
Benefícios a funcionários (*)	645	588
	<u>4.583</u>	<u>4.112</u>

(*) Os benefícios a funcionários referem-se a gastos com vale-transporte, assistência médica, seguro de vida etc.

16 . SERVIÇOS TERCEIROS

	2014	2013
Serviços técnicos especializados	412	620
Eventos	1.200	1.681
Comunicação	207	163
Editores, gráficas e cópias	488	606
Informática e serviços de internet	638	779
Instrutores	34	75
Reembolso de despesas (*)	(1.681)	(2.061)
Outras despesas	72	57
	<u>1.370</u>	<u>1.920</u>

(*) O reembolso de despesas é decorrente do Prêmio Nacional da Qualidade, principal evento da Fundação. Os gastos incorridos na sua realização são pagos pela Fundação e reembolsados pelas empresas premiadas.

17 . RESULTADO FINANCEIRO

	2014	2013
Rendimento de aplicação financeira	356	270
Juros do ISSQN	(24)	(30)
Juros da COFINS	(114)	(118)
Despesas financeiras	(53)	(52)
	<u>165</u>	<u>70</u>

18 . REMUNERAÇÃO DO PESSOAL-CHAVE DA ADMINISTRAÇÃO

A Fundação não remunera, a qualquer título, seus dirigentes, nem distribui resultados, a qualquer título, aos seus associados.

Em relação aos administradores remunerados, denominado superintendente, a remuneração incluindo encargos trabalhistas, foi de R\$ 566 (2013 - R\$ 473).

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS em 31 de dezembro de 2014

Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma

19 . INFORMAÇÕES TRIBUTÁRIAS

(a) As declarações de renda estão sujeitas à revisão e aceitação final pelas autoridades fiscais, por período prescricional de cinco anos. Outros encargos tributários e previdenciários, referentes a períodos variáveis de tempo, também estão sujeitos a exame e aprovação final pelas autoridades fiscais.

(b) Consideram-se isentas as instituições de caráter filantrópico, recreativo, cultural e científico e as associações civis que prestem os serviços para os quais houverem sido instituídas e os coloquem à disposição do grupo de pessoas a que se destinam, sem fins lucrativos.

Considera-se entidade sem fins lucrativos a que não apresente superávit em suas contas ou caso o apresente em determinado exercício, destine integralmente à manutenção e ao desenvolvimento dos objetivos sociais da entidade, desde que atendidas as demais condições legais.

A Fundação enquadra-se no conceito de pessoas jurídicas sem fins lucrativos e possui isenção quanto ao recolhimento do imposto de renda. Isso significa que o desvirtuamento dos objetivos e das finalidades da Fundação, ou o não cumprimento das obrigações formais estabelecidas para as entidades sem fins lucrativos, conforme determina a Lei nº 9.532/93, de 10 de dezembro de 1997 (alterado pela Lei nº 9.718 de 27 de novembro de 1998), pode proporcionar a perda total da isenção da qual goza a entidade.

Em relação à contribuição social, a Fundação entende ter isenção da contribuição social sobre o superávit em conformidade com o artigo 15 da Lei 9.532/93. Durante o exercício de 2014 e, para atender as orientações da norma ITG 2002, a administração da Fundação avaliou a mensuração e divulgação de valores de renúncia fiscal que a isenção da contribuição social propiciam a Fundação, concluindo este tema como impraticável. Embora o conceito de superávit ou déficit dos exercícios possa se aproximar ao conceito de resultado do exercício (lucro ou prejuízo), tais definições não são idênticas, sendo que a aplicação das alíquotas vigentes da contribuição social ao resultado dos exercícios não seria uma maneira adequada de endereçar o assunto.

Com relação aos demais tributos incidentes sobre as operações próprias de sua atividade ou do superávit apurado, destacamos o seguinte: (i) Programa de Integração Social (PIS) contribuição de 1% incidente sobre o montante da folha de pagamento; (ii) Contribuição para o Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) pagamento integral das contribuições devidas; (iii) Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) - 5% incidente sobre a venda de cursos e treinamentos de qualificação; e (iv) Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (COFINS) - 7,6% incidente sobre as receitas de patrocínio, cursos e treinamentos de qualificação, publicações e periódicos, taxa de participação do Prêmio Nacional da Qualidade e outras receitas decorrentes das operações contraprestacionais.

20 . COBERTURA DE SEGUROS

A Fundação adota a política de contratar cobertura de seguros para os bens sujeitos a riscos por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza de sua atividade.

Em 31 de dezembro de 2014, a cobertura de seguros era de R\$ 500 para danos materiais.

ORGANIZAÇÃO

Governança corporativa

PRESIDENTE DO CONSELHO CURADOR

Wilson Ferreira Junior
Grupo CPFL Energia

VICE-PRESIDENTES

Alexandre Caldini
Editora Abril
Marcos de Marchi
Elekeiroz
Mauro S. Figueiredo
Odontoprev
Pedro Luiz Barreiros Passos
Natura Cosméticos

CONSELHO CURADOR

André Rodrigues Cano
Banco Bradesco
Artur Ap. Valério Coutinho
Embraer
Britaldo Soares
AES Brasil
Carlos Alberto dos Santos
SEBRAE Nacional
Elcio Anibal de Lucca
Movimento Brasil Competitivo (MBC)
Francisco Paulo Uras
CQA
Gonzalo Vecina Neto
Hopital Sírio Libanês
Iêda Novais
KPMG
Jorge Gerdau Johannpeter

Grupo Gerdau
Luciano Coutinho
Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
Luiz Fernando T. Rudge
Promon
Marcio Fernandes
Elektro
Maria Tereza Leme Fleury
Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV)
Mariano De Beer
Microsoft
Osório Adriano Neto
Brasal
Osvaldo Cervi
Alelo - Administradora de Cartões Visa Vale e Money Card
Paulo Pinheiro de Andrade
Grupo IBOPE
Paulo Ricardo Stark
Siemens
Ricardo Guimarães
Thymus Branding
Wagner Pinheiros de Oliveira
Correios
Washington Salles
Petrobras

CONSELHO DE NOTÁVEIS

Dorothea Werneck
Secretaria de Desenvolvimento de MG
Edson Vaz Musa
Caloi
Hermann Wever
Assessoria Empresarial
Jorge Gerdau Johannpeter
Grupo Gerdau
Luiz Ernesto Gemignani
Promom S.A.
Murilo Cesar Lemos Santos Passos
Suzano Papel e Celulose

CONSELHO FISCAL

Edemilson Wirthmann Vicente
Wirthmann Vicente Advogados
Irani Carlos Varella
Petrobras
Newton Neiva Martins Jr.
Lan Consultoria
Ricardo Soares
Itaú-Unibanco

SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA

Superintendência-Geral

Jairo Martins da Silva

Diretor Institucional

Ricardo Corrêa de Oliveira Martins

Diretor Financeiro

Carlos Eduardo G. F. Assmann

Diretor Administrativo

Hermann Ponte e Silva

ORGANIZAÇÃO

Colaboradores que fizeram parte da equipe FNQ em 2014

Alexandre Vasconcelos da Silveira
Amanda Alves Peixoto
Ana Lucia de Souza Vaz
Antonia Jucivania de Oliveira
Bárbara Makhoul
Caterine Berganton
Douglas Henrique Coppa
Erica Gomes Cruz
Fernando Artur F. Santos

Francisco Teixeira Neto
Genilma Pereira da Silva Oliveira
Giovana Salmazo Ribeiro
Giovana Sandrini Martins
Gustavo Utescher
Jairo Martins da Silva
Janaina Camassa
Juliana Iten de Martino
Kamila Caetano da Mota

Luiz Eduardo Teixeira Malta
Magaly Rodrigues Manhães
Marcela Ferreira Ignez
Marcelo Bonciani Gomes
Mariceone Barbosa
Mauro de Jesus Amaro
Mônica Barbosa dos Santos
Natália Fernandes da Costa
Nathália Regina dos Santos Silva

Patrícia Silva Motta
Paula Scalco dos Santos
Rafael Jacobe
Regina Ap. de Mello Aguiar
Sandro Tomihama
Thales Lima dos Santos
Vanessa Jerônimo Costa
Verênia Marinho

NÚCLEOS DE ESTUDOS TÉCNICOS

Núcleo Técnico Critérios de Excelência

Alexandre Carrasco
AES Sul
Antonio Tadeu Pagliuso
Holus Gestão Emp. e Educacional
Carlos Eduardo Assmann
Assmann Consultoria

Cesarino Junior
Eaton
Francisco Teixeira
FNQ
Ivana Mara Rodrigues da Silva
CQH

Marcio Buck
Natura
Marcos Vasconcelos
FGV
Marcus Vinicius Cotrim Árabe
MaisValor Consultoria

Maria Cristina Costa
Sisgen
Pedro Resende
Correios
Rafael Scugluccia
Gauss Consultoria

NÚCLEOS DE ESTUDOS TEMÁTICOS

Núcleo Temático Gestão de Inovação

Alexandre da Silva Saito
Senai
Ana Elisabete
Correios
Cláudio Osnei Garcia
Coelba
Cristiano Melo
Correios
Daniel Kikina
Volvo
Ewaldo C. Nogueira
EDP

Francisco Ximenes
Senac RS
Frederico Bruno Ribas Soares
Cemig
Guilherme de Mauro Favaron
AES
Ina Rao
Senai
João Pontes
Brasilata
Marcos Vasconcellos
FGV

Marta Maria Brackmann
Senac RS
Moacir do Valle Junior
Correios
Patricia Sabinelli
Promon
Paulo Presser
Senac RS
Pedro Resende
Correios
Sandro Bressan Pinheiro
Fibria

Sandro Valeri
Embraer
Thaís da Silva Mendonça
Ampla Endesa
Thiago Laud Santos
Cummins
Victor Santos Martins Gomes
Ampla Endesa

ORGANIZAÇÃO

Núcleo Temático de Sustentabilidade

Ailton de Paula
Sesi Senai
Ana Paula Soares
IBOPE
Anderson Barbosa
Sabesp
Ariel Berti
Senac RS
Benedito Carlos Gazzaneo
Sesi Senai
Carlo Linkevieius Pereira
CPFL
Carolina Bedran
Volvo
Claudia Vitoriano Diamantino
Bradesco
Cristiane Soares
CNC

Denise Novaes
Seguros Unimed
Lídia Abdalla
Laboratorio Sabin
Dulce Marchini Nery
Sesi Senai
Eliane Ferreira Borges
CEMIG
Elisangela Araujo
Grupo Fleury
Emerson Lima
SEBRAE
Talita Pestana
Enesa
Felipe Zanola
Elektro
Gabriela Natália Silva
Seguros Unimed

Gilmar A Casagrande
ExcellentMach
Javier Enrique Rojas Ninapaytan
Essencis
Kazuo Mimori
Holus Gestão Emp. e Educacional
Leonardo Fonseca
CNC
Maria de Fátima Gomes Pinheiro
Correios
Marina Baggio
Elektro
Natalia R. Bertucci
Serasa Experian
Paula Campoy
ABBVIE Farmacêutica
Paulo Cesar de Araujo Barcellos
BNDES

Ricardo Barbosa
Innovia Training & Consulting
Rogerio Machado
Anglo Gold Ashanti
Silvana Hoffmann
GRI
Sônia Clarisse Martins Cardoso
EDP
Vera Maria Stuart Secaf
Setting Consultoria & Gestão empresarial Ltda
Wladimir Martins
Cromex

Oficinas FNQ

Francisco Ximenes
Senac RS
José Mauro Hajaj Gonzalez
BSP
Armando Dal Colletto
BSP
Carlos Eduardo Assmann
Assmann Consultoria
Carlos Schauff
Compumax
Ewaldo Nogueira
EDP
Fabio Pacheco
CQH

Francisco Teixeira
FNQ
Giovana Ribeiro
FNQ
Ivana Mara
CQH
Luiz Ayres
Mackenzie Campinas
Marcelo Tadashi
Mackenzie Campinas
Marcio Buck
Natura
Marcus Cotrim
Consultor

Maria Cristina Costa
Sisgen
Mariana Assis
USP
Rafael Scucuglia
Gauss Consultoria
Eduardo Lorenzo
Embraer
Tadeu Pagliuso
Holus Gestão Emp. e Educacional
Claudia Siqueira
Sidarta
Marcelo Pontes
ESPM

Alice Castro
CETEG
Alexandre Marcelo
CNC
Ricardo Ken
Correios
Marta Maria Brackmann
Senac RS
Rodrigo Viñau
PWC

ORGANIZAÇÃO

Banca avaliadora do PNQ 2014

Juízes

Basilio Vasconcellos Dagnino
Irani Carlos Varella
João Mário Csillag
Jorge Emanuel Reis Cajazeira
José Claudio Silva dos Santos
Marcos Antonio De Marchi
Pedro Eugênio Pereira
Poliana Santana
Reinaldo Dias Ferraz de Souza

Tutores

Ana Paula Schlemper Pacheco
Antonio João Correia Barata
Antonio Tadeu Pagliuso **Destaque**
Carlos Amadeu Schauff **Destaque**
Cesarino Carvalho Junior **Destaque**
Fábio Gomes da Silva
Felix Ricardi
Francisco Paulo Uras **Destaque**
Hipácio Rafael Stoffel
José Benjamin Moraes de Souza Carmo
José Neci Corrêa de Oliveira Junior
Marcus Vinicius Cotrim Árabe
Maria Cristina Alexandre Costa **Destaque**
Maria Fernanda Carneiro Novaes
Odair Mesquita Quintella
Orlando Pavani Júnior
Rafael Scucuglia
Ricardo Motta
Rodolfo Cardoso
Ronaldo Darwich Camilo
Sara Cecin
Sérgio Queiroz Bezerra
Sergio Schaumloeffel

Coordenadores

Ana Maria Iten
Anderson Aparecido Barbosa
Denizard B. de Freitas **Destaque**
Eduardo Antônio Böckel
Fábio Santana Cordeiro Dias **Destaque**
Gelson Renan Tavares Pinto
Isabel Bekefi Kromek Cachapuz
Jeferson Roberto Lima Pereira **Destaque**
Jorge Secaf Neto
Luiz Marcelo S. Schuch
Magali de Melo Ribeiro Vernes **Destaque**
Márcio Eduardo Buck
Marco Antônio Nutini
Marcos Antonio R. Massaro **Destaque**
Marcos Travassos **Destaque**
Maria Sampaio de Almeida
Nádia Corso **Destaque**
Nicole Orfali
Raquel Dias Paz
Richard Vasques **Destaque**
Roberta Aquino de Mendonça
Silvana Carvalho Hoffmann **Destaque**

Coordenadores Apoio

Acácia Branca Seco Ferreira
Celia Yuriko Pereira de Souza
Claudia Duarte Anjos Coelho
Gênia Angelica Porto
Gilmar Antonio Casagrande
Helio Nehrer de Souza
Jorge Luiz da Silva Carvalho
José Gibson Silva de Sousa
Luciana Matos Santos Lima
Luiz Antonio Martins

Milene Mota Monteiro
Mônica M. Simionatto
Patrícia Aparecida de Siqueira Santana
Paulo Roberto Meurer
Polyana de Oliveira Serrano
Rita de Cássia Soliguetti
Sandro Bressan Pinheiro
Vitor Hofmann

Avaliadores Relatores

Antonio Carlos Marques de Matos
Celia Yuriko Pereira de Souza
Denise Anne Braga dos Santos
João Pinheiro de Barros Neto
José Gibson Silva de Sousa
Mario Zonenschein
Milene Mota Monteiro **Destaque**
Mônica M. Simionatto
Paulo Roberto Meurer
Polyana de Oliveira Serrano
Ricardo Martins
Valerio Della Giustina

Avaliadores

Adelino Eduardo Zaneti
Adelman Moreira Ribeiro
Adilson Dvulathca
Airton Maria
Aline de Andrade Dutra
Aline Martins Brito - **Destaque**
Ana Maria de Campos Rocha
Ana Virgínia Lial Sertão
André Luiz Daneluzzi de Souza

Andrea Martins de Souza
Augusto de Faria Gaspar
Azuil Pereira de Lucena
Beatriz Pereira Queiroz
Benedito Carlos Somaio
Berenaldo Messias da Silva
Bruno da Silva Volkov
Cassiano Leonel Drum
Charles Gomes de Araújo
Charlton Mendonça de Lima **Destaque**
Claudia Vitoriano Diamantino
Claudio Alfredo Cunha Dornelles
Cristiana Corrêa Rêgo
Cristiane Tolfo
Daniela Barbosa
Daniela Salhab Costa
Danny Ribeiro da Silva Cruz
David Ronco
Débora Cristiane Dullius
Débora Mendonça R. Garcia **Destaque**
Delciney Nava de Souza
Diego de Souza Andrade
Diogo Solla
Douglas de Oliveira Schetini
Edilson Francisco da Silva
Ediraldo Bernardi Carvalho
Elen Joyce de Oliveira
Emanuel Thales Lara Piza **Destaque**
Etienne Unias de Vasconcelos
Everaldo Bastos Santos
Fabiana Arguelho Arce
Fabiana Rosa de Albuquerque
Fernanda Herbert Mularek de Souza
Fernanda Nath Garcia Neto
Flávia Caçapava Lorenzi
Francisca das Chagas de Oliveira P. Leite
Frank Elvis Loiola Oliveira

ORGANIZAÇÃO

Gilmara Aparecida Coura
Gilvan Badke **Destaque**
Herby Terêncio de Lima Junior
Herik Rodrigo Facion
Idaci Pereira Pacheco
Ivana Mara Rodrigues da Silva
Jacqueline dos Santos Pereira
Jairson da Silva Campos **Destaque**
Jayme Malek Junior
Joao Carlos Barreto Piekarski
José Antônio Silveira Lamin
José de Ribamar Gomes Barboza
José Francisco Resende da Silva
José Manuel Gonzalez de Nobrega
Juliano Martins Domingos
Juliano Reimundo Zimmermann
Karine Mendonca de Paiva Brito
Klaus Rotman Dantas Santos
Leandro Fernandes da Silva
Leonardo Ferreira
Leonardo Melo Barbosa
Leonice Kiyomi Ikeda de Lima
Lilian Plachi Ferreira
Luana Pavi dos Santo Böckel
Lucia Regina de Assis Peres
Luciana Kobe de Oliveira
Luciana Maranhão Ribeiro
Luciane Neumann
Luís Amato Neto
Luis Carlos Werner **Destaque**
Luis Marcello Gallo
Luiz Artur Camillo de Carvalho
Luiz Gastão Mavignier
Lydia Helena Rosa Lopes **Destaque**
Maira Campos de Almeida
Manoel Ferreira Costa
Manoel Ferreira da Costa

Manoel Ferreira da Silva
Marcelo Sulpicio
Marcia Regina Vital Diniz
Márcio Robert de Andrade Moura
Marco Antonio dos Santos Silva
Maria Cristina de Oliveira Wendling
Mariane Silva Marconato
Marina Borges Lima Fantti
Mauricio Viellas Alves
Mirabeau da Costa Amado **Destaque**
Nani de Castro
Nara Litterio **Destaque**
Nelson Massao Murata
Nildo Matos de Araujo Junior
Osvaldo de Sousa Ventura
Osvaldo Di Lorenzo Jr.
Paloma Aparecida Ferreira Fernandes
Patricia Rezende de Castro Pirauá
Patricia Sayuri Sekiguchi
Patricia Souza Pereira Burity
Patricia Teixeira
Péricles Pegado Cortez
Regina Helena Scanferla
Renata Silva Guimarães Ducha
Ricardo Luiz Borges
Ricardo Rivas de Araújo
Robson Ferreira da Silva
Robson Monteiro Dias
Rômulo de Medeiros N. Diniz
Rosylania Menezes dos Santos
Rouseane Batusanschi
Rubem Koji Tanaka
Sérgio Luiz Caveagna
Sérgio Luiz Guimarães Castro
Sérgio Sabino de Carvalho
Silvio Bitencourt da Silva
Sônia Ferreira da Silva

Tatiana Satie Tanikawa
Tatiane da Silva Dias
Telma Regina Attizani
Telmo Castrillon de Macêdo
Thaís da Silva Mendonça
Uirá Alcides Gomes Rosa
Valdir Dias Pinto Pereira Júnior **Destaque**
Valéria Mariano Batista Albuquerque
Valmir Martins
Vanessa Ziglioli de Sousa
Viviane Paloschi Lima

ORGANIZAÇÃO

Organizações Filiadas

3M do Brasil Ltda
A Viagem de Odiseo
ABBOTT
ABBVIE
Abengoa Construção
ABIPTI
ACCION
Aché
AES Eletropaulo
AES Sul
AES Tietê
AESCom Rio
AfixCode
Aimberê BMI
ALAC Sistemas Makito
Alelo
Aliança Serviços
Ampla
AngloGold
Asa Participações
Assessor Bordin
Assmann Consultoria Empresarial
Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV)
Bahamas Card
Banco Bradesco
Banco do Brasil
Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
Banco Volkswagen
Bandeirante Energia
Bangalos da Serra
BASECORP
Biocor Instituto
Bios Informática
Bradesco Seguros
Brasal Refrigerantes

Cagece
CAIXA
CALOI
Carelli Informática
Cartório Décio Luiz Gomes
Castrolanda
CBM Tecnologia
CCEE
Celesc
Celpe
CEMAR
CEMIG
CIP
CISA
CISER
Citibank S.A.
CLA - CCPAR
CNC
Coelba
Compumax
CONFAB
Contatti Medical
Controladoria Geral do Município de Pinhais
Controlar
Copasa MG
Copel Distribuição
Corporis TI
CORREIOS
Cosern
CPFL Energia
CPFL Renováveis
CQA
CQH
Cristal PB
Cromex
CTG

Cummins Emission Solutions
Datainfo
Deten Química S.A.
DME Distribuição AS
DME Energética AS
DME Poços de Caldas Participações AS
Dois A Engenharia e Tecnologia
Dualtec
Duatto Contabilidade Ltda
Editora Pão e Vinho
EDP - Energias do Brasil
EDP - Comercialização e Serviços de Energia
Elekeiroz
Elektro
Eletrobras
Eletrobras Eletronorte
Eletropaulo Telecom
Embraer
Energest
Energisa Paraíba
Enerpeixe
Enesa
Escelsa
Escola de Gestores – GC Soluções
Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum
Essencis
EVNE TI
Excellent Mach Gestão
Executive One
Exeg - Excelência em Gestão
Exército do Brasil
Ferramentaria
FGV
Fiat
Fibria
Fleury Medicina e Saúde

Food Design
Fundação ECOS
Fundação PTI
Fundação Salvador Arena
Fundição
Furnas
Gauss Consulting Group
GERDAU
Glasart
Great Group
GRENDAACC
Grupo AES Brasil
Guimar Engenharia
Hay Group Brasil
Holus Gestão Emp. e Educacional
Honda Consultoria
Hospital de Câncer de Pernambuco
Hospital do Câncer AC Camargo
Hospital Israelita Albert Einstein
Hospital Sírio Libanês
HP
IBOPE
IBRACE
Ihara
Imagem Corporativa
INFRAERO
Innovia Training & Consulting
Instituto de Pesquisas Eldorado
Instituto Informa
Inteligente Serviços em Tecnologia da Informação Ltda
IQM
Itaipu Binacional
Itaú Unibanco
Jacto
Jacto Clean
Jardim Pernambuco II

ORGANIZAÇÃO

Organizações Filiadas

Jeitosa Group International
KPMG
Kurita
La Moda
Laboratório Sabin
Lacerta Ambiental
Letter Consulting
Liquigás
Lobolog
Loopnut
Lubrisystem
MAM
Mamy Baby
Man Latin America
Mangels Industrial
MAO Advogados
Marinha do Brasil
MC Consultoria e Treinamento
Megasoft
Mestre dos Mares
Meta Gestão
Metrô Rio
MicroPower
Microsoft
Midea Carrier
Mizumo
MR Business Consultoria Empresarial
Nadir Figueiredo
Natura
Noble Brasil
Norton Nunes
NTW Contabilidade
Nutricash Serviços
OABPrev-MG
Odebrecht Óleo e Gás
Odontoprev
Olho de Tigre Consultoria

Opinião Consultoria
Petrobras
Plural Indústria Gráfica
Polícia Militar
Portal F Cursos e Eventos
Postalis
Previnorte
ProcessMind
PGQP
Promon Engenharia
Promon
PromonLogicalis
RDP Consultoria
Recofarma
REDE
Rede Smart de Supermercado
República da Saúde
Renova Energia
Restaurante Santa Brasa
RESULT Consultoria Empresarial
RNP
Rodojacto
Sabesp
Sabesp - Unidade de Negócio Leste
Sabesp - Unidade de Negócio Norte
Sabesp - Unidade de Negócio Oeste
Sabesp - Unidade de Negócio Sul
Samarco
SantalSO Consultoria e Treinamento
Santa Casa de Porto Alegre
SAP
Sascar
SEBRAE AL
SEBRAE ES
SEBRAE PB
SEBRAE PR
SEBRAE RJ

SEBRAE TO
SEBRAE Nacional
SECTI AL
Sem Parar / Via Fácil
SENAC MT
SENAC RS
SENAC SC
SENAC Nacional
SENAI - DR/MT
SENAI Nacional
SENAI MT
SENAI SC
SENAI SP
SENAI Nacional
SEPLANDE
Serasa Experian
SESCOOP MG
SESCOOP Nacional
SESI RS
SETRANSP
Setting Consultoria
SIEMENS
Sintegra
Sisgen Consultoria
SKF
Solvay
Somar Meteorologia
Suzano Papel e Celulose
TAM MRO
Taranto
Tarjab Incorporações
TBG
Tecnobray
Tecnonutri
TecnoSpeed
TECPAR
Tegma Gestão Logística

Thymus Branding
ThyssenKrupp
TOTVS
Trust Contabilidade e Controladoria
Txai Desenvolvimento
U&M
UFMG Consultoria Júnior
Ultragaz
Uniararas
Unimed do Brasil
Unimed Seguros
Unipac
Unipar Carbocloro
UNIUBE
Urja Social
Vale
ValleCon - Gestão de Condomínios
Veículo Elétrico
Vicax Tecnologia e Gestão
Volkswagen
Volvo do Brasil
Vorttex
Votorantim Metais
Working Minds