

# PRÊMIO QUALIDADE AMAZONAS 2023

## REGULAMENTO



A QUALIDADE EM CONEXÃO COM A SUSTENTABILIDADE  
PARA O DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL AMAZÔNICO



FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO AMAZONAS



**PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS**

Administração: ANTONIO SILVA

REGULAMENTO - 2023

PRÊMIO QUALIDADE AMAZONAS

Manaus - Amazonas



FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO AMAZONAS - FIEAM  
PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS - PQA

ANTONIO CARLOS DA SILVA  
Presidente da FIEAM e Presidente do Conselho do PQA

ERLEN LÚCIA OLIVEIRA MONTEFUSCO  
Coordenadora do DAMPI/PQA

COMITÊ TÉCNICO 2023

ALINE PENHA GALVÃO  
ELINE MARQUES PARENTE  
ERLEN LÚCIA DE OLIVEIRA MONTEFUSCO  
EULÁLIA FURTADO PAES DE VASCONCELOS  
IREMAR BEZERRA LUZ  
KETHLEN KAROLINE SILVA DA COSTA  
MARIA DAS GRAÇAS MENDES EMILIANO  
MARLY RIBEIRO BARREIROS  
REINALDO DE ALMEIDA RODRIGUES  
SILVANA AQUINO DA SILVA  
STERFANNY FERREIRA DE SOUZA

PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS - PQA

ENDEREÇO: AV. JOAQUIM NABUCO, 1919 - 1º ANDAR - CENTRO

(FIEAM/DAMPI) 69020-031 - MANAUS - AMAZONAS

TELEFONES: (92) 3622-6104 e (92) 3186-6642



[www.pqa.org.br](http://www.pqa.org.br)



Programa Qualidade Amazonas



[pqa@fieam.org.br](mailto:pqa@fieam.org.br) e [pqa.fieam@gmail.com](mailto:pqa.fieam@gmail.com)



Programa Qualidade Amazonas



[facebook.com/programaqualidadeamazonas](https://facebook.com/programaqualidadeamazonas)



# ÍNDICE

MENSAGEM ÀS ORGANIZAÇÕES.....	05
MISSÃO/VISÃO E VALORES.....	07
PRÊMIO QUALIDADE AMAZONAS 2023.....	08
Benefício às Organizações.....	08
DETERMINAÇÃO DE ELEGIBILIDADE.....	09
Organizações Elegíveis.....	09
Restrições a Elegibilidade.....	09
Preservação do Sigilo.....	09
MODALIDADES E CATEGORIAS.....	10
RECONHECIMENTO E PREMIAÇÃO.....	15
O CAMINHO PARA EXCELÊNCIA.....	19
CRONOGRAMA 2023.....	20
INSTRUÇÕES PARA CANDIDATURA.....	21
Termo e Condições para Candidatura.....	22
Forma e Local de Pagamento.....	22
Taxa de Inscrição.....	23
Limites de Páginas do Relatório.....	24
MODALIDADE PROCESSO.....	25
Apresentação.....	27
Processo de Avaliação.....	28
Critérios de Pontuação.....	29
Tabela de Pontuação.....	29



FORMATO DO RELATÓRIO DO PROCESSO.....	30
Composição do Relatório.....	30
Perfil da Organização.....	30
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO.....	33
TEMA: RESOLUÇÃO DE PROBLEMA/IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIA.....	35
Contextualização.....	37
Desenvolvimento e Implementação.....	38
Resultados Sistêmicos.....	41
TEMA: INOVAÇÃO.....	43
Contextualização.....	45
Desenvolvimento e Implementação.....	46
Resultados Sistêmicos.....	48
TEMA: DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	51
Contextualização.....	53
Desenvolvimento e Implementação.....	54
Resultados Sistêmicos.....	57
PROCESSO DE AVALIAÇÃO.....	59
CÓDIGO DE ÉTICA.....	61
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	65
GLOSSÁRIO.....	67
BANCA EXAMINADORA 2022.....	73
ORGANIZAÇÕES PREMIADAS 2022.....	74



# MENSAGEM ÀS ORGANIZAÇÕES

Programa Qualidade Amazonas - PQA lança para 2023 a 30ª Edição do Prêmio Qualidade Amazonas objetivando reconhecer e premiar os esforços das organizações na busca da melhoria de processos produtivos e da gestão organizacional.

O Programa Qualidade Amazonas completa 32 anos de atividades em 2023 e agradece a confiança de todas as organizações participantes ao longo de três décadas e aos voluntários que atuam como examinadores e juízes no Prêmio, dedicando horas de um serviço especializado que contribui de forma decisiva para o fomento de ações que buscam a cultura da excelência.

Neste ano todos os três temas que compõem a Modalidade Processo foram refinados com vistas a melhorar o entendimento das organizações participantes da Modalidade.

O PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS e o PRÊMIO QUALIDADE AMAZONAS são a demonstração do total comprometimento da FIEAM com o desenvolvimento do Estado., pois desde 1994 o Prêmio realiza todos os seus ciclos de forma ininterrupta apresentando o que há de mais modernos em gerenciamento de processos e gestão organizacional.

Participem desse movimento que visa contribuir para a sustentabilidade do Estado pela competitividade de suas organizações, sejam elas Públicas ou Privadas e que conhecido como o Oscar da Qualidade Amazonense.

Associem-se ao Programa Qualidade Amazonas, sua participação fará a diferença.

Programa Qualidade Amazonas





# PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS

## MISSÃO

Incentivar e disseminar o uso de modelos sistêmicos para gerenciamento dos processos e da gestão organizacional, através da sensibilização, capacitação e reconhecendo os melhores desempenhos do Estado do Amazonas.

## VISÃO 2030

Ser um referencial na elaboração e disseminação de modelos para o gerenciamento organizacional nos setores público e privado, contribuindo para o fortalecimento da competitividade das organizações no Estado do Amazonas.



## NOSSOS VALORES

ÉTICA  
PARCERIA  
INOVAÇÃO  
EXCELÊNCIA



# O PRÊMIO

## PRÊMIO QUALIDADE AMAZONAS - 2023

O Prêmio Qualidade Amazonas como a principal ação do Programa Qualidade Amazonas foi instituído em 1994 e tem como premissa principal reconhecer e dar visibilidade às organizações do Estado do Amazonas na busca pela Cultura da Excelência.

O Prêmio busca promover:

- ✓ a utilização de ferramentas da qualidade e de metodologias para avaliação da gestão organizacional dos setores privado e público.
- ✓ o benchmark através das candidatas que apresentam as suas melhores práticas e o aumento do capital intelectual da força de trabalho.
- ✓ a mobilização da força de trabalho das organizações em busca de maiores níveis de qualidade dos processos, produtos e serviços visando o aumento da competitividade.
- ✓ o reconhecimento aos colaboradores que apresentem contribuições significativas para a melhoria da qualidade e aumento da produtividade das organizações.

### BENEFÍCIOS ÀS CANDIDATAS AO PRÊMIO QUALIDADE AMAZONAS

Todas as organizações participantes recebem um Relatório de Avaliação detalhado, que relaciona os Pontos Fortes e diagnostica as Oportunidades para Melhoria, ou seja, detalha o que a organização deve manter e aprimorar para que venha a se tornar uma organização de excelência. Este relatório é elaborado por profissionais de reconhecida competência, que atuam de maneira voluntária e sem remuneração, durante cerca de 180 horas de avaliação por cada organização candidata.

O maior envolvimento das pessoas da força de trabalho para gerarem ações de qualidade e produtividade em função dos reconhecimentos proporcionados pelo prêmio que vão desde a publicidade, troféus e medalhas até o reconhecimento financeiro (este somente para Modalidade Processo).



# DETERMINAÇÃO DE ELEGIBILIDADE

## ORGANIZAÇÕES ELEGÍVEIS

São candidatas ao Prêmio Qualidade Amazonas – 2023 organizações privadas e públicas, que utilizem Métodos e Ferramentas da Qualidade e que possuam um Sistema de Gestão implementado ou em implementação, nacionais ou estrangeiras, sociedades de economia mista, abertas ou não, limitadas ou com outras formas legais, inclusive as unidades autônomas de uma organização maior.

## RESTRIÇÕES A ELEGIBILIDADE

Não são elegíveis as organizações ou unidades autônomas:

- ✓ que se caracterizarem como associações religiosas, político-partidárias ou desportistas (na Modalidade Gestão);
- ✓ com sede fora do Brasil, não sendo possível avaliá-la em suas principais funções dentro do território nacional;
- ✓ com 50% ou mais da força de trabalho situada fora do Brasil;
- ✓ com 50% ou mais dos bens materiais situados fora do Brasil;
- ✓ com 50% ou mais da receita operacional bruta anual proveniente de unidades autônomas situados fora do Brasil;
- ✓ premiadas em Gestão com o Troféu Prêmio Qualidade Amazonas Diamante, no ciclo anterior;

## PRESERVAÇÃO DO SIGILO

Os comentários e as informações sobre a pontuação obtida durante o processo de avaliação são considerados sigilosos e, portanto, tratados de forma confidencial. As informações estarão disponíveis somente para os diretamente envolvidos no processo de avaliação das Candidatas.

Os membros da Banca Examinadora atuam de forma voluntária, sem qualquer tipo de remuneração, e são designados de acordo com procedimentos rigorosos, principalmente no que se refere ao conflito de interesses (ver código de ética). Eles não recebem nenhuma informação quanto ao nome, ao conteúdo do Relatório do Processo ou da Gestão ou a situação das Candidatas para as quais não foram designados.

Os examinadores serão reunidos em equipes de até 3 (três) componentes para apreciarem os Relatórios apresentados pelas candidatas, visitar as organizações, quando classificadas e elaborar o Relatório de Avaliação (R.A), que será encaminhado às participantes.



# MODALIDADES:

## 1- MODALIDADE PROCESSO

Nessa modalidade a organização candidata participa por meio do seu Grupo de Trabalho (CCQ/Time da Qualidade), responsável pela criação e implementação de um projeto de solução de problemas, melhorias ou que vise à cultura da inovação de seus processos, produtos/serviços, ou de desenvolvimento sustentável da organização, elaborando um Relatório do Processo. As organizações poderão optar em apresentar relatórios distintos com um ou todos os seguintes temas abaixo relacionados:

### 1.1- RESOLUÇÃO DE PROBLEMA OU IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIA

A organização apresenta um Relatório com base na metodologia PDCA onde deverá descrever como foi desenvolvido o processo para resolução de um problema e ou a implementação de uma melhoria em determinado setor da organização.

### 1.2- INOVAÇÃO

A organização apresenta um Relatório de uma prática, produto ou processo definido como inédito ou incomum no seu ramo de atividade. Deverão ser práticas, produtos ou processos inovadores que contribuam para o aumento dos níveis de competitividade da organização, iniciativas que busquem a adequação ou aprimoramento de produtos, processos e modelos de negócio capazes de gerar significativos impactos na empresa e no mercado. Não serão aceitos estudos acadêmicos

### 1.3- DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A organização apresenta um Relatório de uma ação voltada para melhorias do desenvolvimento socioambiental das organizações, com foco na implantação de sistema de gestão ambiental, adoção de práticas produtivas mais limpas, sistemas de tratamento de resíduos, programas de educação ambiental, sustentabilidade, equilíbrio e reciclagem de produtos, com vistas à conservação e ao uso sustentável dos recursos naturais.



## 2- MODALIDADE GESTÃO

Nessa modalidade a organização candidata participa como um todo, apresentando o seu modelo gerencial elaborando um Relatório da Gestão, através da utilização de Modelos Sistêmicos de Gestão para organizações privadas e públicas. As organizações poderão optar em inscrever-se:

### 2.1- COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA (250 PONTOS)

Indicado para organizações iniciantes que não têm claramente identificados os seus clientes e processos, tendo dificuldade em elaborar um plano que lhes permita alcançar resultados superiores.

### 2.2- RUMO COM A EXCELÊNCIA (500 PONTOS)

Indicado para organizações em estágios intermediários que estão em fase de entusiasmo porque começam a obter os primeiros resultados decorrentes da padronização. Os processos agora estão delineados, e a organização começa a sair de uma postura reativa para, proativamente buscar soluções para seus problemas mais agudos. (500 PONTOS)

Nota:

As informações sobre estratégias bem sucedida(s) da(s) Finalista(s) e da(s) Premiada(s) somente são divulgadas pelas mesmas, ou com sua autorização formal e em conformidade com os procedimentos definidos pelo PQA.

### 2.3- INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA (250 PONTOS)

Indicado para organizações públicas em estágios iniciais que possuam ou não práticas de gestão em implementação e que tenham interesse em conhecer o grau de maturidade de sua instituição.

### 2.4- INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA (500 PONTOS)

Indicado para organizações públicas em estágios intermediários que possuam práticas de gestão em implementação, implementadas ou disseminadas e que tenham interesse em conhecer o grau de maturidade de sua instituição.



# CATEGORIAS:

## 1-MODALIDADE PROCESSO

### GRANDE ORGANIZAÇÃO:

organizações do setor industrial, serviço ou comércio que possuam acima de 500 colaboradores na força de trabalho.

### MÉDIA ORGANIZAÇÃO:

organizações do setor industrial, serviço ou comércio que possuam entre 51 e 500 colaboradores na força de trabalho.

### MICRO E PEQUENA ORGANIZAÇÃO:

organizações do setor industrial, serviço ou comércio que possuam 50 ou menos colaboradores na força de trabalho.

### GOVERNAMENTAL:

organizações da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal: poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. As unidades autônomas desses órgãos, inclusive as descentralizadas, também são elegíveis).

### ORGANIZAÇÃO SEM FINS LUCRATIVOS:

organizações de direito privado sem fins lucrativos, autogovernadas e com participação de parte dos seus membros como voluntários.

### EDUCAÇÃO:

unidades autônomas de ensino fundamental, médio e superior do setor público, vinculadas a Secretaria de Educação Estadual ou Municipal e organizações ou unidades autônomas de educação da iniciativa privada.

### SAÚDE:

unidades autônomas de saúde do setor público, vinculadas a Secretaria de Saúde do Estado ou Município e organizações ou unidades autônomas privadas da área da saúde.



# CATEGORIAS:

## 2- MODALIDADE GESTÃO

### 2.1- COMPROMISSO E RUMO À EXCELÊNCIA:

#### GRANDE ORGANIZAÇÃO:

organizações do setor industrial, comercial, serviço, saúde e educação da iniciativa privada que possuam mais de 500 colaboradores na força de trabalho.

#### MÉDIA ORGANIZAÇÃO:

organizações do setor industrial, comercial, serviço, saúde e educação da iniciativa privada que possuam entre 51 e 500 colaboradores na força de trabalho.

#### MICRO E PEQUENA ORGANIZAÇÃO:

organizações do setor industrial, comercial, serviço, saúde e educação da iniciativa privada que possuam 50 ou menos colaboradores na força de trabalho.

#### ORGANIZAÇÃO COM FINS NÃO LUCRATIVOS:

organizações de direito privado sem fins lucrativos, autogovernadas e com participação de parte dos seus membros como voluntários.

### 2.2 – IAGP PÚBLICA 250 E 500 PONTOS

#### ADMINISTRAÇÃO DIRETA:

organizações do setor público do Poder Executivo, Legislativo ou Judiciário, Federal, Estadual ou Municipal. Exemplo: (um Ministério, um Tribunal Regional Federal ou Estadual, uma Casa do Congresso, uma Secretaria Estadual ou Municipal).

#### ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:

organizações dotadas de personalidade jurídica própria, criadas pelo Poder Público para desempenhar funções ou atividades específicas de competência do Estado. Exemplo: (Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista).

#### EDUCAÇÃO:

instituições públicas de ensino fundamental, médio e superior Federal, Estadual ou Municipal.

#### SAÚDE:

instituições públicas de saúde Federal, Estadual ou Municipal.



Notas:

1. Na Modalidade Processo cada unidade ou a matriz pode concorrer com um trabalho em cada tema.
2. Na Modalidade Gestão as unidades (agência/filial) integrantes de uma mesma organização podem concorrer desde que a matriz não esteja concorrendo.
3. Quando a organização candidata for de âmbito federal será considerada apenas a sua unidade regional.
4. Para as situações não previstas nestas instruções o PQA tomará as providências cabíveis em cada situação, de acordo com critérios próprios, condizentes com o Código de Ética.
5. O esclarecimento de qualquer dúvida quanto à elegibilidade da candidata deverá ser feito na Secretaria do Programa, durante o período de inscrição.



# RECONHECIMENTO E PREMIAÇÃO

O Prêmio Qualidade Amazonas possui duas formas de reconhecimento que são as Modalidades Processo e Gestão.

## MODALIDADE PROCESSO

As vencedoras do Prêmio Qualidade Amazonas nesta modalidade serão premiadas através de:

- ✓ Troféu Processo para a organização;
- ✓ Medalhas e Certificados para o grupo de trabalho; e
- ✓ Reconhecimento financeiro para os participantes do grupo(s) vencedor(es).

São 5 (cinco) as faixas de pontuação para esta Modalidade:

1. As visitas técnicas ocorrerão para as organizações enquadradas a partir da FAIXA 2 de pontuação que vai de (81-120) pontos.

2. Serão finalistas as organizações que após as visitas técnicas estiverem enquadradas a partir da FAIXA 3 de pontuação que vai de (121-130) pontos.

3. Serão PREMIADAS as finalistas que ao término das apresentações estiverem enquadradas nas FAIXAS de pontuação 4 e 5.  
FAIXA 4 - de (131-140) pontos Troféu PRATA; e  
FAIXA 5 - de (141-150) pontos Troféu OURO.

## FAIXAS DE PONTUAÇÃO

### MODALIDADE PROCESSO

FAIXA	PONTUAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	RECONHECIMENTO/ PREMIAÇÃO
5	141 - 150	OURO	TROFÉU/MEDALHA/ CERTIFICADO E RA
4	131 - 140	PRATA	TROFÉU/MEDALHA/ CERTIFICADO E RA
3	121 - 130	FINALISTA	PLACA MENÇÃO HONROSA E RA
2	81 - 120	CLASSIFICADA	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
1	0 - 80	CANDIDATA	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO



Notas:

1. Será premiada com a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) em cada uma das 8 (oito) categorias a organização que tiver seu projeto enquadrado na FAIXA 5 - VENCEDORA OURO com a maior pontuação.
2. Será premiada com a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) em cada uma das 8 (oito) categorias a organização que tiver seu projeto enquadrado na FAIXA 5 - VENCEDORA OURO com a segunda maior pontuação.
3. Caso não haja, em cada uma das oito categorias, organizações vencedoras enquadradas na FAIXA 5, não haverá premiação em dinheiro.
4. Será considerado empate quando 2 (duas) ou mais organizações obtiverem a mesma pontuação e estiverem enquadradas na FAIXA 5 - para efeito de premiação a quantia em dinheiro será rateada.
5. Todas as organizações candidatas receberão o Relatório de Avaliação.
6. A PLACA DE MENÇÃO HONROSA será entregue, ao final do processo de premiação, à organização que tiver seu projeto enquadrado na FAIXA 3 - FINALISTA.
7. Os CERTIFICADOS E MEDALHAS serão entregues, ao final do processo de premiação, à organização que tiver seu projeto enquadrado nas FAIXAS 4 e 5 - VENCEDORA PRATA OU OURO.



## MODALIDADE GESTÃO

As vencedoras do Prêmio Qualidade Amazonas nesta modalidade serão premiadas através de:

- ✓ Troféu Diamante
- ✓ Troféu Ouro
- ✓ Troféu Prata
- ✓ Troféu Bronze
- ✓ Troféu 250 Pontos

Existem duas TABELAS DE PONTUAÇÃO para esta Modalidade: a de 250 e de 500 pontos. A TABELA DE 250 PONTOS: possui 4 faixas de pontuação.

1. As visitas técnicas ocorrerão para as classificadas que estiverem enquadradas a partir da FAIXA 2 de pontuação que vai de (51- 115) pontos.

2. Serão consideradas finalistas as organizações que após as visitas técnicas estiverem enquadradas na FAIXA 3 de pontuação que vai de (116-180) pontos.

3. A premiação ocorrerá somente às finalistas que ao término do processo de avaliação estiverem enquadradas na FAIXA 4 de pontuação que vai de (181-250) pontos.

## FAIXAS DE PONTUAÇÃO

### COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA - IAGP 250 PONTOS

FAIXA	PONTUAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	RECONHECIMENTO/ PREMIAÇÃO
4	181 - 250	VENCEDORA	TROFÉU 250 PONTOS E RA
3	116 - 180	FINALISTA	PLACA MENÇÃO HONROSA E RA
2	51 - 115	CLASSIFICADA	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
1	0 - 50	CANDIDATA	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO



A TABELA DE 500 PONTOS possui 7 faixas de pontuação.

1. As visitas técnicas ocorrerão para as classificadas que estiverem enquadradas a partir da **FAIXA 2** de pontuação que vai de **(201- 250) pontos**.

2. Serão consideradas finalistas as organizações que após as visitas técnicas estiverem enquadradas na **FAIXA 3** de pontuação que vai de **(251-300) pontos**.

3. A premiação ocorrerá somente às finalistas que ao término do processo e avaliação estiverem enquadradas nas

**FAIXAS 4, 5, 6 e 7 de pontuação:**

**FAIXA 4 – de (301- 350) pontos;**

**FAIXA 5 – de (351- 400) pontos;**

**FAIXA 6 – de (401-450) pontos; e**

**FAIXA 7 - de (451 - 500).**

Notas:

1. Todas as organizações candidatas receberão o Relatório de Avaliação.

2. Os CERTIFICADOS serão entregues, ao final do processo de premiação, e precisa ser solicitado pelas organizações enquadradas nas FAIXAS 4 ,5, 6 e 7 - BRONZE, PRATA, OURO e DIAMANTE.

## FAIXAS DE PONTUAÇÃO

RUMO À EXCELÊNCIA - IAGP 500 PONTOS			
FAIXA	PONTUAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	RECONHECIMENTO/ PREMIAÇÃO
7	451 - 500	DIAMANTE	TROFÉU E RA
6	401 - 450	OURO	TROFÉU E RA
5	351 - 400	PRATA	TROFÉU E RA
4	301 - 350	BRONZE	TROFÉU E RA
3	251 - 300	FINALISTA	PLACA MENÇÃO HONROSA E RA RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
2	201 - 250	CLASSIFICADA	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
1	0 - 200	CANDIDATA	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

# O CAMINHO PARA EXCELÊNCIA

Excelência é um compromisso irreversível com a efetividade e com o aprendizado: operar, avaliar, realizar e trabalhar com excelência significa fazer o melhor e utilizar os recursos da melhor maneira possível para produzir resultados que vão além das expectativas alheias.

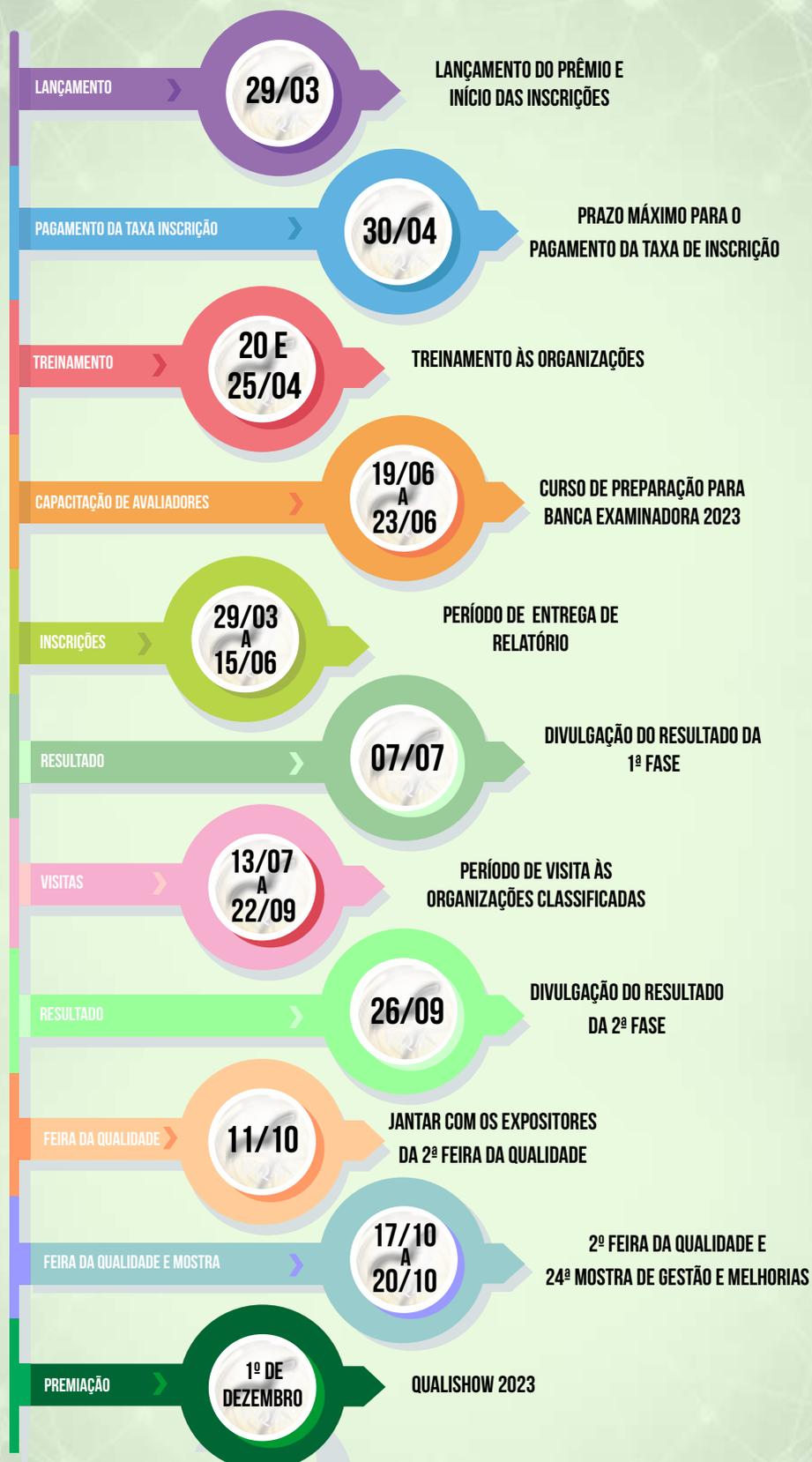
A Excelência é um processo de aprendizado ainda que você não tenha atingido seus objetivos, a consciência de ter realizado o melhor o permitirá aprender com a experiência para se tornar mais efetivo nos próximos desafios.

Esse desafio hoje faz parte da realidade da maioria, senão de todas as empresas que pretendem ter perenidade e serem destaques no mercado. Buscar a excelência é hoje o maior desafio das nossas organizações.

“Nós somos o que fazemos repetidamente, a excelência não é um feito, e sim, um hábito”.



# CRONOGRAMA:



# INSTRUÇÕES PARA CANDIDATURA

## INSCRIÇÕES

A organização interessada em candidatar-se à premiação deverá inscrever-se na Secretaria do Programa Qualidade Amazonas – PQA, ou pelo site: [www.pqa.org.br](http://www.pqa.org.br).

No período de **29 de março a 15 de junho de 2023**

**\*A ficha de inscrição está disponível no site do programa.**

**\* Informações pelos telefones:  
(92)3622-6104/ 3186-6642**

A Inscrição da candidata somente será efetivada após a entrega ou envio de:

- ✓ Ficha de Inscrição, devidamente preenchida;
- ✓ comprovante de pagamento da taxa de inscrição;
- ✓ 1 (uma) única cópia em mídia do Relatório de Processo e/ou do Relatório da Gestão;
- ✓ 4 (quatro) vias originais impressas e encadernadas do Relatório do Processo e/ou da Gestão.

Notas:

1. As 4 (quatro) vias do Relatório do Processo e/ou da Gestão deverão ser entregues encadernadas em envelope lacrado (se for o caso mais de um envelope) contendo nos mesmos: O NOME DA ORGANIZAÇÃO e do GRUPO DE TRABALHO (quando for o caso), bem como a MODALIDADE em que concorre;
2. Os Relatórios do Processo e/ou da Gestão entregues xerocopiados que estiverem ilegíveis, ou com folhas presas por cliques, perderão pontuação, podendo até acarretar na desclassificação da organização (quando for o caso);
3. Para facilitar a análise por parte dos examinadores, as informações fornecidas pela Candidata em resposta aos itens dos Critérios devem ser apresentadas na mesma ordem em que aparecem nos itens;
4. Os Relatórios do Processo e/ou da Gestão deverão ser apresentados em fonte tamanho 11 (ou maior) tipo Arial (ou outra fonte de sua preferência) em papel formato (A4);
5. Para evitar a identificação visual da Candidata o relatório deve conter antes da capa principal (1ª capa), uma folha em branco. O mesmo cuidado deve ser tomado após a 4ª capa. Recomenda-se, também, que a candidata evite a utilização da logo nos cabeçalhos e rodapés das páginas internas do Relatório.



## TERMOS E CONDIÇÕES PARA CANDIDATURA

A candidatura ao Prêmio 2023 implica na concordância das Candidatas que:

- ✓ O Relatório do Processo e/ou da Gestão seja analisado criticamente por membros da banca examinadora designados pelo PQA;
- ✓ no caso de visita às classificadas fora do perímetro urbano ou em outro município, as despesas corram integralmente por conta da organização visitada;
- ✓ nas visitas às organizações inscritas as despesas com alimentação da banca examinadora corram integralmente por conta da organização visitada;
- ✓ no caso de vencedoras nas modalidades processo e gestão, os projetos bem como os sistemas de gestão da organização
- ✓ possam ser divulgados nos dois anos seguintes a premiação, em eventos promovidos pelo PQA, ou por meio de publicação de sumários dos projetos e das práticas de gestão, ou dos próprios relatórios das premiadas, ressalvados os
- ✓ aspectos de confidencialidade.

Nota:

A condição de Finalista é comunicada pelo PQA e somente ocorre após a reunião final de consenso dos examinadores, portanto o fato da organização ter sido visitada não é suficiente para a caracterização desta condição.

## FORMA E LOCAL DE PAGAMENTO

A organização candidata poderá efetuar o pagamento através de:

Depósito bancário na Conta Corrente da FIEAM de nº 0097959-7, Agência nº 1364 Banco Bradesco entregando uma cópia à secretaria do PQA;

Boleto Bancário solicitado pela organização ao PQA; e

Pagamento no cartão ou em espécie, realizado diretamente na secretaria do PQA

Nota:

Pagamentos através de Empenho deverão ter o processo iniciado até o último dia de inscrição.



# TAXA DE INSCRIÇÃO

## COMPROMISSO E RUMO À EXCELÊNCIA

CATEGORIA	VALOR
GRANDE ORGANIZAÇÃO	6.000,00
MÉDIA ORGANIZAÇÃO	4.000,00
MICRO E PEQUENA ORGANIZAÇÃO	2.000,00
ORGANIZAÇÃO SEM FINS LUCRATIVOS	2.000,00

## GESTÃO PÚBLICA MEG PÚBLICO

CATEGORIA	VALOR
ADMINISTRAÇÃO DIRETA	2.000,00
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA	2.000,00
EDUCAÇÃO	2.000,00
SAÚDE	2.000,00

## PROCESSO

CATEGORIA	VALOR
GRANDE ORGANIZAÇÃO	4.000,00
MÉDIA ORGANIZAÇÃO	3.000,00
MICRO E PEQUENA ORGANIZAÇÃO	1.500,00
GOVERNAMENTAL	1.500,00
ORGANIZAÇÃO SEM FINS LUCRATIVOS	1.500,00
EDUCAÇÃO	1.500,00
SAÚDE	1.500,00



## LIMITES DE PÁGINAS DO RELATÓRIO - PROCESSO OU GESTÃO

A quantidade de páginas para as respostas aos itens dos critérios não pode exceder 50 (cinquenta) páginas para o Relatório do Processo e 100 (cem) páginas para o Relatório da Gestão, incluindo figuras, gráficos e tabelas.

O Relatório do Processo e da Gestão deverão:

- ✓ Ter o texto elaborado utilizando fonte simples, do tipo ARIAL, tamanho 10 ou maior, espaço simples;
- ✓ Ser impresso em papel formato A4 (ABNT), margens superior e inferior 2 ser utilizados a frente e o verso das folhas;
- ✓ As tabelas deverão ser legíveis e elaboradas em fonte do tipo ARIAL, tamanho 8 ou maior;
- ✓ As fontes das figuras: desenhos, fluxogramas e gráficos, poderá ser usado o tamanho de fonte 6, desde que legíveis. Figuras ilegíveis serão desconsideradas na avaliação.
- ✓ As páginas contendo as respostas aos itens e critérios devem ter numeração seqüencial, de preferência contínua.
- ✓ Embora não obrigatório, é recomendável a utilização de separadores entre as respostas dos critérios, para facilitar a consulta. Estes separadores, não serão considerados na contagem de páginas.
- ✓ As páginas do Perfil da Organização, Histórico da Qualidade, Organograma e Glossário, não estão inclusas no limite de 50 páginas do Relatório do Processo e 100 páginas do Relatório da Gestão, sendo que o Glossário deve ser utilizado unicamente para explicar o significado das eventuais siglas contidas no Relatório.
- ✓ Qualquer anexo acrescentado ao Relatório do processo e/ou da Gestão será considerado como parte das respostas aos itens e critérios e, portanto, considerado dentro o limite de páginas das respectivas modalidades.

Deve ser obedecido e respeitado a quantidade de páginas previstas para o relato das respostas aos requisitos do processo e da gestão. A igualdade de condições para concorrer ao prêmio é fator de justiça e, por isso, não serão consideradas as páginas que ultrapassarem o limite estabelecido neste Regulamento, sendo a candidata comunicada do fato e mantido os limites.



# **MODALIDADE PROCESSO**





# APRESENTAÇÃO

A Modalidade Processo foi criada quando da instituição do Prêmio Qualidade Amazonas em 1994 para avaliar os melhores trabalhos desenvolvidos pelos círculos de controle de qualidade (CCQs) das organizações do Polo Industrial de Manaus.

De 1994 a 1998 a modalidade possuía apenas duas categorias que abrangiam os segmentos da Indústria e Serviços, a partir de 1999 o Prêmio desdobrou a Categoria Industrial passando a contemplar o tamanho da empresa, em função do número de seus colaboradores. Revelando assim, a sua sensibilidade às diferenças organizacionais, incentivando ainda mais a participação.

A partir do ano de 2000 o Prêmio Qualidade Amazonas passou a ter duas Modalidades: Processo e Gestão, desdobradas em três categorias cada: Média e Grande, Micro e Pequena Indústria e Serviços/Governamental e Sem Fins Lucrativos, com o intuito de disseminar o uso de modelos sistêmicos de gestão organizacional bem como o uso de ferramentas da qualidade.

Atualmente o Prêmio possui oito categorias na Modalidade Processo que visam abranger todos os segmentos.

O instrumento de avaliação da modalidade foi refinado para o ciclo de 2023, visando estimular cada vez mais as organizações a empreenderem esforços em projetos que aumentem a qualidade de produtos e processos bem como sua competitividade. A modalidade permanece com os três temas : Resolução de Problemas ou Implementação de Melhorias; Inovação e Desenvolvimento Sustentável. As alterações ocorreram nos Temas que tiveram algumas alíneas retiradas ou ajustadas em uma única questão, facilitando a compreensão das organizações participantes.

E é visando um envolvimento cada vez maior da organizações do Estado que o Prêmio Qualidade Amazonas apresenta o Instrumento de Avaliação da Modalidade Processo 2023 -2025.



# PROCESSO DE AVALIAÇÃO

## MÉTODO

O Prêmio Qualidade Amazonas entende que o modelo que representa os Critérios específicos para a avaliação da candidata na Modalidade Processo é o baseado no ciclo do PDCA e no uso das Ferramentas da Qualidade como aporte das causas e efeitos identificados.

O PDCA é aplicado para se atingir resultados dentro de um sistema de gestão e pode ser utilizado em qualquer organização de forma a garantir o sucesso nos negócios, independentemente da sua área de atuação. O ciclo começa pelo planejamento, em seguida a ação ou conjunto de ações planejadas são executadas, checa-se se o que foi feito estava de acordo com o planejado,

constantemente e repetidamente, e toma-se uma ação para eliminar ou ao menos diminuir defeitos no produto ou na execução.

O Prêmio também admite a utilização de outra metodologia necessária para demonstração da resolução de problemas, como o DMAIC: D – Define, M – Medir, A – Analisar, I – Melhorar, C – Controlar, que tem como característica marcante o enfoque na mensuração das informações, ou seja, a obtenção de dados quantitativos - evidências objetivas - durante as etapas do projeto. Dentro de cada etapa do ciclo DMAIC existem atividades suportadas por ferramentas e técnicas estatísticas para se atingir adequadamente os objetivos de cada uma dessas etapas e conseqüentemente o objetivo principal do projeto.

## CRITÉRIOS

São quatro os Critérios de Avaliação desenvolvidos pelo Programa Qualidade Amazonas para avaliação nessa Modalidade:

- 1- CONTEXTUALIZAÇÃO
- 2- DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO
- 3- RESULTADOS SISTÊMICOS
- 4- ORDEM E APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

Nota:

Caso as organizações participantes utilizem Ferramentas da Qualidade para solução de problemas, melhorias ou cultura a inovação, deverão evidenciar nas etapas pertinentes do processo.



# CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO

A Modalidade é dividida em quatro critérios de pontuação para os três temas de trabalho, cada critério será analisado e receberá uma pontuação de acordo com uma régua-padrão específica à cada tema, conforme o nível de entendimento.

A pontuação máxima é de 150 pontos, sendo que, 147 pontos cobrem o seu conteúdo e 3 pontos a obediência as diretrizes e ordem do relatório na apresentação escrita, conforme segue:

## TABELA DE PONTUAÇÃO

MODALIDADE PROCESSO	
CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
1. CONTEXTUALIZAÇÃO	30 PONTOS
2. DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO	72 PONTOS
3. RESULTADOS SISTÊMICOS	45 PONTOS
4. ORDEM E APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO	03 PONTOS

Nota:

- 1 - Na fase de apresentação pública denominada Mostra de Gestão e Melhorias para Qualidade, a pontuação referente a apresentação da candidata poderá ser alterada de acordo com o desempenho da organização.
- 2 - As organizações finalistas que tiverem stands na Feira da Qualidade receberão uma visita técnica, pré agendada com os juízes do ciclo.



# FORMATO DO RELATÓRIO DO PROCESSO

O Relatório do Processo e/ou da Gestão é o documento de contém a descrição das práticas e dos resultados da candidata, de forma a permitir a sua análise pela Banca Examinadora.

## COMPOSIÇÃO DO RELATÓRIO

O Relatório do Processo e/ou da Gestão deve conter, nesta ordem:

- ✓ Primeira capa em branco;
- ✓ Contra capa (ilustração definida pela organização);
- ✓ Sumário (índice);
- ✓ Perfil da organização;
- ✓ Histórico da qualidade;
- ✓ Organograma;
- ✓ Respostas aos critérios e itens de avaliação;
- ✓ Glossário de expressões especiais e siglas utilizadas no texto do Relatório do Processo;
- ✓ Quarta capa em branco.

O Relatório de Gestão ou Processo deverá ser entregue encadernado.

## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

O perfil é uma apresentação geral da organização. Deve propiciar uma visão global da organização, do seu negócio ou ramo de atuação e seus principais desafios. Sob a forma de redação livre, figuras e tabelas devem ser apresentadas considerando a seguinte ordem:

### DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

#### A) INSTITUIÇÃO, PROPÓSITOS E PORTE DA ORGANIZAÇÃO

1. Denominação da organização no relatório (razão social e nome fantasia);
2. Forma de atuação. Capital aberto, capital fechado, autarquia, fundação, instituto, unidade autônoma etc. No caso de unidade autônoma, informar a denominação e a forma de atuação da organização controladora no País e a denominação de eventuais organizações em níveis intermediários, abaixo da controladora.



3. Data de instituição da organização. Informar pequeno histórico da origem da organização, mencionando apenas datas e fatos relevantes (fundação, criação, aquisições, fusões, desmembramentos, incorporações, separações, alteração de controle acionário, troca do principal executivo etc.).

4. Descrição do negócio, destacando a natureza atual das atividades da organização ou atividade-fim. Informar o setor de atuação (por exemplo: alimentos, farmacêutico, metalúrgico, construção civil, montadoras de automóveis, serviços de saúde, serviços de software, turismo, terceiro setor, concessionário de serviços públicos, administração pública e ensino particular).

5. Informações sobre o porte. Por exemplo: faturamento, número de clientes e de transações comerciais, quantidade de instalações, localizações ou outros volumes pertinentes aos ramos de atuação. Se a organização for uma unidade autônoma, informar seu relacionamento institucional com a controladora a que pertence, indicando as porcentagens de sua força de trabalho e da receita bruta global em relação à controladora.

6. Tema do Trabalho, sinalizar se o grupo tratou de problema ou melhoria (somente para modalidade processo);

7. Nome do Grupo de Trabalho (somente para modalidade processo);

8. Nome do Coordenador e dos Componentes do Grupo, por extenso, seguido do cargo e setor (para ambas as modalidades).

## B) PRODUTOS E PROCESSOS

1. Relação dos principais produtos e/ou serviços da organização.

- ✓ Em muitos casos (por exemplo: Unidades Autônomas ou empresas integrantes de um conglomerado), é comum que algum processo aplicado seja gerenciado parcial ou totalmente pela organização maior (holding ou casa matriz).
- ✓ Mesmo nesta situação, quando há envolvimento de terceiros no gerenciamento, os processos devem ser descritos aqui neste Perfil, e os respectivos requisitos dos Critérios e Itens devem ser respondidos.
- ✓ Numa eventual visita às instalações, poderão ser pedidos esclarecimentos a todos os envolvidos.



### C) FORÇA DE TRABALHO

1. Denominação genérica da força de trabalho utilizada internamente (colaboradores, funcionários, empregados, servidores ou outro nome específico);
2. Composição da força de trabalho, incluindo quantidade de pessoas, percentuais por nível de escolaridade, de chefia ou gerenciais, e regime jurídico de vínculo (empregados, servidores, cooperados, empregados de terceiros sob a coordenação direta da organização, temporários, estagiários, autônomos, comissionados, sócios ou outro regime).

### D) CLIENTES E MERCADOS

1. Principais mercados no ramo de atuação da organização e, se houver principais segmentos desses mercados onde se encontram os clientes-alvo;
2. Citar os principais clientes e clientes-alvo, por produto;
3. Citar os principais concorrentes.

### E) FORNECEDORES E INSUMOS

1. Citar os principais tipos de fornecedores que compõem a cadeia de suprimento da organização, incluindo fornecedores diretos e indiretos, quando pertinente;
2. Citar os principais produtos, matérias-primas e serviços por eles fornecidos.

### HISTÓRICO DA QUALIDADE

Descrição cronológica da evolução da qualidade na organização (número de grupos de trabalho e/ou times da qualidade bem como as certificações e premiações obtidas).

### ORGANOGRAMA

Apresentar o organograma com as áreas ou funções, bem como o número de pessoas alocadas em cada área ou função. Se a organização for uma unidade, o organograma deve conter os principais vínculos com a organização principal com as demais unidades.

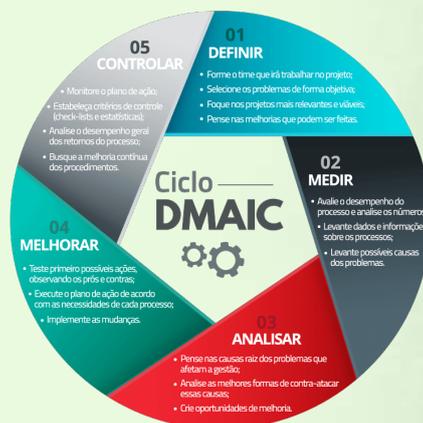


# QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO MODALIDADE PROCESSO

O questionário desenvolvido pelo PQA para avaliação no Prêmio Qualidade Amazonas das organizações candidatas sofreu sua maior alteração em 2012 visando ampliar as opções das participantes na Modalidade, que foi dividida em 3 (três) temas com foco em:

- ✓ Resolução de Problemas ou Implementação de Melhorias;
- ✓ Inovação;
- ✓ Desenvolvimento Sustentável.

Os Critérios são transformados em questionários que contemplam o desenvolvimento de todas as fases do processo. É solicitado o conhecimento e atendimento ao Método PDCA, porém outras metodologias são aceitas desde que dentro do formato solicitado. É necessária a resposta a todos os subitens dos questionários.





# TEMA:

RESOLUÇÃO DE PROBLEMA  
OU IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIA

A QUALIDADE EM CONEXÃO COM A SUSTENTABILIDADE  
PARA O DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL AMAZÔNICO





# 1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR DE QUE FORMA O GRUPO FOI FORMADO, QUAIS FONTES FORAM CONSULTADAS NA ESCOLHA DO PROJETO, DE QUE FORMA ELE ESTÁ RELACIONADO COM AS DEMAIS ÁREAS DA ORGANIZAÇÃO E QUAL IMPACTO CAUSA ÀS MESMAS E À ORGANIZAÇÃO COMO UM TODO.

A) Como foi feita a escolha do grupo de trabalho pela organização?

B) Quais fontes de informações (interna e/ou externa) foram consultadas para o desenvolvimento do projeto apresentado?

✓ Citar dados extraídos.

C) Como o projeto escolhido se relaciona com a missão, visão, valores e/ou as estratégias da organização?

D) Como a equipe conseguiu conciliar o projeto escolhido com suas atividades cotidianas?

✓ Apresente o planejamento ou cronograma e o envolvimento da direção.

E) Quais as áreas da organização são impactadas nas fases do projeto selecionado? E como isso ocorre?

Notas:

1. No Critério Contextualização, a alínea "A" ex: Formação Acadêmica, Característica (facilidade de turno e habilidade), Talento ( multidisciplinariedade) e Cultura Organizacional ( participantes de CCQ, premiações internas e programas de melhorias).
2. No Critério Contextualização, a alínea "C" refere-se a políticas básicas, não obriga a efetivamente demonstrar a formatação clássica de missão, visão e/ou valores.
3. No Critério Contextualização, a alínea "E" refere-se a adotar preferencialmente o conceito de "Abordagem de Processos" e suas inter-relações. Vide Perfil da Organização marcador "B".



## 2 DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR A APLICAÇÃO DO PDCA OU DE OUTRA METODOLOGIA UTILIZADA PARA TRATAR O PROBLEMA OU IMPLEMENTAR A MELHORIA, CONSIDERANDO AS FASES NECESSÁRIAS PARA DEMONSTRAR A IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E RESULTADOS PONTUAIS OBTIDOS COM A RESOLUÇÃO DO MESMO.

- A) Que situação estava ocorrendo antes do início da atuação e realização do trabalho em equipe?
- ✓ Se e como foi feito o levantamento de dados (histórico) da situação ao longo do tempo;
  - ✓ Se a equipe fez observações no local onde estava ocorrendo o problema ou a oportunidade de melhoria;
  - ✓ Como se obteve a certeza da localização do problema ou da oportunidade de melhoria;
  - ✓ Que atitudes imediatas foram tomadas como ação de bloqueio ao problema ou ao iniciar o processo de melhoria.
- B) Qual o grau de importância do problema e ou melhoria escolhida?
- C) Apresente a quantificação comparativa de perdas e ganhos potenciais observada para justificar a viabilidade do projeto de resolução do problema ou implementação de melhoria.
- D) Qual (is) meta (as) foram estabelecidas para resolução do problema e/ou implementação da melhoria? Se aplicável, atentar para a base de dados históricos apresentados na alínea "A".
- E) Como o grupo de trabalho analisou o processo onde estava ocorrendo e obteve possíveis fatores que estavam causando o problema? Ou seja como chegou as causas possíveis do problema. No caso de melhoria como o grupo de trabalho analisou o processo e identificou quais as melhorias poderiam ser implementadas?
- F) Como o grupo de trabalho obteve a certeza das causas fundamentais que originaram o problema ou da efetividade da implementação da melhoria?
- G) Como e quando o grupo de trabalho chegou a conclusão do tipo de solução a ser tomada para resolução do problema ou implementação da melhoria?



H) Descreva o processo para a elaboração do plano de ação visando eliminar o problema ou implementar a melhoria, citando:

- ✓ Se o plano de ação sofreu alterações ao longo da execução;
- ✓ Se foi cumprido integralmente ou parcialmente;
- ✓ Se foram gerados e mantidos os registros e evidências documentadas das ações realizadas.

I) Apresente os resultados alcançados após a resolução do problema ou implementação da melhoria:

- ✓ Decorrentes dos dados históricos relatados na alínea "2a"
- ✓ Decorrentes das perdas e ganhos potenciais relatados na alínea 2C.

J) Demonstre se as metas foram alcançadas, parcialmente, totalmente ou superadas, além do texto descritivo, expresse em termos de percentual. (Ex: 70% ou 100% das metas alcançadas etc... )

- ✓ Justifique o valor atribuído.

K) O que foi feito (freio contra o retrocesso), para que a nova situação fosse mantida e a situação anterior não voltasse a acontecer?

L) Houve alguma melhoria não esperada?

- ✓ Algum resultado negativo foi identificado e se houve o que foi feito para eliminá-lo?

M) Apresente a padronização formalizada:

- ✓ Novos padrões de trabalho (procedimentos, folhas de instrução de trabalho, normas, regulamento, especificações e etc);
- ✓ Sistemática de controle adotada (emissão, revisão e manutenção).

N) Como os colaboradores e demais partes interessadas pertinentes foram:

- ✓ Informados;
- ✓ Treinados;
- ✓ Monitorados.

O) Descreva se foi possível compartilhar (interna e ou externa) os métodos usados ou as melhorias obtidas com as demais áreas e colaboradores não pertencentes a equipe que realizou o trabalho.



Nota:

1. No Critério Desenvolvimento e Implementação Alínea "B" considerar que:  
O requisito não requer necessariamente a aplicação e ou instrumento avaliativo, cabendo a indicação de correlação com a necessidade do projeto, podendo ser representado ou expresso por objetivo ou estratégia organizacional.
2. No Critério Desenvolvimento e Implementação Alínea "N" considerar como partes interessadas a definição no glossário e os informados no Perfil da Organização marcadores "C,D e E".
3. A verificação da operacionalização de resolução do problema ou implementação da melhoria será feita "in loco" quando da visita, se caso a organização for classificada.



### 3 RESULTADOS SISTÊMICOS

O CRITÉRIO TEM COMO FINALIDADE IDENTIFICAR SE A ORGANIZAÇÃO ESTÁ ATINGINDO SUAS METAS OU QUAL A CONTRIBUIÇÃO DO RESULTADO DO PROJETO PARA O ATINGIMENTO DA META ORGANIZACIONAL, SE O PROJETO ATENDEU AO CAMINHO TRAÇADO PELA VISÃO, SE TODOS OS PARTICIPANTES ESTÃO CIENTES DO QUE REPRESENTA O RESULTADO DESTE PROJETO EM ALINHAMENTO COM ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO, BEM COMO DE QUE FORMA A RESOLUÇÃO DO PROBLEMA OU IMPLEMENTAÇÃO DA MELHORIA AFETA O CLIENTE FINAL.

- A) Como está atualmente a nova situação e como está sendo monitorada?
- B) Destacar no tratamento dos problemas remanescentes: (somente responder se a alínea "L" tiver sido respondida afirmativamente).
- C) Descreva se todos os resultados alcançados foram aqueles planejados em relação a estratégia da organização em relação aos ganhos financeiros e seus impactos de abrangência dos resultados (na área, em toda organização e na comunidade, se aplicável).
- D) Descreva os ganhos para o grupo de trabalho, destacando:
  - ✓ o processo de aprendizado ( técnico, teórico ou de gestão, dentre outros desenvolvimento de competências incentivo à ascensão profissional interna, novos conhecimentos e habilidades, dentre outros.
- E) Descreva os ganhos para a organização, destacando o processo de gestão do conhecimento.
- F) Descreva os ganhos gerados para as partes interessadas pertinentes com o resultado do projeto.



Notas:

1. O impacto aos clientes solicitado no Critério Resultados Sistêmicos na Alínea "F" deve apresentar o alinhamento com a resposta fornecida no Critério "1", Alínea "C".
2. O PQA avalia e pontua a correta utilização das ferramentas, quanto às fases do PDCA, sua correta aplicação, bem como sua apresentação estrutural.
3. Quando citado no Relatório do Processo a utilização de Ferramentas da Qualidade ou outras metodologias em qualquer fase do desenvolvimento do projeto, a equipe deverá apresentar os respectivos registros das mesmas.
4. A verificação da operacionalização da nova situação será feita "in loco" quando da visita, se caso a organização for classificada.



# TEMA:

## INOVAÇÃO

A QUALIDADE EM CONEXÃO COM A SUSTENTABILIDADE  
PARA O DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL AMAZÔNICO





# 1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR DE QUE FORMA O GRUPO FOI FORMADO, CONSIDERANDO A ÊNFASE DO PROJETO DE INOVAÇÃO DESENVOLVIDO EM RELAÇÃO À INTEGRAÇÃO COM OS NÍVEIS SISTÊMICOS DAS ORGANIZAÇÕES, COMO A INCLUSÃO DO TEMA NO MODELO ATUAL DE PROCESSAMENTO, NO IMPACTO DAS OPERAÇÕES, PRODUTOS OU SERVIÇOS, NA GESTÃO E RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS, NO ALINHAMENTO COM OS DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA NOVA ECONOMIA, ENTRE OUTROS. TAMBÉM, BUSCA IDENTIFICAR DE QUE FORMA O PROJETO ESTÁ RELACIONADO ÀS DEMAIS ÁREAS DA ORGANIZAÇÃO E QUAL IMPACTO CAUSA ÀS MESMAS À ORGANIZAÇÃO COMO UM TODO.

A) Como foi feita a escolha do grupo de trabalho pela organização?

B) Quais fontes de informação (interna e ou externa) foram consultadas para seleção do projeto apresentado?

✓ Citar dados extraídos.

C) Qual a relação de integração do nível sistêmico da organização em relação a:

✓ Diretriz, política, missão, visão, estratégias ou com um dos sistemas de gestão implementados

D) Quais foram os impactos significativos do projeto na organização?

Nota:

1. No Critério Contextualização, a alínea "A" ex: Formação Acadêmica, Característica (facilidade de turno e habilidade), Talento ( multidisciplinariedade) e Cultura Organizacional ( participantes de CCQ, premiações internas e programas de melhorias).

2. Quando referenciado "níveis sistêmicos" considerar o alinhamento dos seus processos com a referida inovação.



## 2 DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR A APLICAÇÃO DO PDCA OU DE OUTRA METODOLOGIA UTILIZADA PARA DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DA INOVAÇÃO, CONSIDERANDO AS FASES NECESSÁRIAS PARA DEMONSTRAR A IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E RESULTADOS PONTUAIS OBTIDOS COM A APLICAÇÃO RESULTANTE DA MESMA.

- A) Descreva que situação estava ocorrendo antes do início de desenvolvimento do projeto de inovação?
- B) Antes do início do projeto, qual o método (estudo, pesquisa, dentre outros) utilizado para verificar os potenciais benefícios do projeto de inovação?
- C) Apresentar as evidências de alinhamento da inovação à empresa, e se aplicável, como foram levantadas informações sobre tecnologia e mercado, pertinentes a pesquisas de mercado, vigilância tecnológica e inteligência competitiva.
- D) Apresentar os resultados potenciais planejados do projeto de inovação?
- E) Apresentar o cronograma e/ou as etapas consideradas para o desenvolvimento do projeto de inovação.
- F) Apresentar de forma sumarizada, como o produto ou serviço foi modelado de forma a definir suas funções, a arquitetura, isto é, seu layout e estilo, a definição de ergonomia e estética, tudo aquilo necessário para dar forma ao produto.
- G) Como ocorreu a realização de execução de desenvolvimento do projeto de inovação?
- H) Apresentar, de forma sintetizada, a sistemática utilizada para testar e homologar o produto. Apresentar evidências de realização.
- I) Como se deu a verificação de conformidade disposições planejadas em relação aos requisitos de entrada do projeto?
- ✓ Apresentar registro exemplificativo dos resultados obtidos.
  - ✓ Considerar aspectos funcionais pertinentes a equipamentos, pessoal, habilidades, inspeção, métodos, ferramental, dentre outros, se aplicável.
- J) Como se deu a validação do projeto de inovação pertinente a capacidade do produto ou serviço resultante atender aos requisitos para aplicação especificada ou



uso pretendido, onde conhecido?

- ✓ Apresentar registro exemplificativo dos resultados obtido em casos de simulação do processo de fabricação, apresentar possíveis problemas e soluções adotadas.

K) Apresentar como ocorreu a preparação da produção do produto e a capacitação do pessoal?

- ✓ Considerar aspectos relativos à produção de lote piloto, homologação de processo, otimização de produção, certificação de produto e embalagem, processo de manutenção e logística, se aplicável.

L) Apresentar de forma sumarizada, como se deu o lançamento do produto ou serviço, se apresentado ao mercado.

M) Em casos da inovação, requerer a aplicabilidade de assistência técnica, apresentar a sistemática utilizada, bem como treinamento do pessoal de assistência técnica, se aplicável.

N) Apresentar as atividades pós-desenvolvimento e acompanhamento do produto, se aplicável.

O) Apresentar ações adotadas pela organização para verificar os níveis de aceitação do cliente do projeto e desempenho do produto

P) Em casos de desvios e/ou reclamações, apresentar a tratativa adotada pela organização para corrigir e/ou tomar ações corretivas visando a ampliação do conhecimento com viés de lições aprendidas no processo, que podem auxiliar no desenvolvimento de novos produtos no futuro.

Q) Apresentar os novos padrões de trabalho (procedimentos, folhas de instrução de trabalho, normas, regulamentos, especificações etc..) Em caso afirmativo, apresentar evidência dos mais relevantes.

R) Como os colaboradores e demais partes interessadas foram informadas, treinadas e monitoradas, se aplicável. Vide perfil marcadores "C", "D", e "E".



### 3 RESULTADOS SISTÊMICOS

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR COMO OS RESULTADOS GERADOS COM O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO DE INOVAÇÃO AFETARAM AS PESSOAS, OS RESULTADOS ORGANIZACIONAIS E SE CONTRIBUÍRAM PARA O ALCANCE DAS METAS ESTRATÉGICAS DA ORGANIZAÇÃO.

A) Como está atualmente a organização/ processo após a implantação da “inovação” e como está sendo feito o seu acompanhamento de desempenho?

B) Considerando a meta global da organização qual foi a contribuição do resultado do projeto.

C) Descreva os ganhos para o grupo de trabalho, destacando:

- ✓ O processo de aprendizado ( técnico, teórico e ou de gestão, dentre outros).
- ✓ Desenvolvimento de competências (incentivo à ascensão profissional interna, novos conhecimentos e habilidades, dentre outros)

D) Descreva o impacto gerado para as partes interessadas pertinentes ao resultado do projeto de inovação.

Nota:

A verificação da operacionalização da nova situação será feita “in loco” quando da visita, se caso a organização for classificada.



## Notas:

1. Considerar no Critério Desenvolvimento e Implementação na alínea “F” modelagem de projeto, a definição de atividades funcionais do produto relativas ao desenvolvimento dos princípios de solução para as funções, desenvolvimento das alternativas de solução para o produto, definição de arquitetura do produto, se aplicável, análise de sistemas, subsistemas e componentes, ergonomia e estética, se aplicável, definição de co-desenvolvimento, se aplicável e planejamento do processo de manufatura macro.
2. Quando referenciado desenvolvimento de projeto de inovação, considerar o conceito estabelecido na ISO 9000:2005, que diz “produto, também pode significar prestação de serviço”.
3. Quando referenciado nesta fase “planejamento de desenvolvimento do projeto”, este deve considerar a realização de atividades como definição de interessados do projeto; definição de escopo do produto; definição de escopo do projeto; detalhamento do escopo do projeto.
4. Adaptação do modelo de referência (se aplicável); definição de atividades e sequência; preparação de cronograma ou outro instrumento; avaliação de riscos; preparação de orçamento do projeto; análise de viabilidade econômica do projeto; definição de indicadores de desempenho; definição de plano de comunicação; planejamento e preparação de aquisições e preparação de plano de projeto.
5. Vale destacar que as evidências solicitadas servirão como embasamento e conhecimento das variáveis envolvidas e consideradas no projeto. O PQA, não tem a intenção de requerer “informações privilegiadas”, de cunho interno ou know how da organização.
6. A verificação da operacionalização da Inovação será feita “in loco” quando da visita, se caso a organização for classificada.





# TEMA:

## DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A QUALIDADE EM CONEXÃO COM A SUSTENTABILIDADE  
PARA O DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL AMAZÔNICO





# 1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR DE QUE FORMA O GRUPO FOI FORMADO, CONSIDERANDO A RELAÇÃO COM O MODELO DE NEGÓCIO E ESTRATÉGIA MAIS AMPLA DA EMPRESA QUE INCORPORAM A SUSTENTABILIDADE. ESTE CRITÉRIO DÁ ÊNFASE À INTEGRAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE NOS NÍVEIS MAIS CORPORATIVOS E SISTÊMICOS DAS ORGANIZAÇÕES, COMO A INCLUSÃO DO TEMA NO MODELO DE GOVERNANÇA, NO IMPACTO DAS OPERAÇÕES, PRODUTOS OU SERVIÇOS, NA GESTÃO E RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS, NO ALINHAMENTO COM OS DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA NOVA ECONOMIA, ENTRE OUTROS.

- A) Como foi feita a escolha do grupo de trabalho pela organização?
- B) Quais fontes (interna e ou externa) foram consultadas para construção do cenário que viabilizaram o planejamento da prática de gestão de sustentabilidade?
- C) Quais principais objetivos da prática de gestão de desenvolvimento sustentável?
- D) Apresentar a abrangência de impacto (localização geográfica) da implantação da prática de gestão de desenvolvimento sustentável.
- E) Apresentar o cronograma e principais etapas implementadas. Apresentar ferramenta utilizada para controle dos estágios de implementação.
- F) Como foram utilizados recursos financeiros, humanos, técnicos, naturais ou quaisquer outros necessários à implantação do projeto voltado para a prática de desenvolvimento sustentável?
- G) Descrever o procedimento adotado no estabelecimento de parcerias para a implementação da prática de desenvolvimento sustentável.
  - ✓ Destacar os papéis de cada um dos parceiros no desenvolvimento da prática.
- H) Qual o papel da liderança no fortalecimento e promoção da cultura de práticas de cunho sustentável?



Notas:

1. No Critério Contextualização, alínea "A" : exemplos para escolha da equipe: formação, área de atuação, característica (facilidade de turno, habilidade), talento (multidisciplinariedade) e cultura (participantes de CCQ, premiações internas e programas de melhorias)."
2. O Critério Contextualização, alínea "C" refere-se as políticas básicas, (diretrizes, política, missão, visão, estratégias, sistemas de gestão implementados e/ou demandas da sociedade).



## 2 DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR A APLICAÇÃO DO PDCA OU DE OUTRA METODOLOGIA UTILIZADA PARA DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DA PRÁTICA DE SUSTENTABILIDADE, CONSIDERANDO AS FASES NECESSÁRIAS PARA DEMONSTRAR A IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E RESULTADOS PONTUAIS OBTIDOS COM A APLICAÇÃO RESULTANTE DA MESMA. ESTE CRITÉRIO TAMBÉM AVALIA SE A PRÁTICA FOI REALIZADA EM ALGO RELEVANTE E MATERIAL PARA A EMPRESA OU SE A MESMA FOI APLICADA EM ASPECTOS SECUNDÁRIOS.

- A) Que situação estava ocorrendo antes do início do projeto de desenvolvimento sustentável?
- B) Apresentar a viabilidade de implementação da prática de desenvolvimento sustentável em relação ao negocio da organização.
- C) Apresente os resultados esperados após implementação da prática desenvolvimento sustentável
- D) Apresente a forma de atualização das informações resultantes adquiridas ao longo da implementação da prática.
- E) Como ocorreu a realização da implementação da prática? Relate de forma sumarizada a prática. Cite as principais ações promovidas.
- F) Como ocorreu a contribuição da prática para o desenvolvimento organizacional em relação ao definido na contextualização.
- G) Como foram identificados e analisados os requisitos legais, regulamentares e/ou contratuais aplicáveis à prática.
- H) Destacar como foram tratadas as eventuais pendências ou sanções durante a implantação da prática, se identificadas.
- I) Como as partes interessadas pertinentes foram conscientizadas e envolvidas nas questões relativas à responsabilidade de manutenção da prática?
- J) Apresentar se a prática foi replicada por outras organizações, se aplicável.
- K) Como se deu a verificação de conformidade das necessidades da sociedade, do público de interesse e/ou do meio ambiente atendido com a prática em relação ao cenário utilizado para o planejamento da prática?
- L) Apresentar registro dos resultados obtidos.



M) Como são tratadas as lições aprendidas no projeto?

N) Apresentar os novos padrões de trabalho (procedimentos, folhas de instrução de trabalho, normas, regulamentos, especificações etc).

O) Como os colaboradores e demais partes interessadas foram informadas, treinadas e monitoradas?

P) Como a prática foi adicionada ao know how da organização? Apresentar apenas os aspectos relevantes.

Nota:

1. No Critério Desenvolvimento e Implementação a alínea "G" deve considerar aspectos como: Crescimento de receita e acesso ao mercado; economia de custos e produtividade; acesso a novas fontes de capital (em caso de parcerias); melhoria na gestão de riscos (do negócio e/ou das pessoas); maior credibilidade; criação de novas oportunidades de negócios; melhorias em processos de gestão e de planejamento; maior transparência e accountability; melhorias em condições sistêmicas que melhoram a competitividade da empresa; interação junto a stakeholders (considerar também conceito de circunvizinhança); melhoria do capital humano e aumento do valor da marca e reputação, dentre outros.
2. A verificação da operacionalização da prática de desenvolvimento sustentável será feita "in loco" quando da visita, se caso a organização for classificada.



### 3 RESULTADOS SISTÊMICOS

O CRITÉRIO BUSCA IDENTIFICAR COMO OS RESULTADOS GERADOS COM A IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA AFETARAM AS PARTES INTERESSADAS, OS RESULTADOS ORGANIZACIONAIS E SE CONTRIBUÍRAM PARA O ALCANCE DAS METAS ESTRATÉGICAS DA ORGANIZAÇÃO.

- A) Qual o resultado atual da prática após sua implementação e como está sendo feito o seu acompanhamento de desempenho.
- B) Considerando a meta global da organização qual foi a contribuição do resultado do projeto
- C) Descreva os ganhos para o grupo de trabalho, destacando:
- ✓ O processo de aprendizado ( técnico, teórico e ou de gestão, dentre outros)
  - ✓ Desenvolvimento de competências (incentivo à ascensão profissional interna, novos conhecimentos e habilidades, dentre outros)
- D) Descreva o impacto gerado para as partes interessadas com a implantação da prática.

#### Notas:

1. Considerar resultado atual da prática a partir da identificação do nexo casual (relação de causa e efeito) entre os resultados e os métodos e ferramentas utilizadas na gestão da prática. Será considerado resultado válido quando este for o fruto de um processo planejado e sistematizado.
2. A verificação da operacionalização da nova situação será feita “in loco” quando da visita, se caso a organização for classificada.





# PROCESSO DE AVALIAÇÃO

O processo de avaliação para o PRÊMIO QUALIDADE AMAZONAS 2023 será desenvolvido em 9 (nove) etapas:

## 1. ANÁLISE INDIVIDUAL PELOS EXAMINADORES

Apreciação individual, avaliação e atribuição de pontuação pela equipe formada por até 3 (três) examinadores do Relatório do Processo e/ou da Gestão da organização candidata.

## 2. ANÁLISE DE CONSENSO PELA EQUIPE DE EXAMINADORES

Reunião da equipe de examinadores para consenso das notas atribuídas individualmente ao Relatório do Processo e/ou da Gestão.

## 3. CLASSIFICAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES CANDIDATAS

Análise da pontuação obtida pelas candidatas após a reunião de consenso da equipe de examinadores e enquadramento na linha de corte (ver páginas 15 a 18).

As organizações classificadas ou não serão comunicadas pela equipe do PQA.

## 4. VISITA TÉCNICA ÀS CLASSIFICADAS

Visita da equipe de examinadores e um representante do PQA às organizações classificadas, para verificação in loco das práticas apresentadas no Relatório do Processo e/ou da Gestão.

## 5. ANÁLISE DE CONSENSO PÓS-VISITA

Validação e/ou atribuição de nova pontuação após a verificação in loco pela equipe de examinadores e enquadramento na faixa de corte para definição das finalistas. As organizações finalistas ou não serão comunicadas pela equipe do PQA. Somente as finalistas poderão participar da Mostra de Gestão e Melhorias para Qualidade.

## 6. AVALIAÇÃO INDIVIDUAL PELOS JUÍZES ÀS ORGANIZAÇÕES FINALISTAS

Avaliação individual por até 4 (quatro) juízes do Relatório do Processo e/ou da Gestão e dos registros apresentados pelos examinadores, após a reunião de consenso pós-visita.



## 7. MOSTRA DE GESTÃO E MELHORIAS PARA QUALIDADE - FEIRA DA QUALIDADE

Apresentação à Comissão Julgadora e público em geral das práticas descritas no Relatório do Processo e/ou da Gestão, pelas organizações finalistas. Após as apresentações a Comissão Julgadora atribuirá a pontuação às finalistas.

As organizações finalistas que possuem stands na Feira da Qualidade receberão uma visita técnica, pré agendada, da Comissão Julgadora

## 8. RECONHECIMENTO E PREMIAÇÃO

Realização do evento Qualishow para anuncio do resultado e entrega de reconhecimento e premiação às organizações vencedoras.

## 9. ELABORAÇÃO E ENTREGA DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Elaboração e validação dos RA's, com base nos registros efetuados pelos examinadores e pela comissão julgadora, para posterior entrega às participantes do Prêmio Qualidade Amazonas.



# CÓDIGO DE ÉTICA

## DECLARAÇÃO DE PRINCÍPIOS

As pessoas que integram o quadro de colaboradores do PQA, como funcionários ou voluntários, permanentes ou temporários, independente do vínculo e do nível de atuação, comprometem-se a desempenhar suas atribuições e responsabilidades com elevado padrão profissional, fundamentado na ética, honestidade, dignidade, exatidão, imparcialidade, disciplina e sigilo, contribuindo para o aumento do prestígio e da credibilidade do Prêmio Qualidade Amazonas perante todas as partes interessadas. Para o alcance desses padrões, incluem-se as regras abaixo discriminadas:

## REGRAS DE CONDUTA

É rigorosamente vedado a todos os colaboradores, no exercício de atividades vinculadas ao PQA:

- ✓ aceitar ou receber, direta ou indiretamente, gratuidades ou vantagens pessoais de qualquer natureza que
- ✓ representem valor, provenientes de pessoas físicas ou jurídicas que se relacionam com o PQA;
- ✓ comunicar-se, apresentar-se ou executar qualquer atividade em nome do PQA, ou

passando a impressão de estar agindo dessa forma, sem estar devidamente autorizado para tal. Se autorizado, deve apresentar-se apenas na função específica para a qual tenha sido designado; agir de forma indigna, indecorosa, anti-profissional e sem zelo, junto ao público e interlocutores que possam, de alguma forma, associar sua imagem a do PQA;

- ✓ deixar de zelar pela correta aplicação deste Código e omitir-se em consultar ou informar à Secretaria Executiva do PQA sobre possíveis ocorrências de violação.

É rigorosamente vedado aos membros da Banca Examinadora:

- ✓ aceitar honorários, comissão ou atenções pessoais que representem valor de Candidatas atuais ou de anos anteriores, que possam, de alguma maneira, gerar suspeitas quanto à integridade do processo de premiação;
- ✓ oferecer serviços de consultoria ou qualquer tipo de assessoramento para organizações que tenha avaliado, por pelo menos dois anos após o ciclo de premiação;
- ✓ usar informações privilegiadas decorrentes do processo de avaliação ou de julgamento, como forma de obter vantagens pessoais ou de oferecer serviços profissionais;



- ✓ Utilizar ou reproduzir - em benefício próprio, para fins comerciais ou de recebimento de vantagens diretas ou indiretas -, sem prévia autorização, qualquer material ou publicação, total ou parcialmente, de propriedade do PQA;
- ✓ comunicar-se com as candidatas solicitando documentação, informações ou esclarecimentos sobre o Relatório do Processo e/ou da Gestão, o planejamento da visita ou quaisquer outros assuntos relativos ao processo de premiação, sem autorização prévia do PQA;
- ✓ usar a logomarca do PQA como identificação de sua condição de Examinador ou Juiz; e
- ✓ informar ou mencionar, para qualquer finalidade, a titulação de funções exercidas ou em exercício na Banca Examinadora, sem ter participado efetivamente da avaliação das candidatas, sem citar os respectivos anos de designação e, no caso de ciclos anteriores, sem ter recebido o certificado de participação.
- ✓ A condição de membro da Banca Examinadora deve ser informada como "Examinador <ano>", "Examinador Sênior <ano>", "Juiz <ano>".

## REGRAS DE CONFIDENCIALIDADE

É rigorosamente vedado aos colaboradores, no exercício de suas atividades junto ao PQA:

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

Os membros da Banca Examinadora se obrigam a tomar as seguintes precauções, com o objetivo de manter a confidencialidade de todas as informações:

- ✓ salvaguardar as informações recebidas durante o processo de avaliação e julgamento, relativas às Candidatas atuais ou de ciclos anteriores, evitando discuti-las até mesmo com familiares, pessoas de seu relacionamento, outros examinadores e colegas de profissão, exceto quando esta troca de informações fizer parte do processo de avaliação ou julgamento;
- ✓ não reproduzir ou divulgar informações do Relatório da Gestão ou de qualquer outro documento utilizado no processo de avaliação ou julgamento das Candidatas;



- ✓ não revelar a outros membros da Banca Examinadora ou às Candidatas, seja durante atividades de treinamento, de avaliação ou de julgamento, sua condição de consultor ou de participação na preparação de uma Candidata ao Prêmio Qualidade Amazonas;
- ✓ devolver a coordenação do PQA os relatórios do Processo e Gestão após a avaliação.

## REGRAS SOBRE CONFLITO DE INTERESSES

É rigorosamente vedado aos membros da Banca Examinadora:

Aceitar a designação para participar da avaliação de uma organização candidata, no processo do PQA, se houver ou puder parecer haver, qualquer situação de conflito de interesses, em vista de fatores objetivos e subjetivos que possam ser ou parecer ser impeditivos de uma avaliação independente e imparcial.

Os fatores objetivos previstos são:

1. manter ou ter tido, com a organização, pessoas da organização, partes nela interessadas e/ou organizações concorrentes, relacionamento relevante direto, por razões

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

pessoais ou profissionais, ou indireto, quando isso ocorrer, via parentes de primeiro grau ou pessoas próximas; e

2. possuir propriedade significativa, ativos e bens cujo valor possa ser influenciado de qualquer forma pelo desempenho da organização.

Os fatores subjetivos previstos são:

1. ter experiências anteriores importantes relacionando-se com a organização por qualquer razão ;

2. possuir opinião formada pela mídia, por terceiros ou qualquer outra fonte de informação, ou preconceitos em relação à organização; e

3. estabelecer ou influenciar o estabelecimento, direta ou indiretamente, de relações comerciais, com organizações candidatas do ciclo atual e de dois ciclos anteriores de premiação, ou mesmo suas controladoras ou coligadas, em cujo processo de avaliação para o PQA tenha tido qualquer tipo de atuação.





# DISPOSIÇÕES GERAIS

- ✓ Para assegurar a privacidade das candidatas será vetada a divulgação do nome das organizações inscritas no Prêmio Qualidade Amazonas, sendo anunciada publicamente (jornal e site do Programa) somente os nomes das finalistas.
- ✓ A organização candidata poderá inscrever-se em ambas as modalidades: Processo e Gestão, sendo que em Gestão a organização terá que optar pelos 250 ou 500 pontos.
- ✓ Os nomes dos participantes na elaboração do Relatório do Processo ou Gestão devem ser informados quando da inscrição, por extenso e de forma completa, na Ficha de Inscrição e no Relatório do Processo e ou Gestão (item Perfil da Organização), sendo vetada a inclusão ou retificação posterior.
- ✓ A organização candidata, em ambas as modalidades, quando da visita técnica o período for maior que 4(quatro) horas, deverá disponibilizar alimentação para equipe de Examinadores.
- ✓ A organização candidata localizada fora do perímetro urbano de Manaus responderá pelas despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação da Equipe de Examinadores e de um representante do Programa.
- ✓ As visitas às organizações classificadas na Modalidade Processo, ocorrerão pelo período da manhã ou tarde com uma carga horária de no máximo 4 horas a ser definido pela equipe de avaliadores quando da visita.
- ✓ As visitas às organizações classificadas na Modalidade Gestão ocorrerão durante o dia inteiro e terão uma carga horária de no máximo 16 horas a ser definido pela equipe de avaliadores quando da visita.
- ✓ Os Relatórios do Processo e/ou da Gestão após entregues não poderão ser modificados. Eventuais correções de dados deverão ser comunicadas durante a visita da Equipe de Examinadores, cabendo apresentação de justificativa.
- ✓ A visita, em ambas as modalidades, ocorrerá somente para as organizações classificadas (de acordo com a pontuação obtida, após a reunião de consenso).
- ✓ A participação na Mostra de Gestão e melhorias para Qualidade acontecerá somente para a organização que for considerada finalista (de acordo com a pontuação obtida na reunião de consenso pós-visita).
- ✓ Será facultada à organização finalista usar equipamentos próprios durante a sua apresentação na Mostra de Gestão e Melhorias para Qualidade.



- ✓ O tempo de apresentação das finalistas durante a Mostra de Gestão e Melhorias para Qualidade será: 20 minutos para Modalidade Processo; e 30 minutos para Modalidade Gestão.
- ✓ A realização da Mostra de Gestão e Melhorias para Qualidade acontecerá durante 3 (três) ou 4 (quatro) dias, dentro do período previsto no Cronograma, cabendo ajustes de acordo com o número de finalistas.
- ✓ A organização ao tomar conhecimento dos membros da Banca (Examinadores e Juízes) em suspeitando de parcialidade no julgamento, deve solicitar a Coordenação do programa à substituição do membro.
- ✓ A Comissão Julgadora é soberana em sua decisão, quanto a pontuação, não cabendo recurso.
- ✓ O resultado somente será tornado público após a conclusão da fase de apresentação de todas as candidatas selecionadas nas duas Modalidades e após a reunião de consenso da Comissão Julgadora.
- ✓ O Presidente da Comissão Julgadora, escolhido entre seus pares, encaminhará à gerência do Programa, os nomes das candidatas vencedoras, tão logo o resultado seja julgado, após a apresentação da última finalista.
- ✓ Para fins de apoio ao Movimento da Qualidade, Produtividade e Competitividade no Estado sugere-se que as vencedoras disponibilizem para que seja elaborada pelo Programa uma publicação (resumida ou não, com cortes ou não) do seu Relatório do Processo e/ou da Gestão, objetivando a disseminação das melhores práticas, além da divulgação das mesmas no site e apresentação nas Palestras realizadas pelo Programa durante o ano.
- ✓ As candidatas vencedoras do Troféu Prêmio Qualidade Amazonas DIAMANTE – Modalidade Gestão nos Modelos Rumo à Excelência e Instrumento de Avaliação da Gestão Pública, somente poderão candidatar-se nessa mesma Modalidade num prazo de 1 (um) ano.
- ✓ Os Ra's das organizações participantes, vencedoras ou não, serão entregues ao término do processo de premiação conforme consta no cronograma, em caso de alteração no cronograma as organizações serão avisadas a respeito do novo prazo.
- ✓ Serão desclassificados Relatórios de Processos já vencedores em anos anteriores.



# GLOSSÁRIO

Os conceitos e definições aqui apresentados apenas refletem o significado dos termos utilizados nesta publicação, não tendo a pretensão de normalizar terminologia.

## ALTA ADMINISTRAÇÃO

Corpo dos dirigentes máximos da organização, conforme definição normativa ou decisão consensual. Geralmente abrange o principal dirigente, o seu substituto imediato e o seu staff.

## ANÁLISE CRÍTICA

Avaliação global de um projeto, serviço, produto, processo ou informação da organização, com relação a requisitos, que objetiva a identificação de problemas e a proposição de soluções.

## ATRIBUTOS DO PRODUTO

Características importantes do produto que, na percepção do cliente, podem influir em sua preferência. Exemplos: funcionalidade, disponibilidade, preço e valor para o cliente.

## BENCHMARKING

Investigação de características de produtos ou processos com finalidade similar em outras organizações, dentro ou fora do setor de atuação da organização, com a finalidade de identificar oportunidades de melhoria. O nível de desempenho de produtos e processos é uma das características que podem ser Investigadas.

## CICLO DE APRENDIZADO

Conjunto de métodos para refinar ou inovar as práticas de gestão e os respectivos padrões de trabalho.

## CICLO DE CONTROLE

Conjunto de métodos para verificar se os padrões de trabalho das práticas de gestão estão sendo cumpridos, estabelecendo prioridades, planejando e implementando, quando necessário, as ações pertinentes, sejam de caráter corretivas ou preventivas.

## CLIENTE

Organização ou pessoa que recebe um produto. Exemplos: consumidor, usuário final, varejista, beneficiário e comprador. Clientes atuais e potenciais, foco de interesse para o fornecimento de serviços ou produtos, podendo incluir os clientes da concorrência, ex-clientes e usuários de soluções alternativas aos serviços ou produtos da organização.

## CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

Aspecto relacionado à segurança das informações sobre as garantias necessárias para que somente pessoas autorizadas tenham acesso à informação.



### DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às próprias necessidades. A convergência entre os propósitos econômicos, ecológicos e sociais que privilegiam a conservação e perenidade dos mesmos constitui a base do desenvolvimento sustentável.

### EFICÁCIA

Corresponde ao resultado de um processo, que compreende a orientação metodológica adotada e a atuação estabelecida na consecução de objetivos e metas, em um tempo determinado, e considera o plano, programa ou projeto originalmente composto.

### EFICIÊNCIA

Envolve a comparação das necessidades de atuação com as diretrizes e os objetivos propostos e com o instrumental disponibilizado. É alcançada por meio de procedimentos adotados no desenvolvimento de uma ação ou na resolução de um problema e tem em perspectiva o objeto focalizado e os objetivos e finalidades a serem atingidos.

### DESEMPENHO

Resultados obtidos dos principais indicadores de processos e de produtos, que permitem avaliá-los e compará-los em relação a metas, padrões, referenciais pertinentes e a outros processos e produtos. Mais comumente, os

resultados expressam satisfação, insatisfação, eficiência e eficácia, e podem ser apresentados em termos financeiros ou não.

### ESTRATÉGIA

Caminho escolhido para concentrar esforços com objetivo de tornar real a visão da organização.

### EXPECTATIVA

Necessidade ou desejo não explicitado dos cidadãos ou das demais partes interessadas, em relação à organização ou a algum de seus serviços ou produtos.

### FORÇA DE TRABALHO

Pessoas que compõem uma organização e que contribuem para a consecução de suas estratégias, objetivos e metas, tais como empregados em tempo integral ou parcial, temporários, autônomos e contratados de terceiros que trabalham sob a coordenação direta da organização.

### FORNECEDOR

Organização ou pessoa que fornece um produto.

Exemplo: Produtor, distribuidor, varejista ou comerciante de um produto ou prestador de um serviço ou informação.

### FONTES DE INFORMAÇÃO

Recursos, em diversos suportes, que atendam às necessidades de informação dos usuários. Exemplos de fontes de informações: bases de dados, catálogos de bibliotecas, repositórios institucionais, livros, patentes, teses etc...



## INDICADORES

Também denominados de “indicadores de desempenho”, compreendem os dados que quantificam as entradas (recursos ou insumos), os processos, as saídas (produtos), o desempenho de fornecedores e a satisfação das partes interessadas.

## INFORMAÇÃO COMPARATIVA

Considerada como um referencial apropriado para efeitos de comparação considerando as estratégias da própria organização que busca a informação. Informações comparativas podem incluir informações advindas de competidores ou de referenciais de excelência.

## INFORMAÇÕES RELEVANTES

Informações que a organização necessariamente tem que conhecer e manter atualizadas como subsídio ao seu processo decisório.

## INTEGRIDADE DA INFORMAÇÃO

Aspecto relacionado à segurança das informações que trata da salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento.

## INOVAÇÃO

Característica que define uma prática como inédita ou incomum no ramo de atividade ou na área da organização em que é aplicada.

## LIÇÕES APRENDIDAS

Conhecimento obtido a partir da vivência de experiências, possibilitando a geração

de modificação de um comportamento individual ou coletivo, seja este no nível estratégico, tático ou operacional da organização. As lições aprendidas contemplam tanto as boas práticas e iniciativas, assim como as experiências que não deram certo.

## MERCADO

Ambiente econômico pré determinado em que se compete por recursos de qualquer natureza. Exemplo: mercado de consumidores, mercado financeiro, mercado de capitais, mercado de trabalho, mercado de crédito de carbono. (área ambiental).

## METAS

Níveis de desempenho pretendidos para determinado período de tempo.

## MISSÃO

Razão de ser de uma organização. Compreende as necessidades sociais a que ela atende e o seu foco fundamental de atividades.

## MODELO DE GESTÃO

Representação da realidade que descreve as relações entre diferentes elementos da gestão (costumes, valores, processos, ferramentas e sistemas que orientam a gestão) de uma organização e tem a capacidade de predizer o impacto nas modificações desses elementos (Pagliuso, Cardoso e Spigel). De forma mais simples, maneira como a organização se organiza, em termos de processos e atividades, para realizar o seu Modelo de Negócio.



## MODELO DE NEGÓCIO

Concepção estratégica da forma de atuação da organização, podendo compreender definições como produtos a serem fabricados, local de instalação das suas unidades, seleção de mercados-alvo e clientes-alvo, escolha de parceiros, forma de relacionamento com fornecedores e distribuidores e outros aspectos considerados relevantes para o sucesso do negócio.

## OBJETIVOS DA ORGANIZAÇÃO

Prioridades (não confundir com metas) da organização, tornadas explícitas pelos dirigentes, que podem estar refletidas tanto em iniciativas exclusivamente voltadas para a adequação da organização ao cumprimento de sua missão, como em ações que visem aproximá-la do enunciado de sua visão de futuro. Da mesma forma, os objetivos podem ser estabelecidos para a organização como um todo ou ser específico para alguma de suas áreas fim.

## PADRÃO DE TRABALHO

Regras de funcionamento das práticas de gestão. Podem ser expressas na forma de procedimentos, rotinas de trabalho, normas administrativas, fluxogramas, comportamentos coletivos ou qualquer meio que permita orientar a execução das práticas.

## PARCERIA

Relação de atuação complementar entre duas ou mais organizações no mercado visando à agregação de valor ao cliente e à sociedade.

Nota: os parceiros podem ser, por exemplo, fornecedores, clientes, distribuidores, concorrentes, organizações governamentais e não governamentais.

## PARTES INTERESSADAS

Indivíduo ou grupo de indivíduos com interesse comum no desempenho da organização e no ambiente em que opera. A maioria das organizações apresenta as seguintes partes interessadas: clientes; força de trabalho; acionistas e proprietários; fornecedores; e a sociedade.

## PLANO DE AÇÃO

Plano que estabelece o conjunto de ações a serem desenvolvidas no período de um ano, com detalhamento das metas físicas e orçamentárias em nível temporal e operacional, de modo a permitir o adequado acompanhamento.

## PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Ato de resguardar e conservar a informação, protegendo-a de perda em sua integridade e exatidão, por meio de mecanismos de segurança e proteção de banco de dados, microfilmagem, sistemas de backup etc.

## PROATIVIDADE

Capacidade de antecipar-se aos fatos com ações preventivas e de promover a inovação e o aperfeiçoamento de processos, serviços e produtos.



## PROCESSO

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas) a) Os insumos (entradas) para um processo são geralmente produtos (saídas) de outro processo; e b) os processos em uma organização são geralmente planejados e realizados sob condições controladas para agregar valor.

## PROCESSOS DE AGREGAÇÃO DE VALOR

São os processos por meio dos quais uma organização gera benefícios para os seus clientes e para o negócio da organização. Os processos de agregação de valor diferem muito entre as organizações, dependendo de muitos fatores, os quais incluem a natureza dos produtos, como são produzidos e entregues, relacionamento com os fornecedores, os clientes e a sociedade, importância da pesquisa e desenvolvimento, tecnologia, requisitos ambientais e estratégias de crescimento.

## PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO

Processos que agregam valor diretamente para os clientes. Estão envolvidos na geração do produto e na sua venda e transferência para o comprador, bem como na assistência após a venda e disposição final.

## PRODUTO

Resultado de atividades ou processos. Considerar que: o termo produto pode incluir serviços, materiais e equipamentos, informações, ou uma combinação desses

elementos; um produto pode ser tangível (por exemplo, equipamentos ou materiais) ou intangível (por exemplo, conhecimento ou conceitos), ou uma combinação dos dois; e um produto pode ser intencional (por exemplo, oferta aos clientes) ou não-intencional (por exemplo, um poluente ou efeitos indesejáveis).

## PROCESSOS DE APOIO

Processos que sustentam os processos principais do negócio e a si mesmos, fornecendo produtos e insumos adquiridos, equipamentos, tecnologia, softwares, recursos humanos e informações.

## QUALIDADE DE VIDA

Dinâmica da organização do trabalho que permite manter ou aumentar o bem-estar físico e psicológico da força de trabalho, com a finalidade de obter total congruência entre as atividades desenvolvidas no trabalho e as demais atividades de sua vida, preservando a individualidade das pessoas e possibilitando seu desenvolvimento integral.

## REFERENCIAL COMPARATIVO PERTINENTE

Informação quantitativa, considerada como uma referência apropriada para permitir avaliar o nível de competitividade de um resultado alcançado, no mercado ou no setor de atuação, considerando as estratégias da organização.

## RESULTADOS DA ORGANIZAÇÃO

São os resultados institucionais obtidos pela



organização pública, no exercício de suas principais atividades, de acordo com suas atribuições e áreas de competência. Resultados orçamentários e financeiros São os resultados relacionados com a utilização eficiente e eficaz dos recursos orçamentários e financeiros oriundos de receita própria, medidos, entre outros, por meio da redução de custos dos processos, pela relação entre o orçamento aprovado e projetos realizados etc.

#### RISCO EMPRESARIAL

Obstáculo potencial à consecução dos objetivos de uma organização, à luz das incertezas do mercado e do setor de atuação da organização, do ambiente macroeconômico e dos próprios processos da organização. Considerar que o risco empresarial pode vir a ocorrer nas organizações por meio de vários eventos não desejados em função do sentido de avaliação, por exemplo, risco de saúde e segurança, risco ambiental, risco financeiro, risco legal, risco do negócio, risco tecnológico, risco operacional, risco externo, risco interno, dentre outros.

#### SERVIÇOS DE APOIO

São os serviços relacionados com a infraestrutura da organização, tais como: os serviços de informática, de almoxarifado, de segurança, de limpeza, de copa e de telefonia, entre outros.

#### SINERGIA

Coordenação de um ato ou esforço simultâneo de várias organizações, unidades

ou pessoas na realização de uma atividade ou projeto. Combinação da ação de dois ou mais agentes que usualmente gera resultados superiores quando são comparados à ação individual desses agentes.

#### TENDÊNCIA

Comportamento do conjunto de resultados ao longo do tempo. Não se especifica nenhum prazo mínimo para se estabelecer tendência, entretanto, para o Instrumento para Avaliação da Gestão Pública, será considerada a variação consecutiva (melhoria dos resultados) de forma sustentada dos 3 últimos períodos de tempo. A frequência de medição deve ser coerente com o ciclo da prática de gestão medida, adequada para apoiar as análises críticas e a tomada de ações corretivas e de melhoria.

#### VALORES E PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

Aspectos fundamentais em torno dos quais se estrutura a organização. Eles representam a cultura e as convicções dominantes, as crenças básicas, aquilo em que a maioria das pessoas da organização acredita. São elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a unidade e a coerência do trabalho. Sinalizam o que se persegue em termos de padrão de comportamento de toda a equipe na busca da excelência.

#### VISÃO

Estado que a organização deseja atingir no futuro. A explicitação da visão busca propiciar um direcionamento para a organização.



# BANCA EXAMINADORA – 2022

## COMISSÃO JULGADORA

MIRIAN MIRANDA COHEN  
RAFAEL BRITO MITZCUM  
SÍLVIO DA SILVA CÂNDIA

## EXAMINADORES

ADELANE REGO RAPOSO  
ADRIELLE GAMA DE FREITAS  
ALDILENE INFANTE MARTINS  
ALFREDO COELHO DA SILVA JÚNIOR  
ALICE FERREIRA CABRAL  
ALINE PENHA GALVÃO  
ANDRELIANE ABREU BARBOSA  
ANDRESSA LEMOS BIAZIN  
ANTONIO MARCOS COSTA DE SOUZA  
ARINO DE ALMEIDA OLIVEIRA  
CHARLON WILDSON L. COSTA  
CLAY DA SILVA ALMEIDA  
CLEMILLY LEITE SOUZA  
DANIELLY CRUZ COSTA  
DARLISON FROTA AGUIAR  
EDINELZA SANTOS DE ALBUQUERQUE  
EDVANE NASCIMENTO SILVA  
EIDI NISHIWAKI  
ELIEL DE JESUS PEREIRA RAMOS JUNIOR  
ELIZABETH MARQUES DOS S. WANDERLEY  
ELLEM DA SILVA BENAION  
ENILDO PINHO DE FREITAS BEZERRA  
EULÁLIA FURTADO PAES DE VASCONCELOS  
EWERTON GOMES DE OLIVEIRA  
FELIPE PARENTE PORTELA  
FERNANDA RIOS SOARES  
FERNANDA YAKUSHIJIN GOMES DOS SANTOS  
GABRIELLE LIMA COLARES DA SILVA  
GLEYSE HELLEN SILVA SANTOS  
IREMAR BEZERRA DA LUZ

IVANISE DE SOUZA MELO  
JACKSON DOS SANTOS LIMA  
JOÃO PAULO APOLIANO OLIVEIRA  
JONAS BRITO CATÃO  
JORDANA ALENCAR LOPES  
JOSÉ MENDES LÓ NETO  
KETHLEN KAROLINE SILVA DA COSTA  
LIDYANE MENDES SILVA  
LOYDIANE MAUÉS RAFAEL  
LUCILENE ALVES AGUIAR ARAÚJO  
LUCIO PONTES BENTES JUNIOR  
MÁRCIA CRISTINA FARIAS MASCARENHAS  
MARIA DAS GRAÇAS MENDES EMILIANO  
MARIA SOLEANE TAPAJÓS DE SOUSA  
MARLY RIBEIRO BARREIROS  
MICHELSON BEZERRA MACIEL  
MOISES ISRAEL BELCHIOR DE ANDRADE COELHO  
ODAIR DA COSTA CORDEIRO  
PAULO CESAR DA COSTA MACIEL  
PERLA CRISTINA BARRETO PEREIRA  
REINALDO DE ALMEIDA RODRIGUES  
RENATA FERREIRA PALHETA  
RISONEY DA SILVA NASCIMENTO  
ROSELY DOS SANTOS NASCIMENTO  
SAMARA DA SILVA CASTRO  
SAVANA FURTADO PEREIRA  
SILVANA AQUINO DA SILVA  
WANDERLEY LIMA DO NASCIMENTO  
WELLYKA DO NASCIMENTO RIBEIRO



# ORGANIZAÇÕES PREMIADAS - 2022

## MODALIDADE GESTÃO

### TROFÉU DIAMANTE

CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM MANAUS

### TROFÉU PRATA

RECOFARMA INDÚSTRIA DA AMAZÔNIA  
FLEXTRONICS DA AMAZÔNIA

### TROFÉU BRONZE

INVENTUS POWER

### TROFÉU 250 PONTOS

VISTEON AMAZONAS



# ORGANIZAÇÕES PREMIADAS - 2022

## MODALIDADE PROCESSO

### TROFÉU OURO

#### GRANDE INDÚSTRIA

HITACHI ASTEMO CHASSIS  
HONDA COMPONENTES  
MIDEA CARRIER  
MOTO HONDA DA AMAZONIA  
SEMP TCL  
YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA

#### MÉDIA INDÚSTRIA

VISTEON AMAZONAS – PROJETO INOVAÇÃO  
VISTEON AMAZONAS – PROJETO MELHORIA

#### SERVIÇO/ COMÉRCIO

OZÔNIO TELECOMUNICAÇÕES

### TROFÉU PRATA

#### GRANDE INDÚSTRIA

COPAG DA AMAZÔNIA  
FLEXTRONICS DA AMAZÔNIA  
INVENTUS POWER  
MK ELETRODOMÉSTICOS  
TUTIPLAST DA AMAZÔNIA  
VALGROUP AM

#### MÉDIA INDÚSTRIA

BMW MOTORRAD MANAUS  
DAIKIN AR CONDICIONADO  
ELSYS EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS  
HDL-GRUPO LEGRAND  
MUSASHI DA AMAZÔNIA  
YAMAHA MOTOR COMPONENTES

#### SERVIÇO/ COMÉRCIO

ATALIBA MECÂNICA TÉCNICA  
ECONOSERV CONSULTORIA  
GRUPO PACTUM  
PANIFICADORA NOBRE  
RASTREON  
SOLALUX

#### MICRO E PEQUENA INDÚSTRIA

AGROCON INGREDIENTES NATURAIS

#### SEM FINS LUCRATIVOS

INSTITUTO CONECTHUS

### MENÇÃO HONROSA

ÁGUAS DE MANAUS  
CEVAM  
COLÉGIO PALAS ATENA  
DUBOM

UP DIGITAL – ESCOSSIO  
SUPERMERCADO YROYAK  
ECO NORTH BRASIL





# PATROCINADORES 2023

DIAMANTE



APOIO



Industrial Oriente  
Gerenciamento de Resíduos

Rosset's



saúde  
atende

ATENDIMENTO MÉDICO EM CASA

REALIZAÇÃO



Federação das Indústrias do Estado do Amazonas  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA



Departamento de Assistência  
à Média e Pequena Indústria



PROGRAMA QUALIDADE AMAZONAS

A QUALIDADE EM CONEXÃO COM A SUSTENTABILIDADE  
PARA O DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL AMAZÔNICO