



P R Ê M I O  
CATARINENSE  
DA EXCELÊNCIA

# **Regulamento**

## **PCE 2019**



**EXCELÊNCIA SC**

MOVIMENTO CATARINENSE PELA EXCELÊNCIA

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	3
1.1 OBJETIVO DAS INSTRUÇÕES PARA A CANDIDATURA .....	3
1.2 O EXCELENCIASC .....	3
1.3 A FNQ .....	4
1.4 A REDE QPC .....	4
1.5 O MEG .....	5
1.5 O PRÊMIO CATARINENSE DA EXCELÊNCIA .....	6
1.7 BENEFÍCIOS DA ADOÇÃO DO MEG E DA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO DE RECONHECIMENTO .....	6
1.8 CRONOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO .....	7
1.8.1 INVESTIMENTO .....	9
1.9 MODALIDADES E CATEGORIAS DE RECONHECIMENTO .....	10
2. O PROCESSO DE AVALIAÇÃO .....	11
2.1 CANDIDATURA .....	11
2.1.1 FORMA DE PARTICIPAÇÃO .....	11
2.1.2 INSCRIÇÃO .....	11
2.1.3 TERMOS E CONDIÇÕES PARA A CANDIDATURA .....	12
2.1.4 RESTRIÇÕES GERAIS À ELEGIBILIDADE .....	13
2.2 AVALIAÇÃO .....	13
2.2.1 ENVIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES .....	13
2.2.2 INFORMAÇÕES PÚBLICAS .....	14
2.2.3 ANÁLISE PRÉVIA .....	15
2.2.4 VISITA ÀS INSTALAÇÕES .....	15
2.3 RECONHECIMENTO .....	16
2.3.1 DECISÃO E FORMA DE RECONHECIMENTO .....	16
2.3.2 DIVULGAÇÃO DO RECONHECIMENTO .....	17
2.3.3 ANÚNCIO DAS ORGANIZAÇÕES RECONHECIDAS .....	17
2.3.4 ENTREGA DO DIAGNÓSTICO DA MATURIDADE DA GESTÃO (DMG) .....	17
2.3.5 COMPROMISSO DAS RECONHECIDAS .....	17
2.3.6 UTILIZAÇÃO DAS MARCAS .....	18
2.3.7 PRESERVAÇÃO DO SIGILO .....	18
2.3.8 PENALIDADES .....	18
3. ANEXO A – CÓDIGO DE ÉTICA .....	20
4. ORGANIZAÇÕES RECONHECIDAS NO CICLO 2018 .....	23
5. AVALIADORES DO CICLO 2018 .....	28



## 1. APRESENTAÇÃO

### 1.1 OBJETIVO DAS INSTRUÇÕES PARA A CANDIDATURA

Esta publicação tem por objetivo fornecer instruções para a candidatura ao reconhecimento no Prêmio Catarinense da Excelência, orientar sobre o preenchimento da autoavaliação e de informações complementares, bem como sobre o envio de documentos obrigatórios para fins de candidatura.

A fim de promover uma melhor compreensão do processo e dos termos apresentados, essa publicação deve ser usada em conjunto com o “Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) – Guia de Referência da Gestão para Excelência – 21ª edição” e um dos níveis de “Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) – Instrumento de Avaliação da Maturidade da Gestão (125, 250 e 500)”, disponíveis no site: <https://www.excelenciasc.com.br>.

### 1.2 O EXCELENCIASC

O Movimento Catarinense pela Excelência - Excelência SC foi fundado em 2004, a partir da união de entidades, empresas e profissionais que tinham uma causa comum: melhorar a competitividade empresarial e da qualidade de vida, aperfeiçoando o cenário socioeconômico catarinense.

Para cumprir sua missão, o Movimento Catarinense pela Excelência dissemina o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), que reflete a experiência, o conhecimento e o trabalho de pesquisa de diversas organizações e especialistas do Brasil e do Exterior.

O Movimento Catarinense pela Excelência integra a Rede Nacional de Gestão formada por parceiros nacionais, regionais e setoriais, entre eles a Fundação Nacional da Qualidade, Movimento Brasil Competitivo, Grupo Gera Ação, Fórum Nacional dos Programas de Qualidade, Sebrae e o Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização.

O Movimento Catarinense pela Excelência atua através de três pilares:

#### PROMOÇÃO

Pesquisa e promoção do Modelo de Excelência da Gestão e das ferramentas para enraizar o hábito da excelência na gestão das organizações, orientando as mesmas no processo de busca pela excelência.



## CAPACITAÇÃO

Formação de profissionais que orientem e avaliem a aplicação do Modelo de Excelência da Gestão nas organizações através da realização de cursos e workshops.

## RECONHECIMENTO

Reconhecimento público, por meio do Prêmio Catarinense da Excelência, das organizações que adotam o Modelo de Excelência da Gestão e melhoram seus processos e resultados de forma sustentável.

### 1.3 A FNQ

Criada em 1991, por um grupo de representantes dos setores público e privado, a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) procura gerar valor às organizações e outras partes interessadas por meio do apoio à busca permanente da excelência da gestão.

Para tanto, dissemina o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) como instrumento essencial voltado ao desenvolvimento da competitividade, sustentabilidade, ética e inovação das organizações no Brasil e promove o reconhecimento Melhores em Gestão®, que é a mais importante distinção à qualidade das práticas de gestão e do desempenho das organizações no País, sendo o único a avaliar e reconhecer as organizações pela gestão como um todo, abrangendo todos os temas do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) – 21ª edição.

### 1.4 A REDE QPC

A Rede de Qualidade, Produtividade e Competitividade - Rede QPC formada pelos Programas Estaduais, tem como função atuar de forma alinhada para disseminar os Fundamentos da Excelência da Gestão, em parceria com a FNQ, para organizações públicas e privadas, de portes e segmentos diversos.

Os Programas Estaduais que fazem parte da Rede QPC estão relacionados a seguir:

- ✓ Instituto MS Competitivo;
- ✓ Instituto Paulista de Excelência da Gestão (IPEG);
- ✓ Movimento Alagoas Competitiva (MAC);
- ✓ Movimento Catarinense pela Excelência (ExcelênciaSC);
- ✓ Movimento Competitivo Sergipe (MCS);
- ✓ Movimento Goiás Competitivo (MGC);
- ✓ Movimento Mato Grosso Competitivo (MMTC);



- ✓ Movimento Paraná Competitivo;
- ✓ Programa de Competitividade Sistêmica do Estado do Espírito Santo – (Compete-ES);
- ✓ Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP);
- ✓ Programa Paraibano da Qualidade (PPQ);
- ✓ Programa Pernambucano da Qualidade (Propeq);
- ✓ Programa Qualidade Amazonas (PQA);
- ✓ Programa Qualidade Rio (PQ-RIO);

## 1.5 O MEG

O Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) é um modelo de referência e aprendizado que serve para todo tipo e porte de empresa.

Possui um conceito de aprendizado e melhoria contínua, pois seu funcionamento é inspirado no ciclo do PDCL (*Plan, Do, Check, Learn*).

O MEG é considerado um modelo não prescritivo. Tem como foco estimular a organização para a implementação de práticas de gestão que respeitem a cultura existente e busquem o alinhamento aos conceitos de uma empresa classe mundial, voltadas à geração de resultados que a tornem mais competitiva

O Modelo estimula o alinhamento, a integração, o compartilhamento e o direcionamento em toda a organização, para que atue com excelência na cadeia de valor e gere resultados a todas as partes interessadas.

Além disso, ao adotar o MEG, os vários elementos da organização e as partes interessadas interagem de forma harmônica nas estratégias e resultados, estabelecendo uma orientação integrada e interdependente de gerenciamento.

Os Fundamentos da Gestão para Excelência revelam padrões culturais internalizados nas organizações consideradas classe mundial, expressos por meio de seus processos gerenciais e consequentes resultados.

A 21ª edição do MEG traz **oito** Fundamentos da Gestão para Excelência:

1. Pensamento sistêmico;
2. Compromisso com as partes interessadas;
3. Aprendizado organizacional e inovação;
4. Adaptabilidade;



5. Liderança transformadora;
6. Desenvolvimento sustentável;
7. Orientação por processos;
8. Geração de valor.

## 1.5 O PRÊMIO CATARINENSE DA EXCELÊNCIA

Em dezembro de 2004, foi instituído o Movimento Catarinense pela Excelência – EXCELENCIASC, entidade privada e sem fins lucrativos, fundada por 34 organizações, privadas e públicas, para promover a competitividade sistêmica de Santa Catarina por meio do incentivo à qualidade e produtividade nas organizações do Estado.

Uma das ações de incentivo é a realização do Prêmio Catarinense da Excelência, que procura estimular a melhoria da qualidade da gestão das organizações catarinenses, reconhecendo anualmente aquelas que se destacam pela excelência da gestão de suas práticas e respectivos resultados, promovendo, interna e externamente, a reputação de excelência dos produtos e serviços, divulgando as práticas exemplares de gestão e, conseqüentemente, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida do povo catarinense.

O conhecimento na área de avaliação, utilizando o modelo bem-sucedido do Prêmio Nacional da Qualidade e de outros prêmios estaduais, aliado a um Código de Conduta seguido rigorosamente pelas Bancas de Avaliação e a permanente troca de informações com as instituições congêneres no país, geram a credibilidade desejada para o Prêmio Catarinense da Excelência.

## 1.7 BENEFÍCIOS DA ADOÇÃO DO MEG E DA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO DE RECONHECIMENTO

Ao adotar o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e participar do processo de avaliação e reconhecimento, a organização estrutura seu modelo de gestão, considerando, além dos melhores processos gerenciais destacados no MEG, a integração dos diversos modelos aplicados para o alcance de resultados mais competitivos e sustentáveis.

Além disso, destaca-se:

- a aplicação dos Fundamentos da Gestão para Excelência;
- a visão sistêmica da organização com foco em resultados;



- a maior cooperação interna, com a mobilização e o comprometimento das pessoas envolvidas;
- acesso ao Diagnóstico de Maturidade da Gestão – DMG, após o processo de avaliação:
  - ✓ apontando os eixos potencializadores e os eixos fragilizadores da gestão;
  - ✓ indicando os pontos fortes e oportunidades de melhoria;
- possibilidade de elaboração de um Plano de Melhoria da Gestão – PMG com base no DMG;
- o reconhecimento do mercado e da sociedade.

## 1.8 CRONOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO

Ao candidatar-se ao processo de avaliação e reconhecimento do Prêmio Catarinense da Excelência, a organização recebe uma avaliação externa e independente, utilizando os Fundamentos do MEG e viabilizando ações objetivas de melhoria da gestão. Essa análise proporciona uma profunda avaliação da gestão, além de medir o progresso para que todos na organização tenham foco nos mesmos objetivos. O diagnóstico global identifica e reforça os eixos potencializadores, abrindo novos caminhos para avaliar fornecedores, clientes e parceiros, proporcionando uma clara distinção entre o desempenho típico e o de uma organização considerada classe mundial. Além disso, ao final do processo de avaliação, as Candidatas recebem o Diagnóstico de Maturidade da Gestão (DMG), que poderá ser usado como material para o aprendizado e melhoria contínua da gestão.

ETAPA	COMO FUNCIONA	PERÍODO
1. Inscrição no site	Candidata realiza inscrição no site, sinalizando Termo de Aceite e anexando comprovantes	De novembro/18 a março/19
2. Capacitação das Candidatas	Capacitações presenciais sobre o Modelo de Excelência da Gestão e Lançamento de Informações no Software	De março/19 a abril/19
3. Capacitação dos Avaliadores	Capacitações presenciais sobre o Modelo de Excelência da Gestão e Avaliação de Organizações	De março/19 a abril/19



<b>4. Confirmação da Inscrição</b>	ExcelênciaSC envia às candidatas confirmação de sua inscrição conforme normas do PCE e emite Boleto e Recibo para pagamento.	<b>Março/19</b>
<b>5. Pagamento da Taxa de Candidatura</b>	Candidata efetua o pagamento via boleto.	<b>Até abril/19</b>
<b>6. Envio das Informações</b>	Candidata lança informações sobre Processos Gerenciais e Resultados no Software de Avaliação.	<b>Até maio/19</b>
<b>7. Designação da Banca</b>	ExcelênciaSC delibera quais serão os Avaliadores para candidata, formando equipes de 02 a 07 Avaliadores, dependendo do Porte e Nível de Avaliação.	<b>Até 10/06/19</b>
<b>8. Avaliação Individual e Consenso</b>	Avaliadores acessam o Software e atribuem a pontuação e as justificativas para cada item avaliado e depois definem com a equipe a pontuação e pontos de verificação em visita.	<b>Até junho/19</b>
<b>9. Deliberação das visitadas</b>	Comitê Técnico avalia as pontuações e delibera sobre quais candidatas serão visitadas.	<b>Até junho/19</b>
<b>10. Visita às Candidatas</b>	Equipe de Avaliadores visita a Candidata para esclarecer dúvidas e verificar evidências.	<b>De julho/19 a agosto/19</b>
<b>11. Finalização do Relatório de Avaliação</b>	Avaliadores elaboram comentários de Pontos Fortes e Oportunidades para Melhoria e pontuação final para a candidata.	<b>Até setembro/19</b>
<b>12. Deliberação das Reconhecidas</b>	Juízes avaliam as pontuações, evidências e comentários dos Avaliadores e deliberam sobre as candidatas a receberem a premiação.	<b>Até setembro/19</b>
<b>13. Cerimônia de Premiação</b>	Evento público para reconhecimento das candidatas e Avaliadores.	<b>Outubro/19</b>





<b>14. Entrega do Relatório de Avaliação e Feedback</b>	<b>Realizado pela Diretoria do ExcelênciaSC e coordenação técnica, entrega em mãos do Relatório de Avaliação para todas as candidatas com sua pontuação, pontos fortes e oportunidades para melhoria.</b>	<b>Até outubro/19</b>
---	---	-----------------------

### 1.8.1 INVESTIMENTO

Após definição da elegibilidade, a Organização deverá concretizar o pagamento da Taxa para Candidatura até o dia 30 de abril de 2019 através de Boleto Bancário.

As Taxas para Candidatura ao PCE estão apresentadas a seguir:

<b>CATEGORIA</b>	<b>Nível I</b>	<b>Nível II</b>	<b>Nível III</b>	<b>Nível IV</b>
<b>PCE Não Associadas</b>	R\$2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 4.500,00	R\$ 7.000,00
<b>PCE Associados Bronze 3%</b>	R\$2.425,00	R\$ 2.910,00	R\$ 4.365,00	R\$ 6.790,00
<b>PCE Associados Prata 5%</b>	R\$2.375,00	R\$ 2.850,00	R\$ 4.275,00	R\$ 6.650,00
<b>PCE Associados Esmeralda 10%</b>	R\$2.250,00	R\$ 2.700,00	R\$ 4.050,00	R\$ 6.300,00
<b>PCE Mantenedor Ouro 15%</b>	R\$2.125,00	R\$ 2.550,00	R\$ 3.825,00	R\$ 5.950,00
<b>PCE Mantenedor Diamante 30%</b>	R\$1.750,00	R\$ 2.100,00	R\$ 3.150,00	R\$ 4.900,00
<b>PCE Mantenedor Platinun 45%</b>	R\$1.375,00	R\$ 1.650,00	R\$2.475,00	R\$ 3.850,00

Essas taxas cobrem as despesas com as capacitações da candidata (02 representantes por empresa) capacitações dos Avaliadores, a supervisão das equipes de avaliação, os Relatórios de Práticas Organizacionais (RO), a Reunião de avaliadores, Reuniões de Juízes e elaboração dos Relatórios de Avaliação (RA) e serão ajustadas anualmente.



Para todas as candidatas, as despesas com as visitas dos Avaliadores às instalações das candidatas (viagem, alimentação, locomoção e hospedagem), serão pagas quando a candidata for selecionada para a visita, com data e valor a ser informado posteriormente.

O Movimento Catarinense pela Excelência - ExcelênciaSC é uma associação sem fins lucrativos, portanto, não há retenção de impostos (IR, PIS/COFINS, CLSS, ISS) no valor da Taxa de Candidatura.

\* A Inscrição abrange o preenchimento das informações cadastrais da organização e o envio dos documentos obrigatórios de elegibilidade bem como pagamento da Taxa de Candidatura.

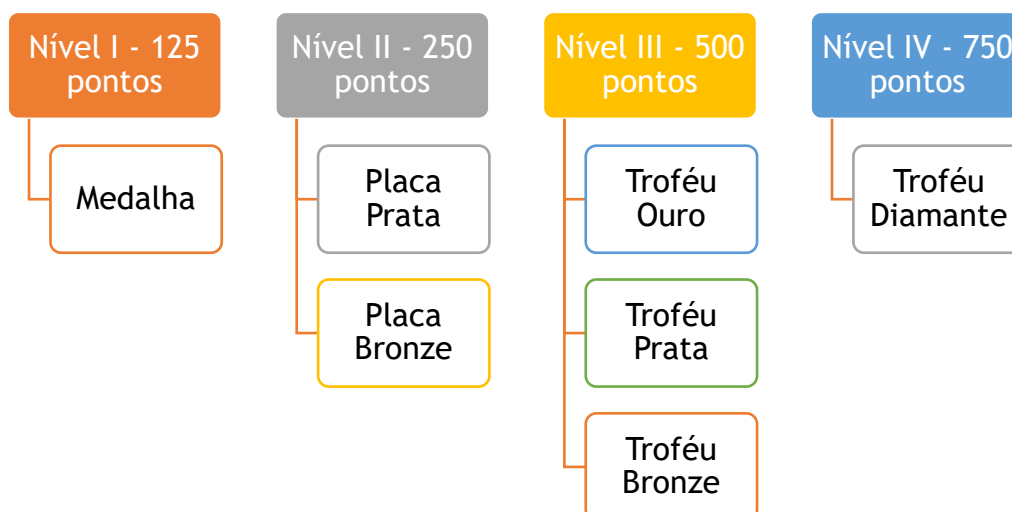
\*\* O envio de informações complementares ocorre após a devolutiva da elegibilidade e envolve o preenchimento da planilha de avaliação, do Perfil da Organização, dos indicadores estratégicos e operacionais e das evidências.

#### NOTAS:

- Em caso de cancelamento da inscrição por parte da candidata, não será efetuada a devolução do valor da Taxa para Candidatura.

### 1.9 MODALIDADES E CATEGORIAS DE RECONHECIMENTO

A decisão para o reconhecimento no Prêmio Catarinense da Excelência é baseada nos desempenhos relativos aos Instrumentos de Avaliação relacionados a estágios de evolução da gestão conforme apresentado abaixo:



#### NOTAS:

- A organização poderá ser reconhecida apenas na modalidade em que se candidatou;
- Não há limite de organizações reconhecidas em cada modalidade;
- Situações excepcionais serão avaliadas pela comissão técnica do Prêmio Catarinense da Excelência



## 2. O PROCESSO DE AVALIAÇÃO

### 2.1 CANDIDATURA

#### 2.1.1 FORMA DE PARTICIPAÇÃO

As organizações que desejam participar do processo de avaliação e reconhecimento no Prêmio Catarinense da Excelência deverão realizar a inscrição no prazo previsto no Cronograma, conforme instruções do item INSCRIÇÃO. Após a análise da documentação para efetivação da candidatura, a organização considerada elegível deverá enviar a autoavaliação e informações complementares seguindo as orientações do tópico ENVIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES. A participação no processo de reconhecimento é aplicável a qualquer organização, independentemente do seu porte, setor ou histórico de participação no processo de avaliação, salvo nas situações de Restrições Gerais à Elegibilidade, descritas nesta publicação.

#### 2.1.2 INSCRIÇÃO

A candidatura ao reconhecimento no Prêmio Catarinense da Excelência não implica qualquer outro vínculo ou obrigação com ExcelênciaSC.

Para formalizar a sua participação no Ciclo 2019 do Prêmio Catarinense da Excelência, as candidatas devem preencher o **Formulário de Inscrição** (no site do ExcelênciaSC) e certidões, enviá-los ao ExcelênciaSC até a data informada no Cronograma. Estes formulários também estarão disponíveis no site: <https://www.excelenciasc.com.br/>.

No formulário de Inscrição, a candidata deverá informar a semana que deseja receber a visita dos Avaliadores de acordo com o cronograma (páginas 09 e 10). Se a mesma for considerada elegível, o dia da visita será agendado posteriormente.

**Dica: Evite escolher a última semana de visita.**

Também deverá ser entregue no momento da inscrição a seguinte documentação:

- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa do FGTS;
- Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e INSS;



- Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativo da Secretaria da Receita Estadual;
- Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa da Secretaria da Receita Municipal;
- Recibo de entrega da Declaração da RAIS – Relação Anual de Informações Sociais (último exercício).

O ExcelênciaSC analisará a documentação e verificará se a organização é elegível. Durante a análise da elegibilidade, o ExcelênciaSC poderá entrar em contato com o representante da candidata, mencionado no preenchimento dos dados da organização, para sanar dúvidas sobre os documentos enviados. Após o recebimento da documentação, as candidatas receberão um comunicado, por e-mail, informando se são elegíveis ao processo de avaliação no ciclo do ano corrente. A organização, também, poderá receber uma notificação por e-mail solicitando ajustes na documentação enviada ou documentação complementar, devendo realizar novo envio. Caso os documentos obrigatórios não sejam apresentados ou regularizados no prazo estabelecido, a organização não será elegível ao processo de avaliação e reconhecimento.

### **2.1.3 TERMOS E CONDIÇÕES PARA A CANDIDATURA**

A candidatura ao reconhecimento no Prêmio Catarinense da Excelência implica na concordância, pela candidata, ao seguinte:

- enviar autoavaliação preenchida por meio da ferramenta disponibilizada pelo Prêmio Catarinense da Excelência;
- enviar informações complementares seguindo as orientações do item 2.1 desta publicação;
- disponibilizar logística para os avaliadores na etapa de visita às suas instalações, arcando com todas as despesas decorrentes desse processo, a exemplo de deslocamento dos Avaliadores (passagens aéreas, taxi), alimentação, hospedagem, aluguel de salas de reunião, entre outros, a combinar com a coordenação do Prêmio Catarinense da Excelência;
- manter sigilo sobre a participação da organização no Prêmio Catarinense da Excelência durante o processo de avaliação, abstendo-se de fazer ou autorizar qualquer tipo de divulgação externa, em especial para a mídia;
- não omitir à organização do Prêmio Catarinense da Excelência informações relevantes para o processo de avaliação e reconhecimento;
- Disponibilização de avaliadores para o ciclo de acordo com seu nível;
- em caso de reconhecimento, disponibilizar o nome da organização para constar na lista de empresas reconhecidas, que será divulgada pelo ExcelênciaSC.



## 2.1.4 RESTRIÇÕES GERAIS À ELEGIBILIDADE

**Não são elegíveis**, as organizações ou as unidades independentes (autônomas) que em qualquer fase do processo de avaliação, se enquadrar em qualquer uma das situações abaixo:

- Não puder ser avaliada em todos os oito Fundamentos;
- Em 2018 não existia comprovadamente (organogramas, manuais, relatórios anuais e outros) como Unidade Autônoma, isto é, não estava constituída como um centro de lucro próprio ou não era obrigada a apresentar resultados próprios;
- For considerada unidade de apoio (meio) da organização (distribuição, vendas, serviços jurídicos, áreas meio ou outras) e não possa caracterizar seu atendimento a um público externo à própria organização;
- Tenha estrutura temporária e que exerça atividades de natureza não permanente.

### NOTAS:

- É possível a candidatura de mais de 1 (uma) Unidade Autônoma pertencente a uma mesma organização.
- Para as situações não previstas nestas instruções, cabe ao ExcelênciaSC tomar as providências cabíveis, de acordo com critérios próprios condizentes com o Código de Ética.
- As candidatas serão informadas por e-mail do resultado da análise de sua elegibilidade.

## 2.2 AVALIAÇÃO

O processo de avaliação ocorre conforme as etapas descritas a seguir.

### 2.2.1 ENVIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Após a confirmação da elegibilidade, para efetivar a candidatura, a organização deverá encaminhar algumas informações complementares, que serão utilizadas no processo de avaliação. A continuidade do processo compreende a candidata enviar sua Autoavaliação preenchida e fornecer as informações sobre o seu perfil, seus indicadores estratégicos e operacionais e algumas evidências, conforme descrito abaixo:

#### a) Autoavaliação

A organização deverá realizar o preenchimento da autoavaliação conforme instrumento e ferramenta disponibilizada pelo ExcelênciaSC.



## b) Perfil da Organização

O Perfil da Organização descreve o seu modelo de negócio, visando delimitar o escopo da avaliação e ajustar o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) às especificidades da organização. Ele propicia uma visão geral da organização e inclui informações sobre a natureza de suas atividades, propósitos, partes interessadas e redes de relacionamento, produtos, processos, concorrência e ambiente competitivo, histórico da busca da excelência e estrutura organizacional. Para conhecer os requisitos solicitados para preenchimento do Perfil da Organização, consultar a publicação “Instrumento de Avaliação da Maturidade da Gestão – (125, 250 e 500)”.

## c) Indicadores Estratégicos e Operacionais

A organização deverá relacionar quais indicadores estratégicos e operacionais de desempenho ela tem implementado, apresentando seus resultados e metas projetadas para, no mínimo 3 (três) períodos para os níveis II e III e 2 (dois) períodos para o nível I. Segue, abaixo, um exemplo de tabela com as informações a serem preenchidas sobre os Indicadores Estratégicos e Operacionais:

Nome do Indicador	Estratégico/Operacional	Fórmula de Cálculo	Sentido do indicador	Requisito das partes interessadas - Nome	Requisito das partes interessadas Valor (ultimo ciclo)	Referencial Comparativo Nome	Referencial Comparativo Número (Ultimo ciclo)	Ciclo I	Meta Ciclo I	Ciclo II	Meta Ciclo II	Ultimo Ciclo III	Meta Ultimo Ciclo III

## d) Evidências

Para a avaliação, serão solicitadas à organização algumas evidências, que deverão ser disponibilizadas pela organização conforme planilha específica de cada nível de avaliação. As evidências são solicitadas por Fundamento/Tema da Gestão e deverão ser apresentadas em formato de texto corrido ou lista. As informações solicitadas em forma de evidências visam antecipar informações para facilitar o Planejamento da Visita pela equipe de Avaliadores e serão disponibilizadas pelo ExcelênciaSC após a inscrição da candidata.

## 2.2.2 INFORMAÇÕES PÚBLICAS

Todas as informações consideradas públicas, geradas pela organização Candidata, poderão ser instrumento de análise para os avaliadores. Estes pontos serão verificados durante a visita.



### 2.2.3 ANÁLISE PRÉVIA

Os avaliadores têm acesso às informações preenchidas pela Candidata, ao Perfil da Organização, aos indicadores estratégicos e operacionais e às evidências. Sendo assim, os Avaliadores analisam as informações, verificando possíveis inconsistências e realizando uma análise prévia como forma de preparação para a visita. Todos os avaliadores participam dessa análise, e após sua conclusão atuam na preparação para a visita.

### 2.2.4 VISITA ÀS INSTALAÇÕES

Todas as organizações Candidatas ao reconhecimento no Prêmio Catarinense da Excelência devem realizar a visita às instalações. Essa medida tem os seguintes objetivos:

- 1) conferir credibilidade e integridade ao processo de avaliação, por meio da confirmação das informações apresentadas pela Candidata e do esclarecimento de dúvidas surgidas durante a análise prévia;
- 2) possibilitar um processo de avaliação mais preciso e, conseqüentemente, um Diagnóstico de Maturidade da Gestão (DMG) mais completo e assertivo;
- 3) definir a pontuação final da organização por meio de uma visão global *in loco*.

Durante todo o processo, o ExcelênciaSC adota regras rígidas para evitar conflitos de interesse por parte dos Avaliadores.

#### **IMPORTANTE:**

Toda a comunicação entre candidata e avaliador deverá ser feita por meio do ExcelênciaSC. Para a realização da visita, será encaminhada uma agenda prévia para a Candidata.

A Candidata deverá validar ou sugerir alterações em relação à agenda proposta, as quais deverão ser enviadas para o ExcelênciaSC, por e-mail. Inicia-se, então, o planejamento da visita, no qual o ExcelênciaSC, o Avaliador Líder e o representante da Candidata definem, em conjunto, as providências relacionadas à logística. A visita é feita pelo Avaliador Líder e equipe de avaliadores em número adequado ao porte da organização. Tendo conhecimento de seus nomes e da origem, a Candidata pode solicitar a substituição de algum dos avaliadores, desde que existam justificativas plausíveis e aceitas pelo ExcelênciaSC. Todas as despesas decorrentes da etapa de visita às instalações são por conta da Candidata.

Somente serão visitadas as instalações da Candidata, não podendo haver visitas às instalações de clientes e fornecedores. Após essa visita, os Avaliadores irão elaborar o Diagnóstico de Maturidade da Gestão - DMG contendo a pontuação global e detalhada em





que a organização se encontra, comentários por Processo do Guia de Referência da Gestão para Excelência – 21ª edição, além dos eixos potencializadores (alavancam a gestão e, consequentemente, os resultados) e os eixos fragilizadores (impedem a obtenção de resultados mais expressivos) para cada Fundamento.

Encerrada esta etapa, as pontuações finais serão avaliadas pelo ExcelênciaSC, sendo o reconhecimento validado pela Banca de Juízes.

## 2.3 RECONHECIMENTO

### 2.3.1 DECISÃO E FORMA DE RECONHECIMENTO

A decisão sobre possíveis reconhecidas, além da avaliação do sistema de gestão, envolve uma apreciação sobre a reputação das candidatas, a fim de assegurar que a integridade do reconhecimento seja preservada. As verificações para tal podem incluir o Ministério da Fazenda, Secretaria da Receita Federal, Ministério da Justiça e Órgãos do Poder Judiciário na jurisdição da Candidata (inclusive atendimento aos regulamentos referentes à proteção ambiental, saúde ocupacional e segurança pública), Polícia Federal, Ministério do Trabalho e suas Delegacias Regionais e Órgãos de Defesa do Consumidor. O Ministério Público Federal e o Tribunal de Contas da União também poderão ser consultados quanto aos questionamentos em relação a órgãos da administração pública. Caso seja necessário, a coordenação do Prêmio Catarinense da Excelência poderá solicitar a atualização dos documentos listados no tópico INSCRIÇÃO, para ratificar a regularidade da organização perante os órgãos fiscalizadores.

Após a decisão da Banca de Juízes, os nomes das organizações reconhecidas são comunicados aos seus gestores.

A Banca de Juízes delibera sobre o reconhecimento considerando a pontuação final atribuída pelos avaliadores após a visita, as análises estatísticas do desempenho das candidatas (pontuação total e por fundamento) e pela linha de corte a ser adotada em função do desempenho de todas as candidatas do ciclo, considerando cada um dos níveis (I, II, III).

#### **IMPORTANTE:**

- A decisão da Banca de Juízes é soberana e irrecorrível;
- A qualquer tempo, o ExcelênciaSC se reserva o direito de reavaliar o reconhecimento, mediante algum fato relevante que desabone a credibilidade da organização perante a sociedade.





### **2.3.2 DIVULGAÇÃO DO RECONHECIMENTO**

As organizações reconhecidas, que formarão a lista das reconhecidas no Prêmio Catarinense da Excelência, terão, automaticamente, o reconhecimento divulgado em mídias digitais e físicas.

### **2.3.3 ANÚNCIO DAS ORGANIZAÇÕES RECONHECIDAS**

A divulgação do resultado e a estratégia de comunicação ao mercado das empresas que foram reconhecidas é responsabilidade do ExcelênciaSC. Após o comunicado oficial à imprensa, o ExcelênciaSC incentiva que as organizações façam a divulgação do seu reconhecimento.

### **2.3.4 ENTREGA DO DIAGNÓSTICO DA MATURIDADE DA GESTÃO (DMG)**

Após evento de reconhecimento, conforme etapas do cronograma, a Candidata receberá seu Diagnóstico de Maturidade da Gestão – DMG, e caso haja algum desconforto em relação às informações apresentadas nesse documento, a Candidata poderá solicitar esclarecimentos ao ExcelênciaSC.

É importante que nesse momento, a Candidata apresente formalmente os motivos discordantes do Diagnóstico de Maturidade da Gestão.

### **2.3.5 COMPROMISSO DAS RECONHECIDAS**

As organizações reconhecidas no Prêmio Catarinense da Excelência concordam quanto a sua responsabilidade em relação aos itens que seguem:

- Autorização de divulgação do nome da organização pelo ExcelênciaSC e de suas melhores práticas (resguardadas as informações de caráter confidencial);
- Disponibilização para visitas técnicas às suas instalações por outras organizações;
- Divulgação dos seus “cases” em eventos promovidos pelo ExcelênciaSC;
- Divulgação do Programa Estadual, a FNQ e o Modelo de Excelência da Gestão® - MEG por meio de palestras em eventos dos Programas ou de outras entidades ligadas à FNQ;



- Continuidade de conduta idônea no que diz respeito à ética, responsabilidade socioambiental e obrigações legais, bem como quanto à validade das informações disponibilizadas no processo de avaliação.

### 2.3.6 UTILIZAÇÃO DAS MARCAS

As organizações reconhecidas no Prêmio Catarinense da Excelência poderão divulgar essa condição, por meio do uso da marca “Prêmio Catarinense da Excelência”, a ser encaminhada logo após o anúncio do reconhecimento, seguindo as orientações de aplicação do guia de uso.

#### ATENÇÃO:

A marca só pode ser utilizada pela Candidata reconhecida, caracterizada na Candidatura, ou seja, não deve ser aplicada pelas unidades, holdings ou demais filiais não reconhecidas. O ciclo de reconhecimento deve ser destacado.

### 2.3.7 PRESERVAÇÃO DO SIGILO

Os nomes das Candidatas, os comentários, os eixos fragilizadores, potencializadores 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 aqueles diretamente envolvidos no processo de avaliação das Candidatas. A comunicação dos resultados obtidos pelas Candidatas será realizada, oficialmente, pela entrega do Diagnóstico de Maturidade da Gestão (DMG), após o término do processo de avaliação.

Outros canais de informação diferentes desse não deverão ser considerados.

#### OBSERVAÇÃO:

Os nomes das organizações reconhecidas pelo Prêmio Catarinense da Excelência tornam-se públicos ao término do processo de avaliação. **As demais organizações participantes e não reconhecidas não têm seus nomes divulgados.**

### 2.3.8 PENALIDADES

As organizações Candidatas que não disponibilizarem as informações solicitadas ou não seguirem as diretrizes e os prazos definidos neste Guia, estão sujeitas a não poderem dar continuidade à sua candidatura no processo de avaliação. Nestes casos, a Taxa de Candidatura não será devolvida.



Os Avaliadores, Gestores do Prêmio e Banca de Juízes comprometem-se com o atendimento do Código de Ética do Prêmio Catarinense da Excelência (Anexo B). Em caso de descumprimento de alguma das Regras nele contidas, a penalidade está prevista no referido Código.



### 3. ANEXO A – CÓDIGO DE ÉTICA

#### REGRAS DE CONDUTA

É rigorosamente vedado aos membros da Banca Avaliadora (Avaliadores, Juízes e Gestor do Prêmio):

- aceitar honorários, comissão ou atenções pessoais que representem valor, de organizações avaliadas/candidatas atuais ou de anos anteriores, que possam, de alguma maneira, gerar suspeitas quanto à integridade do processo de reconhecimento;
- oferecer serviços de consultoria ou qualquer tipo de assessoramento para organizações que tenha avaliado, por pelo menos dois anos após o ciclo de reconhecimento;
- 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, quaisquer materiais ou publicações de propriedade do ExcelênciaSC;
- falar, apresentar-se ou executar qualquer atividade em nome do ExcelênciaSC, sem estar devidamente autorizado para tal.

É rigorosamente vedado aos Avaliadores e Juízes:

- comunicar-se com as organizações avaliadas/candidatas solicitando documentação, informações ou esclarecimentos sobre o Perfil, os Bancos de Práticas de Gestão ou de Indicadores, o planejamento da visita ou quaisquer outros assuntos relativos ao processo de reconhecimento, sem autorização prévia do ExcelênciaSC;
- usar a logomarca do ExcelênciaSC ou do Prêmio Catarinense da Excelência como identificação de sua condição de Avaliador/Juiz, assim como a colocação em seu cartão de visita;
- identificar-se como Avaliador/Juiz do Prêmio Catarinense da Excelência sem que tenha participado efetivamente da análise da organização candidata daquele ciclo ou sem informar o ano em que isto ocorreu. A condição de membro da Banca Avaliadora deve ser informada da seguinte forma: “Avaliador ou Avaliador Sênior ou Juiz do Prêmio Catarinense da Excelência – Ciclo 2019”;
- deixar de zelar pela correta aplicação desse Código e omitir-se em consultar ou



informar Gestor do Prêmio Catarinense da Excelência sobre possíveis ocorrências de violação.

## **REGRAS DE CONFIDENCIALIDADE**

Os Avaliadores ou Juízes obrigam-se a tomar as seguintes precauções, com o objetivo de manter a confidencialidade de todas as informações obtidas durante o processo de avaliação:

- salvaguardar as informações recebidas durante o processo de avaliação e/ou julgamento, relativas as organizações candidatas atuais ou de ciclos anteriores, evitando discuti-las até mesmo com familiares, pessoas de seu relacionamento, outros Avaliadores e colegas de profissão, exceto quando esta troca de informações fizer parte do processo de avaliação ou julgamento;
- não revelar o nome das organizações candidatas, atuais ou de ciclos anteriores, nem mesmo revelar sua identidade de alguma outra forma indireta;
- não reproduzir ou divulgar as informações do Perfil, das Práticas de Gestão ou de Indicadores ou de qualquer outro documento utilizado no processo de avaliação e/ou de julgamento das organizações candidatas; e
- revelar ao Gestor do Prêmio, seja durante as atividades de treinamento, avaliação ou julgamento, sua condição de consultor ou sua participação na preparação de uma candidata ao Prêmio Catarinense da Excelência.

## **REGRAS SOBRE CONFLITO DE INTERESSES**

Os membros da Banca Avaliadora (Avaliadores, Juízes e Gestor do Prêmio) obrigam-se a manifestar a condição de conflito de interesses sempre que fatores objetivos ou subjetivos (estreito relacionamento, experiências passadas ou preconceitos em relação a organização candidata) os impedirem de avaliar ou julgar de maneira independente e imparcial, ou puderem prejudicar a imagem do ExcelênciaSC ou do processo de reconhecimento.

Dentre os fatores objetivos são claramente definidos três níveis de conflito de interesses no processo de avaliação e julgamento:

- relacionamento direto, quando o membro da Banca Avaliadora possui um vínculo empregatício ou profissional com a organização avaliada/candidata, ou com um fornecedor ou cliente importante para a organização candidata. Inclui-se neste nível a existência de relacionamento familiar (parentes de primeiro grau), pessoal e social



com funcionários da organização candidata.

- propriedade significativa, quando uma parte importante dos bens pessoais do membro da Banca Avaliadora é, ou possa vir a ser, influenciada pela organização candidata. Inclui-se neste nível a participação acionária.
- concorrência, quando o membro da Banca Avaliadora está diretamente envolvido com concorrentes da organização candidata, através de relações de trabalho, de posse de ações, etc.

A não observação do código de ética implica no afastamento do membro da Banca Avaliadora no ciclo atual e sua exclusão dos próximos ciclos do Prêmio Catarinense da Excelência.

*Código de Ética usado como referência: Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)*



#### 4. ORGANIZAÇÕES RECONHECIDAS NO CICLO 2018

O reconhecimento diz respeito às Organizações que atenderam a todos os Fundamentos de Excelência avaliados, demonstrando excepcionais resultados no desempenho de sua gestão, podendo ser consideradas como referenciais de excelência em quase todas as práticas e resultados.

##### RECONHECIDAS 2005

###### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- Intelbras
- 28º GAC
- Celulose Irani - Papel
- Datasul

##### RECONHECIDAS 2006

###### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- Sesi SC - Divisão Lazer
- Datasul
- 14º RCMec

###### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Prata:

- 28º GAC
- SENAC/SC

##### RECONHECIDAS 2007

###### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- Hospital São José
- IEL/SC
- Sesi/SC - Divisão de Alimentação
- Sociesc

###### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Bronze:

- SENAC/SC

Placa Prata:

- 28º GAC
- Sesi/SC - Divisão de Lazer

##### RECONHECIDAS 2008

###### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- Auto Viação Chapecó
- Gerência de Capacitação e Desenvolvimento de Empreendedores do SEBRAE/SC
- NGT Top Tools

###### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Bronze:

- SENAC/SC



Placa Prata:

- SESI/SC

Placa Ouro:

- 28º GAC

## RECONHECIDAS 2009

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- Sopasta S/A
- Companhia Águas de Joinville
- Simae de Joaçaba

### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Bronze:

- IEL/SC
- HOSPITAL SÃO JOSÉ

Placa Prata:

- SENAC/SC

## RECONHECIDAS 2010

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- Sopasta S/A
- Gomes Da Costa Alimentos S/A

### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Bronze:

- Hospital São José

Placa Prata:

- IEL/SC
- SENAC/SC

### 750 pontos – Critérios Avanços para Excelência

Troféu Diamante

- 28º GAC

## RECONHECIDAS 2012

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- Unimed/Brusque
- Portonave
- Sesi Regional de Blumenau

### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Bronze:

- Simae de Joaçaba

## RECNHECIDAS 2013

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

- SEBRAE/SC
- SESC/SC

### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Bronze:

- Caixa Econômica Federal - GIFUG





- Catarinense Engenharia Ambiental S.A.
  - Cia Ultragaz S.A.
  - SENAI - Florianópolis
  - SENAI - Jaraguá do Sul
  - SENAI - Joinville
  - Sopasta S/A
- Placa Prata:
- SENAC/SC

## RECONHECIDAS 2014

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Ouro:

- SESC/SC
- Laboratório de Análises Clínicas Búrigo
- CORREIOS (Diretoria Regional de SC)

### 500 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Bronze:

- Hospital e Maternidade Santa Luíza
- Sopasta S/A
- SEBRAE/SC

Placa Ouro:

- Celulose Irani S/A
- SENAC/SC

## RECONHECIDAS 2015

### 125 pontos – Primeiros Passos Rumo à Excelência

- Abboccato SC
- ACIJ
- Charme Lojas
- Efetiva Informática
- Laboratório Vida
- Mate.com
- Ozmex
- Paintech
- Provolt
- RioAr
- Teddy Bear
- Vita Essência

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Prata:

- Laboratório de Análises Clínicas Búrigo
- Sesc/SC

### 500 pontos – Rumo à Excelência

Troféu Bronze:

- Termotécnica

Troféu Prata:

- Sebrae/SC

Troféu Ouro:

- Companhia Ultragaz S/A



## RECONHECIDAS 2016

### 125 pontos – Primeiros Passos Rumo à Excelência

- Certa Corretora de Seguros
- Charme Lojas
- CiaNet
- Elosaúde
- Infogen Sistemas
- Mércur Embalagens
- Nord Eletric
- Teddy Bear

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Prata:

- Auto Viação Chapecó

### 500 pontos – Rumo à Excelência

Troféu Prata:

- Caixa/FGTS - Filial Florianópolis

## RECONHECIDAS 2017

### 125 pontos – Primeiros Passos Rumo à Excelência

- ACIRS
- Cardinal Indústria e Comércio
- F.R.Z Fonoaudiologia E Ginecologia
- Medal Metalúrgica Dalla Lana
- DB Telecom
- Ogochi Menswear
- SBT Santa Catarina
- SIMMMEB
- Trytech
- União Dos Escoteiros Do Brasil/SC

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Prata:

- ACIF
- Certa Corretora de Seguros
- Nord Electric S/A
- Sesc/SC

Placa Ouro:

- Elosaúde
- Teddy Bear

### 500 pontos – Rumo à Excelência

Troféu Bronze:

- Laboratório Búrigo

### 750 pontos – Critérios Avanços para Excelência

Troféu Diamante:

- Celulose Irani
- Companhia Ultragaz S/A



## RECONHECIDAS 2018

### 125 pontos – Primeiros Passos Rumo à Excelência

- G3 Academia de Pádel
- Hospital Salvatoriano Divino Salvador
- Invictus
- Maná do Brasil Restaurante
- Reivax
- SIMMMERS

### 250 pontos – Compromisso com a Excelência

Placa Prata:

- Damenny Elásticos
- União Dos Escoteiros Do Brasil/SC
- SBT Santa Catarina

Placa Ouro:

- Laboratório Vida
- Ogochi Menswear
- SIMMMEB



## 5. AVALIADORES DO CICLO 2018

### Avaliadores

- Adriano Minelli
- Alexandre de Souza
- Alice Carneiro de Castro
- Andréia Rachadel
- Aroldo Coelho Junior
- Augusto Rech Neto
- Balbina Alves
- Caio Henrique Alberconi
- Cassio Brodbeck
- Cecília Miranda Abati
- Cláudia Duarte dos Anjos
- Daniela Luciana Jorge Fernandes
- Edmara Vieira Fávaro
- Fábio Takasugi
- Fernando Cobs
- Francine Suelen Pereira
- Frank Nicodem
- Giovani Bernardo
- Giovanni Guerra Gobbi
- Glauco José Corte Filho
- Helidiani Costa
- Helmuth Berger Neto
- Isabel Cristina Trierveiler Machado
- Janete Scalcon
- Jean Sandro Pedroso
- João Luiz Martelli Moreira
- José Agenor de Aragão Junior
- Jose Carlos Vignola
- Juliane Borges Ferreira
- Juliano Varela Kahl
- Katia Taís Rossi
- Larissa Somenzari Raiser
- Lhana Karina da Silva
- Marcelo Sinue Krause
- Marilia Maragno
- Mark Anderson Caldeira
- Martina Ferreira da Silva
- Mateus Pinto Ribeiro
- Monique Resende
- Roberto Murilo Coutinho
- Rodrigo Machado
- Sérgio Sabino de Carvalho
- Tatianne Giselli Michels
- Valdecir Maycon Rodrigues Pasinatto
- Zeno Benedito Ribeiro da Silva Júnior

### Juízes

- Helmuth Berger Neto
- Renata Rubik Maestri
- Natalino Uggioni
- Leandro Farina
- Regina Célia Zimmermann

