

CONTRIBUIÇÃO DE CERTIFICAÇÕES PARA A CONQUISTA DO PRÊMIO QUALIDADE RS: UM ESTUDO QUANTITATIVO

Artigo a ser submetido ao periódico Gestão & Produção

Fernando Sibemberg – UFRGS – fernando.sibemberg@gmail.com

Ângela de Moura Ferreira Danilevicz –angelamfd@producao.ufrgs.br

Liane Werner – liane@producao.ufrgs.br

Resumo

Algumas organizações reconhecidas pelo Prêmio Qualidade RS (PQRS) adotam outros modelos referenciais de gestão na busca pela excelência, como as normas NBR ISO 9001, NBR ISO 14001, BS OHSAS 18001, NBR 16001, SA 8000, dentre outras. O objetivo do presente trabalho é investigar a influência destas normas na conquista do PQRS, com base nas candidatas ao prêmio, de 1996 a 2011. Para tal, foi desenvolvida uma análise quantitativa, visando estabelecer a relação entre as variáveis, por meio de métodos estatísticos. Os resultados apresentam as associações identificadas entre as normas e as modalidades do prêmio, servindo de argumento de que as certificações influenciam, em diferentes graus, na conquista do PQRS e, possivelmente, em outras premiações baseadas no Modelo de Excelência em Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Palavras-chave: Prêmio Qualidade RS (PQRS); NBR ISO 9001; NBR ISO 14001; Certificações; Método Quantitativo de Análise.

1. Introdução

A abertura dos mercados, a escassez de recursos e a evolução tecnológica fazem com que as empresas experimentem um cenário de alta competitividade, repercutindo na adoção de estratégias que permitam diferenciação das demais concorrentes, especificamente no que diz respeito à sua gestão. Segundo Slack *et al.* (2002), a adoção de Sistemas de Gestão da Qualidade, como por exemplo, o Gerenciamento da Qualidade Total (TQM), do inglês *Total Quality Management*, orienta as empresas no modo de agir e de pensar a produção. Particularmente, preocupando-se com:

O atendimento das necessidades e expectativas dos consumidores; inclusão de todas as partes da organização; inclusão de todas as pessoas da organização; exame de todos os custos relacionados com a qualidade; fazer ‘as coisas certo da primeira vez’, por exemplo, enfatizando a construção da qualidade desde o design, em vez de apenas inspecionar; desenvolvimento de sistemas e procedimentos que apoiem

qualidade e melhoria; desenvolvimento de um processo de melhoria contínua (SLACK *et al.*, 2002, p. 665).

A adoção de estratégias como a Gestão da Qualidade Total permitiu que organismos de fomento ao desenvolvimento de organizações elaborassem modelos de referência para que as mesmas construíssem seus próprios modelos de gestão. Segundo Vernadat (1996 *apud* Cardoso *et al.* 2008), isso faz com que o tempo e o custo do desenvolvimento de um modelo particular sejam reduzidos, além da possibilidade de comparação das atividades da organização com as descritas no modelo referencial, que são elaboradas à partir das melhores práticas. Outra vantagem na utilização de modelos referenciais é a maior facilidade na implantação de sistemas de gestão integrados, já que estes modelos geralmente são elaborados de forma complementar. Harrison e Shiron (1999 *apud* Cardoso *et al.* 2008), corroboram, afirmando que o uso destes modelos promovem um ponto de partida para a implementação da qualidade, permitindo que as práticas correntes da organização possam ser avaliadas em relação a uma classe mundial e acrescentam que a implementação do TQM orientada por um modelo favorece a identificação de oportunidades de melhorias.

Dentre os modelos de referência mais utilizados no Brasil, encontra-se o Modelo de Excelência em Gestão (MEG), elaborado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), que estabelece parcerias com Programas Estaduais promovendo a melhoria da gestão para o aumento da competitividade das organizações e o desenvolvimento do país, por meio de capacitações, publicações e apoio técnico a prêmios e avaliações. Atualmente, 15 dos 17 Movimentos Estaduais realizam prêmios alinhados ao Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) (FNQ, 2012). No Rio Grande do Sul, em 1992 foi criado o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), que, para reconhecer as organizações que se destacam na busca pela melhoria contínua de seus sistemas de gestão e que estejam alinhadas aos Fundamentos da Excelência, realiza anualmente o Prêmio Qualidade RS (PQRS), atualmente em sua 17ª edição (PGQP, 2012b). Entre 1996 e 2011, o PGQP reconheceu o Sistema de Gestão de 629 organizações, nas modalidades Medalha Bronze, Troféu Bronze, Troféu Prata, Troféu Ouro e Troféu Diamante.

Além do MEG, modelo utilizado pelo PQRS, algumas organizações reconhecidas pelo prêmio utilizam outros modelos referenciais, como a NBR ISO 9001, que trata de sistemas de gestão da qualidade; a NBR ISO 14001 sobre gestão ambiental; a BS OHSAS 18001, referente à saúde e segurança ocupacional; e a NBR 16001 e a SA 8000, que versam sobre responsabilidade social. Existem análises quantitativas relacionando diferentes modelos referenciais disponíveis na literatura como, por exemplo, Corrêa (2004), De Oliveira e

Martins (2005) e Moura, Idrogo e Tavares Júnior (2005). Entretanto, não foi encontrada uma abordagem quantitativa da influência das certificações NBR ISO 9001, NBR ISO 14001, BS OHSAS 18001, NBR 16001 e SA 8000 na conquista do Prêmio Qualidade RS.

O objetivo do presente trabalho consiste em investigar a existência de associação entre a conquista do prêmio pelas organizações candidatas ao PQRS, de 1996 a 2011, e a existência de certificações – em qualidade, ambiental, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social – nestas organizações. Enquanto resultado, espera-se ter um diagnóstico do perfil das organizações participantes do prêmio, no que diz respeito às certificações que as mesmas possuem e gerar conhecimento que possa servir de argumentação de que as certificações constituem elemento motivador na busca pela excelência, caso verifique-se a existência de relação entre a conquista do prêmio e as certificações.

Este artigo está estruturado em cinco seções. Inicialmente, são delineados o tema e objetivos do trabalho. Na seção dois encontra-se a apresentação dos modelos referenciais estudados e seu relacionamento, seguindo uma abordagem qualitativa. Na próxima seção, três, é apresentado o método de pesquisa, seguido do método de trabalho e na seção quatro, apresentam-se os resultados obtidos, sob uma abordagem quantitativa, e suas respectivas interpretações. Na quinta e última seção, são apresentadas as considerações finais.

2. Referencial Teórico

Para atender aos objetivos e obter o correto entendimento do presente trabalho tornou-se necessário o entendimento de alguns conceitos. Portanto, foi realizada uma breve discussão sobre Sistema de Gestão da Qualidade. Após, são apresentados tópicos relevantes associados às normas abordadas no trabalho, referentes a Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiental, de Saúde e Segurança Ocupacional e de Responsabilidade Social. Em seguida, é apresentado o Modelo de Excelência em Gestão[®] e o Prêmio Qualidade RS. São apresentados, então, a compatibilidade entre os Sistemas de Gestão e Modelos de Excelência. Esta parte inicial do trabalho embasa as análises apresentadas na seção 4, resultados.

2.1 Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ)

De acordo com ABNT (2005), clientes possuem necessidades e expectativas e exigem produtos com características que as satisfaçam. A organização, portanto, deve levar em conta os requisitos dos clientes nas especificações de seus produtos, podendo fazer isso de forma contratual ou simplesmente determinando-os, já que, em última análise, será sempre o cliente que determinará a aceitabilidade do produto. Porém, devido às pressões competitivas e aos

avanços tecnológicos, estas necessidades e expectativas estão sempre mudando, devendo a organização melhorar continuamente os seus produtos e processos, para poder acompanhá-las. A FNQ (2011) corrobora, afirmando que a capacidade de atender às necessidades dos clientes está diretamente relacionada à sobrevivência e ao sucesso de uma organização, devendo a mesma identificar, entender e utilizar estas necessidades no desenvolvimento de seus produtos e processos, para conquistar os clientes e retê-los.

Segundo ABNT (2005, p. 1), “um sistema de gestão da qualidade pode fornecer a estrutura para melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas”. Isso ocorre porque, além de prover a credibilidade de que a organização é capaz de fornecer produtos que atendam aos requisitos de forma consistente, a abordagem do SGQ também incentiva a análise dos requisitos dos clientes; a definição dos processos que contribuem para a obtenção de um produto aceitável para o cliente; e a manutenção destes processos sob controle.

2.2 Normas Técnicas para Sistemas de Gestão

De acordo com a ABNT (2005), o SGQ é a parte do Sistema de Gestão da organização focada em atingir os resultados em relação aos objetivos da qualidade, para, assim, satisfazer as necessidades, expectativas e requisitos das partes interessadas. Além destes objetivos, a organização deve possuir objetivos complementares relacionados ao crescimento, lucratividade, captação de recursos, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, dentre outros. Para facilitar o planejamento, a alocação de recursos, a definição de objetivos e a avaliação da eficácia global da organização, pode-se integrar as diversas partes do sistema de gestão da organização, resultando em um Sistema Integrado de Gestão (SIG), que pode ser auditado de forma separada ou combinada.

A família de normas NBR ISO 9000, compostas pelas normas NBR ISO 9000, NBR ISO 9001, NBR ISO 9004 e NBR ISO 19011, formam um conjunto coerente de normas sobre sistemas de gestão da qualidade e objetiva apoiar as organizações, de todos os tipos e tamanhos, na implementação e operação destes sistemas (ABNT, 2005). A NBR ISO 9000 estabelece a terminologia e os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade, enquanto a NBR ISO 9001 especifica requisitos para um SGQ de acordo com estes fundamentos, estando focada na eficácia do SGQ em atender aos requisitos dos clientes, seja para fins de certificação, contratuais ou aplicação interna. A NBR ISO 9004 tem por objetivo melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e outras partes interessadas, por meio

de diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do SGQ, não tendo propósito de certificação ou finalidade contratual. Já a NBR ISO 19011 fornece diretrizes sobre auditorias de sistemas de gestão da qualidade e ambiental.

A norma NBR ISO 14001 é uma norma passível de certificação referente a Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) que tem por objetivo equilibrar a proteção ambiental e a prevenção de poluição com as necessidades socioeconômicas, através da especificação de requisitos para um SGA que capacite a organização a desenvolver e implementar política e objetivos que levem em consideração requisitos legais e informações sobre aspectos ambientais significativos (ABNT, 2004a). A norma é aplicável a organizações de todos os tipos e portes e não inclui requisitos específicos de outros Sistemas de Gestão, como SGQ e Sistema de Gestão para a Saúde e Segurança Ocupacional (SGSSO), mas foi desenvolvida de forma a possibilitar a integração com outros Sistemas de Gestão, inclusive apresentando um anexo que identifica as correspondências técnicas entre a NBR ISO 14001 e a NBR ISO 9001. Complementarmente, existe na família ISO 14000 de normas internacionais de gestão ambiental a NBR ISO 14004, que fornece diretrizes para estabelecer, implementar, manter ou aprimorar um SGA, inclusive com a apresentação de exemplos ilustrativos.

A norma inglesa BS OHSAS 18001 foi desenvolvida com o objetivo de atender à demanda de organizações interessadas em certificação em uma norma reconhecida sobre SGSSO, sendo aplicável a todos os tipos e portes de organizações. A norma especifica requisitos para um SGSSO que permita a organização desenvolver e implantar uma política e objetivos que considerem os requisitos legais e informações sobre os riscos de Saúde e Segurança Ocupacional. Foi desenvolvida de forma a ser compatível com as normas ISO 9001 e ISO 14001, para facilitar a integração dos SGQ, SGA e SGSSO pelas organizações que assim o desejarem. Complementarmente, a norma BS OHSAS 18002 fornece diretrizes para a implantação da BS OHSAS 18001 (BSI, 2007).

A SA 8000 é uma norma internacional de avaliação da responsabilidade social, que tem por objetivo prover uma padronização internacional baseada nos direitos humanos e em leis trabalhistas nacionais, para proteger e capacitar as pessoas dentro do escopo de controle e influência de uma empresa, incluindo os funcionários, terceirizados, subcontratados e *homeworkers* (SAI, 2008). Além da SA 8000, no Brasil, as organizações também se certificam por meio da NBR 16001, que é uma norma brasileira, aplicável a organizações de todos os tipos e portes, que estabelece requisitos para Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS), permitindo à organização desenvolver e implementar uma

política e objetivos que levem em conta seus requisitos legais e éticos, além de sua preocupação com a promoção da cidadania, do desenvolvimento sustentável e da transparência de suas atividades. A norma se fundamenta nas três dimensões da sustentabilidade – econômico, social e ambiental – e cabe às organizações a decisão de aplicá-la em conjunto ou separado com as demais normas (ABNT, 2004b). Complementarmente, a NBR ISO 26000 fornece informações sobre princípios, temas centrais e questões pertinentes à responsabilidade social, além de formas de integração, implementação e promoção do comportamento socialmente responsável em toda organização (ABNT, 2010).

Com o objetivo de desenvolver, implantar e avaliar o processo de integração entre o SGQ, o SGA e o SGSSO, e assim, melhorar a eficácia da gestão e rentabilidade da organização, foi criada a norma espanhola UNE 66177, que serve como um guia para a integração dos Sistemas de Gestão, seguindo a metodologia PDCA (AENOR, 2005).

2.3 Modelo de Excelência em Gestão® (MEG)

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é um centro brasileiro de estudo, debate e irradiação do conhecimento sobre excelência em gestão, que tem por um de seus objetivos disseminar o seu modelo de referência, mais conhecido como MEG, bem como os Fundamentos de Excelência em Gestão para organizações de todos os portes e setores, por meio dos ciclos anuais de concessão do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e seus desdobramentos (FNQ, 2011). Os instrumentos de avaliação utilizados são segmentados de acordo com o nível de maturidade de gestão da organização avaliada, sendo eles (FNQ, 2011, p.11):

- Nível 1: Compromisso com a Excelência – 250 pontos;
- Nível 2: Rumo à Excelência – 500 pontos; e
- Nível 3: Critérios de Excelência – 1000 pontos.

Os dois primeiros níveis são disseminados pelos programas estaduais e setoriais, que realizam os seus respectivos prêmios, enquanto o terceiro nível é utilizado pela FNQ para o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). Estas premiações se dão através de análises aprofundadas da gestão das organizações por examinadores voluntários treinados pelos respectivos programas e guiados por um código de ética, resultando em um Relatório de Avaliação, onde são identificados os Pontos Fortes e Oportunidades de Melhorias para a organização. Mais de 25 mil organizações, em todo o país, já se candidataram aos diversos prêmios, sendo mais de 3 mil destas reconhecidas e 40 mil pessoas capacitadas no MEG (FNQ, 2011).

O MEG orienta a liderança, com base nas necessidades dos clientes identificadas, a estabelecer os princípios organizacionais e a formular estratégias para direcionar a organização, determinando sua posição competitiva e estabelecendo metas, sempre considerando o desempenho dos concorrentes e outros referenciais comparativos. Estas estratégias devem ser desdobradas em planos de ação por todos os níveis da organização, considerando o curto e o longo prazo, e recursos devem ser alocados para garantir a sua implementação, que deve ser permanentemente monitorada, para possibilitar o pronto atendimento às mudanças no ambiente interno e externo (FNQ, 2011).

Este modelo referencial está alicerçado em onze fundamentos, que expressam conceitos reconhecidos internacionalmente e traduzem-se em processos gerenciais ou fatores de desempenho que são encontrados em organizações de Classe Mundial (FNQ, 2011, p. 13): Pensamento sistêmico; Aprendizado organizacional; Cultura de inovação; Liderança e constância de propósito; Orientação por processos e informações; Visão de futuro; Geração de valor; Valorização das pessoas; Conhecimento sobre o cliente e o mercado; Desenvolvimento de parcerias; e Responsabilidade social. Estes fundamentos são colocados em prática por meio de oito critérios, conforme ilustra a Figura 1. São eles: Liderança; Estratégias e Planos; Clientes; Sociedade; Informações e Conhecimento; Pessoas; Processos; e Resultados (FNQ, 2011, p. 14).

2.4 Prêmio Qualidade RS (PQRS)

No início da década de 90, o governo federal lançou no Brasil o Programa Brasileiro de Qualidade Produtividade (PBQP) com o objetivo de melhorar o nível de produtividade, confiabilidade e qualidade na indústria. Alinhado a este programa, em 1992 foi lançado no Rio Grande do Sul o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), sediado na secretaria de Estado do Desenvolvimento e Assuntos Internacionais, com o objetivo de divulgar os principais conceitos da qualidade para a promoção de iniciativas que visassem à melhoria dos produtos e serviços das empresas gaúchas, resultando na melhoria da qualidade de vida da população do Estado. A partir de 1998 o PGQP se tornou uma entidade comunitária, integrada por representantes de toda a sociedade, como empresas, funcionários, universidades, consumidores, governo, entidades, entre outros, mudando seu nome para Associação Qualidade RS, apesar de ainda hoje ser mais conhecida como PGQP. Dentre os seus principais produtos, estão as Reuniões da Qualidade RS, os Congressos Internacionais de Gestão, o Sistema de Avaliação da Gestão (SAG), o Sistema de Avaliação da Gestão e

Resultados da Inovação (SAGRI), o Prêmio Qualidade RS e o Prêmio Inovação PGQP (PGQP, 2012a).

Fundamentos da Excelência em Gestão	Crítérios de Avaliação
Liderança e constância de propósito	Liderança
Visão de futuro	Estratégias e Planos
Conhecimento sobre o cliente e o mercado	Clientes
Responsabilidade social	Sociedade
Orientação por processos e informações	Informações e Conhecimento
	Processos
Valorização das pessoas	Pessoas
Geração de valor	Resultados
Desenvolvimento de parcerias	Todos
Aprendizado organizacional	
Pensamento sistêmico	
Cultura de inovação	

Figura 1 - Relacionamento entre Fundamentos da Excelência em Gestão e Crítérios de Avaliação (Fonte: Adaptado de FNQ, 2012b)

O Prêmio Qualidade RS é um reconhecimento do PGQP às organizações que, por meio da adoção de práticas de gestão, alinhadas aos Fundamentos da Excelência, que atendam aos requisitos do MEG, mais se destacaram na busca pela melhoria contínua do seu sistema de gestão. O Prêmio é dividido em modalidades, alinhadas com os níveis de maturidade da FNQ, conforme ilustra a Figura 2. Para uma organização ser reconhecida com o Troféu Ouro, necessita antes ter sido premiada com o Troféu Prata, que por sua vez, tem o Troféu Bronze como pré-requisito. As demais modalidades não possuem pré-requisitos. Além disso, uma organização pode ser premiada até duas vezes na mesma modalidade, caso apresente melhorias em relação ao ano anterior, mas que não justifiquem a mudança para a próxima modalidade. Havendo uma organização, com termo de adesão no PGQP, que concorra e vença o PNQ, a mesma, automaticamente, é reconhecida com o Troféu Diamante do PQRS (PGQP, 2012b).

O processo de avaliação das candidatas ao PQRS ocorre em duas etapas: em um primeiro momento, cada examinador faz sua análise crítica individual do Relatório de Gestão (RG) da organização que foi designado, utilizando-se dos Fatores de Avaliação – enfoque, aplicação, aprendizado e integração – e destaca pontos fortes e oportunidades de melhorias, gerando uma pontuação numérica. Esta análise é enviada para a Banca de Juízes, no caso da modalidade Troféu e para a Banca de Relatores, na modalidade Medalha, que decidem quais organizações serão visitadas na segunda etapa. Na etapa da visita, que geralmente dura um ou dois dias, é confirmada a aplicação das práticas descritas no RG entregue pela organização, resultando no

Relatório de Avaliação (RA), que é elaborado pelos Examinadores, contendo a conclusão da visita, além da pontuação final. Este relatório é enviado para as Bancas de Juízes e de Relatores, que determinam as vencedoras do PQRS e, posteriormente, é entregue para as candidatas, omitindo-se a pontuação obtida (PGQP, 2012b).



Figura 2 - Modalidades de Prêmios do PQRS (Fonte: PGQP, 2012b)

2.5 Compatibilidade entre Sistemas de Gestão e Modelos de Excelência

As abordagens para SGQ apresentados na família de normas NBR ISO 9000 e nos modelos referenciais de excelência organizacional são baseados em princípios e fundamentos comuns, possuindo, segundo Bonfá (2010), a mesma essência, pois ambas “se baseiam em foco no cliente, abordagem por processos, visão sistêmica da organização, decisão baseada em fatos e melhoria contínua”. As duas abordagens (ABNT, 2005, p. 7):

- permitem a uma organização identificar seus pontos fortes e suas oportunidades de melhoria;
- preveem disposições para avaliação com base em modelos genéricos;
- fornecem uma base para a melhoria contínua; e
- preveem disposições para o reconhecimento externo.

A diferença entre os enfoques está no escopo de sua aplicação: enquanto as normas NBR ISO 9001 e NBR ISO 9004 fornecem, respectivamente, requisitos para o SGQ e diretrizes para a melhoria do seu desempenho, os modelos de excelência contêm critérios que permitem uma avaliação comparativa do desempenho da organização. Outra diferença está na abrangência de

temas abordados: enquanto o SGQ se limita à gestão da qualidade, os modelos de excelência são aplicáveis a todas as atividades e partes interessadas da organização (ABNT, 2005).

As normas NBR ISO 14001, BS OHSAS 18001 e NBR 16001 são baseadas na metodologia Planejar-Executar-Verificar-Agir (*Plan-Do-Check-Act* – PDCA), enquanto a NBR ISO 9001 promove a utilização da abordagem de processo. Como o PDCA poder ser aplicado a todos os processos, as duas metodologias são consideradas compatíveis (ABNT, 2004a). O MEG, por sua vez, incorpora a metodologia Planejar-Executar-Verificar-Aprender (*Plan-Do-Check-Learn* – PDCL), que, evidentemente, também é compatível com o PDCA, já que o mesmo está inserido no PDCL.

De Assis e Santos (2011) afirmam que a ISO 9001 e o MEG são complementares, pois juntos, ajudam no desenvolvimento da gestão das organizações, assim como na evolução contínua da gestão da qualidade, sendo compatíveis e muitas vezes usados em conjunto. Ainda acrescentam que “a ISO 9001 é o primeiro passo para a jornada em direção à excelência da organização, por meio da implantação do MEG que irá proporcionar um diferencial para a organização”.

3. Procedimentos Metodológicos

Nesta seção é apresentado o método de pesquisa, classificado quanto a sua natureza, abordagem, objetivos e procedimentos técnicos, seguido do método de trabalho utilizado na realização desta pesquisa.

3.1 Método de Pesquisa

A natureza do presente trabalho é considerada aplicada, pois visa melhorar a eficiência ou eficácia de algo (GIL, 2007), visto que, identificada a associação entre as certificações e a premiação do PQRS, as organizações podem direcionar sua busca pela excelência de forma mais eficaz.

O trabalho também pode ser classificado, com base no seu objetivo geral, como uma pesquisa descritiva, pois essas pesquisas “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis” (GIL, 2007, p. 42).

Quanto aos procedimentos técnicos utilizados, a pesquisa pode ser considerada documental, pois se utiliza de materiais que não receberam tratamento analítico anteriormente, uma vez que o teste de associação objetivado no trabalho não é encontrado na literatura. Também se

enquadra como uma pesquisa *ex-post facto*, visto que o estudo foi realizado após a ocorrência de variações naturais nas variáveis, sem o controle do pesquisador sobre as variáveis independentes e tem como propósito básico a identificação da existência de relações entre as variáveis (GIL, 2007).

A pesquisa pode ser considerada quantitativa, pois para identificar a associação entre as variáveis foi utilizada uma abordagem estatística.

3.2 Método de Trabalho

Para a realização do presente trabalho, foram realizadas três etapas: coleta de dados; análise quantitativa dos dados; e interpretação dos resultados.

Na etapa 1, coleta de dados, foram definidos os dados necessários para a condução do estudo, com base nos objetivos definidos. Também foi definida a forma de obtenção dos dados e sua tabulação. Cabe salientar que esta é uma etapa crítica do método, pois dela depende as etapas subsequentes.

Na etapa 2, análise quantitativa dos dados, fez-se necessária a identificação dentre métodos estatísticos, aquele que melhor explicasse o fenômeno estudado, como por exemplo, o Teste de Hipóteses Qui-Quadrado ou o Teste Exato de Fisher, para posterior utilização. É importante ressaltar que esta tomada de decisão depende do tipo de dados disponível, bem como do objetivo do estudo. Esta análise permitiu evidenciar o grau de associação entre as variáveis.

Com os resultados da análise estatística da etapa 2, deu-se início à etapa de interpretação dos resultados, na qual foram aplicadas técnicas pertinentes e desenvolvidos tabelas e gráficos, seguidos de suas respectivas interpretações, levando-se em conta o contexto e o escopo de aplicação do trabalho.

4. Resultados

Nesta seção, os resultados da pesquisa são apresentados, seguindo-se as três etapas descritas no método de trabalho.

4.1 Coleta de dados

Para a investigação da relação entre as pontuações obtidas pelas organizações premiadas no PQRS e a existência de certificações nestas, faz-se necessária a obtenção de alguns dados que, em muitos casos, são confidenciais ou inexistentes, como, por exemplo, a pontuação obtida pelas organizações, que é um dado sigiloso e não é divulgado nem para os vencedores do

prêmio. Além disso, os dados referentes às pontuações estão dispersos em planilhas eletrônicas individuais, impossibilitando a análise de correlação entre a pontuação e a obtenção de certificações. Assim, os dados obtidos se limitam a informar se a organização candidata ao prêmio foi reconhecida na modalidade que concorreu, ganhou o mesmo prêmio que já ganhara em premiação anterior, ou não foi premiada em nenhuma modalidade.

As listagens das organizações candidatas e das organizações vencedoras do PQRS, classificadas por ano, de 1996 até 2011, e por modalidade – Medalha Bronze, Troféu Bronze, Troféu Prata, Troféu Ouro e Troféu Diamante –, assim como a listagem das certificações destas organizações, foram obtidas junto ao banco de dados do PGQP. Os nomes das organizações foram omitidos, substituindo-se por um número de identificação exclusivo para garantir a confidencialidade dos dados. Ao longo de todas as edições do prêmio, ocorreu um total de 1937 candidaturas, realizadas por 849 organizações. A Figura 3 contém uma representação esquemática dos dados obtidos junto ao PGQP.

Cód. Organização	Participação no PQRS						Certificações Existentes	
	1996		1997		...	2011		
	Concorreu	Venceu	Concorreu	Venceu		Concorreu		Venceu
1	Medalha Bronze	Medalha Bronze	Troféu Bronze	-		-	-	-
2	Troféu Bronze	Troféu Bronze	Troféu Prata	Troféu Prata		-	-	NBR ISO 9001
3	-	-	Troféu Bronze	Troféu Bronze		-	-	NBR ISO 9001, ABNT ISO/TS 16949, NBR ISO 14001
⋮								
849	-	-	-	-	...	Troféu Ouro	Troféu Prata	NBR ISO 9001, NBR ISO 14001

Figura 3 – Representação esquemática dos dados coletados sobre candidaturas, premiações e certificações.

Cabe salientar que a norma NBR 16001 não foi contemplada na análise do presente trabalho, pois o PGQP não possui informações de certificações nesta norma em seu banco de dados, se limitando à SA 8000 no que se refere à responsabilidade social. Da mesma forma, as certificações das normas NBR ISO 9001 e ABNT ISO/TS 16949 foram agrupadas, visto que a segunda é uma aplicação particular da primeira no setor automotivo.

4.2 Análise quantitativa dos dados

Para medir a associação entre as certificações e as premiações, foi realizado o teste Qui-Quadrado (χ^2), de associação, pois, segundo Callegari-Jacques (2003, p. 137), “é utilizado para testar a correlação entre variáveis categóricas, assim como o coeficiente r é calculado e testado com o mesmo fim para variáveis quantitativas”. O princípio básico deste teste não

paramétrico é comparar proporções, isto é, as possíveis divergências entre as frequências observadas e esperadas para certo evento.

O teste Qui-quadrado não pôde ser aplicado a todas as normas e modalidades concomitantemente, devido ao fato de que as organizações, necessariamente, precisam ser vencedoras do Troféu Bronze (b) para concorrer ao Troféu Prata (b+p), e deste, para concorrer ao Troféu Ouro (b+p+o), sendo assim, contabilizadas em mais de uma casela ao mesmo tempo. Da mesma forma, a combinação de certificações que cada organização possui faz com que as mesmas também sejam contabilizadas mais de uma vez, em alguns casos (x). A Figura 4 ilustra estas situações.

	Medalha Bronze	Troféu Bronze	Troféu Prata	Troféu Ouro	Troféu Diamante	Total
NBR ISO 9001	m	b	b+p	b+p+o	d	m+b+b+p+b+p+o+d
NBR ISO 14001	w					
BS OHSAS 18001	x					
SA 8000	x,y,z					
Total	m+w+x+x+y+z					

Figura 4 – Justificativa para a não utilização do teste para todas as variáveis concomitantemente.

Para contornar esta situação, foram elaboradas tabelas 2x2, resultando em testes com grau de liberdade (GL) igual a 1, em que devem ser obedecidas as seguintes condições (CALLEGARI-JACQUES, 2003, p. 140):

- As frequências observadas devem ser absolutas, isto é, número de casos;
- Os valores esperados (E) não devem ser excessivamente pequenos, isto é, menor do que 5;
- Deve-se utilizar a Correção de Yates no cálculo do χ^2 calculado.

Para a presente análise, as organizações foram divididas em quatro grupos para que suas respectivas frequências fossem contabilizadas para cada norma e modalidade do prêmio, conforme ilustra a Tabela 1.

Tabela 1 – Observações para as normas NBR ISO 9001 ou ABNT ISO/TS 16949 e a Medalha Bronze

	Vencedoras	Não Vencedoras	Total
Certificadas	103	24	127
Não Certificadas	312	191	503
Total	415	215	630

As hipóteses testadas no estudo são descritas da seguinte forma:

- Hipótese nula (H_0): as frequências observadas não apresentam diferenças significativas das frequências esperadas, não evidenciando associação entre as certificações e as premiações;
- Hipótese alternativa (H_1): as frequências observadas apresentam diferenças significativas das frequências esperadas, evidenciando que há associação entre as certificações e as premiações.

A hipótese nula é rejeitada, quando o valor de χ^2 calculado é maior ou igual ao valor de χ^2 tabelado. Por outro lado, não é rejeitada quando o valor de χ^2 calculado é menor do que o valor de χ^2 tabelado. O nível de significância máximo utilizado no trabalho foi de $\alpha = 0,05$, sendo esta a máxima probabilidade de ocorrência do erro tipo I, isto é, o erro que se tem ao rejeitar a hipótese nula, sendo a mesma verdadeira.

Primeiramente, é necessário salientar que, da maneira como o prêmio está estruturado, é possível que o número de organizações premiadas em uma determinada modalidade seja maior do que o número de organizações candidatas desta modalidade. Isso pode ocorrer, pois uma organização pode se candidatar à modalidade Troféu Ouro, por exemplo, e não ter atingido pontuação suficiente para conquistar o prêmio nesta modalidade, mas atingir pontuação suficiente para vencer o Troféu Prata, ao qual não estava concorrendo. Este fato faz com que o número de candidatas em uma dada modalidade possa não ser igual à soma das vencedoras desta modalidade com as candidatas que não venceram. Para corrigir esta peculiaridade, em todos os 120 casos em que organizações foram reconhecidas em modalidades que não eram originalmente candidatas, o total de candidatas foi acrescido com estas organizações que repetiram a premiação anterior a que estava concorrendo. Além disso, para evitar a influência da mudança dos métodos de pontuação utilizados pelo PQRS ao longo

dos anos e pequenas frequências em cada conjunto de dados, os mesmos foram agrupados desconsiderando-se o ano da premiação.

Em uma primeira análise, calculou-se o χ^2 para cada modalidade do prêmio, por meio do conjunto de frequência dos quatro grupos citados, levando-se em conta qualquer certificação que as organizações possuíam, conforme a Tabela 2.

Tabela 2 – Frequências e Resíduos Ajustados para qualquer certificação

Modalidade	Vencedoras com certificação	Vencedoras sem certificação	Não vencedoras com certificação	Não vencedoras sem certificação	Total de candidatas	χ^2 calculado
Medalha Bronze	105 (4,2)	310 (-4,2)	24 (-4,2)	191 (4,2)	630	16,53
Troféu Bronze	250 (2,3)	250 (-2,3)	148 (-2,3)	205 (2,3)	853	5,10
Troféu Prata	129 (2,0)	79 (-2,0)	93 (-2,0)	86 (2,0)	387	3,58
Troféu Ouro	33 (-0,5)	21 (0,5)	58 (0,5)	31 (-0,5)	143	0,10
Troféu Diamante	9 (-0,9)	5 (0,9)	23 (0,9)	7 (-0,9)	44	0,25

Para um nível de significância, α , de 0,05, e com o Grau de Liberdade igual a 1, o valor crítico Tabelado χ^2_c , é de 3,84. Portanto, para as modalidades Medalha Bronze e Troféu Bronze, a hipótese nula, H_0 , é rejeitada, evidenciando a associação entre organizações que possuem qualquer certificação com a premiação nestas modalidades. Para as modalidades Troféu Prata, Ouro e Diamante, H_0 não pode ser rejeitada, portanto a associação entre as variáveis não é evidenciada.

Verificando-se a associação entre certificações e a conquista do prêmio para as duas primeiras modalidades, partiu-se para uma segunda análise, considerando-se cada certificação individualmente, para investigar a influência de cada norma. Na Tabela 3, são apresentadas as frequências de ocorrências, assim como o χ^2 calculado para organizações certificadas com as normas NBR ISO 9001 ou ABNT ISO/TS 16949.

Tabela 3 – Frequências e Resíduos Ajustados para as normas NBR ISO 9001 ou ABNT ISO/TS 16949

Modalidade	Vencedoras com certificação	Vencedoras sem certificação	Não vencedoras com certificação	Não vencedoras sem certificação	Total de candidatas	χ^2 calculado
Medalha Bronze	103 (4,1)	312 (-4,1)	24 (-4,1)	191 (4,1)	630	15,57
Troféu Bronze	247 (2,3)	253 (-2,3)	146 (-2,3)	207 (2,3)	853	5,06
Troféu Prata	125 (1,6)	83 (-1,6)	93 (-1,6)	86 (1,6)	387	2,27
Troféu Ouro	33 (0,1)	21 (-0,1)	54 (-0,1)	35 (0,1)	143	0,00
Troféu Diamante	9 (-0,9)	5 (0,9)	23 (0,9)	7 (-0,9)	44	0,25

Para o mesmo nível de significância, α , adotado anteriormente, a hipótese nula, H_0 , é rejeitada, evidenciando, assim, a associação entre organizações que possuem certificações nas normas NBR ISO 9001 ou ABNT ISO/TS 16949 com a conquista do PQRS nas modalidades Medalha Bronze e Troféu Bronze. Para as demais modalidades o mesmo não ocorre.

As frequências para organizações certificadas na norma NBR ISO 14001 são apresentadas na Tabela 4, seguidas dos respectivos χ^2 . Na norma NBR ISO 14001, a associação ocorre apenas para a modalidade Troféu Prata. Para as demais modalidades, não se pode afirmar, com $\alpha = 0,05$, que exista associação significativa entre a certificação e a premiação.

Tabela 4 – Frequências e Resíduos Ajustados para a norma NBR ISO 14001

Modalidade	Vencedoras com certificação	Vencedoras sem certificação	Não vencedoras com certificação	Não vencedoras sem certificação	Total de candidatas	χ^2 calculado
Medalha Bronze	7 (1,3)	408 (-1,3)	1 (-1,3)	214 (1,3)	630	0,85
Troféu Bronze	30 (1,7)	470 (-1,7)	12 (-1,7)	341 (1,7)	853	2,46
Troféu Prata	36 (4,4)	172 (-4,4)	6 (-4,4)	173 (4,4)	387	17,95
Troféu Ouro	16 (1,3)	38 (-1,3)	18 (-1,3)	71 (1,3)	143	1,16
Troféu Diamante	5 (-1,5)	9 (1,5)	18 (1,5)	12 (-1,5)	44	1,39

A Tabela 5 apresenta as frequências para a norma BS OHSAS 18001, considerando-se o mesmo raciocínio anteriormente aplicado. Neste caso, somente foram evidenciadas associações entre a certificação e as modalidades Troféu Prata e Troféu Ouro, também se considerando $\alpha = 0,05$.

Tabela 5 – Frequências e Resíduos Ajustados para a norma BS OHSAS 18001

Modalidade	Vencedoras com certificação	Vencedoras sem certificação	Não vencedoras com certificação	Não vencedoras sem certificação	Total de candidatas	χ^2 calculado
Medalha Bronze	3 (-0,3)	412 (0,3)	2 (0,3)	213 (-0,3)	630	0,00
Troféu Bronze	21 (2,1)	479 (-2,1)	6 (-2,1)	347 (2,1)	853	3,44
Troféu Prata	22 (2,5)	186 (-2,5)	7 (-2,5)	172 (2,5)	387	5,24
Troféu Ouro	12 (2,5)	42 (-2,5)	7 (-2,5)	82 (2,5)	143	4,83
Troféu Diamante	3 (-2,0)	11 (2,0)	16 (2,0)	14 (-2,0)	44	2,77

Realizou-se a mesma análise individual para as organizações com certificação na norma SA 8000, porém, devido à pequena quantidade de candidatas ao PQRS com esta norma – de 1996 a 2011, somando-se todas as modalidades, apenas 22 candidaturas possuíam certificação nesta

norma – as frequências esperadas (E) eram menores do que 5, fazendo com que o teste Qui-Quadrado não fosse aplicável. Neste caso, deve-se usar o teste Exato de Fisher (CALLEGARI-JACQUES, 2003), apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 – Frequências e Resíduos Ajustados para a norma SA 8000

Modalidade	Vencedoras com certificação	Vencedoras sem certificação	Não vencedoras com certificação	Não vencedoras sem certificação	Total de candidatas	Significância Exata
Medalha Bronze	1 (0,7)	414 (-0,7)	0 (-0,7)	215 (0,7)	630	1
Troféu Bronze	7 (2,2)	493 (-2,2)	0 (-2,2)	353 (2,2)	853	0,046
Troféu Prata	6 (1,7)	202 (-1,7)	1 (-1,7)	178 (1,7)	387	0,129
Troféu Ouro	4 (2,0)	50 (-2,0)	1 (-2,0)	88 (2,0)	143	0,067
Troféu Diamante	1 (-0,6)	13 (0,6)	4 (0,6)	26 (-0,6)	44	1

A única significância menor do que o α anteriormente definido de 0,05, evidenciando, assim, associação entre as variáveis, foi a do teste aplicado à modalidade Troféu Bronze (0,046). Para as demais modalidades, não se pode afirmar que existam associações significativas com a norma em questão.

4.3 Interpretação dos resultados

Com base na análise realizada da seção anterior, pode-se afirmar que, com um nível de significância de 0,05, existem evidências de associação entre algumas certificações e algumas modalidades de premiações. Mais especificamente, as modalidades Medalha Bronze e Troféu Bronze estão associadas à certificação na norma NBR ISO 9001; a modalidade Troféu Bronze está associada à certificação na SA 8000, a modalidade Troféu Prata está associada às certificações nas normas NBR ISO 14001 e BS OHSAS 18001; a modalidade Troféu Ouro está associada somente à certificação na norma OHSAS 18001; e não foi possível identificar associação entre a modalidade Troféu Diamante e as certificações.

A Figura 5 apresenta o percentual de vencedoras do PQRS, em suas 5 modalidades, que possuem cada uma das certificações abordadas neste estudo. Percebe-se que, conforme cresce a modalidade do prêmio, cresce a quantidade de organizações certificadas, para todas as normas, com exceção do Troféu Diamante, que possui menos organizações vencedoras certificadas com as normas BS OHSAS 18001 e SA 8000 do que o Troféu Ouro. Da mesma forma, a quantidade de organizações certificadas na NBR ISO 9001 é maior do que na NBR

ISO 14001, que por sua vez é maior do que na BS OHSAS 18001 e, finalmente, do que na SA 8000, para todas as modalidades.

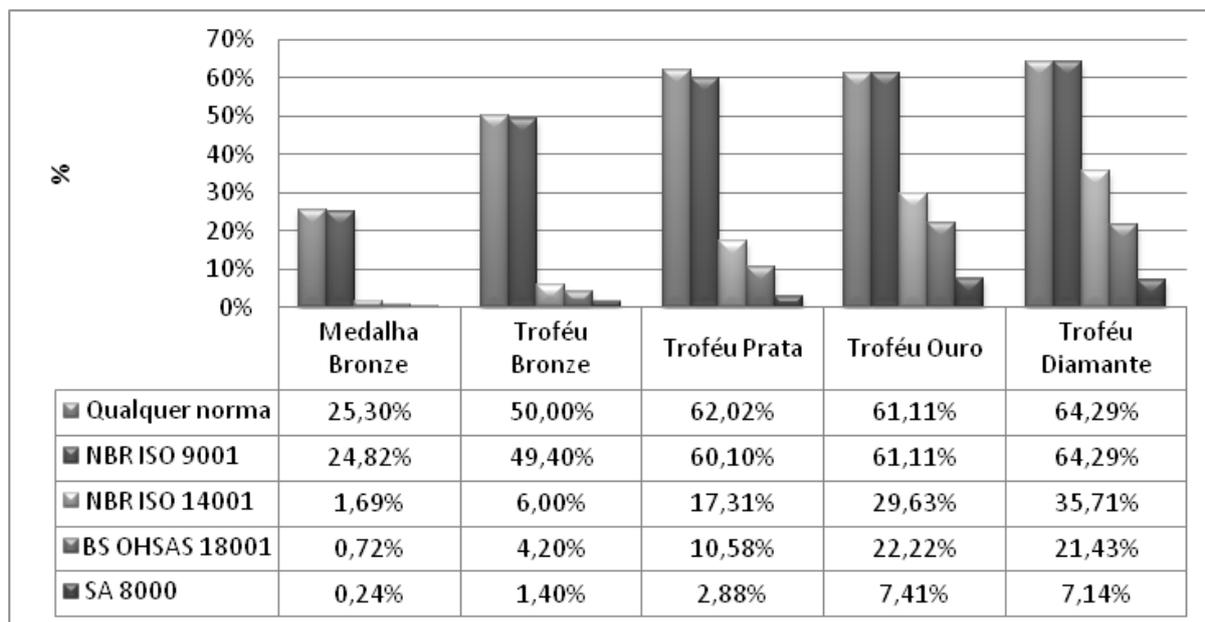


Figura 5 – Percentual de organizações vencedoras do PQRS certificadas

Verifica-se que 24,82% das organizações que venceram a Medalha Bronze possuem certificação na norma NBR ISO 9001, enquanto que o mesmo ocorre para 20,16% das 630 candidatas desta modalidade. Essa experiência prévia na manutenção de um SGQ pode ser um importante diferencial para que estas candidatas sejam reconhecidas com a Medalha, já que as organizações que não possuem esta certificação podem não estar familiarizadas com os fundamentos e requisitos de um modelo de gestão. O mesmo se aplica aos 49,40% das vencedoras do Troféu Bronze que são certificadas, frente aos 46,07% das 853 candidatas, pois estas duas modalidades não têm como pré-requisitos para a candidatura o reconhecimento em outra modalidade, o que está de acordo com análise realizada por Meurer e Schaumloeffel (2010), que relaciona esta norma ao MEG, identificando que 24% dos requisitos abordados no nível Rumo à Excelência são comuns à NBR ISO 9001 e 16,5% tem abrangência parcial. Porém, em 42,54% dos casos, as organizações que concorreram ao Troféu Bronze, já foram candidatas à Medalha Bronze, o que justifica a maior familiaridade com um modelo de gestão, mesmo sem conhecer a NBR ISO 9001, resultando em um resíduo ajustado para as vencedoras que possuem certificação na norma de 2,3, frente aos 4,1 da Medalha Bronze. Com o passar do tempo e a conquista de novas premiações, a influência da certificação na norma NBR ISO 9001 passa a ser cada vez menor, resultando na independência entre a certificação e a premiação nas modalidades mais avançadas.

Complementarmente, a adoção da norma SA 8000 pode contribuir para o atendimento de alguns requisitos do MEG, principalmente no que diz respeito à saúde e segurança da força de trabalho; à não discriminação de minorias; ao controle de fornecedores, subcontratados e subfornecedores; e à comunicação externa e engajamento das partes interessadas. Apesar dos poucos dados disponíveis, a associação entre a norma SA 8000 e o Troféu Bronze pode ser explicada pelo fato de que todas as 7 candidaturas de organizações que possuíam a norma venceram o prêmio nesta modalidade.

Em complemento, um SGA implantado ajuda fortemente no atendimento dos requisitos do item 4.1 do MEG, Responsabilidade socioambiental, que equivale a 15 dos 500 pontos da modalidade, assim como os resultados do SGA são pontuados no item 8.3, resultados relativos à responsabilidade socioambiental e ao desenvolvimento social (20 pontos). Enquanto 60,10% das organizações vencedoras do Troféu Prata possuem certificação na norma NBR ISO 9001, apenas 17,31% possuem certificação na norma NBR ISO 14001.

A Figura 6 apresenta os percentuais de organizações que venceram alguma modalidade que não estavam concorrendo. Excetuando-se a modalidade Troféu Diamante, em que as organizações podem ser reconhecidas devido à conquista do PNQ, o Troféu Prata foi a que mais obteve vencedoras que não eram candidatas à modalidade, totalizando 16,83% das vencedoras. Quando se leva em conta somente as vencedoras do Troféu Prata que possuem a certificação na norma NBR ISO 14001, este percentual quase dobra, passando para 30,56%, podendo-se concluir que estas organizações estavam concorrendo ao Troféu Ouro e não obtiveram a pontuação necessária para esta modalidade. Isso ajuda a explicar o elevado resíduo ajustado de 4,4 para as empresas que conquistaram o Troféu Prata e possuem certificação na NBR ISO 14001.

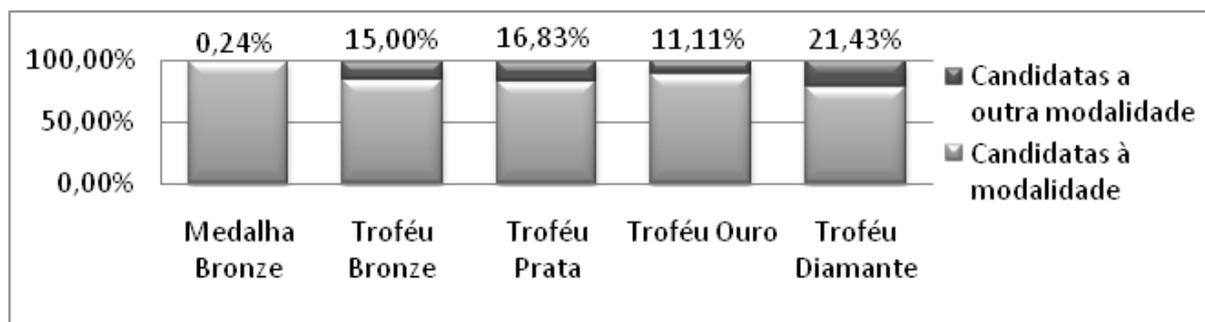


Figura 6 – Percentuais de vencedoras que não eram candidatas à modalidade

A norma BS OHSAS 18001, diferentemente da NBR ISO 14001, não é contemplada diretamente por um item do MEG, podendo ser identificadas relações diretas entre a mesma e o MEG somente em alguns pontos específicos do modelo, como por exemplo, na questão A,

do item 6.3, que trata da identificação dos perigos e tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança. Levando-se em conta somente a norma BS OHSAS 18001, os percentuais de organizações vencedoras que não concorreram à modalidade que venceram também sofrem uma considerável elevação, mais especificamente, chegando-se a 22,73% na modalidade Troféu Prata e 33,33% na modalidade Troféu Ouro. Assim como ocorre com a NBR ISO 14001, parte dos valores de ambos os resíduos ajustados de 2,5, podem ser atribuídos às organizações que concorreram à próxima modalidade, mas não obtiveram pontuação suficiente para a premiação que concorriam.

Com base nos resultados medidos associando a certificação em qualquer norma e a conquista do PQRS, pode-se concluir que, no início da jornada rumo à excelência, a influência das normas no reconhecimento pelo prêmio é maior do que quando a organização atinge um nível de maturidade em gestão mais elevado, sendo necessários, proporcionalmente, mais tempo e esforço para aumentar o nível de maturidade destas organizações, à medida que o mesmo vai evoluindo. Isso pode explicar porque normas que possuem menos requisitos em comum com o MEG possuem associações com modalidades mais elevadas do prêmio. A Figura 7 ilustra esse fenômeno, relacionando as modalidades do prêmio com as certificações a elas associadas.

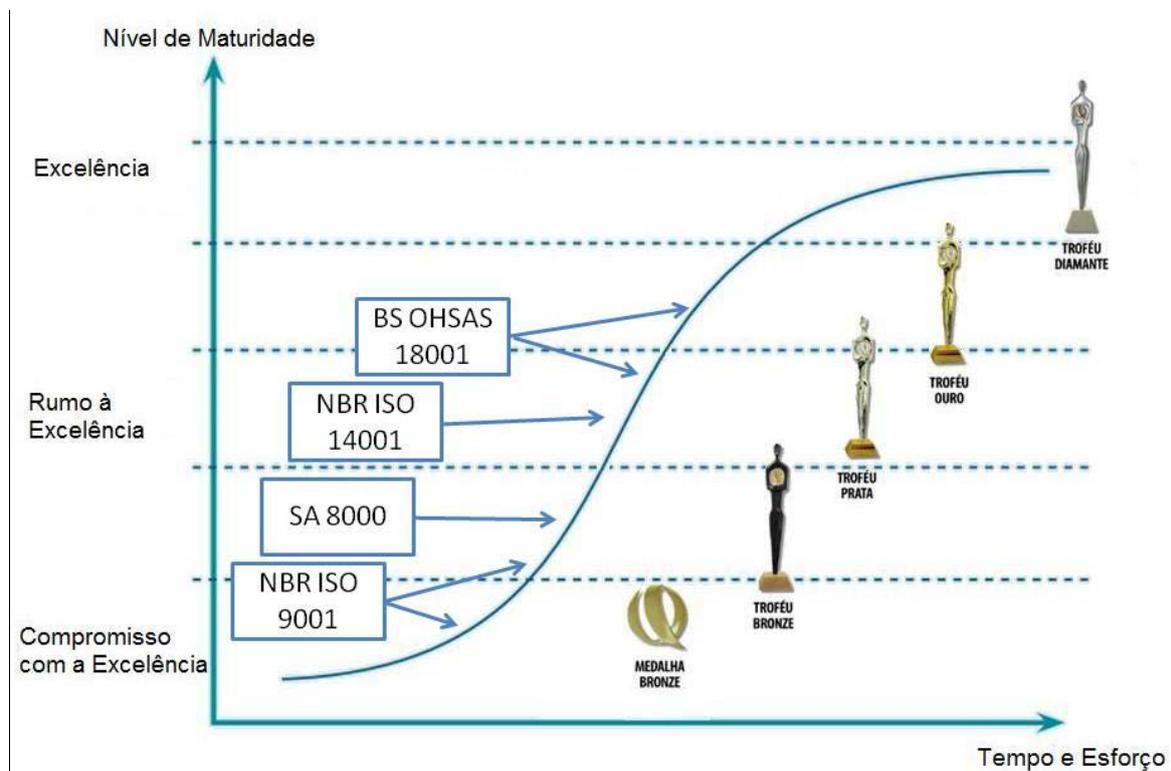


Figura 7 – Evolução e estágios de maturidade da gestão (Fonte: Adaptado de FNQ, 2011b)

5. Considerações Finais

Este artigo apresentou os resultados de uma pesquisa quantitativa, que teve por objetivo investigar a existência de associação entre a conquista do prêmio pelas organizações candidatas ao PQRS, de 1996 a 2011, e a existência de certificações – em qualidade, ambiental, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social – nestas organizações. Foi necessária a coleta dos dados disponíveis junto ao PGQP, para posterior tabulação e análise pelos métodos estatísticos do Teste Qui-Quadrado e do Teste Exato de Fisher, que validaram os resultados obtidos, possibilitando uma posterior interpretação e contextualização dos mesmos.

Os resultados gerados apresentam o perfil das organizações participantes do prêmio, quanto às normas que são certificadas e, devido às associações evidenciadas, serve de argumentação de que as certificações, em diferentes graus – de acordo com a norma e modalidade pretendida –, influenciam significativamente na conquista do PQRS. Como o método de avaliação do PQRS é similar aos demais prêmios regionais e setoriais que se utilizam do MEG, possivelmente os resultados obtidos possam ser generalizados, sendo válidos também para as demais premiações.

Devido à forma que as pontuações são dispostas no banco de dados do PGQP, o trabalho limitou-se a analisar estatisticamente os dados qualitativos disponíveis, isto é, se a organização venceu ou não a premiação e se a mesma possui ou não a certificação. Como sugestão para futuras pesquisas, dados quantitativos podem ser agrupados para que a análise se baseie na pontuação das organizações. Assim, poder-se-ia aferir o quanto as certificações influenciam na pontuação das organizações candidatas, nos diferentes níveis de premiação, independentemente da conquista do prêmio.

Agradecimentos: ao Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), pelos dados fornecidos para a realização do trabalho, em especial aos colaboradores Emanuela Tressoldi Schneider e Adriano Machado dos Santos.

Referências

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN – AENOR. **UNE 66177:2005**. Sistemas de gestión: Guía para la integración de los sistemas de gestión. Madrid: AENOR, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 14001:2004**. Sistemas de gestão ambiental: requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro: ABNT, 2004. a.

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR 16001:** Responsabilidade Social: Sistema de gestão – Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004. b.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 9000:2005.** Sistemas de gestão da qualidade: Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 26000:2010.** Diretrizes sobre responsabilidade social. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.
- BONFA, S. Modelo de Excelência da Gestão da FNQ e normas NBR ISO 9004/NBR ISO 9001: Modelos Complementares ou Concorrentes. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 6., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Universidade Federal Fluminense, 2010. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg6/anais/T10_0215_1308.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2012.
- BRITISH STANDARDS INSTITUTE – BSI. **OHSAS 18001:2007.** Occupational health and safety management systems: Requirements. London, 2007.
- CALLEGARI-JACQUES, S.M. **Bioestatística:** princípios e aplicações. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.
- CARDOSO, R.; SPIEGEL, T.; CAULLIRAUX H. M.; PROENÇA A. Uma investigação do uso de Modelos de Referência para construção de Modelos de Gestão. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28., 2008, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2008. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STO_070_499_11269.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2012.
- CARDOSO, R. **Construção de Modelos de Gestão articulados por Modelos de Referência:** uma investigação sobre o uso dos Modelos de Referência de qualidade e excelência. Dissertação (Mestrado)-UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, 2008.
- CORRÊA, A.A. **Avaliação de um Sistema Integrado de Gestão:** um estudo na Indústria Automotiva. Dissertação (Mestrado)-UFRGS, Porto Alegre, RS, 2004.
- DE ASSIS, C.B.; SANTOS, S.R.B. **Relação entre o Sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma ISO 9001 e o Modelo de Excelência em Gestão.** 2011. Disponível em <http://www.leadempresarial.com.br/site_lead/imagens_arquivos/academica/artigo_relacao_entre_iso_9001_e_o_meg.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2012.
- DE OLIVEIRA, G.T.; MARTINS, R.A. ISO 9001 como base para a implementação do Prêmio Nacional da Qualidade. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12., 2005, Bauru, SP. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 2005. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_12/copiar.php?arquivo=OLIVEIRA_GT_ISO%209001%20como%20base.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2012.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE – FNQ. **Critérios Compromisso com a Excelência / Critérios Rumo à Excelência.** São Paulo: FNQ, 2011.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Programas e Prêmios Estaduais.** Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/site/390/default.aspx>>. Acesso em: 8 jun. 2012.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Fundamentos x Critérios de Excelência.** Disponível em: <http://www.fnq.org.br/images/taxonomia/taxonomia_2007.htm>. Acesso em: 8 jun. 2012. b.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **About ISO**.

Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/about.htm>>. Acesso em: 20 out. 2011.

MAURER, P.; SCHAUMLOEFFEL, S. ISO x MEG. In: REUNIÃO INTINERANTE DOS COMITÊS DESTAQUES, 2., 2010, Montenegro, RS. Disponível em <http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/download.php?id_usuario=0&area=biblioteca&tamanho=1378&file=1276692596.1263A.ppt&nome=ISO+x+MEG+-+Apresenta%E7%E3o+realizada+na+2%AA+Reuni%E3o+Itinerante+dos+Comit%EAs+Destaque>. Acesso em: 8 jun. 2012.

MOURA, C.R.O.; IDROGO, A.A.A.; TAVARES JÚNIOR, J.M. **Metodologia de Avaliação Integrada do Sistema de Gestão de Manutenção**. 2005. Disponível em <http://www.ot.ufc.br/portal02/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=32&Itemid=42>. Acesso em: 8 jun. 2012.

PROGRAMA GAÚCHO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE. **O PGQP**. Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/>>. Acesso em: 8 jun. 2012. a.

PROGRAMA GAÚCHO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE. **Prêmio Qualidade RS 2012: Guia para Candidatura**. Disponível em: <http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot_sites/premio2012/arquivos/biblioteca/guia_candidatura_pqrs_2012.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2012. b.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL – SAI. **SA 8000:2008**. Social Accountability 8000. New York: SAI, 2008.

Título em Inglês: CONTRIBUTION OF THE STANDARDS CERTIFICATIONS FOR THE WIN OF RS QUALITY AWARD: A QUANTITATIVE STUDY

Abstract: Some organizations recognized by the RS Quality Award (PQRS) adopt others management referential models on the excellence search, such as the standards ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000 and NBR 16001. The objective of this study is to investigate the influence of these standards in the winning of PQRS, based on the candidates for the award, from 1996 to 2011. To this end, a quantitative analysis was developed to establish the relationship between the variables, through statistical methods. The results have identified associations between the standards and the modalities of the award, arguing that the certifications influence, to varying degrees, in the winning of PQRS and, possibly, in other awards based on Management Excellence Model (MEG) of the National Quality Foundation (FNQ).

Key words: RS Quality Award (PQRS); ISO 9001; ISO 14001; Certifications; Quantitative Analysis Method.