

Autor: Carlos Roberto Cano

Título(s): [pt] A busca do Prêmio Nacional da Qualidade por uma empresa do Pólo Petroquímico do Estado de São Paulo: um estudo de caso.

Resumo(s): [pt] O objetivo deste trabalho foi o de investigar e descrever as etapas e processos pelas quais uma empresa paulista passou para concorrer ao Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, nos anos de 2003 e 2004, utilizando os critérios de excelência do PNQ. Para tanto foram investigados e descritos os conceitos da qualidade de autores mais expressivos no século XX, o histórico dos principais prêmios da qualidade, os fundamentos e os critérios da FPNQ para obtenção do Prêmio Nacional da Qualidade, o histórico da qualidade da empresa em estudo e suas eventuais dificuldades no processo de implantação da busca da excelência empresarial para obter o PNQ. Utilizou-se a abordagem metodológica da pesquisa qualitativa por meio de estudo de caso único, com 17 entrevistas semi-estruturadas com os diretores e gerentes e análise documental na empresa objeto desse estudo, além da pesquisa bibliográfica. Finalizando a pesquisa, chega-se a conclusão que, na empresa estudada, em oito critérios de excelência do PNQ de 2004, cinco tiveram resultados menores na comparação com 2003, um se manteve e somente dois contribuíram modestamente para as melhorias da excelência, ou seja, os pontos de melhoria considerados relevantes para a avaliação do desempenho.

[en] This work aims to investigate and describe phases and procedures performing by a Paulista Company in order to compete for the Prêmio Nacional de Qualidade – PNQ (National Quality Award), during 2003 and 2004 by using PNQ excellence criteria. For this, there was an investigation and a description from quality concepts of the 20th Century most expressive authors, the main quality awards historical, the FPNQ fundamentals and criteria, in order to obtain the National Quality Award, besides the quality historic from the company and its difficulties during the implementation process for pursuit the owners' excellence. It was used qualitative research methodology studying a single case, with 17 semi-arranged interviews with directors and managers, in addition to documental analysis on the company, and bibliographic research. At the end, the conclusion was that: in eight PNQ excellence criteria in 2004, five had lower results comparing to 2003, one was kept and only two lowly contributed to excellence improvements, i.e., the improvement points considered relevant to the performance evaluation.